

Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών

(Δεύτερη έκδοση
συμπληρωμένη)

Η επικοινωνία στη Δημόσια Διοίκηση είναι ένας από τους βασικότερους παράγοντες για την επιτυχή επιτέλεση του έργου της. Η αποτελεσματική επικοινωνία εξασφαλίζει ομαλή συνεργασία και αποδοτική λειτουργία στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης και ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ο παραδοσιακός τρόπος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους αλλά και με τους πολίτες δεν ανταποκρίνεται στα σημερινά δεδομένα. Πολύ συχνά τα μηνύματα που αποστέλλει η Δημόσια Διοίκηση προς τους πολίτες, δεν περιέρχονται στους ενδιαφερομένους έγκαιρα, είναι ασαφή και περιλαμβάνουν δυσνόητους τεχνικούς διοικητικούς όρους, με αποτέλεσμα σειρά δυσλειτουργιών οι οποίες υποβαθμίζουν την ποιότητα της καθημερινής ζωής.

Τα σαφή διοικητικά μηνύματα βελτιώνουν την πληροφόρηση και των δύο πλευρών με αποτέλεσμα να εξασφαλίζεται μεγαλύτερη ευστοχία στις ρυθμίσεις και ακόμη η απαραίτητη συναίνεση για την εφαρμογή τους. Ο τρόπος γραφής και γενικότερα επικοινωνίας που ενδιαφέρεται για τον αποδέκτη του μηνύματος, μειώνει το διοικητικό φορτίο των πολιτών και τον όγκο εργασίας της Διοίκησης η οποία δεν είναι επιπλέον υποχρεωμένη να αντιμετωπίζει τις συνέπειες της αναποτελεσματικής επικοινωνίας.

Εξάλλου η αλματώδης ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών αποτελεί πρόκληση για τη Δημόσια Διοίκηση η οποία καλείται να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που της παρέχονται.

Η κλασική Δημόσια Διοίκηση για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της «κοινωνίας της πληροφορίας» πρέπει να αποκτήσει ιδιότητες που χαρακτηρίζουν την «**Ηλεκτρονική Διοίκηση**».

Το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, εν όψει των πιο πάνω, ανέλαβε πρωτοβουλίες για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και ειδικότερα τη βελτιστοποίηση των υφιστάμενων μεθόδων επικοινωνίας και την εφαρμογή νέων.

Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών

(Δεύτερη έκδοση
συμπληρωμένη)

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΑΘΗΝΑ ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2003

Αγαπητοί συνάδελφοι, φίλοι πολίτες

Οι παρατηρήσεις σας και οι υποδείξεις σας για ένα καλύτερο ΚΕΔΥ είναι ευπρόσδεκτες. Μπορείτε να μας τις κάνετε γνωστές επικοινωνώντας μαζί μας.

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας

Βασ. Σοφίας 15 Τ.Κ. 106 74 ΑΘΗΝΑ

Τηλ.: 210-3393161, 167, 127, 130, 164

Fax: 210-3393100 ή 210-3647886

Δ/ση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: diadp@syzefxis.gov.gr

Φωτοστοιχειοθεσία - Εκτύπωση - Βιβλιοδεσία: **Εθνικό Τυπογραφείο**

Copyright: Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (Γ.Γ.Δ.Δ.)

Πίνακας Περιεχομένων

Πρόλογος	7
----------------	---

Μέρος Πρώτο

Ε Π Ι Κ Ο Ι Ν Ω Ν Ι Α

Κεφάλαιο Πρώτο: Έννοια και Είδη της Επικοινωνίας	9
1. Έννοια της Επικοινωνίας.....	9
2. Είδη Επικοινωνίας.....	10
Κεφάλαιο Δεύτερο: Προφορικός Λόγος	11
1. Διαπροσωπική Επικοινωνία με φυσική παρουσία πομπού και δέκτη.....	11
2. Διαπροσωπική Επικοινωνία από απόσταση.....	11
α. Τηλεφωνική Επικοινωνία.....	11
β. Τηλεσυνδιάσκεψη.....	12
Κεφάλαιο Τρίτο: Γραπτός Λόγος	13
1. Εισαγωγή.....	13
2. Αρχές για σαφέστερη και αποτελεσματικότερη έγγραφη Επικοινωνία.....	13
α) Σύνταξη.....	13
β) Εμφάνιση	15
γ) Γενίκευση της Δημιουργίας Εγγράφων με προγράμματα επεξεργασίας κειμένου.....	21

Μέρος Δεύτερο

Δ Ι Ο Ι Κ Η Τ Ι Κ Α Ε Γ Γ Ρ Α Φ Α

Κεφάλαιο Πρώτο: ΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ - ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ	23
1. Αλληλογραφία	23
2. Έγγραφο	23
3. Σχέδιο	24
4. Συντάκτης	24
5. Υπογραφή	24
6. Προσυπογραφή.....	25
7. Συνυπογραφή.....	25
8. Διαβάθμιση	25
9. Προτεραιότητα	26
10. Ειδική Μεταχείριση	26
11. Διεκπεραίωση	26
Κεφάλαιο Δεύτερο: Προϋποθέσεις Εγκυρότητας Διοικητικών Εγγράφων	27
Κεφάλαιο Τρίτο: Είδη Διοικητικών Εγγράφων	29
Το ευρείας χρήσης έγγραφο	29
Η εισήγηση	31
Η απόφαση.....	32
α) Δομή των αποφάσεων	32
β) Διάκριση των αποφάσεων.....	32
Η εγκύκλιος.....	34
Η διαταγή	36

Τα σημειώματα (υπηρεσιακά - ενημερωτικά)	36
Οι Αιτήσεις - αναφορές υπαλλήλων	38
Οι Αιτήσεις - Οι Διοικητικές προσφυγές και οι αναφορές πολιτών	39
Το Τηλεγράφημα και το Τηλετύπημα (Telex)	40
Το Τηλεομοιοτύπο (Fax)	40
Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail)	40
Τα πρακτικά	40
Κεφάλαιο Τέταρτο: Η Δομή των Διοικητικών Εγγράφων	43
1. Η προμετωπίδα	43
α. Στοιχεία Επικοινωνίας του Εκδότη	43
β. Βαθμός ασφαλείας	44
γ. Βαθμός προτεραιότητας	44
δ. Χρόνος διατήρησης του εγγράφου στο αρχείο	44
ε. Τύπος και χρονολογία έκδοσης του εγγράφου	44
στ. Αριθμός πρωτοκόλλου	44
ζ. Αποδέκτες	44
αα) Αποδέκτες προς ενέργεια	44
ββ) Αποδέκτες προς κοινοποίηση	45
γγ) Εσωτερική διανομή	45
δδ) Πίνακας διανομής	45
η. Περιγραφή του θέματος	45
θ. Αναφορά των σχετικών	45
2. Το κύριο κείμενο	47
α. Η εισαγωγή	47
β. Το κύριο θέμα	47
γ. Τα συμπεράσματα	47
δ. Οι προτάσεις	47
3. Οι υπογραφές	47
4. Οι σφραγίδες	48
5. Τα συνημμένα	51
6. Τα παραρτήματα	51
Κεφάλαιο Πέμπτο: ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	53
1. Ορολογία	53
2. Διακίνηση Εισερχόμενων Εγγράφων	53
3. Διακίνηση Εξερχόμενων Εγγράφων	54
Κεφάλαιο Έκτο: ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	57
1. Γενικά	57
2. Ειδικά	57
3. Απλές οδηγίες για την ασφαλή χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου	58
α. Εκπαίδευση και τεχνική υποστήριξη	58
β. Ασφάλεια δεδομένων	59
αα) Πιστοποίηση των χειριστών	59
ββ) Αντίγραφα ασφαλείας	59
γγ) Αντιμετώπιση ιών	59
γ. Καταχώρηση στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και χορήγηση βεβαίωσης	60
Κεφάλαιο Έβδομο: ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ (ΤΗΛΕΟΜΟΙΟΤΥΠΙΑ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ)	61
1. Εισαγωγή	61
2. Ορισμοί	62
3. Ποια έγγραφα μπορούν να διακινούνται με τηλεομοιοτυπία (άρθρο 14 παρ. 3 Ν. 2672/1998)	62

4. Ποια έγγραφα μπορούν να διακινούνται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (άρθρο 14, παρ. 6 Ν. 2672/1998)	63
α. Μόνο μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών	63
β. Μόνο μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολίτη.....	63
5. Ποια έγγραφα εξαιρούνται από τη διακίνηση με τηλεομοιοτυπία ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (άρθρο 14, παρ. 6, Ν. 2672/1998).....	63
6. Προϋποθέσεις για την έγκυρη διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (άρθρο 14, παρ. 8, Ν. 2672/1998)	64
Για το τηλεομοιοτύπο.....	64
Για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.....	67
Κεφάλαιο Όγδοο: Α. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.....	69
1. Εισαγωγή.....	69
2. Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης.....	70
3. Περιγραφή λειτουργίας του συστήματος.....	70
 Β. ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ)	75
Κεφάλαιο Ένατο: ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ	77
1. Εισαγωγή.....	77
2. Ποιοι υποχρεούνται σε εκκαθάριση των αρχείων τους.....	77
3. Διαδικασία εκκαθάρισης.....	77
4. Πρόσκληση των Γενικών Αρχείων του Κράτους (Γ.Α.Κ.)	78
5. Αναγραφή ημερομηνίας διατήρησης εγγράφου	78
6. Εκκαθάριση άχρηστου υλικού.....	78
Κεφάλαιο Δέκατο: ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΟΥ ΓΝΗΣΙΟΥ ΤΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ - ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ.....	79
1. Γενικά	79
2. Διαδικασία Βεβαίωσης του γνήσιου της υπογραφής και Επικύρωσης αντιγράφων	80
3. Χορήγηση της Επισημείωσης της Σύμβασης της Χάγης	81
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α Ν. 2690/99 (ΦΕΚ 45/Α')	83
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β Ν. 2672/1998, άρθρο 14 (ΦΕΚ 290/Α')	97
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ 1. Π.Δ. 150/2001 (ΦΕΚ 125/Α') και	101
2. Π.Δ. 342/2002 (ΦΕΚ 284/Α')	109
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ 1. Απόφαση Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ΔΙΑΔΠ/Α1/18368 (ΦΕΚ 1276 Β'/1.10.2002) για τον καθορισμό του τύπου και του περιεχομένου της υπεύθυνης δήλωσης του άρθρου 8 του Ν. 1599/86 (ΦΕΚ 75) και	111
2. Η σχετική Εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Β/18952/25.9.2002	119
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε Πίνακας με τις συνηθέστερες προσφωνήσεις και φιλοφρονήσεις κατά τη σύνταξη επιστολών.....	123
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ Συστήματα Αρίθμησης.....	125
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ Διακίνηση εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας.....	127
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η Νόμος 2503/1997 «Διοίκηση, Οργάνωση, Στελέχωση της Περιφέρειας, Ρύθμιση Θεμάτων για την Τοπική Αυτοδιοίκηση και άλλες διατάξεις» Άρθρο 16	129

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Θ	Υπόδειγμα «ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ»	131
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	Κατάλογος τηλεφώνων, διευθύνσεων, fax και e-mails.....	133
	Α. Υπουργείων, εποπτευόμενων φορέων,	134
	Β. Περιφερειών και Επαρχείων	144
	Γ. Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).....	147
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΑ	Ερωτήματα για έλεγχο ποιότητας αναγκαιότητας και καταλληλότητας των ρυθμίσεων (ΠΗΓΗ: ΟΑΣΑ, 1995)	163
ΠΗΓΕΣ	165

Πρόλογος

Η επικοινωνία στη Δημόσια Διοίκηση είναι ένας από τους βασικότερους παράγοντες για την επιτυχή επιτέλεση του έργου της. Η αποτελεσματική επικοινωνία εξασφαλίζει ομαλή συνεργασία και αποδοτική λειτουργία στο πλαίσιο της Δημόσιας Διοίκησης και ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ο παραδοσιακός τρόπος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους αλλά και με τους πολίτες δεν ανταποκρίνεται στα σημερινά δεδομένα. Πολύ συχνά τα μηνύματα που αποστέλλει η Δημόσια Διοίκηση προς τους πολίτες, δεν περιέρχονται στους ενδιαφερομένους έγκαιρα, είναι ασαφή και περιλαμβάνουν δυσνόητους τεχνικούς διοικητικούς όρους, με αποτέλεσμα σειρά δυσλειτουργιών οι οποίες υποβαθμίζουν την ποιότητα της καθημερινής ζωής.

Τα σαφή διοικητικά μηνύματα βελτιώνουν την πληροφόρηση και των δύο πλευρών με αποτέλεσμα να εξασφαλίζεται μεγαλύτερη ευστοχία στις ρυθμίσεις και ακόμη η απαραίτητη συναίνεση για την εφαρμογή τους. Ο τρόπος γραφής και γενικότερα επικοινωνίας που ενδιαφέρεται για τον αποδέκτη του μηνύματος, μειώνει **το διοικητικό φορτίο των πολιτών** και τον όγκο εργασίας της Διοίκησης η οποία δεν είναι **εμπλέον** υποχρεωμένη να αντιμετωπίζει τις συνέπειες της αναποτελεσματικής επικοινωνίας.

Εξάλλου η αλματώδης ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών αποτελεί πρόκληση για τη Δημόσια Διοίκηση η οποία καλείται να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που της παρέχονται.

Η κλασική Δημόσια Διοίκηση για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της «κοινωνίας της πληροφορίας» πρέπει να αποκτήσει ιδιότητες που χαρακτηρίζουν την «**Ηλεκτρονική Διοίκηση**».

Το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, εν όψει των πιο πάνω, ανέλαβε πρωτοβουλίες για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και ειδικότερα την βελτιστοποίηση των υφιστάμενων μεθόδων επικοινωνίας και την εφαρμογή νέων. Αρχικά καθιερώθηκε η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων με την τηλεμοιοτυπία (FAX) και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail). Ήδη ολοκληρώνονται οι ρυθμίσεις για την ηλεκτρονική υπογραφή και διευρύνονται οι κατηγορίες διοικητικών εγγράφων που μπορούν να διακινούνται με ασφάλεια μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Προωθούνται επίσης εφαρμογές όπως το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και η ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων.

Για τη βελτίωση των τεχνικών επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση, καταρτίστηκε ο **Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (Κ.Ε.Δ.Υ.)**, ένα εγχειρίδιο με βασικές αρχές για αποτελεσματικότερη επικοινωνία με σκοπό:

1. Να δοθούν οδηγίες για την ορθή χρήση των νέων μεθόδων επικοινωνίας και ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων (τηλεμοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικό πρωτόκολλο) και την νομοθεσία που τις διέπει, ώστε να δημιουργηθεί ένα ενιαίο βασικό πλαίσιο λειτουργίας των νέων αυτών μεθόδων για την διακίνηση μηνυμάτων και να ενισχυθεί η χρήση τους στην καθημερινή λειτουργία των υπηρεσιών, ως πρώτο βήμα για την Ηλεκτρονική Διοίκηση.

2. Να υιοθετηθούν νέες αρχές για να γίνει η Διοικητική Αλληλογραφία πιο απλή και γενικότερα φιλική προς τον αποδέκτη και πιο αποτελεσματική ως προς τους στόχους που επιδιώκονται.

3. Να γίνει υπενθύμιση νομοθετικών ή κανονιστικών ρυθμίσεων, σχετικά με την κατάρτιση και την εμφάνιση των διοικητικών εγγράφων ώστε να επιτευχθεί η αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους αποδέκτες και ένα ελάχιστο επίπεδο απαραίτητης τυποποίησης.

Ευχόμαστε να γίνει κατανοητό από τις υπηρεσίες, προς τις οποίες απευθύνεται ο **Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών**, ότι η εφαρμογή του είναι προϋπόθεση για μια σύγχρονη, αποτελεσματική, ευέλικτη Δημόσια Διοίκηση που επιζητεί το διάλογο και τη συναίνεση και εργάζεται για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει στους πολίτες.

Ο Υπουργός

Κώστας Σκανδαλίδης

Μέρος Πρώτο

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Κεφάλαιο Πρώτο

Έννοια και είδη της Επικοινωνίας

1. Η Έννοια της Επικοινωνίας

Ως Επικοινωνία ορίζεται, σε γενικές γραμμές, η αμφίδρομη σχέση πομπού και δέκτη. Στην πιο βασική της μορφή η Επικοινωνία πραγματοποιείται όταν ένας οργανισμός, άτομο κ.λπ. (πομπός) κωδικοποιεί πληροφορίες και τις στέλνει σε ένα άλλο άτομο ή οργανισμό (αποδέκτη) ο οποίος τις αποκωδικοποιεί και έχει τη δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσει.

Γενικά, Επικοινωνία είναι η μετάδοση ή ανταλλαγή πληροφοριών, σκέψεων, απόψεων ή οδηγιών με σκοπό την επίτευξη ενός στόχου. Η ανταλλαγή αυτή μπορεί να γίνει με το γραπτό ή προφορικό λόγο ή ακόμα και με μη λεκτικό τρόπο.

Η επικοινωνία ερμηνεύεται επίσης ως αμφίδρομη επαφή με λέξεις, γράμματα, σύμβολα, ή μηνύματα και ως ένας τρόπος με τον οποίο κάποιο μέλος μιας οργάνωσης μοιράζεται έννοιες και κατανόηση με κάποιο άλλο μέλος της οργάνωσης ή τρίτο. Πρόκειται λοιπόν για μια λειτουργία που αφορά στην ανταλλαγή πληροφοριών τόσο στο εσωτερικό μιας οργάνωσης-υπηρεσίας, όσο και στο περιβάλλον της. Η επικοινωνία και με τις δύο αυτές μορφές είναι σημαντική, γιατί αποτελεί το μέσο με το οποίο ενοποιείται η οργανωμένη δραστηριότητα, εισέρχονται πληροφορίες ζωτικής σημασίας για την επιβίωση της υπηρεσίας από το περιβάλλον της, και προωθούνται οι απαραίτητες αλλαγές. Η ανταλλαγή μηνυμάτων είναι το μέσο για την επίτευξη των αλλαγών που θεωρούνται επιβεβλημένες για την ευημερία της οποιασδήποτε οργάνωσης-υπηρεσίας, αλλά και για την επίδραση στο περιβάλλον της.

Η επικοινωνία προϋποθέτει:

- Πομπό
- Δίαυλο (κανάλι)
- Δέκτη
- Σχέση ανάμεσα σε πομπό και δέκτη
- Επίδραση
- Περιβάλλον στο οποίο πραγματοποιείται
- Κωδικοποίηση / Αποκωδικοποίηση

Η Επικοινωνία με τους πολίτες είναι ένα σημαντικό κομμάτι της διοικητικής δραστηριότητας. Καλύπτει τη μεταβίβαση πληροφοριών από τη Δημόσια Διοίκηση προς το κοινό και αντί-

στροφα. Οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχουν πληροφορίες στους πολίτες για τις πολιτικές που εφαρμόζονται σε διάφορους τομείς, για το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο κ.λπ. ενώ οι πολίτες παρέχουν πληροφορίες στη Διοίκηση, ως αποδέκτες της δράσης της, για τα αποτελέσματα αυτών των δράσεων, για το αν ανταποκρίνονται στις πραγματικές τους ανάγκες κ.λπ. Η αμφίδρομη αυτή Επικοινωνία είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης.

Η ροή των πληροφοριών στο πλαίσιο μιας υπηρεσίας μπορεί να είναι:

- από πάνω προς τα κάτω (Η ιεραρχία παρέχει οδηγίες στους υφισταμένους)
- από κάτω προς τα πάνω (Οι υφιστάμενοι διατυπώνουν ερωτήματα ή κάνουν εισηγήσεις προς τους προϊσταμένους τους) και
- οριζόντια (Ομοίόβαθμοι ανταλλάσσουν μηνύματα)

2. Είδη Επικοινωνίας

Ένας από τους τρόπους μετάδοσης της πληροφορίας είναι ο λόγος, ο οποίος διακρίνεται σε:

- α. Προφορικό Λόγο → Διαπροσωπική Επικοινωνία με φυσική παρουσία πομπού και δέκτη
 - Διαπροσωπική Επικοινωνία από απόσταση
 - Τηλεφωνική Επικοινωνία
 - Τηλεσυνδιάσκεψη
- β. Γραπτό Λόγο → Αλληλογραφία
 - Ηλεκτρονική Αλληλογραφία
(Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα. Καθιερώθηκε στη Δημόσια Διοίκηση με το άρθρο 14 του Ν.2672/98, ΦΕΚ 290Α)

Κεφάλαιο Δεύτερο

ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΣ ΛΟΓΟΣ

Ο προφορικός λόγος θεωρείται το βασικό κανάλι επικοινωνίας.

1. Διαπροσωπική Επικοινωνία με φυσική παρουσία πομπού και δέκτη

Η διαπροσωπική Επικοινωνία με φυσική παρουσία των συνομιλούντων χαρακτηρίζεται από μεγάλο βαθμό αμεσότητας ο οποίος μειώνει την πιθανότητα παρερμηνείας, αφού οι συνομιλητές μπορούν να επιβεβαιώσουν τα λεγόμενά τους με την έκφραση του προσώπου, αλλά και τις χειρονομίες.

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι στην επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο, η μη λεκτική επικοινωνία διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο.

Σκόπιμο είναι να λαμβάνουμε υπόψη μας κάποιες αρχές που πρέπει να διέπουν την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ πολιτών και υπαλλήλων ή μεταξύ υπαλλήλων.

Ευγένεια και ενδιαφέρον για το συνομιλητή

Ειλικρινή διάθεση να βοηθήσουμε το συνομιλητή στην επίλυση του προβλήματός του

Άμεση εξυπηρέτηση του συνομιλητή μας. Όταν αυτή δεν είναι δυνατή, παραπομπή του στον αρμόδιο υπάλληλο / υπηρεσία

Συντομία, απλότητα και σαφήνεια στην έκφρασή μας

Οι χειρονομίες αλλά και το ύφος να μην είναι υπερβολικά

2. Διαπροσωπική Επικοινωνία από απόσταση

α) Τηλεφωνική Επικοινωνία

Η χρήση του τηλεφώνου έχει βελτιώσει σε μεγάλο βαθμό την επικοινωνία μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών και πολιτών, αλλά και μεταξύ των ίδιων των Δημοσίων Υπηρεσιών.

Με το τηλέφωνο επιτυγχάνεται εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος. Γι' αυτό και τα τελευταία χρόνια η τεχνική αυτή είναι πολύ δημοφιλής και ζωτικής σημασίας στον τομέα επικοινωνίας στις Δημόσιες Υπηρεσίες.

Για να είναι όμως αποτελεσματική η τηλεφωνική επικοινωνία, θα πρέπει οι χρήστες του τηλεφώνου, είτε είναι υπάλληλοι, είτε πολίτες, να γνωρίζουν ορισμένους βασικούς κανόνες τηλεφωνικής συμπεριφοράς.

Αυτός που εξυπηρετεί θα πρέπει:

- (1) Να απαντά το ταχύτερο δυνατόν.
- (2) Να συστήνεται με όσα στοιχεία κρίνεται απαραίτητο από την υπηρεσία (ονοματεπώνυμο, ιδιότητα και τμήμα).
- (3) Να ακούει με προσοχή τον πολίτη, έτσι ώστε να καταλάβει τι ακριβώς χρειάζεται και να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να τον εξυπηρετήσει.
- (4) Σε περίπτωση που δεν είναι αυτός ο αρμόδιος, να τον παραπέμπει *άμεσα* στον κατάλληλο για να τον εξυπηρετήσει. Αν δεν μπορεί να εντοπίσει τον αρμόδιο, τον παραπέμπει στα Κέντρα

Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), που συστάθηκαν με το άρθρο 31 Ν. 3013/2002 (ΦΕΚ 102Α'), ή στο Κέντρο Διοικητικών Πληροφοριών με αριθμό κλήσης 1464.

- (5) Να κατευθύνει τη συνδιάλεξη έτσι ώστε να συλλέγει τα απαραίτητα στοιχεία για τη διευθέτηση της υπόθεσης.
- (6) Αν δεν είναι σε θέση να απαντήσει άμεσα σε κάποιο ερώτημα, ζητά τα στοιχεία επικοινωνίας του καλούντος και επικοινωνεί μαζί του όταν έχει την απάντηση.
- (7) Να επαναλαμβάνει τα στοιχεία που καταγράφει για να τα επαληθεύει.
- (8) Να έχει συνειδητοποιήσει ότι η εξυπηρέτηση των πολιτών είναι καθήκον του και να απαντά με υπομονή και ευγένεια. Η ευγένεια επιβάλλει, μεταξύ άλλων, να απευθυνόμαστε στον συνομιλητή μας στον πληθυντικό αριθμό.

Σε αρκετές περιπτώσεις η προφορική επικοινωνία (πρόσωπο με πρόσωπο ή μέσω τηλεφώνου) μπορεί να επηρεάσει αποφασιστικά ή να διευκολύνει την εξέλιξη μιας υπόθεσης που χειριζόμαστε με αλληλογραφία και να επιφέρει τροποποίηση απάντησης σε ερώτημα, ασυνήθιστη καθυστέρηση απάντησης, ή επαναφορά ενός ζητήματος που είχε κριθεί στο παρελθόν.

Σε αυτές τις περιπτώσεις η προφορική επικοινωνία αποστολέα και δέκτη θα πρέπει να μνημονεύεται στο έγγραφο μαζί με την ημερομηνία κατά την οποία έλαβε χώρα.

Παράδειγμα:

«Σε απάντηση της από 2/2 επιστολής σας, σας πληροφορούμε σήμερα (11/4), ότι κατά την χτεσινή συνεδρίαση της επιτροπής, για την καθυστέρηση σύστασης της οποίας σας είχαμε ενημερώσει κατά την τηλεφωνική μας επικοινωνία στις 3/3, αποφασίστηκαν τα παρακάτω....»

«Στα πλαίσια της αλληλογραφίας μας, λαμβάνοντας υπ' όψη την προφορική μας επικοινωνία στις 10/6.....»

Αυτός που καλεί θα πρέπει:

- (1) Να συστήνεται και να αναφέρει με σαφήνεια και συντομία το λόγο για τον οποίο κάλεσε.
- (2) Να έχει πρόχειρο ένα γραπτό κατάλογο με τα απαραίτητα προσωπικά ή άλλα στοιχεία που τυχόν αφορούν την υπόθεσή του (π.χ. αριθμός ταυτότητας, Α.Φ.Μ., διάφορες ημερομηνίες κ.λπ.).
- (3) Να απαντά με ακρίβεια σε όλες τις διευκρινιστικές ερωτήσεις που του γίνονται.
- (4) Να σημειώνει τις χρήσιμες οδηγίες / πληροφορίες που του δίνονται.

β) Τηλεσυνδιάσκεψη

Τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας επιτρέπουν την πραγματοποίηση συνδιασκέψεων χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία των συμμετεχόντων στον ίδιο χώρο. Τέτοια μορφή επικοινωνίας είναι η τηλεσυνδιάσκεψη. Η τηλεσυνδιάσκεψη είναι μια μέθοδος αμφίδρομης επικοινωνίας από απόσταση, που εξασφαλίζει ζωντανή οπτικοακουστική σύνδεση.

Κεφάλαιο Τρίτο

ΓΡΑΠΤΟΣ ΛΟΓΟΣ

1. **Εισαγωγή**

Ο γραπτός λόγος δημιουργήθηκε από την ανάγκη καταγραφής των γνώσεων με σκοπό την ευρεία μετάδοσή τους και την κληροδότησή τους στις επόμενες γενιές. Ο γραπτός λόγος ελαχιστοποιεί την πιθανότητα παρερμηνείας των εννοιών ή του μηνύματος που θέλουμε να μεταδώσουμε και έχει αποδεικτική ισχύ.

Η Δημόσια Διοίκηση προκειμένου να πραγματοποιήσει το ποικιλόμορφο έργο της χρησιμοποιεί σε ολόκληρη την ιεραρχική κλίμακά της κυρίως τον γραπτό λόγο με τη μορφή Διοικητικών Εγγράφων. (Για την έννοια του Διοικητικού Εγγράφου βλέπε στο Πρώτο Κεφάλαιο του Δεύτερου Μέρους).

2. **Αρχές για Σαφέστερη και Αποτελεσματικότερη Έγγραφη Επικοινωνία**

Παραθέτουμε πιο κάτω ορισμένες βασικές αρχές που είναι σκόπιμο να λαμβάνουμε υπόψη μας, τόσο πριν, όσο και κατά τη διάρκεια της δημιουργίας του εγγράφου. Τα σημεία αυτά αφορούν τη σύνταξη, τη δομή του εγγράφου, αλλά και την εμφάνισή του.

Α) ΣΥΝΤΑΞΗ

Συντάκτης

Ο συντάκτης του εγγράφου, της έκθεσης ή του υπηρεσιακού σημειώματος κ.λπ. για να επιτύχει το στόχο του, που είναι να επικοινωνήσει αποτελεσματικά, πρέπει να ακολουθεί μια στρατηγική. Τα βήματα αυτής της στρατηγικής είναι:

- **Η συλλογή των αναγκαίων στοιχείων.**

Την εργασία αυτή αρχίζει ο συντάκτης αφού προσδιορίσει το λόγο για τον οποίο γράφει, τον αποδέκτη/ες προς τον οποίο/ους θα γράψει, και το είδος του εγγράφου που θέλει να συντάξει.

- **Η ταξινόμηση των στοιχείων.**

Κατά τη φάση αυτή ο συντάκτης κάνει μια πρώτη διευθέτηση του υλικού του.

- **Μικρή παύση, για αναστοχασμό ώστε να ξεκαθαρίσουν οι σκέψεις πριν το επόμενο βήμα.**

Η παύση στο σημείο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντική, αλλά παύσεις πρέπει να μεσολαβούν και μεταξύ των άλλων βημάτων. Σημαντικότερη είναι η αποστασιοποίηση, με μια παύση, πριν τον τελικό έλεγχο και πριν τη διεκπεραίωση του εγγράφου. Κατά τον τελευταίο αυτόν έλεγχο ο συντάκτης εξετάζει το κείμενο αν πληροί τα πιο κάτω κριτήρια. (Σκοπός, αναγκαιότητα κ.λπ.).

- **Η δόμηση και η σύνθεση του υλικού.**

Ο συντάκτης αποφασίζει για το πώς θα χωρίσει το υλικό του σε ενότητες και πώς θα τις αρθρώσει μεταξύ τους. Η εργασία αυτή είναι απαραίτητη και διευκολύνει τόσο το συντάκτη του εγγράφου, όσο και τον αποδέκτη.

- **Η συγγραφή του κειμένου.**

Με βάση τη διευθέτηση του υλικού, που έχουμε αποφασίσει κατά το προηγούμενο βήμα,

προχωράμε στη σύνταξη του εγγράφου ολοκληρώνοντας τη σχετική εργασία χωρίς διακοπές. Κάθε διακοπή σημαίνει απώλεια χρόνου σαφώς μεγαλύτερου από αυτόν της διακοπής, γιατί πρέπει να ξαναδιαβαστεί το κείμενο, ώστε να έχουμε μια συνολική θεώρησή του για να μπορέσουμε να προχωρήσουμε.

- **Επανέλεγχος όλου του κειμένου για τυχόν αναγκαίες διορθώσεις, ως προς τα νοήματα, τη σύνταξη, την ορθογραφία, κ.λπ.**

Επιβεβαιώνουμε την ακρίβεια αριθμητικών και άλλων στοιχείων που χαρακτηρίζουν νόμους ή κανονιστικές πράξεις στους οποίους αναφερόμαστε.

Σκοπός

Τα έγγραφα συντάσσονται με σκοπό να εξυπηρετηθούν οι ανάγκες των αποδεκτών τους και η αποστολή της Δημόσιας Υπηρεσίας. Για αυτό το λόγο, το περιεχόμενο του εγγράφου πρέπει να γίνεται άμεσα και εύκολα κατανοητό από αυτούς.

Αναγκαιότητα

Αν ο σκοπός για τον οποίο συντάσσεται το έγγραφο μπορεί να επιτευχθεί μέσω άλλων ενεργειών π.χ. τηλεφωνικής επικοινωνίας, η προσωπικής επίσκεψης, τότε η σύνταξή του να αποφεύγεται.

Είδος

Ο συντάκτης προσδιορίζει το είδος του εγγράφου που θα συνταχθεί ανάλογα με τον επιδιωκόμενο σκοπό π.χ. Απόφαση, Εγκύκλιος, Εισήγηση.

Γλώσσα

Να είναι η απλή δημοτική, χωρίς δυσνόητες λέξεις και ορολογία, χωρίς φράσεις που ενδεχομένως να προκαλέσουν σύγχυση στον πολίτη. Να χρησιμοποιείτε τον απλούστερο χρόνο που μπορείτε και όπου είναι δυνατό, τον Ενεστώτα. Να προτιμάτε την Οριστική Έγκλιση.

Να αποφεύγονται:

- Οι εξεζητημένες λέξεις
- Οι ξενόγλωσσοι όροι (π.χ. Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο και όχι E-Mail)
- Οι συντμήσεις (π.χ. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και όχι ΓΓΔΔ).

Όταν χρησιμοποιούνται αρκτικόλεξα θα πρέπει να επεξηγούνται κατά την πρώτη τους εμφάνιση στο κείμενο (π.χ. Το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης - ΥΠΕΣΔΔΑ- ανακοίνωσε ότι στο εξής).

Η χρήση απλής και κατανοητής γλώσσας στα διοικητικά έγγραφα αποτελεί επιτακτική ανάγκη, λόγω της πολυπλοκότητας των θεμάτων που διαπραγματεύονται, των επιστημονικής ή τεχνικής φύσης πληροφοριών που περιέχουν, αλλά και του διαφορετικού μορφωτικού επιπέδου των αποδεκτών.

Σαφήνεια

Κάθε έγγραφο πρέπει να αναφέρεται σε ένα μόνο θέμα. Οι λέξεις δεν πρέπει να έχουν διφορούμενη έννοια. Το νόημα κάθε πρότασης πρέπει να είναι κατανοητό με την πρώτη ανάγνωση. Δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται διπλές αρνήσεις μέσα σε μια πρόταση.

Ακρίβεια

Να αποφεύγονται οι υπερβολές, οι αοριστίες και οι διφορούμενες έννοιες. Να προτιμάται η Ενεργητική Φωνή που κάνει σαφές ποιος οφείλει να κάνει τι.

Παράδειγμα: «πρέπει να συμπληρώσετε το έντυπο Β'» και όχι «πρέπει να συμπληρωθεί». Να προσδιορίζονται με ακρίβεια ο χρόνος, ο τόπος και τα αριθμητικά στοιχεία.

Συντομία

Οι ιδέες πρέπει να εκφράζονται με συντομία, χωρίς όμως να παραβλάπτεται η σαφήνεια και η ακρίβεια. Η πολύπλοκη σύνταξη, οι μακροσκελείς προτάσεις και οι επαναλήψεις να αποφεύγονται.

Λογική

Τα νοήματα να μην αλληλοσυγκρούονται ή να αλληλοαναιρούνται. Τα συμπεράσματα να είναι λογικά και να διατυπώνονται με συνέπεια και λογικό ειρμό.

Ύφος

Να είναι ευγενικό και σοβαρό χωρίς εκφράσεις που προδίδουν δυσανασχέτηση ή διαμαρτυρία. Όπου υπάρχει ο κίνδυνος ο πολίτης να προσβληθεί ή να αισθανθεί ότι κατηγορείται, η σύνταξη της φράσης πρέπει να αλλάζει, έτσι ώστε να φαίνεται ότι η υπηρεσία αναλαμβάνει την ευθύνη για το αναφερόμενο ζήτημα.

Παράδειγμα: «Δεν λάβαμε την πληρωμή σας» όχι «Δεν στείλατε την πληρωμή», «Δεν καταλάβαμε το μήνυμά σας» όχι «Δεν είστε σαφής».

Πληρότητα

Τα στοιχεία - πληροφορίες που παρέχονται στο κείμενο μας πρέπει να είναι τέτοια, ώστε να προσδίδουν στο κείμενο νοηματική πληρότητα και να προσφέρουν στον αναγνώστη τη δυνατότητα της πλήρους κατανόησης. Θα πρέπει να φροντίζουμε να μην υπάρχουν νοηματικά κενά που ο αναγνώστης θα μπορεί να τα «συμπληρώνει» κατά βούληση ή κατά την προσωπική του αντίληψη.

Σε περιπτώσεις που παραπέμπουμε σε νομικές πηγές, θα πρέπει να είναι πλήρης η παραπομπή, ώστε ο αναγνώστης να μπορεί να ανατρέξει σε αυτές.

Παράδειγμα: Π.Δ. 150/2001 «Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93 ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές» (ΦΕΚ 125Α').

B) ΕΜΦΑΝΙΣΗ

Στο σημείο αυτό, είναι χρήσιμο να παραθέσουμε ορισμένες βασικές αρχές για την δομή και την εμφάνιση του εγγράφου, αν και αναλυτική ανάπτυξη σχετικά με τα είδη και τη λειτουργία των διοικητικών εγγράφων, θα γίνει παρακάτω. Η οπτικά ευχάριστη μορφή των διοικητικών εγγράφων συντελεί στην ευκολότερη και πληρέστερη κατανόησή τους. Για το λόγο αυτό, σκόπιμο είναι να προσέχουμε ιδιαίτερα τα παρακάτω σημεία τα οποία συντελούν στο να γίνει το έγγραφο φιλικότερο προς τον αναγνώστη:

- ✦ *Να υπάρχουν περιθώρια στη σελίδα.*
- ✦ *Καινούργια κεφάλαια ή παράγραφοι να αρχίζουν κατά το δυνατόν σε καινούργιες σελίδες.*
- ✦ *Να ξεχωρίζουν οι παράγραφοι μεταξύ τους.*
- ✦ *Οι παράγραφοι να μην αρχίζουν από την αρχή της γραμμής.*
- ✦ *Η εκτύπωση του εγγράφου να είναι άριστη ώστε να επιτρέπει την εύκολη ανάγνωσή του.*
- ✦ *Για να είναι ευανάγνωστα τα τυπογραφικά στοιχεία, πρέπει να είναι 11 στιγμιών και άνω.*

- ✦ *Να δίνετε έμφαση μέσω της χρήσης διαφόρων γραμματοσειρών. Να γράφονται με **έντονα γράμματα** ή με **πλάγια γράμματα** ή με **ΚΕΦΑΛΑΙΑ ΓΡΑΜΜΑΤΑ** ή **υπογραμμισμένοι** οι τίτλοι και οι λέξεις που θέλουμε να δώσουμε έμφαση, το θέμα σε ένα έγγραφο, ή οι επικεφαλίδες των διαφόρων ενοτήτων του κειμένου.*
- ✦ *Να αποφεύγεται βέβαια η υπερβολική χρήση όλων των παραπάνω μέσων έμφασης, γιατί έτσι δεν επιτυγχάνεται ο επιθυμητός στόχος. Σημειώνεται ότι τα πλάγια και τα κεφαλαία γράμματα διαβάζονται δυσκολότερα από τα όρθια και τα πεζά.*
- ✦ *Στα σημεία σίξης πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή, γιατί η σωστή χρήση τους βοηθά αποτελεσματικά τον αναγνώστη στην κατανόηση του κειμένου, ενώ η λανθασμένη χρήση τους, όχι μόνο τον δυσκολεύει, αλλά μπορεί να τον οδηγήσει σε σύγχυση ή ακόμα και παρανόηση.*
- ✦ *Να χρησιμοποιούνται πολλές επικεφαλίδες.*

Οι τίτλοι ελκύουν την προσοχή των αναγνωστών στις σημαντικότερες πληροφορίες. Για αυτό είναι σκόπιμο να είναι περιεκτικοί, συγκεκριμένοι και όχι υπερβολικά εκτεταμένοι.

Παράδειγμα: Όχι «Άδειες» αλλά «Άδεια Κυκλοφορίας Αυτοκινήτου Δημοσίας Χρήσης σε Αντικατάσταση Άλλου».

- ✦ *Να χρησιμοποιείται ο τύπος των ερωτήσεων - απαντήσεων.*

Αυτή η δομή είναι εξαιρετικά χρήσιμη όταν επιχειρείται η μετάδοση σύνθετων διοικητικών πληροφοριών και όταν οι δέκτες είναι πολίτες.

Διευκολύνει τον αναγνώστη να εντοπίζει αυτό που τον ενδιαφέρει αμέσως, χωρίς να είναι υποχρεωμένος να διαβάσει ολόκληρο το έγγραφο. Να προσπαθείτε να θέτετε τις ερωτήσεις που θα ήθελαν να θέσουν οι αναγνώστες σας. Να γράφετε, όσο είναι δυνατόν, επικεφαλίδες στις διάφορες παραγράφους με τη μορφή ερωτήσεων.

Παράδειγμα:

Πότε μπορώ να αποκτήσω διαβατήριο;

Πού πρέπει να απευθυνθώ;

Τι δικαιολογητικά απαιτούνται για την έκδοση διαβατηρίου;

- ✦ *Να χρησιμοποιούνται κάθετες λίστες για την παρουσίαση σειράς υποχρεώσεων ή άλλων πληροφοριών, οι οποίες βοηθούν τον αναγνώστη να εστιάσει την προσοχή του στα σημαντικά σημεία.*

Οι κάθετες λίστες:

υ Βοηθούν στη φιλική και με αισθητικές αξιώσεις παρουσίαση.

υ Διευκολύνουν στην ιεράρχηση σπουδαιότητας των θεμάτων που διαπραγματευόμαστε.

υ Επιτρέπουν στον αναγνώστη να κατανοήσει την διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει.

Παράδειγμα:

Για την έκδοση διαβατηρίου απαιτούνται:

- υ Αστυνομική Ταυτότητα.
- υ Δύο φωτογραφίες πρόσφατες και έγχρωμες.
- υ Παράβολο

- υ Αίτηση χωρίς χαρτόδημο και υπογεγραμμένη (χορηγείται από την υπηρεσία).
- ✦ Να υπάρχουν πίνακες για την κωδικοποίηση πολλών στοιχείων και την απλοποιημένη παρουσίασή τους.
- ✦ Να χρησιμοποιούνται πίνακες «αν - τότε», όταν το υλικό είναι εξαιρετικά πολύπλοκο και εμπλέκονται πολλές υποθετικές καταστάσεις

Παράδειγμα:

ΑΝ	ΤΟΤΕ
Είστε δημόσιος υπάλληλος	Συμπληρώστε το έντυπο Β1
Είστε ιδιωτικός υπάλληλος	Συμπληρώστε το έντυπο Β2
Είστε συνταξιούχος	Συμπληρώστε το έντυπο Γ1
Είστε άνεργος	Συμπληρώστε το έντυπο Δ1

- ✦ Για την ευκολότερη χρήση μεγάλων σε έκταση εγγράφων π.χ. εκθέσεων, εγκυκλίων, κρίνεται απαραίτητη η ύπαρξη ενός καλά οργανωμένου πίνακα περιεχομένων, ενός ευρύτερου εννοιών, και γενικότερα, οποιουδήποτε πίνακα κρίνει ο συντάκτης ότι θα βοηθήσει τον αναγνώστη να μελετήσει και να κατανοήσει το έγγραφό του.
 - ✦ Να χρησιμοποιείτε το «πρέπει» όταν θέλετε να υποδηλώσετε υποχρέωση.
 - ✦ Να αποφεύγετε λέξεις και σύνταξη που αποτελούν αιτία σύγχυσης:
 - ακρωνύμια και συντομογραφίες που δεν επεξηγούνται μέσα στο κείμενο
 - δύο διαφορετικοί όροι που χρησιμοποιούνται για το ίδιο πράγμα π.χ. αυτοκίνητο – όχημα
 - ασαφείς νομικοί και τεχνικοί όροι που αποτελούν επαγγελματική ορολογία
 - παράταξη ουσιαστικών που σχηματίζουν πολύπλοκες φράσεις
- Παράδειγμα: «Διαδικασίες προστασίας ποιότητας νερού.»
- Ορθότερο είναι: «Διαδικασίες για την προστασία της ποιότητας του νερού»
- ✦ Το έγγραφό σας απευθύνεται σε όλους και όχι μόνο στους ειδικούς. Για αυτό, να λαμβάνετε υπόψη σας τις δυνατότητες αντίληψης του μέσου αναγνώστη.
 - ✦ Για την σύνταξη εγγράφων, συνήθως, χρησιμοποιείται ο τύπος φύλλων Α4: 21εκ. Χ 30 εκ. Όμως, οι ανάγκες μεταβάλλονται, και ομοίως μπορεί, όποτε κριθεί σκόπιμο από την Υπηρεσία, να χρησιμοποιηθούν και άλλοι τύποι φύλλων που θα εξυπηρετούν τις ανάγκες της καλύτερα (π.χ. Α3).
 - ✦ Να τμηματοποιείται η ύλη σε μικρές ενότητες - παραγράφους. Διευκολύνουν την ανάγνωση και την καλύτερη κατανόηση του κειμένου. Κάθε ενότητα να διαπραγματεύεται ένα και μόνο θέμα.

Οι συνηθέστερες μέθοδοι παραγραφοποίησης κειμένου είναι:

- υ από το γενικό στο ειδικό
- υ από την αιτία στο αποτέλεσμα
- υ κατά σειρά σπουδαιότητας

υ κατά χρονική σειρά των γεγονότων

Αρίθμηση των παραγράφων - ενότητων

(α) Σε Κείμενα.

Συχνά για τη σωστή διάταξη της ύλης αριθμούμε τις παραγράφους ή μεγαλύτερες ενότητες του κειμένου. Η συνηθέστερη τάξη αρίθμησης είναι:

- Λατινική αρίθμηση (Κεφαλαία) π.χ. I, II, III...
- Ελληνική αρίθμηση (Κεφαλαία) π.χ. Α, Β, Γ...
- Αραβική αρίθμηση π.χ. 1, 2, 3...
- Ελληνική αρίθμηση (Μικρά) π.χ. α, β, γ...*

(β) Σε νόμους ή κανονιστικές πράξεις της Διοίκησης.

Όταν το κείμενό μας είναι Νόμος, χρησιμοποιείται άλλη τάξη αρίθμησης. Κάθε ενότητα ονομάζεται άρθρο. Κάθε άρθρο αποτελείται από αριθμημένες με αραβικούς αριθμούς παραγράφους. Η παράγραφος αποτελείται από μικρές ενότητες που ονομάζονται εδάφια. Οι αριθμοί των εδαφίων μνημονεύονται αλλά δεν αναγράφονται στο κείμενο.

Εάν το κείμενο έχει μια μόνο παράγραφο δεν βάζουμε μπροστά από αυτή τον αριθμό 1.

Εάν το περιεχόμενο μιας παραγράφου περιέχει περιπτώσεις, αυτές αριθμούνται με μικρά ελληνικά γράμματα (α, β ...). Αυτές οι περιπτώσεις δεν χαρακτηρίζονται ως εδάφια, γιατί κάθε περίπτωση μπορεί να περιλαμβάνει πολλές ενότητες, δηλαδή πολλά εδάφια.

Για υποδιαίρεσεις περιπτώσεων χρησιμοποιούνται διπλά μικρά ψηφία της ελληνικής αλφαβήτου.

Παράδειγμα:

Υποδιαίρεση πρώτη: αα)

Υποδιαίρεση δεύτερη: ββ)

Υποδιαίρεση τρίτη: γγ)

* Γενικότερα για τα συστήματα αρίθμησης βλ. στο Παράρτημα ΣΤ'.

Υπόδειγμα Αρίθμησης Παραγράφων

ΔΙΑΤΑΞΗ ΤΗΣ ΥΛΗΣ ΤΟΥ ΚΥΡΙΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΕ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥΣ

ΚΑΙ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΥΠΟΔΙΑΙΡΕΣΕΙΣ

1. (Παράγραφος) με μία ή περισσότερες υποπαραγράφους (εδάφια) χωρίς αρίθμηση

.....

2.

.....

3.

.....

α) (Περίπτωση) ένα ή περισσότερα εδάφια χωρίς αρίθμηση

.....

β)

.....

γ)

.....

αα) (Υποδιαίρεση περιπτώσεων) με ένα ή περισσότερα εδάφια χωρίς αρίθμηση.....

ββ)

.....

γγ)

.....

δ)

.....

4.

.....

.....

Υπόδειγμα Αρίθμησης Ενοτήτων

I. ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

A. Έκδοση Αστυνομικής Ταυτότητας

1. Προϋποθέσεις

- α) Ηλικία
- β) Διαμονή στη χώρα

2. Δικαιολογητικά

- α) Φωτογραφίες
- β) Μάρτυρες
- γ)
- δ)

3.

B. Έκδοση Διαβατηρίου

.....

II. ΑΔΕΙΕΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ

A.

.....

.....Κ.Ο.Κ.....

**Γ) ΓΕΝΙΚΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΜΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ**

Όπως είναι γνωστό, η δημιουργία εγγράφων με το χέρι ή με γραφομηχανή, είναι ακριβή, επίπονη και χρονοβόρος διαδικασία και αποδίδει χαμηλά ποιοτικά αποτελέσματα. Αντίθετα, με τους προσωπικούς υπολογιστές και τα προγράμματα επεξεργασίας κειμένων, η δημιουργία και η διακίνηση εγγράφων γίνεται εύκολα, γρήγορα και απλά από οποιοδήποτε υπάλληλο. Ταυτόχρονα, τα κείμενα είναι καλαίσθητα και ευανάγνωστα. Είναι προφανές ότι στις μέρες μας όλα τα έγγραφα πρέπει να δημιουργούνται ηλεκτρονικά.

Επομένως, σύμφωνα με τα παραπάνω, από τώρα και στο εξής όλα τα έγγραφα των Δημοσίων Υπηρεσιών θα δημιουργούνται με προγράμματα επεξεργασίας κειμένου. Χειρόγραφα έγγραφα δεν θα διεκπεραιώνονται και θα επιστρέφονται (Εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α.1/8249/19-2-2001 Ηλεκτρονική Διοίκηση).

Το Εθνικό Τυπογραφείο με τις εγκυκλίους του 6699/13-7-2000 και 6700/13-7-2000 ζήτησε από τις υπηρεσίες του Δημοσίου Τομέα να αποστέλλουν προς αυτό, κείμενα που έχουν γραφεί με συστήματα επεξεργασίας κειμένου, χωρίς χειρόγραφες προσθήκες, διορθώσεις, διαγραφές. Επιπλέον, όταν το κείμενο υπερβαίνει τις δύο σελίδες, πρέπει να συνοδεύεται από την αντίστοιχη δισκέτα. Το Εθνικό Τυπογραφείο στο εξής δεν θα δημοσιεύει, και θα επιστρέφει, όσα κείμενα στέλνονται προς δημοσίευση χωρίς να τηρούνται οι παραπάνω προϋποθέσεις.

Το μέτρο αυτό λήφθηκε στα πλαίσια εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης και με σκοπό την εξοικονόμηση χρόνου, αλλά και τη μείωση του κόστους δημοσίευσης.

Μέρος Δεύτερο

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Κεφάλαιο Πρώτο

ΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

Τα Διοικητικά Έγγραφα συντάσσονται από διοικητικά όργανα και εξυπηρετούν την επικοινωνία μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών και Πολιτών, καθώς και Δημοσίων Υπηρεσιών μεταξύ τους. Ο παραδοσιακός τρόπος σύνταξης των διοικητικών εγγράφων δεν έχει αποδώσει τα αναμενόμενα.

Πολύ συχνά τα διοικητικά έγγραφα είναι πολύπλοκα ως προς τη δομή, και δυσνόητα κυρίως λόγω της συχνής χρήσης αρκτικόλεξων και εξεζητημένων διοικητικών όρων. Το αποτέλεσμα είναι η επικοινωνία να είναι ατελής.

1. Αλληλογραφία

Είναι η γραπτή επικοινωνία με επίσημη μορφή μεταξύ:

- α.** Δημοσίων Υπηρεσιών ή
- β.** Δημοσίων Υπηρεσιών και πολιτών ή
- γ.** Οργανικών Μονάδων μίας και της αυτής Δημόσιας Υπηρεσίας.

Όταν εκδότης ή αποδέκτης ή και οι δύο είναι Δημόσιες Υπηρεσίες, η αλληλογραφία ονομάζεται αλληλογραφία Δημοσίων Υπηρεσιών και το περιεχόμενό της ποικίλλει ανάλογα με τον επιδιωκόμενο σκοπό (παροχή ή αίτηση πληροφοριών, παροχή οδηγιών κ.λπ.). Η αλληλογραφία Δημοσίων Υπηρεσιών διακρίνεται σε εισερχόμενη και εξερχόμενη. Εισερχόμενη είναι η αλληλογραφία που περιέρχεται με κάθε μέσο στην υπηρεσία και εξερχόμενη είναι αυτή που συντάσσεται από την υπηρεσία και προορίζεται για αποδέκτες εξωτερικούς ως προς την υπηρεσία.

2. Έγγραφο

Στην παράγραφο 1 του άρθρου 5 του Ν.2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α') δίνεται ο εξής ορισμός του διοικητικού εγγράφου: «Ως διοικητικά έγγραφα νοούνται όσα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις κι αποφάσεις». Σύμφωνα με τον Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας (άρθρο 438) *δημόσιο έγγραφο καλείται κάθε έγγραφο το οποίο συντάσσεται κατά τους τύπους που ορίζει ο νόμος, από δημόσιο υπάλληλο, ή λειτουργό, ή πρόσωπο που ασκεί δημόσια υπηρεσία ή λειτουργία, εφόσον το εκδίδον το έγγραφο όργανο, είναι καθ' ύλην και κατά τόπο αρμόδιο για πιστοποίηση όσων βεβαιώνονται στο έγγραφο ότι έγιναν από το πρόσωπο που συνέταξε το έγγραφο, ή ότι έγιναν ενώπιόν του. Ο εννοιολογικός προσδιορισμός του δημοσίου εγγράφου του πιο πάνω άρθρου είναι ενιαίος σε όλο το δίκαιο (Α.Π. 1267/1997 ΝΟΒ 1998, 562).*

Το γενικότερο νομοθετικό πλαίσιο θεωρεί ως έγγραφο και τις φωτογραφικές ή κινηματογραφικές παραστάσεις, τις φωνοληψίες και κάθε άλλη μηχανική απεικόνιση (βλ. Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας). Κατά τον Ποινικό Κώδικα, επίσης, ορίζεται ότι έγγραφο συνιστά κάθε γραπτό που προορίζεται, ή είναι πρόσφορο να αποδείξει ένα τέτοιο γεγονός, αλλά και κάθε μέσο

το οποίο χρησιμοποιείται, από υπολογιστή ή από άλλο υλικό, στο οποίο εγγράφεται οποιαδήποτε πληροφορία, εικόνα, σύμβολο, ή ήχος. Όλο και περισσότερο, βέβαια, η λέξη έγγραφο γίνεται αντιληπτή στην ευρύτερη έννοιά της που περιλαμβάνει και κείμενα σε ψηφιακή μορφή. Στη συγκεκριμένη περίπτωση πρόκειται για τα ηλεκτρονικά έγγραφα. Χαρακτηριστικό του ηλεκτρονικού εγγράφου είναι ότι δημιουργείται με τη χρήση της ηλεκτρονικής τεχνολογίας.

Τα ηλεκτρονικά έγγραφα διακρίνονται σε γνήσια και μη γνήσια. Γνήσια ηλεκτρονικά έγγραφα είναι τα έγγραφα με ολοκληρωτικά ηλεκτρονική υπόσταση, δηλ. καταχωρήσεις ηλεκτρονικών δεδομένων σε μαγνητικό υλικό (π.χ. σκληρό δίσκο, δισκέτα, zip, c.d. κ.λπ.). Μη γνήσια ηλεκτρονικά έγγραφα είναι χάρτινα έγγραφα με περιεχόμενο και υπογραφή ηλεκτρονικά αποτυπωμένη σ' αυτά π.χ. τηλεμοιότυπο και τηλετύπο (telex) (βλ. σχετικά στο έβδομο κεφάλαιο).

3. Σχέδιο

Είναι κάθε κείμενο που φέρει τις μονογραφές του συντάκτη του και των ιεραρχικά προϊσταμένων του, μέχρι την τελική υπογραφή του αρμοδίου -σύμφωνα με νομοθετική διάταξη- οργάνου:

- Υπουργού
- Γενικού Γραμματέα
- Διευθυντή, κ.λπ.

4. Συντάκτης

Είναι αυτός που συντάσσει το έγγραφο και συμπληρώνει όλα τα συνοδευτικά στοιχεία του κειμένου:

- Παραλήπτες
- Κοινοποιήσεις, κ.λπ.

Ο Συντάκτης ακολουθεί την πιο κάτω διαδικασία για την σύνταξη ενός εγγράφου:

- α.** Συμμορφώνεται με τις γενικές και ειδικές εντολές και οδηγίες, και όταν δεν υπάρχουν τέτοιες, με τις εντολές και οδηγίες του προϊσταμένου.
- β.** Συνεργάζεται με τους υπηρεσιακούς εκείνους παράγοντες -εφόσον κρίνεται αναγκαίο - που μπορούν να έχουν γνώμη για την κατάρτιση του σχεδίου.
- γ.** Προχωρά στη σύνταξη του σχεδίου μετά τη συγκέντρωση των απαιτούμενων στοιχείων.
- δ.** Καθορίζει τους παραλήπτες -βάσει του σκοπού του εγγράφου- και σημειώνει τον χρόνο διατήρησης του εγγράφου και το βαθμό ασφαλείας και προτεραιότητας.

Ο υπάλληλος δεν έχει το δικαίωμα να αρνηθεί τη σύνταξη, με κάθε μέσο, εγγράφου για θέμα της αρμοδιότητάς του, εφόσον διαταχθεί γι' αυτό από οποιονδήποτε από τους προϊσταμένους του. Αν διαφωνεί με το περιεχόμενο του εγγράφου, εφαρμόζονται τα οριζόμενα πιο κάτω στην ενότητα 6 για την Προσυπογραφή. (Βλ. άρθρο 25 παράγρ. 6, Νόμος 2683/1999).

5. Υπογραφή

Είναι η τελική ιδιόχειρη υπογραφή που τίθεται σε κάθε σχέδιο από το όργανο στο οποίο ανήκει η αρμοδιότητα έκδοσης του εγγράφου ή από το όργανο που είναι νόμιμα εξουσιοδοτημένο*.

* Στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διοίκησης καθιερώνεται η «Ηλεκτρονική Υπογραφή» και η «Προηγμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή».

«Ηλεκτρονική Υπογραφή» είναι δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας.

«Προηγμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή» ή «Ψηφιακή Υπογραφή» είναι ηλεκτρονική υπογραφή που πληροί τους εξής όρους:

- α) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα
- β) είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος
- γ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και
- δ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπισθεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων (άρθρο 2 του π.δ. 150/2001).

Η υπογραφή τίθεται στο κενό που σχηματίζεται ανάμεσα στην ιδιότητα που τίθεται άνω και στο ονοματεπώνυμο αυτού που υπογράφει που τίθεται κάτω από την ιδιότητα. Η υπογραφή συνοδεύεται με τα λοιπά στοιχεία: ιδιότητα, ονοματεπώνυμο, όταν τίθεται στο τέλος του εγγράφου είναι δηλωτική της αποδοχής του περιεχομένου του.

6. Προσυπογραφή

Είναι η μονογραφή* πάνω στο σχέδιο που έχει καταρτίσει ο συντάκτης όλων των ενδιάμεσων μέχρι τον τελικό υπογράφοντα, με την οποία δηλώνουν την συμφωνία τους ως προς το περιεχόμενο του.

Κατά την προσυπογραφή ακολουθείται η ιεραρχική οδός και χρησιμοποιείται η σφραγίδα προσυπογραφής. Κάθε υπάλληλος που προσυπογράφει οποιοδήποτε έγγραφο ή πράξη, οφείλει να θέτει παραπλεύρως της προσυπογραφής του την ακριβή ημερομηνία κατά την οποία προσυπέγραψε (Ν.1943/91, άρθρο 7, παράγραφος 5).

Με την προσυπογραφή δηλώνεται η συμφωνία, προς το περιεχόμενο, όλων όσων συμπράττουν. Αν ο υπάλληλος έχει αντίθετη γνώμη για εντελλόμενη ενέργεια, για την οποία είναι αναγκαία η προσυπογραφή ή η θεώρησή του, οφείλει να την διατυπώσει εγγράφως για να απαλλαγεί από την ευθύνη.

Οι προϊστάμενοι όλων των βαθμίδων οφείλουν να προσυπογράφουν τα έγγραφα που ανήκουν στην αρμοδιότητά τους και εκδίδονται με την υπογραφή του προϊσταμένου τους. Αν διαφωνούν, οφείλουν να διατυπώσουν εγγράφως τις τυχόν αντιρρήσεις τους. Αν παραλείψουν να προσυπογράψουν το έγγραφο θεωρείται ότι το προσυπέγραψαν. (Βλ. άρθρο 25 παράγρ. 4-5 του Ν. 2683/1999).

Υπόδειγμα Σφραγίδας Προσυπογραφής

	ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΗΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ
ΜΟΝΟΓΡΑΦΗ					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ					

7. Συνυπογραφή

Όταν οι τελικοί υπογράφοντες είναι περισσότεροι από έναν, τότε πρόκειται για συνυπογραφή.

Παράδειγμα, στις κοινές υπουργικές αποφάσεις, οι τελικοί υπογράφοντες - οι υπουργοί - είναι περισσότεροι από έναν.

8. Διαβάθμιση

Είναι ο χαρακτηρισμός του εγγράφου με έναν όρο που δηλώνει ότι η γνωστοποίησή του σε αναρμόδιο ή άγνωστο πρόσωπο θα επέφερε ζημία στο κράτος. Ανάλογα με τη σοβαρότητα της ζημίας, το έγγραφο χαρακτηρίζεται με κατάλληλο **βαθμό ασφαλείας**.

Το βαθμό Ασφαλείας τον επιλέγει ο συντάκτης βάσει του περιεχομένου του εγγράφου και ελέγχεται από όλους τους αρμοδίους που προσυπογράφουν το έγγραφο. Ανάλογα, λοιπόν το βαθμό ασφαλείας με τον οποίο πρέπει να κινηθεί το έγγραφο, μπορούμε να το χαρακτηρίσουμε με έναν από τους παρακάτω χαρακτηρισμούς.

- α. Ακρως Απόρρητο** (Για θέματα ύψιστης εθνικής σπουδαιότητας ή όταν περιλαμβάνει στοιχεία που αφορούν την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτων). Σχετικές οι διατάξεις ιδίως των νόμων 2690/99 άρθρο 5 και 2472/97.
- β. Απόρρητο** (Όταν πρέπει να λαμβάνουν γνώση μόνο τα απολύτως αναγκαία πρόσωπα).

* Μονογραφή είναι, η υπογραφή με τα αρχικά μόνο στοιχεία του ονοματεπώνυμου.

- γ. **Εμπιστευτικό** (Όταν οι πληροφορίες που περιέχει μπορούν να προκαλέσουν δυσλειτουργίες αν περιέλθουν σε γνώση αναρμοδίων).
- γ. **Αδιαβάθμητο** (Όταν δεν έχει χαρακτηριστεί με κάποιο από τους ως άνω βαθμούς ασφαλείας).*

9. Προτεραιότητα

Είναι ο χαρακτηρισμός του εγγράφου με έναν όρο που δηλώνει ότι η διεκπεραίωσή του πρέπει να γίνει σε συγκεκριμένο χρόνο, ώστε να μην προκληθεί δυσλειτουργία του συστήματος. Τον βαθμό προτεραιότητας τον επιλέγει ο συντάκτης βάσει των στοιχείων και της φύσης του περιεχομένου του εγγράφου. Την ευθύνη για τον βαθμό προτεραιότητας τη φέρει η υπηρεσία.

Οι βαθμοί προτεραιότητας είναι:

- α. **Εξαιρετικά Επείγον** (Για διεκπεραίωση το συντομότερο δυνατό).
- β. **Επείγον** (Για διεκπεραίωση σε διάστημα μικρότερο του ευλόγου, για να διεκπεραιωθεί, χρόνου).
- γ. **Κοινό** (Για διεκπεραίωση κατά τη φυσιολογική σειρά βάσει της ημερομηνίας του).

Όταν το έγγραφο δεν έχει χαρακτηριστεί **εξαιρετικά επείγον** ή **επείγον** θεωρείται ως προς το βαθμό προτεραιότητας ως κοινό.

10. Ειδική Μεταχείριση

Επιβάλλεται σε ορισμένα έγγραφα, οπότε χρησιμοποιείται μια από τις ακόλουθες ενδείξεις:

- α. **Προσωπικό** (Όταν το έγγραφο πρέπει να παραδοθεί στα χέρια του αποδέκτη μέσα σε κλειστό φάκελο)
- β. **Με Απόδειξη** (Όταν ο παραλήπτης λαμβάνει το έγγραφο κατόπιν υπογραφής του).
- γ. **Με Αγγελιαφόρο** (Όταν ο παραλήπτης το λαμβάνει με αγγελιαφόρο).

11. Διεκπεραίωση

Είναι το σύνολο των ενεργειών που μεσολαβούν μεταξύ της κατάρτισης του σχεδίου και της παράδοσης του ακριβούς αντιγράφου του:

- στον ίδιο τον παραλήπτη (Εσωτερική Διακίνηση) ή
- στην ταχυδρομική υπηρεσία (Εξωτερική Διακίνηση)

Στη διαδικασία, λοιπόν, της διεκπεραίωσης περιλαμβάνονται και η παραβολή, η επικύρωση, το σφράγισμα, η αναπαραγωγή, η τοποθέτηση σε φακέλους.

Αναπαραγωγή εγγράφων είναι η αναπαραγωγή του πρωτοτύπου σε μεγάλο ή μικρό αριθμό αντιτύπων με μηχανικά ή ηλεκτρονικά μέσα (εκτύπωση με τον εκτυπωτή του Η/Υ, φωτοτύπηση κ.λπ.).

Βέβαια, η τεχνολογία έχει αλλάξει το νόημα της διεκπεραίωσης σήμερα. Όταν πρόκειται ένα έγγραφο να διεκπεραιωθεί με τηλεμοιοτυπία ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο δεν αναπαράγεται σε τόσα αντίτυπα όσοι είναι οι αποδέκτες, ούτε τίθεται σε φάκελο.

Με τη χρήση τηλεμοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου περιέρχονται στον παραλήπτη έγγραφα σε έντυπη ή ψηφιακή μορφή που δεν είναι «ακριβή αντίγραφα» με την στενή έννοια (βλ. Κεφ. 6 έως 9). Η ολοκλήρωση των ρυθμίσεων σχετικά με την ηλεκτρονική υπογραφή θα αλλάξει τα δεδομένα (βλ. στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ').

* Τα εισερχόμενα ή εξερχόμενα έγγραφα με τον χαρακτηρισμό «Άκρως Απόρρητο», «Απόρρητο» ή «Εμπιστευτικό» καταχωρίζονται στο εμπιστευτικό πρωτόκολλο που τηρείται σε ειδικό βιβλίο από τον αρμόδιο υπάλληλο, συνήθως του τμήματος Γραμματείας. Για τη φύλαξη του εμπιστευτικού πρωτοκόλλου λαμβάνονται ειδικά μέτρα ασφαλείας.

Κεφάλαιο Δεύτερο

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Για να είναι ένα διοικητικό έγγραφο έγκυρο θα πρέπει να υφίστανται, μεταξύ άλλων, οι παρακάτω προϋποθέσεις:

1. Το πρόσωπο που συντάσσει το έγγραφο να είναι όργανο της Δημόσιας Διοίκησης. Υπάλληλος που δεν εγκαταστάθηκε στο αξίωμά του ή παύτηκε, καθώς και ο ψευδώς περιβληθείς δημοσιοϋπαλληλική ιδιότητα, είναι ανίκανος να συντάξει δημόσιο έγγραφο.

2. Ο υπάλληλος που εκδίδει το έγγραφο απαιτείται να έχει αρμοδιότητα «καθ' ύλην», δηλαδή να ανήκει στα καθήκοντά του η πιστοποίηση των γεγονότων που βεβαιώνονται στο έγγραφο ή των απόψεων που διατυπώνονται σε αυτό.

3. Ο υπάλληλος που εκδίδει το έγγραφο απαιτείται να είναι αρμόδιος κατά τόπο, δηλαδή να ενεργεί στα όρια της τοπικής περιφέρειας στην οποία ασκεί τα καθήκοντά του.

4. Το έγγραφο να συντάσσεται κατά τους νόμιμους τύπους, των οποίων η τήρηση αποδεικνύεται από αυτό το ίδιο το έγγραφο.

Κεφάλαιο Τρίτο

ΕΙΔΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Η αλληλογραφία στις Δημόσιες Υπηρεσίες διεξάγεται με τα παρακάτω είδη εγγράφων:

- Το ευρείας χρήσης έγγραφο
- Την εισήγηση
- Την απόφαση
- Την εγκύκλιο
- Τη διαταγή
- Τα σημειώματα (Υπηρεσιακά - Ενημερωτικά)
- Τις αιτήσεις - αναφορές υπαλλήλων
- Οι αιτήσεις - αναφορές πολιτών
- Το τηλεγράφημα και το τηλετύπημα (Telex)
- Το τηλεμοιότυπο (Fax)
- Το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E-mail)
- Τα πρακτικά, που αποτελούν ιδιαίτερη περίπτωση διοικητικών εγγράφων

4 Το ευρείας χρήσης έγγραφο

Με το έγγραφο αυτό μεταβιβάζονται οι υπηρεσιακές εντολές, ζητούνται πληροφορίες, δίνονται διευκρινίσεις και οδηγίες και εκφράζονται σκέψεις και απόψεις για υπηρεσιακά ζητήματα, μεταξύ υπηρεσιών διαφόρων επιπέδων και μεταξύ υπηρεσιών και ιδιωτών. Το μεγαλύτερο μέρος της υπηρεσιακής αλληλογραφίας διεξάγεται με το ευρείας χρήσης έγγραφο.

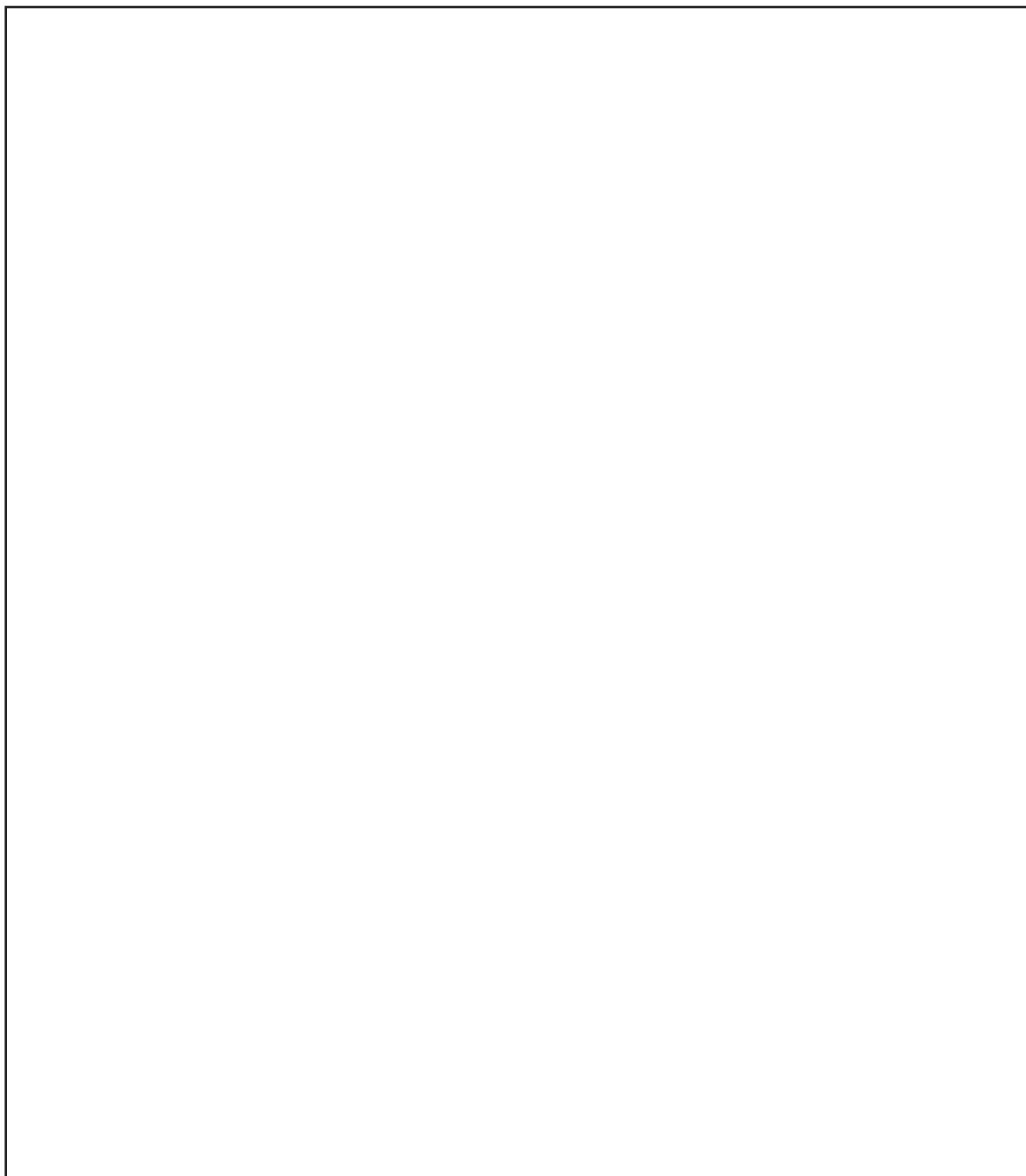
Με το ευρείας χρήσης έγγραφο μπορεί απλά να διαβιβάζεται στον αποδέκτη ένα άλλο έγγραφο για τις δικές του ενέργειες. Για παράδειγμα, με ένα τέτοιο έγγραφο διαβιβάζουμε στο Εθνικό Τυπογραφείο μια υπουργική απόφαση, προς δημοσίευση. Το έγγραφο αυτό τότε καλείται «διαβιβαστικό».

Το έγγραφο που συντάσσεται με πρωτοβουλία της υπηρεσίας και δεν απαντά σε συγκεκριμένο εισερχόμενο χαρακτηρίζεται ως «οίκοθεν».

4 Η εισήγηση

Με το έγγραφο αυτό εξετάζονται συγκεκριμένα θέματα και προτείνονται λύσεις σχετικά με αυτά. Η εισήγηση γίνεται για ενημέρωση ανώτερων, του συντάκτη, κλιμακίων. Η εισήγηση συντάσσεται με πρωτοβουλία του κατά περίπτωση αρμόδιου οργάνου για κάποιο θέμα ή μετά από εντολή του ιεραρχικά προϊσταμένου και αποβλέπει στο να ενημερώσει τα ανώτερα κλιμάκια της υπηρεσίας, προκειμένου να λάβουν τις σχετικές αποφάσεις. Περιλαμβάνει όλα τα αναγκαία στοιχεία για την ενημέρωση του προϊσταμένου οργάνου και επιχειρήματα πλήρως τεκμηριωμένα. Σε εισηγήσεις, και γενικότερα έγγραφα μεγαλύτερα των τεσσάρων σελίδων, προτάσσεται σύνοψη, το πολύ μιας σελίδας (executive report). Οι εισηγήσεις υποβάλλονται έγκαιρα στα αρμόδια όργανα ώστε να παρέχεται ο απαραίτητος χρόνος για τη λήψη απόφασης μετά από μελέτη.

Υπόδειγμα Εισήγησης



ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΤΜΗΜΑ

Αθήνα / / 2003

ΠΡΟΣ :

ΕΙΣΗΓΗΣΗ

Σχετικά με (Περίληψη θέματος)

Συντάκτης :
Τηλέφωνο :
ΣΧΕΤ. : (α)
(β)

Ιστορικό :

1.
2.

Προϋποθέσεις :

3.
4.

Παράγοντες :

5.
6.

Ανάλυση :

8.
9.
10.

Συμπεράσματα :

11.
12.

Προτάσεις :

13.
14.

Συνημμένα :

(α)
(β)

Ο ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ
(υπογραφή)

ΣΧΟΛΙΑΣΜΟΣ :

1)(υπογραφή-ημερομηνία)
2)(υπογραφή-ημερομηνία)
3)(υπογραφή-ημερομηνία)

ΑΠΟΦΑΣΗ ΓΙΑ ΑΛΛΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

(υπογραφή - ημερομηνία)

4 Η Απόφαση

Είναι διοικητική πράξη που εκδίδεται στη βάση εξουσιοδότησης Νόμου, είναι συνήθως έγγραφη, αναφέρει την εκδούσα αρχή και τις εφαρμοζόμενες διατάξεις, φέρει δε χρονολογία και την υπογραφή του αρμόδιου οργάνου.

α. Δομή των Αποφάσεων

Η απόφαση χωρίζεται σε δύο μέρη:

- Το προοίμιο και
- Το διατακτικό

Υπόδειγμα Απόφασης



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΤΜΗΜΑ

(βαθμός Ασφαλείας)

Αθήνα / / 2003

Αριθ. Πρωτ. :
(βαθμός προτεραιότητας)

Ταχ. Δ/ση :
Ταχ. Κώδικας :
Πληροφορίες :
Τηλέφωνο :
Αριθμ. συσκ. τηλ/τυπίας :
Ηλεκτρον. Δ/ση :

ΘΕΜΑ :

ΑΠΟΦΑΣΗ **Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ή ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ ή Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ**

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις :
 - α) Του Νόμου
 - β) Του Π.Δ.
 - γ) Της Π.Υ.Σ.
2. Τις ανάγκες της υπηρεσίας

Αποφασίζουμε

1. Την έγκριση, συγκρότηση, σύσταση, κ.λ.π. _____
2. Η απόφαση ισχύει από _____
3. Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης.

Οι Υπουργοί
(υπογραφές)

Κοινοποίηση :

1. Εθνικό Τυπογραφείο
2. _____

Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος της Γραμματείας

(υπογραφή) - (σφραγίδα)

4 Η Εγκύκλιος

Είναι έγγραφο που εκδίδεται από Κεντρικά ή Περιφερειακά όργανα **και εξυπηρετεί τους εξής σκοπούς** κυρίως:

- παρέχει οδηγίες & διευκρινήσεις σχετικά με την εφαρμογή νομοθετικών διατάξεων με σκοπό την ομοιόμορφη ερμηνεία και εφαρμογή του νόμου
- πληροφορεί για την δημοσίευση και ισχύ νέων διατάξεων με τρόπο που να διευκολύνει τη λήψη των αποφάσεων και τον συντονισμό διαφόρων υπηρεσιών
- κοινοποιεί διαταγές διοικητικής ή λειτουργικής φύσης με ρητές εντολές στους παραλήπτες για συγκεκριμένες ενέργειες

Διακρίνουμε τις εγκυκλίους ως προς το περιεχόμενό τους στις παρακάτω κατηγορίες:

- Ερμηνευτικές
- Επιτακτικές
- Κανονιστικές
- Οργανωτικές

Υπενθυμίζεται ότι οι εγκύκλιοι είναι σκόπιμο να συντάσσονται με πλήρη και σαφή τρόπο, ώστε να αποφεύγεται η υποκειμενικότητα στην εφαρμογή του νόμου και η σύγκρουση, είτε με τον ίδιο τον νόμο, είτε με προηγούμενες εγκυκλίους.

Οι εγκύκλιοι, ακόμη, πρέπει να εκδίδονται εγκαίρως ώστε οι αποδέκτες να έχουν τον απαιτούμενο χρόνο για την εμπρόθεσμη εφαρμογή τους.

4 Η Διαταγή

Είναι το έγγραφο που απευθύνεται σε υφιστάμενες υπηρεσίες ή όργανα και επιβάλλει ενέργειες εκ μέρους του παραλήπτη σύμφωνα με τις εντολές της προϊστάμενης αρχής.

4 Τα Σημειώματα

Είναι έγγραφα εσωτερικής φύσεως που αφορούν θέματα δευτερευούσης σημασίας. Διακρίνονται σε:

- υπηρεσιακά
- ενημερωτικά

Τα *Υπηρεσιακά Σημειώματα*:

- διαβιβάζουν διάφορα θέματα ή
- ανταλλάσσουν πληροφορίες μεταξύ διαφορετικών μονάδων της ίδιας υπηρεσίας.

Τα *Ενημερωτικά Σημειώματα* χρησιμοποιούνται για την ενημέρωση των ιεραρχικά ανώτερων κλιμακίων. Συντάσσονται συνήθως για την εξυπηρέτηση των παρακάτω σκοπών:

- α.** Να αποτελέσουν την περίληψη μακροσκελών εγγράφων
- β.** Να εκθέσουν το ιστορικό ενός θέματος
- γ.** Να διατυπώσουν απόψεις και εισηγήσεις σε σχέση με τη ρύθμιση ενός θέματος, ή να αιτιολογήσουν τους λόγους που επέβαλαν την έκδοση ενός εγγράφου

Το υπηρεσιακό σημείωμα είναι όμοιο ως προς τη μορφή με το ενημερωτικό σημείωμα.

4 Οι Αιτήσεις – Αναφορές Υπαλλήλων

Η αίτηση και η αναφορά αποτελούν προσωπικά έγγραφα. Με την αίτηση ή αναφορά:

- υποβάλλονται αιτήματα ή παράπονα ατομικής μορφής
- αναφέρονται στοιχεία ή γεγονότα στ' αρμόδια κατά περίπτωση όργανα.

Για την υποβολή της αίτησης ή αναφοράς ακολουθείται η ιεραρχική οδός.

Υπόδειγμα Αίτησης Υπαλλήλου

	ΠΡΟΣ :
ΑΙΤΗΣΗ	
1.	7.
2.
3.	8.
4. Για	
.....	9. Παρακαλώ να
5.
6. Συνημμένα

	Με τιμή
	(υπογραφή) Ο Αιτών
 1. Αναγράφεται το πλήρες ονοματεπώνυμο του αιτούντος. 2. Αναγράφεται ο βαθμός του. 3. Αναγράφεται η Υπηρεσία που υπηρετεί. 4. Αναγράφεται περίληψη του αιτήματος. 5. Αναγράφεται τόπος και ημερομηνία. 6. Αναγράφονται τα τυχόν συνημμένα. 7. Αναγράφεται ο τίτλος της Υπηρεσίας που απευθύνεται η αίτηση. 8. Αναγράφεται η έδρα της Υπηρεσίας. 9. Αναπτύσσεται το υποβαλλόμενο αίτημα.	

4 Οι Αιτήσεις – Οι Διοικητικές προσφυγές και οι Αναφορές Πολιτών

Οι αιτήσεις ή αναφορές των πολιτών χαρακτηρίζονται ως εισερχόμενα έγγραφα. Με τις αιτήσεις/αναφορές εκφράζονται προς τη δημόσια διοίκηση αιτήματα πολιτών. Αίτηση του ενδιαφερομένου για την έκδοση διοικητικής πράξης απαιτείται όταν το προβλέπουν οι σχετικές διατάξεις.

Για την ικανοποίηση των αιτημάτων η οικεία υπηρεσία είναι υποχρεωμένη να έχει ειδικό έντυπο το οποίο θα καλείται να συμπληρώνει ο αιτών. Στο έντυπο αυτό, σε ειδικό χώρο, π.χ. στην πίσω σελίδα ή σε πλαίσιο, πρέπει να αναγράφονται τα δικαιολογητικά που τυχόν πρέπει να προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος, οι προβλεπόμενες από τη νομοθεσία προϋποθέσεις για την ικανοποίηση του αιτήματος, ο χρόνος μέσα στον οποίο θα δοθεί η απάντηση και μια σειρά άλλα στοιχεία, για τα οποία βλ. στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α', - ν. 2690/1999, άρθρο 3.

Όταν ο πολίτης δηλώνει ότι δεν μπορεί να γράψει, την αίτηση οφείλει να τη συντάσσει ο υπάλληλος που είναι αρμόδιος να την παραλάβει, σύμφωνα με τα στοιχεία που του υπαγορεύει ο πολίτης και τα επιβεβαιώνει με την επίδειξη του δελτίου ταυτότητάς του ή άλλου αποδεικτικού εγγράφου.

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του Συντάγματος της Ελλάδος (ΦΕΚ 85Α', 18-4-01), οι πολίτες, ένας ή πολλοί μαζί, έχουν το δικαίωμα να αναφέρονται εγγράφως στις αρχές, οι οποίες είναι υποχρεωμένες να ενεργούν σύντομα, κατά τις κείμενες διατάξεις, και να απαντούν αιτιολογημένα σε εκείνον που υπέβαλε την αναφορά, σύμφωνα με το νόμο.

Αν από τις σχετικές διατάξεις δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης της κατά το άρθρο 25 του ν. 2690/99 ειδικής διοικητικής ή ενδικοφανούς προσφυγής, ο ενδιαφερόμενος για την αποκατάσταση υλικής ή ηθικής βλάβης των εννόμων συμφερόντων του που προκαλείται από ατομική διοικητική πράξη μπορεί, για οποιονδήποτε λόγο, με αίτησή του, να ζητήσει, είτε από την διοικητική αρχή που εξέδωσε την πράξη, την ανάκληση ή την τροποποίησή της (αίτηση θεραπείας), είτε από την αρχή που προϊσταται εκείνης που εξέδωσε την πράξη, την ακύρωσή της (ιєραρχική προσφυγή).

Η διοικητική αρχή στην οποία υποβάλλεται η κατά την προηγούμενη παράγραφο αίτηση, οφείλει να γνωστοποιήσει στον ενδιαφερόμενο την απόφασή της για την αίτηση αυτή το αργότερο μέσα σε τριάντα (30) ημέρες, εκτός αν από ειδικές διατάξεις προβλέπεται ειδική προθεσμία (Βλ. περισσότερα στα άρθρα 24-27 του ν. 2690/1999 στο Παράρτημα Α).

Η αρμόδια υπηρεσία, ή αρχή, υποχρεούται να απαντά στα αιτήματα για παροχή πληροφοριών και χορήγηση εγγράφων, ιδίως πιστοποιητικών, δικαιολογητικών και βεβαιώσεων, μέσα σε ορισμένη προθεσμία, όχι μεγαλύτερη των 60 ημερών, όπως νόμος ορίζει (άρθρο 4, ν. 2690/1999). Αν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί μέσα στην προθεσμία της προηγούμενης παραγράφου, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει να γνωστοποιήσει εγγράφως στον ενδιαφερόμενο: α) τους λόγους της καθυστέρησης, β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του για την παροχή πληροφοριών, γ) τα δικαιολογητικά που τυχόν λείπουν, καθώς και δ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.

Τα αιτούμενα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις χορηγούνται αμέσως ή αν αυτό δεν είναι δυνατόν, αποστέλλονται στον αιτούντα εντός 10 ημερών.

Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία οφείλει μέσα σε πέντε (5) ημέρες να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο.

Ο ενδιαφερόμενος μπορεί πριν από την έκδοση της διοικητικής πράξης, να παραιτηθεί από την αίτησή του χωρίς συνέπειες, εκτός αν υπάρχει ειδική αντίθετη ρύθμιση. Ανάκληση της παραίτησης δεν μπορεί να γίνει (άρθρο 3, ν. 2690/1999).

Τα έντυπα αποτελούν μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας Πολιτών – Διοίκησης και Διοίκησης – Πολιτών, γι' αυτό ο σχεδιασμός τους, τα στοιχεία που περιλαμβάνουν, καθώς και η χρησιμοποιούμενη σε αυτά ορολογία, πρέπει να ευνοούν την επικοινωνία αυτή.

Σχετικά με τις αιτήσεις πολιτών είναι τα άρθρα 3,10,12 του Ν.2690/99 (Παράρτημα Α) και η απόφαση του ΥΠΕΣΔΔΑ με αριθμό ΔΙΑΔΠ/Α1/18368 «Καθορισμός του τύπου και του περιεχομένου της Υπεύθυνης Δήλωσης του άρθρου 8, του Ν. 1599/86» (ΦΕΚ 1276Β', 1-10-02). Μετά την κατάργηση της αξίας της υπεύθυνης δήλωσης της παραγρ. 1 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986

(ΦΕΚ 75 Α'), με την Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου η οποία άρχισε να ισχύει από 1.1.2002 (ΦΕΚ 288/Α'/21.12.2001), εκδόθηκε η πιο πάνω απόφαση του ΥΠΕΣΔΔΑ με την οποία άλλαξε ο τύπος και το περιεχόμενο της υπεύθυνης δήλωσης. Επίσης με την ίδια απόφαση επιτρέπεται η ενσωμάτωση της υπεύθυνης δήλωσης στα έντυπα των αιτήσεων, όπου αυτό είναι δυνατόν. Οι υπηρεσίες πρέπει να διαθέτουν δωρεάν στους πολίτες έντυπα της νέας υπεύθυνης δήλωσης και να δέχονται τις χειρόγραφες ή με άλλο τρόπο καταρτισμένες υπεύθυνες δηλώσεις που υποβάλλουν οι πολίτες. (Βλεπ. στο Παράρτημα Δ' την πιο πάνω απόφαση του ΥΠΕΣΔΔΑ και τη σχετική εγκύκλιο).

4 Το Τηλεγράφημα και το Τηλετύπημα (TELEX)

Είναι ειδικοί τύποι εγγράφων για την επείγουσα αποστολή πληροφοριών, οδηγιών ή εντολών. Συντάσσονται με τρόπο περιληπτικό. Καταχωρούνται σε βιβλίο ειδικό και λαμβάνουν αύξοντα αριθμό κατά έτος.

Σήμερα τα μέσα αυτά τείνουν να αντικατασταθούν εντελώς από τη τηλεομοιοτυπία και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τα οποία είναι πιο εύχρηστα.

4 Το Τηλεομοιότυπο (FAX)

Η ποινή αναπαραγωγή εγγράφων από απόσταση με τη βοήθεια κατάλληλων τερματικών συσκευών ονομάζεται τηλεομοιοτυπία. Το λαμβανόμενο αντίγραφο στη τερματική συσκευή λήψης ονομάζεται τηλεομοιότυπο. (Για περισσότερα στοιχεία βλ. πιο κάτω στο Κεφ. 7).

4 Το μήνυμα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (E-MAIL)

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο είναι το σύστημα αποστολής και λήψης μηνυμάτων μέσω δικτύου από και προς την ηλεκτρονική διεύθυνση των χρηστών. Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι η πληροφορία που μεταδίδεται με το σύστημα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. (Για περισσότερα στοιχεία βλ. πιο κάτω στο Κεφ. 7).

4 Τα Πρακτικά

Είναι διοικητικά έγγραφα, δεν χρησιμοποιούνται όμως για τη διοικητική αλληλογραφία.

Για τις συνεδριάσεις των συλλογικών οργάνων συντάσσονται πρακτικά, στα οποία μνημονεύονται, ιδίως τα ονόματα και η ιδιότητα των παρισταμένων μελών, ο τόπος και ο χρόνος της συνεδρίασης, τα θέματα που συζητήθηκαν με συνοπτική αλλά περιεκτική αναφορά στο περιεχόμενό τους, η μορφή και τα αποτελέσματα της ψηφοφορίας και οι αποφάσεις που λήφθηκαν.

Στο πρακτικό καταχωρίζονται οι γνώμες των μελών που μειοψήφησαν, σε περίπτωση δε φανεράς ψηφοφορίας και τα ονόματα τούτων.

Αν πρόκειται για συνεδρίαση οργάνου προς διατύπωση απλής γνώμης, στο οικείο πρακτικό καταχωρίζονται υποχρεωτικά όλες οι επί μέρους γνώμες που διατυπώθηκαν και τέθηκαν σε ψηφοφορία.

Το πρακτικό συντάσσεται από τον γραμματέα του συλλογικού οργάνου και υπογράφεται από τον πρόεδρο. (Βλ. περισσότερα στο άρθρο 15 του ν. 2690/99 στο Παράρτημα Α').

Υπόδειγμα Πρακτικών Συνεδρίασης

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΠΕΝΤΑΜΕΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ**

ΠΡΑΚΤΙΚΟ Αριθμός

Σήμερα, την 200...., ημέρα και ώρα στ...
(τόπος) συνήλθε στο Γραφείο του του Υπουργείου
..... σε τακτική συνεδρίαση το Πενταμελές Υπηρεσιακό Συμβούλιο, που
συγκροτήθηκε βάσει της με αριθμό απόφασης

.....
.....
Στη συνεδρίαση προσήλθαν και παρέστησαν νόμιμα καλεσμένοι, οι παρακάτω :

1. με βαθμό, ως Πρόεδρος.
2. με βαθμό, ως Τακτικό Μέλος.
3. με βαθμό, ως Εισηγητής χωρίς ψήφο.
4. με βαθμό, ως εκπρόσωπος των μονίμων υπαλλήλων.
5. με βαθμό, ως εκπρόσωπος των μονίμων υπαλλήλων με σχέση εργασίας ΙΔΑΧ.

Στη συνεδρίαση προσήλθε και παρέστη ως Γραμματέας του Συμβουλίου ο με βαθμό υπάλληλος

Διαπιστώθηκε απαρτία με την παρουσία τακτικών μελών του Συμβουλίου και ο Πρόεδρος κάλεσε τον Εισηγητή να αναπτύξει καθένα από τα θέματα της ημερήσιας διάταξης, που είχαν ως εξής :

- 1)
- 2)

Κ.Ο.Κ.

Μετά ο Εισηγητής έθεσε υπόψη του Συμβουλίου

Αφού τελείωσε η εισήγηση ακολούθησε διαλογική συζήτηση, μετά την οποία το Συμβούλιο λαμβάνοντας υπόψη:

- (α)
- (β)
- (γ)

Αποφάσεις (ομόφωνα ή με πλειοψηφία)

Να

ή Γνωμοδότησε (ομόφωνα)

Υπέρ

Μετά από αυτά, εφόσον δεν υπήρχε άλλο θέμα στην ημερήσια διάταξη, το Συμβούλιο επικύρωσε το παρόν πρακτικό και έλυσε τη συνεδρίαση.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

.....
[υπογραφή]

Ο ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

.....
[υπογραφή]

Κεφάλαιο Τέταρτο

Η ΔΟΜΗ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Τα έγγραφα χωρίζονται σε έξι μέρη:

1. Προμετωπίδα
2. Κύριο Κείμενο
3. Υπογραφές
4. Σφραγίδες
5. Συνημμένα
6. Παραρτήματα

1. Η προμετωπίδα

Περιλαμβάνει:

α. Τα στοιχεία Επικοινωνίας του εκδότη.

αα) το πλήρες όνομα της υπηρεσίας του αποστολέα.

Αναγράφονται στο πάνω αριστερό τμήμα του εγγράφου τα απαιτούμενα κάθε φορά στοιχεία της υπηρεσίας του εκδότη, μέχρι επιπέδου τμήματος. Τα στοιχεία γράφονται με κεφαλαία το ένα κάτω από το άλλο ως εξής:



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

ββ) την πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση της υπηρεσίας του αποστολέα.

Βασ. Σοφίας 15

Αθήνα Τ.Κ 106 74

γγ) το όνομα του συντάκτη για πληροφορίες.

Αναγράφονται τα στοιχεία του συντάκτη, ο οποίος ως αρμόδιος, είναι υπεύθυνος για την παροχή πληροφοριών προς τους αποδέκτες. Στην ένδειξη «Πληροφορίες» αναγράφεται το αρχικό γράμμα του κυρίου ονόματος και το επώνυμο του συντάκτη στην ονομαστι-

κή. Η αναγραφή των στοιχείων αυτών διευκολύνει πολύ τους πολίτες στην επικοινωνία τους με τις δημόσιες υπηρεσίες αλλά και τους υπαλλήλους όταν επικοινωνούν μεταξύ τους.

δδ) τον αριθμό τηλεφώνου του συντάκτη.

εε) τον αριθμό της συσκευής τηλεομοιοτυπίας (fax) του συντάκτη ή της υπηρεσίας.

ςς) την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συντάκτη ή της υπηρεσίας.

β. το βαθμό ασφαλείας (π.χ. «Εμπιστευτικό»).

γ. το βαθμό προτεραιότητας (π.χ. «Επείγον»).

δ. το χρόνο διατήρησης του εγγράφου στο αρχείο. (Βλ. πιο κάτω στο κεφάλαιο ένατο).

ε. τον τόπο και τη χρονολογία εκδόσης του εγγράφου.

Αναγράφεται ο τόπος στον οποίο έχει την έδρα της η υπηρεσία που εκδίδει το έγγραφο και ακολουθεί η χρονολογία. Η ημέρα και το έτος αναγράφονται αριθμητικά, ο μήνας ολογράφως. Μετά τον τόπο μπαίνει κόμμα και στο τέλος της ημεροχρονολογίας τελεία, π.χ. Αθήνα, 11 Δεκεμβρίου 2002. Η χρονολογία έκδοσης αντιστοιχεί προς την ημερομηνία υπογραφής του εγγράφου από τον τελικό υπογράφοντα.

στ. τον αριθμό πρωτοκόλλου.

Αναγράφεται μετά την ένδειξη Αριθμ. Πρωτ. στο επάνω δεξί μέρος του εγγράφου. Στην περίπτωση κατά την οποία εισέρχονται σε μια υπηρεσία περισσότερα από ένα έγγραφα, αναφερόμενα στην ίδια υπόθεση και στα οποία πρέπει να δοθεί η ίδια απάντηση με ένα έγγραφο, αναγράφονται οι αριθμοί πρωτοκόλλου των εισερχόμενων εγγράφων στο εξερχόμενο απαντητικό έγγραφο. Στο σχέδιο του εγγράφου αυτού επισυνάπτονται τα ως άνω εισερχόμενα.

ζ. τους Αποδέκτες.

αα) τους «Αποδέκτες Προς Ενέργεια». Είναι εκείνοι που λαμβάνοντας το έγγραφο υποχρεούνται να ενεργήσουν σύμφωνα με όσα καθορίζονται στο έγγραφο. Αν το έγγραφο απευθύνεται προς κάποια υπηρεσία, τότε αποδέκτης είναι απρόσωπα η υπηρεσία. Αν προσδιορίζεται ως αποδέκτης συγκεκριμένο πρόσωπο τότε αποδέκτης είναι το πρόσωπο αυτό του οποίου πρέπει να αναφέρεται το ονοματεπώνυμο και η ιδιότητα. Η λήψη ενός εγγράφου από αποδέκτη που έχει χαρακτηριστεί εσφαλμένα σαν Αποδέκτης προς Ενέργεια, τον υποχρεώνει να διαβιβάσει το έγγραφο προς τον πραγματικά υπεύθυνο για ενέργεια, ή σε περίπτωση αμφιβολιών, να το επιστρέψει στον εκδότη. Οι αποδέκτες προς ενέργεια αναγράφονται στο άνω δεξί μέρος του εγγράφου μετά τη λέξη «Προς», π.χ:

ΠΡΟΣ:

1. Όλα τα Υπουργεία
 - α) Δ/νσεις Διοικητικού
 - β) Δ/νσεις Απλούστευσης Διαδικασιών
2. Περιφέρειες
3. Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις

ββ) τους «Αποδέκτες Προς Κοινοποίηση». Είναι εκείνοι που λαμβάνουν το έγγραφο απλώς για ενημέρωσή τους. Οι αποδέκτες προς κοινοποίηση αναγράφονται κάτω από τους αποδέκτες προς ενέργεια μετά τη λέξη ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ, π.χ.:

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

1. Γραφείο κ. Πρωθυπουργού
2. Γραφεία κ.κ. Υπουργών,
Υπουργού Επικρατείας και Αν. Υπουργού
3. Γραφείο κ.κ. Γενικών και Ειδικών Γραμματέων

γγ) την Εσωτερική Διανομή. Περιλαμβάνει τους αποδέκτες εντός της υπηρεσίας του φορέα στον οποίο ανήκει η υπηρεσία που συντάσσει το έγγραφο.

δδ) τον Πίνακα Διανομής (όταν οι αποδέκτες είναι πολλοί). Ο πίνακας διανομής περιλαμβάνει κατά σειρά και χωριστά τους αποδέκτες προς ενέργεια, προς κοινοποίηση και τους αποδέκτες εσωτερικής διανομής. Ο πίνακας διανομής συντάσσεται είτε σε πρόσθετο φύλλο, οπότε αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του εγγράφου και αριθμείται κανονικά, είτε επί της τελευταίας σελίδας του εγγράφου, εφόσον υπάρχει χώρος. Η συμπλήρωση του οικείου χώρου **ΠΡΟΣ:** γίνεται με την αναγραφή της φράσης «Αποδέκτες Πίνακα Διανομής». Στην περίπτωση που οι αποδέκτες καθορίζονται π.χ. ως προς όλα τα Υπουργεία, η τυχόν επιθυμητή παράλειψη κάποιου, σημειώνεται ως εξής:

ΠΡΟΣ: Όλα τα Υπουργεία πλην του Υπουργείου

Ο ακριβής και πλήρης καθορισμός των αποδεκτών ενός εγγράφου αποτελεί πρωταρχική ευθύνη του συντάκτη του.

Για την εξατομίκευση των αποδεκτών πρέπει να χρησιμοποιείται η διεύθυνσή τους.

η. την περιγραφή του θέματος. Το θέμα πρέπει να αποδίδει με σαφήνεια το περιεχόμενο του εγγράφου, αποτελώντας συνοπτικότερη περίληψή του. Πρέπει να αποφεύγεται η χρησιμοποίηση φράσεων γενικής μορφής. Π.χ.

ΘΕΜΑ: «Διακίνηση διοικητικών εγγράφων με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο» και όχι «Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο».

θ. την αναφορά των σχετικών. Ως σχετικό, αναγράφουμε μόνο το τελευταίο έγγραφο που ήταν σχετικό με το έγγραφο που συντάσσουμε, και το προσδιορίζουμε αναφέροντας τον εκδότη, τον αριθμό πρωτοκόλλου του, τη χρονολογία που εκδόθηκε, καθώς και το θέμα του μέσα σε εισαγωγικά. Π.χ.

ΣΧΕΤ: Η Εγκύκλιος του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης με αριθμό πρωτοκόλλου ΔΙΑΔΠ/Α.1/22123/18.10.2001 και θέμα: «Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο - Οδηγίες Χρήσης.»

Υπόδειγμα Πίνακα Διανομής

<u>I. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΡΟΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑ</u>	<u>Αριθμός Αντιτύπων</u>
1. Υπουργείο Εσωτερικών - Διεύθυνση Διοικητικού	12
2. Υπουργείο Γεωργίας	
(α) Δ/νη Δασών	18
(β) Δ/νη Αλιείας	8
3. Υπουργείο Εργασίας - Διεύθυνση Απασχόλησης	20
4. Υπουργείο Βιομηχανίας - Διεύθυνση Ενέργειας	15
<u>II. ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΠΡΟΣ ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ</u>	
1. Υπουργείο Εσωτερικών - κ. Γεν. Γραμματέας	1
2. Υπουργείο Γεωργίας	1
(α) κ. Υπουργός	1
(β) κ. Υφυπουργός	1
(γ) κ. Γεν. Γραμματέας	1
3. Υπουργείο Εργασίας - κ. Γεν. Γραμματέας	1
<u>III. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ</u>	
1. Διεύθυνση Διοικητικού	
2. Διεύθυνση Οικονομικού	
3. Διεύθυνση Εκπαίδευσης	

2. Το Κύριο Κείμενο

Το κύριο κείμενο αποτελείται από:

- την εισαγωγή
- το κύριο θέμα
- τα συμπεράσματα
- τις προτάσεις

α. Η Εισαγωγή

Ενημερώνει τον αποδέκτη του εγγράφου για την υφιστάμενη κατάσταση και τον εισάγει στο πνεύμα του εγγράφου.

β. Το Κύριο Θέμα

Παρέχει τα απαιτούμενα στοιχεία, γεγονότα και επιχειρήματα πάνω στα οποία θα στηριχτεί η εξαγωγή των συμπερασμάτων. Η ανάπτυξη του κυρίου θέματος αποτελεί το εκτενέστερο μέρος του εγγράφου.

γ. Τα Συμπεράσματα

Στο σημείο αυτό δεν παραθέτουμε νέα στοιχεία ή επιχειρήματα. Τα συμπεράσματα εξάγονται απαραίτητα από τα επιχειρήματα και τα λοιπά στοιχεία που αναπτύσσονται στο κύριο θέμα και παρουσιάζονται ως λογική απόρροια / συνέπεια του κυρίου θέματος του κειμένου.

δ. Οι Προτάσεις

Εδώ, τα συμπεράσματα που έχουν εξαχθεί παραπάνω, λαμβάνουν την μορφή συγκεκριμένων προτάσεων, αιτημάτων ή εντολών.

Σημείωση: Η αρίθμηση σελίδων γίνεται ως ακολούθως:

Η δεύτερη και οι επόμενες σελίδες αριθμούνται με διαδοχικούς αραβικούς αριθμούς, αρχίζοντας με το 2 για τη δεύτερη σελίδα. Οι αριθμοί αναγράφονται στο μέσον του ανώτερου ή κατώτερου τμήματος της σελίδας μεταξύ δύο παυλών, ως εξής -2- κ.λπ. Σημειώνεται ότι αν το κείμενο εκτείνεται πέραν της μιας σελίδας πρέπει να τίθεται το σύμβολο ·/-· στο τέλος αυτής, το οποίο σημαίνει ότι το κείμενο συνεχίζεται.

Για εκτενέστερα κείμενα η αρίθμηση μπορεί να γίνεται ως εξής: 1 σελίδα από 20, 2 σελίδες από 20 κ.λπ.

3. Οι Υπογραφές

Τα έγγραφα υπογράφονται από αυτούς που κατά τις οικείες διατάξεις έχουν το δικαίωμα της υπογραφής.

Η υπογραφή είναι ιδιόχειρη και τίθεται κάτω από τον τίτλο του υπογράφοντος.

Στην περίπτωση που κωλύεται αυτός που έχει το δικαίωμα της υπογραφής, υπογράφει ο αναπληρωτής με τον τίτλο του αναπληρούμενου αλλά με την ένδειξη «κ.α.α.» (και αντ' αυτού) πάνω από την υπογραφή του.

Παράδειγμα:

Ο Γενικός Διευθυντής

κ.α.α.

(υπογραφή)

Γεώργιος.....

Σε περίπτωση υπογραφής κατ' εξουσιοδότηση τίθεται η ένδειξη της εξουσιοδότησης και ο τίτλος του εξουσιοδοτούντος (βλ. στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' το άρθρο 9 του ν. 2690/1999). Ο εξουσιοδοτών δεν κωλύεται να ασκήσει συγκεκριμένη αρμοδιότητά του, έστω και αν για την αρμοδιότητα αυτή έχει ήδη παράσχει εξουσιοδότηση προς υπογραφή σε άλλο υφιστάμενο όργανο. (Βλ. άρθρα 29 § 3, Ν. 1558/1985 για τα Υπουργεία, 16 Ν. 641/1977 και 6 § 1, Ν. 832/1978 για τα ΑΕΙ και 7, Ν. 3200/1955 και ΣτΕ 4478/1987).

Παράδειγμα:

**Με εντολή Υπουργού
Ο Γενικός Διευθυντής**

(υπογραφή)

Γεώργιος.....

Οι υπογραφές δεν τίθενται ποτέ μόνες τους στη σελίδα. Πρέπει να υπάρχει σ' αυτήν τουλάχιστον η τελευταία γραμμή του κειμένου.

Πέραν των υπογραφών ορισμένα έγγραφα φέρουν μονογραφή/ές στο πλαίσιο της προσυπογραφής. Το Σχέδιο του εγγράφου που φέρει τις μονογραφές και την τελική υπογραφή, παραμένει στο Αρχείο της υπηρεσίας. Στους αποδέκτες αποστέλλεται συνήθως «Ακριβές Αντίγραφο» του εγγράφου.

(Βλέπε σχετικά: Διοικητικά Έγγραφα – Βασικές Έννοιες)

4. Οι Σφραγίδες

Η υπηρεσιακή σφραγίδα τίθεται σε κάθε πρωτότυπο έγγραφο και σε κάθε ακριβές του αντίγραφο.

Η σφραγίδα τίθεται μπροστά από την υπογραφή με τρόπο ώστε το δεξί της τμήμα να αγγίζει το αριστερό άκρο της υπογραφής.

Στην περίπτωση του πρωτότυπου εγγράφου τίθεται δίπλα στην ιδιόχειρη υπογραφή.

Στην περίπτωση του ακριβούς αντιγράφου τίθεται δίπλα στην υπογραφή αυτού που επικυρώνει. Στο νόμο 48/75 (ΦΕΚ 108Α' 7-6-1975) «Περί της Εθνικής Σημαίας της Ελλάδος, του Εμβλήματος της Ελληνικής Δημοκρατίας,, του τύπου των σφραγίδων των Δημοσίων Αρχών και των εγγράφων τούτων» προβλέπονται και περιγράφονται λεπτομερώς τόσο το έμβλημα της Ελληνικής Δημοκρατίας, όσο και η μορφή των σφραγίδων όλων των δημοσίων υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι το έμβλημα της Ελληνικής Δημοκρατίας συντίθεται από κυανό θυρεό που σχηματίζει αιχμή στο μέσο της κάτω πλευράς του, φέρει αργυρό σταυρό στο μέσον του και εξωτερικά περιβάλλεται ολόκληρος, και κυκλικά, από δύο κλάδους δάφνης διασταυρούμενες κάτω από την αιχμή της κάτω πλευράς του (του θυρεού). Το μήκος των κατακόρυφων πλευρών του θυρεού είναι κατά 1/8 μεγαλύτερο από το μήκος των οριζοντίων του πλευρών. Τα κάθε είδους έντυπα που χρησιμοποιούν οι δημόσιες υπηρεσίες γενικά, οι ο.τ.α. α' και β' βαθμίδας και τα ν.π.δ.δ. φέρουν στην επικεφαλίδα το έμβλημα της Ελληνικής Δημοκρατίας και τις λέξεις «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ». (άρθρο 9 ν. 48/1975). Σύμφωνα με την παρ. 14 του άρθρ. 2 του ν. 2539/1997, στο επάνω αριστερό μέρος των εγγράφων και φακέλων αλληλογραφίας οι ΟΤΑ μπορούν να έχουν προτυπωμένο σήμα, από την ιστορία, τη μυθολογία ή τα τοπικά χαρακτηριστικά, δηλωτικό της ιδιαιτερότητας του χώρου που αποτελεί τη διοικητική περιφέρεια του δήμου ή της κοινότητας. Το σήμα αποφασίζεται από το δημοτικό ή κοινοτικό συμβούλιο ύστερα από σύμφωνη γνώμη του συμβουλίου τοπωνυμίων.

Με αποφάσεις των κατά περίπτωση αρμόδιων υπουργών που δημοσιεύονται στο ΦΕΚ καθορίζονται οι αρχές, οργανισμοί και ν.π.δ.δ. οι οποίοι δικαιούνται να έχουν ιδίαν σφραγίδα, το υπεύθυνο για τη φύλαξη της όργανο και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια (άρθρο 7 ν. 48/1975). Στο άρθρο 6 του νόμου 48/75 περιγράφονται οι σφραγίδες όλων των υπηρεσιών. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, οι σφραγίδες των υπουργείων αποτελούνται από το έμβλημα της Ελληνικής Δημοκρατίας περιβαλλόμενο από τρεις επάλληλους και ομόκεντρους κύκλους, από τους οποίους ο εξωτερικός έχει διάμετρο 0,04 του μέτρου. Στον εξωτερικό κύκλο αναγράφονται οι λέξεις Ελληνική Δημοκρατία, στο δε εσωτερικό κύκλο περιέχεται το έμβλημα της Ελληνικής Δημοκρατίας, όπως πιο πάνω περιγράψαμε. Στο μεσαίο κύκλο αναγράφεται το όνομα της οικείας αρχής. Όσον αφορά τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, η σφραγίδα έχει αλλάξει βάσει του Ν. 2218/94 (άρθρο 2, παρ. 3) ιδρυτικού της Ν.Α., ως προς την ονομασία της οικείας αρχής. Αναγράφεται πλέον, με κεφαλαία γράμματα: «Ν.Α.» (και η ονομασία της νομαρχίας), αντί του: «ΝΟΜΑΡΧΙΑ (και η ονομασία της νομαρχίας)».

Όσον αφορά τη σφραγίδα των Ο.Τ.Α., σύμφωνα με την παράγρ. 13 του άρθρου 2 του Ν. 2539/1997 (ΦΕΚ 244/Α'), αποτελείται από τρεις επάλληλους και ομόκεντρους κύκλους από τους οποίους ο εξωτερικός έχει διάμετρο 0,04μ. Στον εσωτερικό κύκλο τίθεται το έμβλημα της Ελληνικής Δημοκρατίας, σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 48/1975. Στο δεύτερο κύκλο αναγράφεται με κεφαλαία γράμματα το όνομα του δήμου ή της κοινότητας και στον εξωτερικό οι λέξεις «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ» και «ΝΟΜΟΣ ...» την οποία ακολουθεί το όνομα του νομού στον οποίο ανήκει ο δήμος ή η κοινότητα.

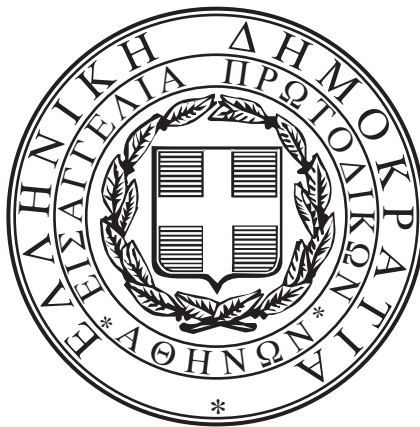
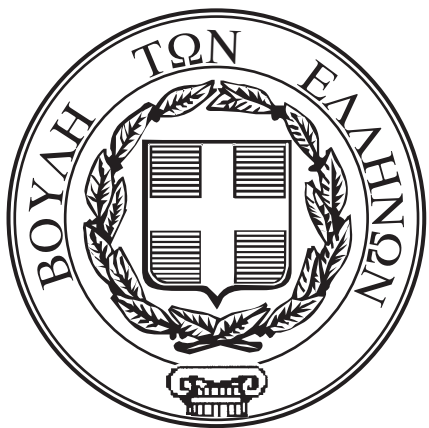
Υποδείγματα Σφραγίδων

Εθνόσημο



Σημείωση: Οι διαστάσεις του παραπάνω εθνοσήμου δεν είναι οι προβλεπόμενες

Σφραγίδες Υπηρεσίας Ν. 2218/94



Σημείωση: Οι διαστάσεις των παραπάνω σφραγίδων δεν είναι οι προβλεπόμενες.

5. Τα Συνημμένα

Όλα τα συναποστελλόμενα μαζί με ένα έγγραφο χαρακτηρίζονται ως συνημμένα. Στο τέλος του εγγράφου και στο αριστερό τμήμα της σελίδας και πριν από τον τυχόν πίνακα διανομής, αναγράφεται η ένδειξη «Συνημμένα» και αριθμούνται τα συναποστελλόμενα για να εξασφαλιστεί τόσο η αποστολή όσο και η λήψη αυτών. Αντί του «Συνημμένα» χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο η λέξη «Επισυνάπτονται».

6. Τα Παραρτήματα

Όταν εκτιμάται ότι μαζί με το έγγραφο πρέπει να τεθούν υπόψη στοιχεία τα οποία δεν είναι δυνατόν να περιληφθούν στο κείμενο, επειδή π.χ. έχουν μορφή πινάκων, οργανογραμμάτων, γραφημάτων κ.λπ., σκόπιμο είναι τα στοιχεία αυτά να απεικονίζονται σε «Παραρτήματα» τα οποία και αποτελούν αναπόσπαστο και ουσιαστικό μέρος του εγγράφου.

Με τα Παραρτήματα δεν διασπάται η ενότητα του κειμένου και εξασφαλίζεται η πληρότητά του.

Τα Παραρτήματα είναι δυνατόν να φέρουν διαφορετικό βαθμό ασφαλείας από το έγγραφο, ουδέποτε όμως ανώτερο τούτου.

Σημείωση: Σε ειδικές περιπτώσεις, όταν απευθυνόμαστε σε πολίτες και κρίνουμε ότι πρέπει το ύφος του εγγράφου να είναι πιο φιλικό, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε στην αρχή του εγγράφου μια προσφώνηση, όπως «Κύριε...» ή «Κυρία...».

Προσφώνηση μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε και στα έγγραφα που απευθύνονται σε προϊσταμένους πολιτειακών, εκκλησιαστικών ή στρατιωτικών αρχών.

Στα έγγραφα που χρησιμοποιούμε προσφώνηση χρησιμοποιούμε και εκφράσεις φιλοφρόνησης. Η έκφραση φιλοφρόνησης τίθεται στο τέλος του εγγράφου. Για τις προσφωνήσεις και φιλοφρονήσεις που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε σε ειδικές περιπτώσεις βλέπετε το σχετικό πίνακα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε'.

Κεφάλαιο Πέμπτο

ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ*

1. Ορολογία

Λέγοντας διακίνηση διοικητικών εγγράφων εννοούμε το σύνολο των ενεργειών με τις οποίες επιτυγχάνεται η ασφαλής και ταχεία προώθηση της αλληλογραφίας στους αποδέκτες, με παραδοσιακά ή με ηλεκτρονικά μέσα.

Διακίνηση εγγράφων με παραδοσιακά μέσα, εννοούμε τη διακίνηση κύρια με το ταχυδρομείο.

Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα εννοούμε τη μεταβίβαση μηνυμάτων - εγγράφων με τηλεομοιοτυπία, με ηλεκτρονικούς υπολογιστές συνδεδεμένους σε δίκτυο, ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Σημειώνουμε ότι η ρύθμιση των σχετικών με την ηλεκτρονική υπογραφή θεμάτων και η υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων θα τροποποιήσουν ριζικά τις μεθόδους διακίνησης εγγράφων στο Δημόσιο (βλ. και Κεφάλαιο Όγδοο).

Τα στάδια διακίνησης και για τις δύο περιπτώσεις περιγράφονται συνοπτικά παρακάτω.

Η διακίνηση διοικητικών εγγράφων διακρίνεται σε διακίνηση εισερχόμενων εγγράφων και σε διακίνηση εξερχόμενων εγγράφων.

Κατά τη διακίνηση των δημοσίων εγγράφων χρησιμοποιούνται οι όροι:

Πρόγραμμα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου: Είναι το πρόγραμμα το οποίο χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες και στο οποίο καταχωρούνται τα στοιχεία όλων των εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων.

Αναλυτικότερα:

- α. «Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο»** ονομάζεται μία νέα εφαρμογή που στηρίζεται στη χρήση των μέσων και των μεθόδων της πληροφορικής, οι οποίες αυτοματοποιούν σε μεγάλο βαθμό τις δραστηριότητες που αφορούν τη συλλογή, καταγραφή και διανομή των δημοσίων εγγράφων στους αρμόδιους αποδέκτες. (Για περισσότερα στοιχεία βλ. στο ΕΚΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ).
- β. Αριθμός Πρωτοκόλλου:** Είναι ο οικείος αριθμός που δίνει το πρόγραμμα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου όταν ο χειριστής εισάγει την ταυτότητα του εγγράφου, είτε εισερχόμενο, είτε εξερχόμενο είναι αυτό.
- γ. Εισερχόμενο Έγγραφο:** Είναι κάθε έγγραφο, αίτηση ή αναφορά υπηρεσίας ή προσώπου, που απευθύνεται ή κοινοποιείται και περιέρχεται στην υπηρεσία υποδοχής.
- δ. Εξερχόμενο Έγγραφο:** Είναι κάθε έγγραφο υπηρεσίας που στέλνεται σε άλλη υπηρεσία ή πρόσωπο, είτε ως ενέργεια επί εισερχόμενου εγγράφου, είτε ως οίκοθεν ενέργεια.
- ε. Οίκοθεν Ενέργεια:** Είναι η ενέργεια που γίνεται (έγγραφο που εκδίδεται) με πρωτοβουλία της υπηρεσίας, χωρίς να υπάρχει σχετικό έγγραφο άλλης υπηρεσίας, ή αίτηση, ή αναφορά προσώπου.

2. Διακίνηση Εισερχόμενων Εγγράφων

Η διαδικασία αναλύεται στις πιο κάτω ενέργειες:

- α.** Παραλαβή από τη μονάδα της Γραμματείας του σάκου ή φακέλου αλληλογραφίας ή της αίτησης του πολίτη ή της τηλεομοιοτυπίας ή του μηνύματος του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

* Βλ. και ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ζ.

- β. Άνοιγμα του σάκου ή του φακέλου ή του μηνύματος του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- γ. Αποσφράγιση, όταν πρόκειται για ταχυδρομικό σάκο ή φάκελο.
- δ. Πρωτοκόλληση, δηλαδή καταχώριση στοιχείων του εισερχόμενου εγγράφου στο πρόγραμμα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου της υπηρεσίας υποδοχής με συγκεκριμένο αριθμό. Τα στοιχεία που καταχωρούνται είναι: αριθμός πρωτοκόλλου και περίληψη του περιεχομένου του εισερχόμενου εγγράφου, χρονολογία και όνομα του αποστολέα, ημερομηνία που περιήλθε το έγγραφο στην υπηρεσία υποδοχής, αριθμός εγγράφων και λοιπών στοιχείων που το συνοδεύουν, όργανο προς το οποίο απευθύνεται (άρθρο 12, ν. 2690/1999).
- ε. Χρέωση κατά κανόνα από τον προϊστάμενο της Γραμματείας στην αρμόδια οργανική μονάδα με αναγραφή του συντετμημένου τίτλου αυτής στο σώμα του εγγράφου.
- στ. Αναγραφή, στο σώμα του εγγράφου, του αριθμού, με τον οποίο έχει καταχωριστεί στο πρόγραμμα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου το εισερχόμενο έγγραφο, καθώς και της ημερομηνίας εισόδου.
- ζ. Διαλογή των εγγράφων και καταχώριση στα οικεία βιβλία παράδοσης εγγράφων κατά διεύθυνση ή αυτοτελές τμήμα.
- η. Καταχώριση και ενημέρωση από τη Γραμματεία ευρετηρίων, όπου τηρούνται.
- θ. Παραλαβή των εγγράφων με υπογραφή από την αρμόδια διεύθυνση ή το αυτοτελές γραφείο.

Τα μηνύματα που περιέχονται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα ΝΠΔΔ και στους ΟΤΑ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, **εφόσον δεν είναι δυνατή η προώθησή τους σε ηλεκτρονική μορφή**, λαμβάνουν αριθμό πρωτοκόλλου, εκτυπώνονται και χρεώνονται στην αρμόδια υπηρεσιακή μονάδα όπως ένα κλασσικό εισερχόμενο υπηρεσιακό έγγραφο ή τηλεμοιότυπο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 12 του Ν.2690/99. Για να είναι όσο το δυνατό απλούστερη η πιο πάνω διαδικασία και να αποφεύγονται λάθη και καθυστερήσεις πρέπει να τηρούνται όσα αναφέρονται στις παραγράφους 15 και 16 του άρθρου 14 του Ν.2672/98. Συγκεκριμένα το άρθρο 15 προσδιορίζει τα στοιχεία που πρέπει να περιέχονται στο μήνυμα για να διακινείται αυτό με ταχύτητα και ασφάλεια μεταξύ των υπηρεσιών. Το άρθρο 16 αναφέρει λεπτομερώς τα στοιχεία που πρέπει να συμπεριλαμβάνονται σε ένα μήνυμα προκειμένου αυτό να διακινηθεί γρήγορα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ πολίτη και υπηρεσίας. (βλ. αναλυτικότερα στοιχεία στο ΕΒΔΟΜΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ).

Στις υπηρεσίες που η προώθηση των εγγράφων που λαμβάνονται σε ηλεκτρονική μορφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι εφικτή, η διαδικασία που ακολουθείται είναι η πιο κάτω.

Το έγγραφο με τη μορφή ηλεκτρονικού μηνύματος, από το πρωτόκολλο κατευθύνεται στην αρμόδια διεύθυνση, και από τον προϊστάμενο χρεώνεται στον αρμόδιο κατά περίπτωση υπάλληλο. Έτσι, ο χειρισμός του εγγράφου γίνεται ηλεκτρονικά και τόσο η έννοια του εγγράφου, όσο και η έννοια της διακίνησης και της αρχειοθέτησης χάνει την διάσταση που μέχρι τώρα είχε. Βέβαια, αυτή η διαδικασία απαιτεί τεχνολογικό εξοπλισμό και μηχανοργάνωση άρτια και σύμφωνη με τις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε υπηρεσίας.

3. Διακίνηση Εξερχόμενων Εγγράφων

Η διαδικασία αναλύεται στις πιο κάτω ενέργειες:

- α. Παραλαβή από τη Γραμματεία του υπογεγραμμένου σχεδίου εγγράφου και των αντιγράφων για διεκπεραίωση.
- β. Έλεγχος της ταυτότητας του περιεχομένου των αντιγράφων ως προς το περιεχόμενο του σχεδίου.

- γ.** Υπογραφή και σφράγιση των αντιγράφων για το «ακριβές αντίγραφο» από τον αρμόδιο της Γραμματείας.
- δ.** Σφράγιση του σχεδίου με την ένδειξη ΕΞΗΛΘΕ ή ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΕ.
- ε.** Ενημέρωση του προγράμματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου με καταχώρηση στην οικεία στήλη εξερχόμενων.
- στ.** Ενημέρωση ευρετηρίου, όπου τηρείται
- ζ.** Καταχώριση στο βιβλίο Αποστολής.
- η.** Αποστολή στους Αποδέκτες. (Η Αποστολή μπορεί να γίνει και με τηλεομοιοτυπία και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο βλ. σχετικά στο ΕΒΔΟΜΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ).

Κεφάλαιο Έκτο

ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ

1. Γενικά

Στο πλαίσιο της «Αυτοματοποίησης Γραφείου» αναπτύχθηκαν εξειδικευμένες εφαρμογές για τη διαχείριση των εγγράφων που ονομάζονται Συστήματα Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Εγγράφων (Electronic Document Processing Systems). Ένα τέτοιο σύστημα είναι και το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, το οποίο μπορεί να είναι απλό ή σύνθετο.

Στα απλά, χρησιμοποιείται ένας απλός προσωπικός υπολογιστής και το αντίστοιχο πρόγραμμα. Ο χειριστής εισάγει την ταυτότητα του εγγράφου και το σύστημα δίνει αυτόματα και αξιόπιστα τον αριθμό πρωτοκόλλου, διαχωρίζει τα έγγραφα κατά ομάδες αποδεκτών, τυπώνει καταστάσεις για τους κλητήρες και τις Διευθύνσεις κ.τ.λ.

Στα σύνθετα συστήματα, οι προσωπικοί υπολογιστές συνδέονται μεταξύ τους σε δίκτυο και υπάρχουν **σαρωτές (SCANNERS)** με τους οποίους αποθηκεύονται τα έγγραφα και διανέμονται ηλεκτρονικά στους αποδέκτες.

Με πρόσφατη εγκύκλιό του το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΔΙΑΔΠ3753/19-2-01) έθεσε στόχο, την αντικατάσταση του χειρόγραφου συστήματος πρωτοκόλλου με το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο σε όλους τους φορείς του Δημοσίου, δηλαδή σε όλα τα Υπουργεία, τις Γενικές Γραμματείες, τις Περιφέρειες και τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, καθώς και τους Δήμους έως το Σεπτέμβριο του 2001.

Η αυτοματοποίηση του πρωτοκόλλου είναι απαραίτητη επειδή:

- 4 Συμβάλλει στη διαφάνεια και στην αποτροπή δυσάρεστων φαινομένων που καταγράφηκαν στο παρελθόν.
- 4 Διευκολύνει την εργασία των εργαζομένων στο Πρωτόκολλο (Λιγότερο γράψιμο, αυτόματες εκτυπώσεις, εύκολη αναζήτηση, αξιόπιστη πληροφόρηση).
- 4 Διευκολύνει τους χρήστες (Έτοιμες καταστάσεις, γρήγορη αναζήτηση).
- 4 Δημιουργεί την υποδομή για τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Όπως είναι γνωστό, αναπτύσσεται και γενικεύεται ταχύτατα η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων.
- 4 Δημιουργεί υποδομή για την ηλεκτρονική διοίκηση (e-government). Η Ευρωπαϊκή Ένωση υλοποιεί το πρόγραμμα e-government, σύμφωνα με το οποίο η διακίνηση των πληροφοριών στις Δημόσιες Διοικήσεις θα γίνεται ηλεκτρονικά.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μπορεί να συνδυασθεί με το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο στον ίδιο υπολογιστή.

2. Ειδικά

Όπως είναι γνωστό, το «πρωτόκολλο» είναι μια κλασική και τυποποιημένη διαδικασία για τη διαχείριση των εγγράφων στις Δημόσιες Υπηρεσίες. Βασικά, πρόκειται για ένα σύνολο δραστηριοτήτων με τις οποίες τα δημόσια έγγραφα συλλέγονται, καταγράφονται και διανέμονται στους αντίστοιχους αποδέκτες.

Όλα τα έγγραφα που εισέρχονται ή εξέρχονται από την υπηρεσία καταχωρίζονται αυθημερόν στο πρόγραμμα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και παίρνουν έναν αύξοντα αριθμό εισόδου ή εξόδου.

δου, ο οποίος μαζί με την ημερομηνία, το θέμα και τον αριθμό των στοιχείων που το συνοδεύουν αποτελούν την ταυτότητα του εγγράφου. Στο ίδιο πρόγραμμα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου αναγράφονται επίσης, το όργανο προς το οποίο το έγγραφο απευθύνεται.

Σε περίπτωση που ένα εξερχόμενο έγγραφο μας αποτελεί απάντηση σε ένα εισερχόμενο που έχουμε λάβει, δίνουμε ως αριθμό πρωτοκόλλου, τον αριθμό εισερχομένου. Το έγγραφο στο οποίο απαντάμε (εισερχόμενο) επισυνάπτεται στο απαντητικό μας έγγραφο (εξερχόμενο).

Ο αριθμός πρωτοκόλλου τοποθετείται στην επάνω δεξιά γωνία του εγγράφου.

Η υπηρεσία οφείλει να χορηγεί βεβαίωση στον ενδιαφερόμενο για την καταχώριση του εγγράφου με όλα τα παραπάνω στοιχεία. (Ν. 2690/ 99, Άρθρο Πρώτο, Πρώτο Κεφάλαιο, Γενικές Διατάξεις άρθρο12, ΦΕΚ 45Α')

Επισημαίνεται ότι η μη καταχώριση εγγράφων μηνυμάτων που περιέρχονται σε μια δημόσια υπηρεσία με οποιοδήποτε τρόπο, κλασσικό ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπία, κ.λπ., είναι αντίθετη και με το άρθρο 12 του Ν.2690/1999 «Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 45/Α'). Το άρθρο αυτό ορίζει ότι κάθε έγγραφο που περιέχεται σε υπηρεσία με οποιονδήποτε τρόπο, καταχωρίζεται αυθημερόν στο βιβλίο εισερχομένων, κατ' αύξοντα αριθμό, κ.λπ.

Για την εφαρμογή του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, και όσον αφορά ειδικότερα το άρθρο 12, έχει διευκρινιστεί (εγκύκλιος Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης ΔΙΣΚΠΟ/Φ.19/12241/9-6-1999) ότι, εάν το έγγραφο αποστέλλεται με τηλεομοιότυπο (fax) ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), πρωτοκολλείται με την ημερομηνία που έφθασε στην υπηρεσία. Εάν αποσταλεί μετά το πέρας του ωραρίου της υπηρεσίας, θεωρείται ότι έφθασε σε αυτή, την επόμενη μέρα. Στις περιπτώσεις αποκλειστικών προθεσμιών (διαδικασίες προσλήψεων, προμηθειών κ.λπ.) οφείλει η υπηρεσία να γνωστοποιεί με την αντίστοιχη προκήρυξη, την ημερομηνία και ώρα λήξης της προθεσμίας υποβολής των αιτήσεων.

Εν όψει των πιο πάνω, τα μηνύματα που περιέρχονται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στους Ο.Τ.Α. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα πρέπει να λαμβάνουν αριθμό πρωτοκόλλου, να εκτυπώνονται (εφόσον δεν είναι δυνατή η προώθηση τους σε ηλεκτρονική μορφή) και να χρεώνονται στην αρμόδια υπηρεσιακή μονάδα, όπως ένα κλασσικό εισερχόμενο έγγραφο ή τηλεομοιότυπο.

Κατά την καταχώριση των εισερχομένων εγγράφων στο πρωτόκολλο (ηλεκτρονικό ή μη) θα πρέπει να γίνεται ειδική μνεία για το μέσο με το οποίο αυτά διακινήθηκαν (ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) ώστε να είναι εύκολη η εξαγωγή των στατιστικών στοιχείων που έχουν ζητηθεί με την από 19.2.2001 ΔΙΑΔΠ/3753 εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. (Βλ. επίσης την Εγκύκλιο ΔΙΑΔΠ/Α1/8249/10.4.2001).

3. Απλές Οδηγίες για την ασφαλή χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου

Με την ΔΙΑΔΠ/Α.1/22123/18-10-2001 εγκύκλιό μας δόθηκαν οι πρώτες οδηγίες για την αντιμετώπιση ορισμένων ζητημάτων που ενδέχεται να ανακύψουν κατά το πρώτο διάστημα εφαρμογής του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου.

α. Εκπαίδευση και τεχνική υποστήριξη

Ειδικά κατά το πρώτο διάστημα εφαρμογής του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου πρέπει να υπάρχει συνεχής και συστηματική τεχνική υποστήριξη των υπεύθυνων υπαλλήλων από την αρμόδια μονάδα πληροφορικής ή από την εταιρεία που έκανε την εγκατάσταση, για τα θέματα που αφορούν, αφενός τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της εφαρμογής, και αφετέρου την επίλυση των προβλημάτων που μπορεί να αντιμετωπίσουν οι χειριστές.

Η προσαρμογή στο νέο τρόπο εργασίας των δημοσίων υπηρεσιών που οφείλεται στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών (Η/Υ), προϋποθέτει την κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού, ώστε να γίνεται η πληρέστερη δυνατή αξιοποίηση των διαφόρων εφαρμογών. Για την εφαρ-

μογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και γενικότερα για την ηλεκτρονική διαχείριση των εγγράφων οι αρμόδιοι υπάλληλοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού Η/Υ και των προγραμμάτων που συνθέτουν ένα σύστημα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου.

Ανάλογα με τον όγκο εργασίας πρέπει να δημιουργούνται και οι αντίστοιχες θέσεις υπαλλήλων για την εισαγωγή στοιχείων στο σύστημα. Σε όλες πάντως τις υπηρεσίες πρέπει τουλάχιστον δύο (2) υπάλληλοι να εκπαιδευτούν στην χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, ώστε να διασφαλίζεται η συνέχεια της εργασίας σε κάθε περίπτωση.

β. Ασφάλεια Δεδομένων

αα) Πιστοποίηση των χειριστών

Για την διασφάλιση των στοιχείων που έχουν εισαχθεί στο πρόγραμμα του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, πρέπει οι χειριστές της εφαρμογής να είναι πιστοποιημένοι. Όλοι οι αρμόδιοι υπάλληλοι που χειρίζονται την εφαρμογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου πρέπει να έχουν έναν προσωπικό κωδικό πρόσβασης, έτσι ώστε να αναγνωρίζονται από το σύστημα και να είναι υπεύθυνοι για την επεξεργασία των εγγράφων που διαχειρίζονται. Αν το σύστημα διαθέτει πρόσθετες παραμέτρους ασφαλείας στην πρόσβαση και τα δεδομένα, καλό είναι να ενεργοποιούνται (που έχει πρόσβαση ο κάθε χρήστης, αν μπορεί να διαγράψει έγγραφές κλπ). Είναι σκόπιμο οι κωδικοί που θα οριστούν:

- α) να μην είναι αυτονόητοι ή να μη συνάγονται εύκολα. Ενδεικτικά αναφέρουμε πως πρέπει να αποφευχθούν κωδικοί που αποτελούνται από ακολουθία όμοιων αριθμών ή γραμμάτων (πχ 0000, AAAA κλπ), επώνυμα ή μικρά ονόματα υπαλλήλων, ιστορικές ημερομηνίες κ.λπ.,
- β) να φυλάσσονται σε ασφαλές σημείο και να μην αναρτώνται σε καμία περίπτωση σε εμφανείς θέσεις. Σε περίπτωση που απαιτείται, για ειδικούς λόγους, η ανακοίνωση κάποιου κωδικού σε μη πιστοποιημένο πρόσωπο, αυτό να γίνεται με ευθύνη του προϊσταμένου και
- γ) να αλλάζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα (π.χ. ανά μήνα). Ο αριθμός των πιστοποιημένων υπαλλήλων πρέπει να είναι τόσοσ, όσος να επιτρέπει την ομαλή λειτουργία του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου σε περιστάσεις κάθε είδους αδειών ή αδειών λόγω ασθένειας. Ενόψει των ανωτέρω, καλό είναι ο προϊστάμενος της γραμματείας να έχει εκπαιδευτεί στη χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και να είναι πιστοποιημένος, να έχει δηλαδή, δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα.

Πρέπει επίσης να διασφαλιστεί ότι δυνατότητα τροποποίησης των δεδομένων που έχουν εισαχθεί στο σύστημα πρέπει να έχει πολύ περιορισμένος αριθμός υπαλλήλων (π.χ. ο προϊστάμενος της γραμματείας και ένας από τους χειριστές της εφαρμογής).

ββ) Αντίγραφα Ασφαλείας

Η χρήση της εφαρμογής του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου συνεπάγεται την κατάργηση του χειρόγραφου συστήματος. Έχει υψηλό κόστος και δεν είναι ορθολογικό να εφαρμόζεται το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο παράλληλα με την τήρηση στοιχείων στο κλασικό βιβλίο πρωτοκόλλου με το χειρόγραφο σύστημα.

Για την ομαλή λειτουργία και ασφάλεια των δεδομένων των εφαρμογών ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου πρέπει να κρατούνται αντίγραφα ασφαλείας των αρχείων δεδομένων. Η διαδικασία αντιγράφων (BACK UP) πρέπει να γίνεται σε καθημερινή βάση, π.χ. κάθε ημέρα μετά το πέρας του ωραρίου εργασίας. Επίσης, μέριμνα για την τήρηση αντιγράφων ασφαλείας θα πρέπει να ληφθεί και σε επίπεδο υλικού εξοπλισμού του συστήματος (π.χ. συσκευές εγγραφής CD, οπτικοί δίσκοι, Zip Drives, συστοιχίες δίσκων RAID, μονάδες πολλαπλών δίσκων – jukeboxes).

Οι υπηρεσίες μπορούν, αν λόγοι ασφαλείας των δεδομένων του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου το επιβάλλουν, να εκτυπώνουν, π.χ. σε μηνιαία βάση, κατάλογο με τα δεδομένα αυτά. (Εισερχόμενα - εξερχόμενα έγγραφα, παρατηρήσεις κ.λπ.)

γγ) Αντιμετώπιση ιών

Στο ένα σύγχρονο περιβάλλον, με τη λειτουργία των ηλεκτρονικών εφαρμογών, υπάρχει ο κίνδυνος μετάδοσης κακόβουλων προγραμμάτων (ιών), μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή

άλλων μέσων. Γι' αυτό το λόγο, είναι σκόπιμο να προστατεύονται οι υπολογιστές από ειδικά προγράμματα εντοπισμού και εξουδετέρωσης ιών. Τα σχετικά προγράμματα θα πρέπει να είναι σωστά ρυθμισμένα και να ενημερώνονται τακτικά, ώστε να αναγνωρίζουν νέους ιούς (updated). Τέλος, επειδή κανένα αντιϊκό πρόγραμμα δεν παρέχει 100% προστασία, πρέπει να εκπαιδευτούν οι χειριστές ώστε να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί κατά το άνοιγμα επισυναπτόμενων αρχείων στα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ακόμη και αν ο αποστολέας τους διαβεβαιώνει για την ασφάλειά τους.

γ. Καταχώριση στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και χορήγηση βεβαίωσης.

Υπενθυμίζουμε ότι κάθε έγγραφο που περιέρχεται στην υπηρεσία με οποιοδήποτε τρόπο (κατάθεση από τον ενδιαφερόμενο ή τον εκπρόσωπό του, μέσω ταχυδρομείου, μέσω τηλεομοιοτυπίας ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου), καταχωρίζεται αυθημερόν στα εισερχόμενα έγγραφα του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, κατ' αύξοντα αριθμό, με χαρακτηρισμό και μνεία του θέματος στο οποίο αναφέρεται και απαρίθμηση των στοιχείων που το συνοδεύουν. Αναγράφονται, επίσης, το όργανο προς το οποίο το έγγραφο ή το μήνυμα απευθύνεται, καθώς και η ημερομηνία εισόδου του. Η υπηρεσία οφείλει να χορηγεί βεβαίωση καταχώρισης του εγγράφου με όλα τα πιο πάνω στοιχεία στον ενδιαφερόμενο. (Άρθρο 12 του ν.2690/99 ΦΕΚ45Α και η εγκύκλιος της υπηρεσίας μας ΔΙΑΔΠ/Α1/8249/10.4.2001). Αναλυτικά η βεβαίωση καταχώρισης του εγγράφου πρέπει να περιέχει τα εξής στοιχεία:

- τίτλο της Υπηρεσίας στο πρωτόκολλο της οποίας καταχωρίστηκε το έγγραφο
- αύξοντα αριθμό καταχώρισης
- ημερομηνία καταχώρισης
- μνεία του θέματος στο οποίο αναφέρεται
- απαρίθμηση των στοιχείων που το συνοδεύουν
- όργανο προς το οποίο το έγγραφο ή το μήνυμα απευθύνεται.

Για τη διευκόλυνσή σας και εφόσον ανταποκρίνεται στις ανάγκες σας, μπορείτε να χρησιμοποιείτε το έντυπο που επισυνάπτουμε στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ, το οποίο ήδη χρησιμοποιείται από τα Κέντρα Εξπηρέτησης των Πολιτών (ΚΕΠ) και άλλες υπηρεσίες. Το προτεινόμενο έντυπο περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία για την πληροφόρηση του πολίτη και για την εύκολη αναζήτηση των εγγράφων που καταχωρίζονται. (Βλ. στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Θ').

Για την αποφυγή δυσλειτουργιών ο υπεύθυνος υπάλληλος της γραμματείας για το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο πρέπει να ελέγχει σε καθημερινή βάση τα σχετικά μηνύματα και να τα καταχωρίζει στο πρωτόκολλο εγκαίρως.

Κεφάλαιο Έβδομο

ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΜΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΕΣΑ (ΤΗΛΕΟΜΟΙΟΤΥΠΙΑ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ)

1. Εισαγωγή

Η επικοινωνία των υπηρεσιών μεταξύ τους και με τους πολίτες μέσω τηλεομοιοτύπου και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποτελεί ένα μεγάλο και ουσιαστικό βήμα για την απλούστευση και επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών, τον περιορισμό του λειτουργικού κόστους και την καλύτερη προσέγγιση Δημόσιας Διοίκησης και Πολίτη.

Μέχρι πρόσφατα, τα περισσότερα διοικητικά έγγραφα διακινούνταν μόνο μέσω ταχυδρομείου. Η Δημόσια Διοίκηση για να επιτύχει ταχύτητα και αποτελεσματικότητα στην επικοινωνία της υιοθέτησε νέες, σύγχρονες μεθόδους διακίνησης των διοικητικών εγγράφων. Με το άρθρο 14 του Νόμου 2672/1998 (ΦΕΚ 290 Α΄) θεσμοθετήθηκε από 1/3/1999 η ηλεκτρονική επικοινωνία στο Δημόσιο. Δηλαδή, η διακίνηση των εγγράφων με τηλεομοιοτυπία (FAX) και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των Δημοσίων Υπηρεσιών, ΝΠΔΔ και ΟΤΑ, καθώς και μεταξύ των Υπηρεσιών αυτών και των πολιτών (φυσικά ή νομικά πρόσωπα).

Σημειώνεται ότι με την έκδοση του Π. Διατάγματος 150 (ΦΕΚ 125Α΄/25-6-2001) για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, η ελληνική νομοθεσία προσαρμόστηκε στις διατάξεις της Οδηγίας 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 1999 σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές (EEL 13/19.1.2000). Το προεδρικό αυτό διάταγμα προσδιορίζει το νομοθετικό πλαίσιο βάσει του οποίου θα αναπτυχθεί η τεχνολογική υποδομή που θα υποστηρίξει την υλοποίηση της εφαρμογής, της διακίνησης δημοσίων εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Με την έναρξη της εφαρμογής της ηλεκτρονικής υπογραφής, αναμένεται να διευρυνθούν οι κατηγορίες εγγράφων που θα μπορούν να διακινηθούν επισήμως μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και επομένως αναμένεται αύξηση του αριθμού των πολιτών που θα απαιτούν να επικοινωνούν με τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αφού αυτό είναι πιο γρήγορο, πιο φθηνό και χρησιμοποιείται, ήδη, ευρύτατα στον ιδιωτικό τομέα.

Για να γίνει απλούστερη η διαδικασία αποστολής μηνυμάτων με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, πρέπει οι υπηρεσίες να ομαδοποιήσουν στο βιβλίο διευθύνσεων του προγράμματος αποστολής και λήψης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τους αποδέκτες των μηνυμάτων αυτών π.χ. Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Περιφέρειες, κ.λπ. Με τον τρόπο αυτό γίνεται αυτόματα η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διεύθυνσης του παραλήπτη στο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με αποτέλεσμα, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις αποστολής μηνυμάτων με πολλαπλούς αποδέκτες, να εξοικονομείται χρόνος και να αποφεύγονται τα λάθη που μοιραία προκύπτουν από τη συνεχόμενη πληκτρολόγηση διευθύνσεων.

Σημειώνεται, ότι η ίδια ομαδοποίηση, με τα ίδια αποτελέσματα και πλεονεκτήματα, μπορεί να γίνει και στην περίπτωση αποστολής τηλεομοιοτυπικών μηνυμάτων (fax), εφόσον η συσκευή αποστολής / λήψης ελέγχεται από το κατάλληλο λογισμικό.

2. Ορισμοί

Για την εφαρμογή του άρθρου 14 του Ν. 2672/1998 (ΦΕΚ 290Α΄) ορίζονται:

- α. Ως τηλεομοιοτυπία (Fax), η πιστή αναπαραγωγή από απόσταση εγγράφων με τη βοήθεια κατάλληλων τερματικών συσκευών.
- β. Ως τηλεομοιοτύπο, το λαμβανόμενο αντίγραφο στην τερματική συσκευή λήψης.
- γ. Ως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), το σύστημα αποστολής και λήψης μηνυμάτων μέσω δικτύου, από και προς την ηλεκτρονική διεύθυνση των χρηστών.

Η ανταλλαγή αλληλογραφίας ηλεκτρονικά είναι η πιο συχνά χρησιμοποιούμενη δυνατότητα που προσφέρει το διαδίκτυο. Είναι ένας οικονομικός και γρήγορος τρόπος αποστολής μηνυμάτων.

Ένα πρόγραμμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) επιτρέπει σε οποιοδήποτε χρήστη του Διαδικτύου να στέλνει και να λαμβάνει την ηλεκτρονική του αλληλογραφία.

Για να σταλεί όμως ένα μήνυμα πρέπει να γνωρίζουμε την ηλεκτρονική διεύθυνση του αποδέκτη. Μια τέτοια διεύθυνση αποτελείται από δύο μέρη: το όνομα του χρήστη και το όνομα χώρου (domain), δηλ. τη «διεύθυνση κατοικίας». Κεντρικός κατάλογος με ηλεκτρονικές διευθύνσεις δεν υπάρχει. Η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης έχει εκδόσει ένα κατάλογο με τους αριθμούς συσκευών τηλεομοιοτυπίας και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου φορέων του Δημοσίου. Ο κατάλογος ενημερώνεται κάθε έξι μήνες και αποστέλλεται στις υπηρεσίες. (Βλ. μέρος του καταλόγου στο Παράρτημα Γ΄).

Είναι δυνατόν να τεθεί και υπογραφή στο μήνυμα. (Περί ηλεκτρονικής - ψηφιακής υπογραφής βλ. στο Πρώτο Κεφάλαιο του Δεύτερου Μέρους).

Μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι δυνατόν να αποσταλεί ακριβές αντίγραφο ενός μηνύματος.

Συναφείς με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι και οι έννοιες του δικτύου και του διαδικτύου (Internet).

Ένα δίκτυο είναι μια σειρά υπολογιστών που επικοινωνούν μεταξύ τους, επιτρέποντας σε πολλούς ανθρώπους να μοιράζονται ταυτόχρονα πληροφορίες και εξοπλισμό. Τα δίκτυα διακρίνονται σε τοπικά και υπερτοπικά.

Το διαδίκτυο (Internet) αποτελείται από χιλιάδες δίκτυα υπολογιστών σ' όλο τον κόσμο τα οποία επικοινωνούν μεταξύ τους, μεταφέροντας πληροφορίες.

3. Ποια έγγραφα μπορούν να διακινούνται με Τηλεομοιοτυπία

(άρθρο 14 παρ. 3, Ν.2672/1998)

➤ **Μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών ή μεταξύ αυτών και φυσικών ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου.**

- α. Αποφάσεις
- β. Γνωμοδοτήσεις
- γ. Πιστοποιητικά
- δ. Ερωτήματα
- ε. Βεβαιώσεις

- στ. Απαντήσεις
- ζ. Αιτήσεις
- η. Εγκύκλιοι
- θ. Οδηγίες
- ι. Εκθέσεις
- ια. Μελέτες
- ιβ. Πρακτικά
- ιγ. Στατιστικά Στοιχεία
- ιδ. Υπηρεσιακά Σημειώματα
- ιε. Έγγραφα Εισηγήσεις

4. Ποια έγγραφα μπορούν να διακινούνται με Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

(άρθρο 14 παρ. 3, Ν.2672/1998)

α. Μόνο μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών.

Μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών μπορούν να διακινούνται μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου τα πιο κάτω έγγραφα:

3 Γνωμοδοτήσεις	3 Αιτήσεις
3 Ερωτήματα	3 Εγκύκλιοι
3 Στατιστικά Στοιχεία	3 Οδηγίες
3 Υπηρεσιακά Σημειώματα	3 Εκθέσεις
3 Έγγραφα Εισηγήσεις	3 Μελέτες
3 Απαντήσεις	3 Πρακτικά

β. Μόνο μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών και Πολίτη.

Μεταξύ Δημοσίων Υπηρεσιών και Πολίτη μπορούν να διακινούνται μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου τα πιο κάτω έγγραφα:

- 3 Αιτήσεις Παροχής Πληροφοριών
- 3 Απαντήσεις στις αιτήσεις Παροχής Πληροφοριών

5. Ποια έγγραφα εξαιρούνται από τη διακίνηση με Τηλεομοιοτυπία ή Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (άρθρο 14 παρ. 6, Ν.2672/1998)

- α. Τα Απόρρητα Έγγραφα
- β. Τα έγγραφα για τα οποία η νομοθεσία απαγορεύει τη χορήγηση αντιγράφων (Ν. 1599/1986, άρθρο 16) όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 5 του Ν.2690/99
- γ. Τα έγγραφα που περιέχουν Ευαίσθητα Προσωπικά Δεδομένα (Ν.2472/1997, άρθρο 2)
- δ. Οι αιτήσεις / Προσφορές / Δικαιολογητικά που αφορούν δημοσίους Διαγωνισμούς ή

Αναθέσεις Έργων (εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από ειδικές διατάξεις ή την οικεία προκήρυξη ή πρόσκληση συμμετοχής)*.

- ε. Τα έγγραφα που πρέπει να υποβάλλονται σε πρωτότυπο ή επικυρωμένα αντίγραφα.
- στ. Τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται ως δικαιολογητικά για την εξόφληση τίτλων πληρωμής καθώς και τα αποδεικτικά είσπραξης.
- ζ. Τα έγγραφα που εξαιρέθηκαν με τις κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 6, περίπτωση στ' του άρθρου 14 του ν. 2672/1998 κοινές Υπουργικές αποφάσεις (κ.υ.α.) του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του αρμόδιου κατά περίπτωση υπουργού. Εντός της αποκλειστικής προθεσμίας των τεσσάρων (4) μηνών που όριζε ο ως άνω νόμος εκδόθηκαν οι εξής κ.υ.α.:
- Απόφαση με αριθμό 2/30049/0004 (ΦΕΚ 462/Β'/28-4-1999) «Εξαίρεση εγγράφων και μηνυμάτων αρμοδιότητας του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους από την, κατά τις διατάξεις των παρ. 3 και 4 του άρθρου 14 του ν. 2672/1998 διακίνησής τους με ηλεκτρονικά μέσα».
 - Απόφαση με αριθμό Φ.5/Β3/2427 (ΦΕΚ 462/Β'/28-4-99) «Εξαίρεση εγγράφων για αναγνώριση τίτλων σπουδών από το ΔΙ.ΚΑ.Τ.Σ.Α. με ηλεκτρονικά μέσα».
 - Απόφαση με αριθμό Δ15/Α/Φ5/7199 (ΦΕΚ 484/Β'/28-4-1999) «Εξαίρεση εγγράφων από την εφαρμογή του νόμου 2672/1998».
 - Απόφαση με αριθμό 1041022/472/0006Δ/1999 (ΦΕΚ τ.Β', 486/1999) Εξαίρεση εγγράφων και μηνυμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών, από την κατά τις διατάξεις των παρ. 3 και 4 του άρθρου 14 του Ν. 2672/1998 διακίνησή τους με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεομοιοτυπία και ηλεκτρικό ταχυδρομείο αντίστοιχα).
 - Απόφαση ΥΑΔ15Α/Φ517/99 (ΦΕΚ Β', 484/1999) «Εξαίρεση εγγράφων από την εφαρμογή του Ν. 2672/1998».
 - Διορθώσεις σφαλμάτων (ΦΕΚ τ.Β', 1033/3-6-1999).

6. Προϋποθέσεις για την έγκυρη διακίνηση εγγράφων με Ηλεκτρονικά Μέσα

(άρθρο 14 παρ. 8, Ν.2672/1998)

- 4 **Για το Τηλεομοιοτύπο**
- α. Συγκατάθεση του ιδιώτη.
- β. Χαρτοσήμανση των αιτήσεων **δεν** γίνεται.
- γ. Το παράβολο ή άλλο τέλος υπέρ του δημοσίου ή τρίτων (όταν αυτά απαιτούνται για την χορήγηση πιστοποιητικού ή άλλου είδους βεβαίωσης), πρέπει να προσκομίζονται κατά την παραλαβή του εγγράφου. *Αρα, στην περίπτωση αυτή δεν είναι δυνατή η αποστολή του πιστοποιητικού με φαξ.*
- δ. Ευκρινές αποτύπωμα στο αποδεικτικό αποστολής.
Το αποτύπωμα αυτό πρέπει να περιέχει:
- τον αριθμό κλήσης της τηλεομοιοτυπικής συσκευής του παραλήπτη
 - την ημερομηνία και την ώρα αποστολής

* Την πιο πάνω εξαίρεση σχετικοποιεί κατά κάποιο τρόπο η Γνωμοδότηση 528/24.8.1999 του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (Ν.Σ.Κ.) η οποία, μεταξύ άλλων, αναφέρει:

«Πλήρης αποκλεισμός της τηλεομοιοτυπίας (FAX), σχετικά με τη διακίνηση εγγράφων στις διάφορες διαδικασίες των προμηθειών, είτε η πρωτοβουλία αποστολής του εγγράφου προέρχεται από την αναθέτουσα αρχή, είτε προέρχεται από τους διαγωνιζομένους, υποψήφιους προμηθευτές, όπως είναι η υποβολή εκ μέρους τους ενστάσεων του άρθρου 15 Π.Δ. 394/1996 ή προσφυγών του άρθρου 3 του νόμου 2522/1997, ασφαλώς βρίσκεται πέρα από τη βούληση και το σκοπό του νομοθέτη, λαμβάνοντας σοβαρώς υπ' όψη στη συγκεκριμένη περίπτωση και τις βραχύτατες προθεσμίες που θεσπίζει ο νόμος για τις ενστάσεις του άρθρου 15 Π.Δ. 394/1996 και τις προσφυγές του άρθρου 3 του νόμου 2522/1997, για το λόγο ότι με την εξαίρεση της διακίνησης εγγράφων με FAX στις διαδικασίες προμηθειών, απέβλεψε ο νομοθέτης μόνο στην απαγόρευση της αποστολής εγγράφων αυτοτελώς με τηλεομοιοτυπία, η οποία αίρεται όταν μετά την τηλεομοιοτυπία επακολουθήσει η αποστολή του πρωτοτύπου εγγράφου και όχι στην παρακώλυση της διευκόλυνσης και ομαλής λειτουργίας των διαφόρων διαδικασιών προμηθειών. Άλλωστε, είναι σαφής και ανεπίδεκτη αμφισβήτησεων, η διαρκής τάση της θεωρίας και της νομολογίας, όπως και του νομοθέτη, να επεκτείνουν διαρκώς, όλο και περισσότερο, προϊόντος του χρόνου, την εφαρμογή της τηλεομοιοτυπίας, ως ηλεκτρονικού μέσου διακίνησης εγγράφων στις συναλλαγές και όχι να αποκλείουν ή περιορίζουν την εφαρμογή αυτή, σε σχέση με ότι ίσχυε στο παρελθόν».

- ε.** Τα έγγραφα που αποστέλλονται με τηλεομοιοτυπία **από υπηρεσίες** πρέπει να συνοδεύονται από **φύλλο αποστολής** (προμετωπίδα) που θα περιέχει:
- Τον πλήρη τίτλο και διεύθυνση της αποστέλλουσας υπηρεσίας.
 - Τα στοιχεία του αποστελλόμενου εγγράφου:
 - θέμα
 - αριθμό πρωτοκόλλου
 - ημερομηνία έκδοσης
 - τίτλο υπηρεσίας που έχει εκδώσει το έγγραφο
 - Τον αριθμό των σελίδων που αποστέλλονται.
 - Τα στοιχεία του αποστολέα του fax:
 - ονοματεπώνυμο
 - ιδιότητα
 - αριθμό τηλεφώνου
 - αριθμό τηλεομοιοτυπίας
 - υπογραφή
- στ.** Τα έγγραφα που αποστέλλονται με τηλεομοιοτυπία **από τον πολίτη** πρέπει να συνοδεύονται από **φύλλο αποστολής** που θα περιέχει:
- Ονοματεπώνυμο (για φυσικό πρόσωπο)
Επωνυμία (για νομικό πρόσωπο)
 - Ταχυδρομική διεύθυνση κατοικίας (για φυσικό πρόσωπο)
Ταχυδρομική διεύθυνση έδρας (για νομικό πρόσωπο)
 - Αριθμό τηλεφώνου
 - Αριθμό τηλεομοιοτυπίας
 - Ημερομηνία έκδοσης του εγγράφου που αποστέλλεται
 - Αριθμός των σελίδων που αποστέλλονται
 - Υπογραφή του αποστολέα (για φυσικό πρόσωπο)
 - Τα στοιχεία του χειριστή (για νομικό πρόσωπο)

Το τηλεομοιοτύπο έχει την ισχύ του μεταβιβαζόμενου εγγράφου, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις και τηρείται η διαδικασία που περιγράφεται εδώ και που προβλέπεται στο άρθρο 14 του ν.2672/98.

Υπόδειγμα Φύλλου Αποστολής Τηλεομοιότυπου (FAX)

(Ημερομηνία, Ώρα))

ΛΗΠΤΗΣ

Υπί όψη : _____

Υπηρεσία / Εταιρεία : _____

Τηλέφωνο : _____

Fax : _____

ΕΓΓΡΑΦΟ

Εκδούσα Υπηρεσία : _____

Α/Α Πρωτοκόλλου : _____

Θέμα : _____

ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ

Υπηρεσία : _____

Όνομα Χειριστή : _____

Ιδιότητα : _____

Τηλέφωνο : _____

Fax : _____

Πρέπει να λάβετε σελίδες, στις οποίες συμπεριλαμβάνεται και το παρόν φύλλο αποστολής. Εάν δεν λάβετε όλες τις σελίδες, ή αν δεν είναι ολόκληρες ή ευανάγνωστες, παρακαλούμε καλέστε τον αριθμό τηλεφώνου που αναφέρεται πιο πάνω ή στείλτε μήνυμα στον παραπάνω αναφερόμενο αριθμό Fax.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΧΕΙΡΙΣΤΗ

ΣΧΟΛΙΑ

4 Για το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο

Όπως προαναφέραμε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μπορεί να λειτουργήσει στα πλαίσια Πολίτη - Δημόσιας Υπηρεσίας **μόνο** για τις περιπτώσεις αιτήσεων παροχής πληροφοριών και απαντήσεων σε αυτές.

Αυτός ο περιορισμός υπάρχει γιατί δεν πληρούνται ακόμα οι τεχνικές προϋποθέσεις που θα εξασφάλιζαν τη βεβαιότητα για την γνησιότητα του αποστελλόμενου μηνύματος. Ήδη δημοσιεύτηκαν το Π.Δ. 150/2001 που ρυθμίζει θέματα ηλεκτρονικής υπογραφής και το Π.Δ. 342/2002 για την επέκταση της εφαρμογής του πιο πάνω προεδρικού διατάγματος σε όλες τις κατηγορίες διοικητικών εγγράφων. (Βλεπ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄).

Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όταν προέρχονται από δημόσιο φορέα, πρέπει να περιέχουν:

- α.** Τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποστολέα και λήπτη
- β.** Τον πλήρη τίτλο της αποστέλλουσας υπηρεσίας
- γ.** Τα στοιχεία προσδιορισμού της ταυτότητας του αποστελλόμενου μηνύματος:
 - θέμα
 - ημερομηνία
 - αριθμό πρωτοκόλλου, αν υπάρχει
- δ.** Τα στοιχεία του υπευθύνου για την παρακολούθηση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας:
 - ονοματεπώνυμο
 - ιδιότητα
 - αριθμό τηλεφώνου
 - αριθμό τηλεομοιοτυπίας

Τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όταν προέρχονται από ιδιώτη, πρέπει να περιέχουν:

- α.** Το ονοματεπώνυμο (για φυσικό πρόσωπο)
Την επωνυμία (για νομικό πρόσωπο)
- β.** Την ταχυδρομική διεύθυνση κατοικίας (για φυσικό πρόσωπο)
Την ταχυδρομική διεύθυνση έδρας (για νομικό πρόσωπο)
- γ.** Τον αριθμό τηλεφώνου
- δ.** Τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας
- ε.** Τα στοιχεία του χειριστή (για νομικό πρόσωπο)
- στ.** Τη συγκατάθεση του ιδιώτη

Απαραίτητη προϋπόθεση για την γνησιότητα της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας είναι η αυτόματη ηλεκτρονική επιβεβαίωση. Σε περίπτωση που τέτοια επιβεβαίωση δεν είναι δυνατή για τεχνικούς λόγους, ο παραλήπτης του μηνύματος είναι υποχρεωμένος να επιβεβαιώσει τον αποστολέα για την λήψη του με το ίδιο ή άλλο μέσο.

Υπόδειγμα Φύλλου Αποστολής Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (E-MAIL)

ΘΕΜΑ	:	_____
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / ΩΡΑ	:	_____
ΑΠΟ	:	_____ (Ηλεκτρονική Διεύθυνση) _____
ΑΠΟΣΤΕΛΛΟΥΣΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ - ΦΟΡΕΑΣ - ΕΤΑΙΡΕΙΑ	:	_____
ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ	:	_____
ΙΔΙΟΤΗΤΑ	:	_____
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	:	_____
ΠΡΟΣ	:	_____ (Ηλεκτρονική Διεύθυνση) _____

* Αν κάποια από τα πιο πάνω στοιχεία αναγράφονται αυτόματα από το σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δεν απαιτείται να ξαναγράφονται στο κείμενο αποστολής.

Σημείωση: Σύμφωνα με την παράγρ. 2 του άρθρου 10 του ν. 2690/99, ο ενδιαφερόμενος μπορεί μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία, να υποβάλλει την αίτησή του ή άλλο έγγραφο με μηχανικό μέσο, εφόσον το μέσο τούτο αφήνει αποτύπωμα που καθιστά αναμφίβολη την αναγνώριση του μηχανήματος αποστολής, καθώς και της ημερομηνίας και ώρας αποστολής και παραλαβής. Στη συνέχεια όμως οφείλει να υποβάλει σύμφωνα με τα άρθρα 3 και 11 του ν. 2690/99, το αργότερο μέσα σε πέντε (5) ημέρες από τη λήξη της προθεσμίας, έγγραφο, που φέρει την ιδίόχειρη υπογραφή του και έχει όμοιο περιεχόμενο με αυτό το οποίο παρέλαβε, με το μηχανικό μέσο, ή υπηρεσία. Προφανώς η ρύθμιση αυτή αφορά έγγραφα που δεν μπορούν να διακινηθούν με ηλεκτρονικά μέσα.

Κεφάλαιο Όγδοο

Α. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

1. Εισαγωγή

Με την με αριθμό ΔΙΑΔΠ 3753/19.2.2001 εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, τέθηκαν οι ελάχιστοι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν μέσα στο 2001, για την προετοιμασία της Δημόσιας Διοίκησης για την «Ηλεκτρονική Διοίκηση». Ένας από τους στόχους, είναι η εφαρμογή του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, από 3.9.2001. Το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο αποτελεί κρίσιμη εφαρμογή στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διαχείρισης-αρχειοθέτησης εγγράφων.

Με την ΔΙΑΔΠ/Α1/22123/8.10.2001, νεότερη εγκύκλιο του ΥΠΕΣΔΔΑ επιδιώκεται η ανάδειξη της σημασίας της νέας αυτής εφαρμογής και η προετοιμασία των υπηρεσιών, (Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Περιφέρειες, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, Δήμοι), ώστε να είναι σε θέση να την υιοθετήσουν το συντομότερο δυνατόν, παράλληλα με το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο.

Η «**Ηλεκτρονική Διαχείριση-Αρχειοθέτηση των Εγγράφων**» προωθεί την ορθολογική οργάνωση και διοίκηση των αρχείων των υπηρεσιών και συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, στην επαρκέστερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, διευκολύνει τους δημοσίους υπαλλήλους στη διεξαγωγή της εργασίας τους κ.α.

Παρενθετικά σημειώνουμε εδώ, ότι από τις σημαντικές παραμέτρους της διοίκησης-διαχείρισης των αρχείων των δημοσίων υπηρεσιών, είναι η εκκαθάριση των αρχείων, η οποία επιβάλλεται να γίνεται περιοδικά από τις δημοσίες υπηρεσίες. (Βλ. σχετικά πιο κάτω).

Είναι γνωστό ότι ο μεγάλος όγκος των εγγράφων που διακινούνται από τις υπηρεσίες (Εισερχόμενα – Εξερχόμενα) και η παντελής έλλειψη συστημάτων διαχείρισής τους, σε συνδυασμό με τον περιορισμένο και διαρκώς συρρικνούμενο χώρο αποθήκευσής τους, καθιστούν επιτακτική την ανάγκη λήψης μέτρων προς την κατεύθυνση της εφαρμογής ενός **Ολοκληρωμένου Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων**, το οποίο θα εξασφαλίζει:

ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

- ☞ Ταξινόμηση ως προς οποιοδήποτε από τα στοιχεία των εγγράφων
- ☞ Εισαγωγή εγγράφων σε χαρτί μέσω scanner, επεξεργαστών κειμένου, λογιστικών φύλλων
- ☞ Συμπίεση (compression) των εικόνων για αποτελεσματική διαχείριση των μέσων αποθήκευσης.
- ☞ Παρακολούθηση της ροής των εγγράφων
- ☞ User interface φιλικό στο χρήστη

ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ

- ☞ Με πολλαπλούς τρόπους

ΑΝΑΚΤΗΣΗ

- ☞ Ανάκτηση των εγγράφων που το περιεχόμενο τους είναι σχετικό με την έκφραση αναζήτησης

ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

- ☞ Ταξινόμηση ως προς κάποιο στοιχείο, παραδείγματος χάρι κατηγορία, αριθμός πρωτοκόλλου, ημερομηνία κ.λπ.
- ☞ Εμφάνιση των εγγράφων, είτε ολόκληρων, είτε σε μορφή λίστας
- ☞ Επιλογή καταλόγου εμφάνισης

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

ΡΟΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

- ☞ Αποστολή σε χρήστη, ομάδα χρηστών
- ☞ Δυνατότητα παρακολούθησης και καταγραφής ενεργειών, όπου περιγράφεται κάθε βήμα
- ☞ Επιλογή ενέργειας από λίστα
- ☞ Δυνατότητα σύνδεσης με υποσύστημα ψηφιακής υπογραφής

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

- ☞ Υποστήριξη διαφορετικών επιπέδων πρόσβασης

2. *Πλεονεκτήματα Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης*

Η υιοθέτηση εφαρμογής ενός συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων προσφέρει τόσο στην υπηρεσία, όσο και στους υπαλλήλους, τα ακόλουθα πλεονεκτήματα:

- την **ελαχιστοποίηση** της διακίνησης έντυπου υλικού μεταξύ των υπηρεσιακών μονάδων του οργανισμού.
- την **αυτοματοποίηση** της διακίνησης εγγράφων από την είσοδό τους στην υπηρεσία έως την έξοδο (εισερχόμενα – εξερχόμενα).
- την **βελτίωση** της ταχύτητας αναζήτησης, αποστολής και λήψης εγγράφων καθώς και την ελαχιστοποίηση των τυχόν καθυστερήσεων λαμβάνοντας υπόψη τον όγκο των διακινούμενων εγγράφων.
- την **ασφαλέστερη** αποθήκευση και **διασφάλιση** του περιεχομένου σημαντικών εγγράφων.
- την **μείωση** των απαιτούμενων χώρων αποθήκευσης.
- την **αποδοτικότερη** και ευέλικτη πρόσβαση σε αρχειοθετημένα έγγραφα.
- την **αυτοματοποίηση** της ανάθεσης και παρακολούθησης της υλοποίησης εργασιών της υπηρεσίας.
- την **ποιοτική** αναβάθμιση των υπηρεσιών.

(Περιγραφή λειτουργίας του συστήματος, ενδεικτική απεικόνιση της ροής εργασίας και ορισμένα άλλα στοιχεία παρουσιάζονται αμέσως πιο κάτω).

3. *Περιγραφή Λειτουργίας του συστήματος*

Ένας ενδεικτικός τρόπος λειτουργίας / υλοποίησης μιας εφαρμογής ηλεκτρονικής διαχείρισης αρχείων για την πλήρη κάλυψη των απαιτήσεων, όσον αφορά την διακίνηση και την αρχειοθέτηση των εισερχόμενων / εξερχόμενων εγγράφων και τον τρόπο αλληλεπίδρασης των διαφόρων εφαρμογών, περιγράφεται στη συνέχεια:

α. Υποσύστημα επικοινωνιών

Για την αποστολή και λήψη εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιακών μονάδων και της υπη-

ρεσίας με άλλους φορείς θα χρησιμοποιηθεί, εάν υπάρχει, ένα υποσύστημα επικοινωνιών (Fax, E-Mail). Τα εισερχόμενα έγγραφα αποθηκεύονται πρώτα σε ένα ενδιάμεσο αποθηκευτικό χώρο. Σε αυτό τον χώρο έχουν πρόσβαση ειδικά προγράμματα τα οποία τα μεταφέρουν στο υπόλοιπο σύστημα και ενημερώνουν τον φάκελο εισερχομένων της αντίστοιχης Γραμματείας (είτε πρόκειται για το Κεντρικό Πρωτόκολλο της υπηρεσίας, είτε για το πρωτόκολλο κάποιας υπηρεσιακής μονάδας, πχ Διεύθυνσης).

β. Υποσύστημα διευθέτησης ροής εργασιών

Τα σενάρια της διευθέτησης ροής εργασιών θα πρέπει να τροποποιούνται από τον διαχειριστή της εκάστοτε εγκατάστασης μέσα από ειδικό περιβάλλον διαχείρισης. Το περιβάλλον αυτό θα πρέπει να αποτελεί ξεχωριστή εφαρμογή η οποία θα ανήκει στο Ολοκληρωμένο σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων.

γ. Κεντρικό Πρωτόκολλο

Το πρώτο στάδιο για τα εισερχόμενα έγγραφα είναι ο φάκελος **ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ** του κεντρικού πρωτοκόλλου της υπηρεσίας. Οι υπάλληλοι που έχουν την σχετική εξουσιοδότηση μέσω του προγράμματος ηλεκτρονικής διαχείρισης έχουν τη δυνατότητα να εμφανίσουν τις σελίδες του κάθε εισερχομένου, καθώς και την φόρμα με τα βασικά του στοιχεία.

Το σύστημα πρέπει να έχει την δυνατότητα να ενημερώνει αυτόματα ορισμένα στοιχεία όπως:

- τον αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου της Γραμματείας
- τα στοιχεία του υπαλλήλου
- την ημερομηνία / ώρα
- τα διάφορα στοιχεία που προσδιορίζουν την ταυτότητα του εισερχομένου

Στη φόρμα καταχώρησης επιλέγουν σε ποιους αποδέκτες, σε ποιές διευθύνσεις θα προωθηθεί και ποια θα είναι τα επόμενα στάδια. Τα έγγραφα πλέον εμφανίζονται στον φάκελο **ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΩΝ** του Πρωτοκόλλου.

Σε περίπτωση που μαζί με τα έγγραφα αποθηκεύονται από το επικοινωνιακό λογισμικό και συνοδευτικές πληροφορίες για τους παραλήπτες των εγγράφων, τότε αυτές μπορούν να εισάγονται αυτόματα στην φόρμα καταχώρησης με δυνατότητα, ή όχι, αλλαγών και προσαυξήσεων από τους υπαλλήλους.

δ. Προϊστάμενοι Διευθύνσεων της Υπηρεσίας

Τα εισερχόμενα έγγραφα κάθε διεύθυνσης εμφανίζονται στον φάκελο **ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ** στον οποίο θα έχουν πρόσβαση μόνο εξουσιοδοτημένοι χρήστες (προϊστάμενοι κ.λπ.). Ο χαρακτηρισμός στο σύστημα, των τμημάτων και των προϊσταμένων κάθε τμήματος γίνεται από τον διαχειριστή του συστήματος.

Οι δυνατότητες που έχουν οι προϊστάμενοι είναι:

- Να καθορίσουν την διαδρομή που θα ακολουθήσει το έγγραφο (επιλέγοντας από αντίστοιχη λίστα) ανάλογα με το είδος του εγγράφου.
- Να καθορίσουν τις ενέργειες και τους χειριστές των ενεργειών.
- Να ορίσουν χρόνο λήξης για κάθε στάδιο.
- Να συμπληρώσουν ορισμένα στοιχεία όπως σχόλια, παρατηρήσεις κ.λπ.

ε. Υπάλληλοι Διευθύνσεων (Χειριστές υποθέσεων)

Στη συνέχεια τα έγγραφα προωθούνται στους αρμόδιους υπαλλήλους (χειριστές). Οι υπάλληλοι μέσω ειδικής φόρμας μπορούν να συμπληρώσουν διάφορα χαρακτηριστικά του εγγράφου (θέμα, διαβάθμιση, αποστολέας, αριθμός πρωτοκόλλου αποστολέα κ.λπ.), να επιλέξουν

τον θεματικό φάκελο όπου θα αρχειοθετηθεί, καθώς και τα στοιχεία αναζήτησής του (λέξεις-κλειδιά κ.λπ.).

στ. Περίπτωση Εισερχομένων απευθείας στη Διεύθυνση

Για την ειδική περίπτωση εισερχομένων εγγράφων που λαμβάνονται σε έντυπη μορφή, αυτά διαβιβάζονται κατευθείαν στους προϊσταμένους.

Οι τελευταίοι θα αναγράφουν σε αυτά σχόλια, παρατηρήσεις και απαραίτητες ενέργειες και θα καθορίζουν, κατά περίπτωση, τον τρόπο εισαγωγής τους στην εφαρμογή διαχείρισης των εγγράφων, δηλαδή αν θα περάσει από scanner το σύνολο ενός εγγράφου ή επιλεγμένες σελίδες, αν θα γίνει OCR (Οπτική Αναγνώριση Χαρακτήρων) για μετατροπή του έντυπου κειμένου σε ψηφιακό αρχείο κειμένου κ.λπ.

ζ. Χειριστές Θεμάτων

Η εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων θα πρέπει να παρέχει στους χειριστές διάφορες δυνατότητες για την επεξεργασία των υποθέσεων, όπως:

- σύνταξη εξερχόμενων εγγράφων με εφαρμογές επεξεργασίας κειμένου
- προώθηση στον Προϊστάμενο για έγκριση
- καθορισμό τρόπου αποστολής
- παρακολούθηση της ροής έως την έγκριση

Η εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων θα πρέπει να παρέχει στους χρήστες σημαντικές δυνατότητες αναζήτησης και ανάκτησης των αρχειοθετημένων εγγράφων, όπως δυνατότητα σύνθετων αναζητήσεων με οποιοδήποτε στοιχείο του εγγράφου και με οποιοδήποτε λογικό ή αριθμητικό τελεστή (κριτήρια αναζήτησης).

Μια πολύ σημαντική δυνατότητα είναι η αναζήτηση με οποιοδήποτε λέξεις ή φράσεις στα κείμενα με πλήρη υποστήριξη στα ελληνικά. Το εύρος αναζήτησης (συγκεκριμένος φάκελος, αρχείο μίας διεύθυνσης, αρχεία και άλλων διευθύνσεων) εξαρτάται από την αντίστοιχη εξουσιοδότηση που έχει ο χρήστης.

η. Εξερχόμενα Έγγραφα

Οι υπάλληλοι παραλαμβάνουν τα προς αποστολή έγγραφα και συμπληρώνουν διάφορα χαρακτηριστικά στοιχεία με αντίστοιχη διαδικασία όπως και στα εισερχόμενα. Παράλληλα μπορούν να συσχετίσουν τα εισερχόμενα με τα εξερχόμενα έγγραφα.

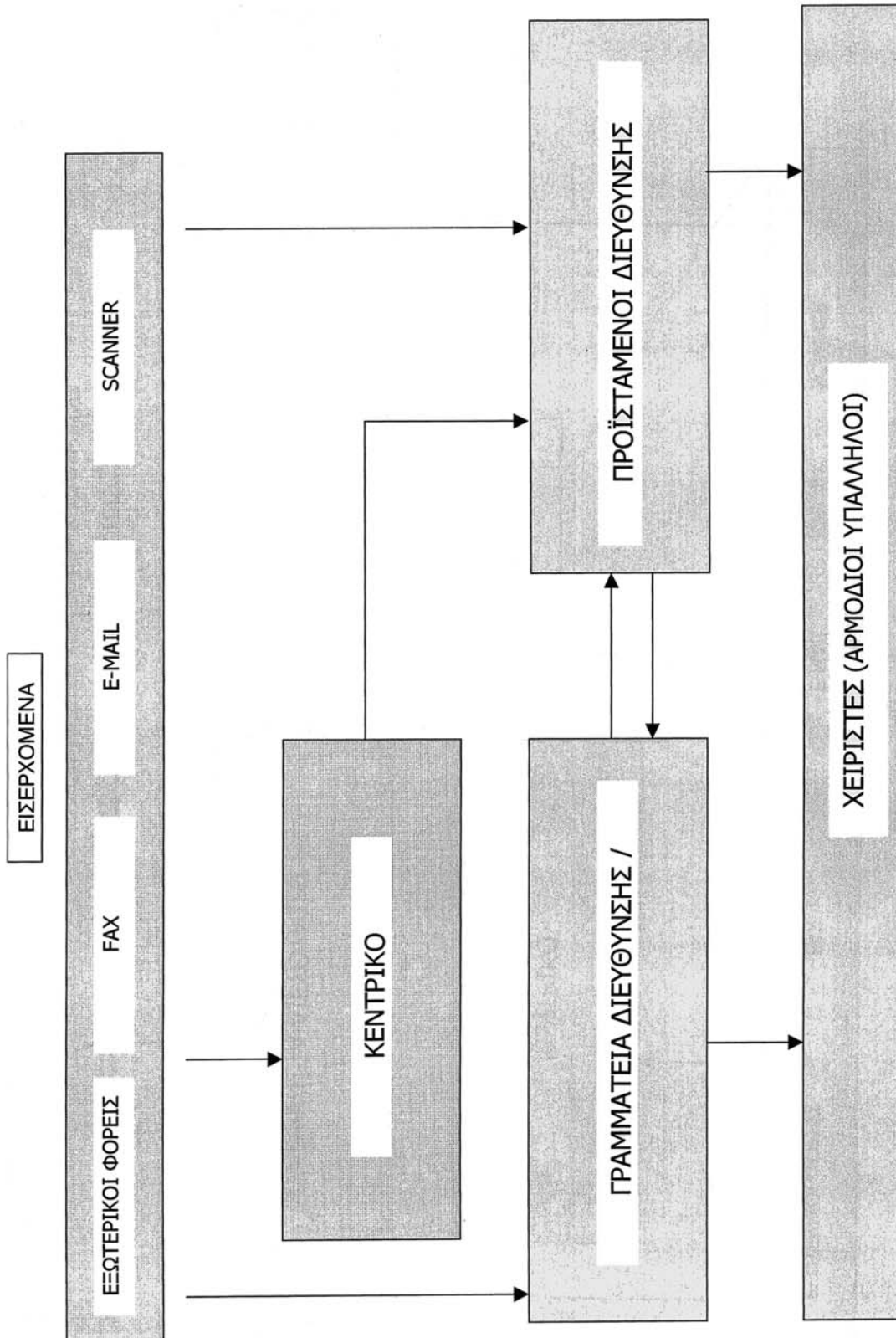
Εάν πρόκειται για έγγραφα που θα αποσταλούν ηλεκτρονικά, οι υπάλληλοι θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα καθορισμού των αποδεκτών μέσω λίστας επιλογών και προώθησης του εξερχόμενου στον προϊστάμενο της διεύθυνσης για την τελική έγκριση.

Όλα τα έγγραφα στα διάφορα στάδια έγκρισης θα πρέπει να «**υπογράφονται**» ψηφιακά. Μόνο έγγραφα τα οποία φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή του προϊσταμένου θεωρούνται τελικώς αρχειοθετημένα και μπορούν να προωθηθούν στο Πρωτόκολλο και τέλος στο επικοινωνιακό λογισμικό για την τελική αποστολή.

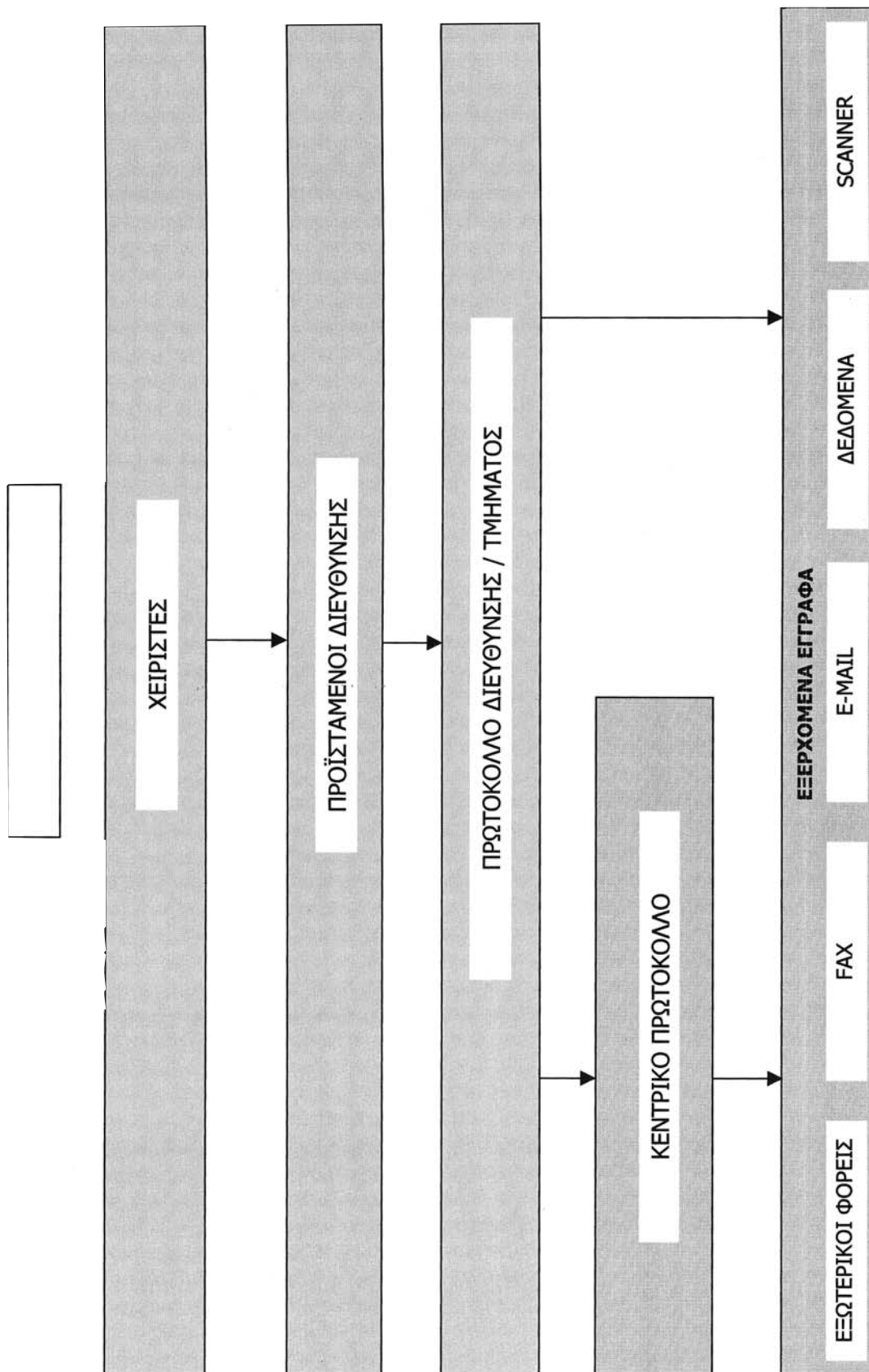
Εάν πρόκειται για έγγραφα που πρόκειται να αποσταλούν σε έντυπη μορφή, μετά την ηλεκτρονική υπογραφή θα εκτυπώνονται και θα προωθούνται στο Πρωτόκολλο. Αντίγραφο θα κρατείται φυσικά στο αρχείο της διεύθυνσης.

Σημειώνεται ότι η ανωτέρω ροή είναι ενδεικτική. Είναι δυνατόν να αλλάξει και να υλοποιηθεί με περισσότερα στάδια, παράλληλα βήματα, με δυνατότητες επιστροφών κ.λπ. Όλα αυτά καθορίζονται αναλυτικά στην φάση της ανάλυσης και συμφωνούνται με τους υπεύθυνους του Φορέα.

(Η ροή εργασίας που περιγράφεται παραπάνω παρουσιάζεται στο σχήμα 1 και στο σχήμα 2).



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ - ΣΧΗΜΑ 1



ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΩΝ - ΣΧΗΜΑ 2

B. ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ)

Παρά την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διαχείρισης των εγγράφων στις Δημόσιες Υπηρεσίες, μεγάλος αριθμός από αυτές λειτουργεί ακόμη με τον παραδοσιακό τρόπο. Για το λόγο αυτό είναι χρήσιμη η υπενθύμιση κάποιων γενικών κανόνων και αρχών για την ταξινόμηση/αρχαιοθέτηση με τον παραδοσιακό τρόπο των εισερχόμενων/εξερχόμενων εγγράφων ώστε να περιοριστεί η ανομοιομορφία και οι αυτοσχεδιασμοί στην τήρηση των φακέλων, να καταστεί ευχερής η ανεύρεση της παλαιάς αλληλογραφίας και γενικότερα να διασφαλιστεί η «συνέχεια» και η «μνήμη» της δημόσιας υπηρεσίας.

Το αρχείο αλληλογραφίας περιλαμβάνει την αλληλογραφία μιας υπηρεσιακής μονάδας ταξινομημένη και ταξιθετημένη στους αντίστοιχους φακέλους, που καταρτίζονται σύμφωνα με το θεματολόγιο.

Στους φακέλους του αρχείου ταξιθετείται, με βάση τον κωδικό αριθμό θέματος, κάθε έγγραφο για το οποίο ολοκληρώθηκαν όλες οι σχετικές ενέργειες.

1. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Οι βασικές αρχές ενός συστήματος λειτουργίας Αρχείου είναι:

- α) Για κάθε υπόθεση ή ομάδα υποθέσεων πρέπει να υπάρχει ένας φάκελος.
- β) Οι φάκελοι κάθε υπηρεσίας πρέπει να τηρούνται σε ένα ορισμένο χώρο, υπό την επίβλεψη ενός υπαλλήλου υπευθύνου για την εργασία αυτή.
- γ) Η αποκέντρωση των Αρχείων, δηλαδή η τήρηση αρχείου σε κάθε Οργανική Μονάδα επιπέδου Διεύθυνσης ή άλλου επιπέδου, π.χ. στην περίπτωση αυτοτελούς τμήματος.

2. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ

Οι εργασίες της αρχαιοθέτησης είναι οι παρακάτω:

A) ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ:

Είναι η πρώτη φάση της αρχαιοθέτησης. Στη φάση αυτή γίνεται ο διαχωρισμός σε είδη (κατηγορίες), όλων των θεμάτων αρμοδιότητας μιας Οργανικής Μονάδας.

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ:

- i) Αλφαβητική ή ταξινόμηση των ονομάτων φυσικών ή νομικών προσώπων με αλφαβητική σειρά.
- ii) Γεωγραφική ταξινόμηση ή ταξινόμηση κατά γεωγραφικά διαμερίσματα (κατά Νομό, Δήμο ή Κοινότητα, κ.λπ.).
- iii) Ταξινόμηση σύμφωνα με το περιεχόμενο ή το θέμα τους. Κατά το σύστημα αυτό όλα τα έγγραφα που αφορούν το ίδιο θέμα τίθενται σε ένα φάκελο, ανεξάρτητα αν προέρχονται από διαφορετικές πηγές ή απευθύνονται σε διαφορετικούς αποδέκτες. Το σύστημα αυτό για να αποδώσει πλήρως πρέπει να συνδυάζεται με ένα σύστημα ευρετηρίασης των θεμάτων για να αποφεύγεται η δημιουργία διπλών φακέλων και να είναι ευχερέστερη η αναζήτηση των διαφόρων θεμάτων.

ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ:

Η βασική διαβάθμιση που γίνεται κατά την ταξινόμηση είναι:

- i) Υπόθεση* (κάθε ζήτημα που απασχολεί μια δημόσια υπηρεσία, στην οποία αυτό υποβάλλεται εγγράφως) π.χ. αίτηση χορήγησης άδειας λειτουργίας αρτοποιείου.

* Σχετικά με τους φακέλους των υποθέσεων πρέπει να τηρούνται τα ακόλουθα:

α) Κάθε υπόθεση (περίπτωση) ή ομάδα υποθέσεων πρέπει να έχει τον ίδιο φάκελο.

β) Ο φάκελος ανοίγεται κατά την είσοδο του εγγράφου.

γ) Σε κάθε φάκελο αναγράφονται όλα τα στοιχεία του θεματολογίου ή του λεγόμενου Ευρετηρίου.

δ) Οι φάκελοι των υποθέσεων πρέπει να είναι απλοί φάκελοι, και η αλληλογραφία που τοποθετείται σε αυτούς να στερεώνεται με συνδετήρα.

ε) Σε κάθε έγγραφο που τοποθετείται στον φάκελο σημειώνεται αύξων αριθμός (στην επάνω δεξιά γωνία).

στ) Η αφαίρεση εγγράφου από τον φάκελο επιτρέπεται με την προϋπόθεση ότι θα επιστραφεί το ταχύτερο δυνατόν, και θα σημειωθεί στο φάκελο ποιο έγγραφο αφαιρέθηκε. Όταν γεμίσει ο φάκελος ανοίγει νέος φάκελος, με τα ίδια στοιχεία, και σημειώνεται στον πρώτο φάκελο το στοιχείο **A** και στον δεύτερο το σημείο **B** κ.ο.κ.

ζ) Ο φάκελος της υπόθεσης περιέχει στοιχεία, αντίγραφα, σημειώματα κ.λπ. χρήσιμα στοιχεία και πληροφορίες σχετικά με την υπόθεση την οποία περιέχει.

- ii) Θέμα (ειδικότερο κεφάλαιο στο οποίο υπάγονται οι υποθέσεις ή οι ομάδες υποθέσεων) που αναφέρονται στο ίδιο -με την ευρύτερη έννοια- αντικείμενο.
- iii) Κατηγορία (η βασική διαίρεση των αντικειμένων της αρμοδιότητας κάθε Οργανικής Μονάδας. Π.χ. Γεν. Δ/νση, Δ/νση, Τμήμα, μικρές βιομηχανικές μονάδες).

Β) ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΥΡΕΤΗΡΙΑΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Κωδικοποίηση των υποθέσεων είναι η συμβολική παράσταση τους.

Ευρετηρίαση είναι η κατά λογική και αλφαβητική τάξη παράθεση των υποθέσεων.

Γενικά η Κωδικοποίηση και Ευρετηρίαση των υποθέσεων, των θεμάτων και των κατηγοριών των αντικειμένων κάθε Οργανικής Μονάδας γίνεται στο θεματολόγιο που αποτελείται από δύο μέρη:

1. Το Γενικό Πίνακα Περιεχομένων του θεματολογίου (την κατά λογική τάξη παράθεση των φακέλων του Αρχείου, ήτοι κατά κατηγορία, θέμα, υπόθεση).

Το δεκαδικό σύστημα είναι το καλύτερο σύστημα ταξινόμησης, κατά το οποίο γίνεται συνδυασμός αριθμών και θεμάτων κατά έναν λογικό τρόπο. Αποτελεί επέκταση του συστήματος αρχειοθέτησης κατά θέματα, και έχει την δυνατότητα επέκτασης και παρεμβολής νέων θεμάτων. Συγκεκριμένα διαχωρίζουμε τα υπάρχοντα προς αρχειοθέτηση θέματα σε δέκα γενικές κατηγορίες διαδικασιών, και τις κωδικοποιούμε από το 0 έως το 9. Στη συνέχεια διασπούμε κάθε γενική κατηγορία σε δέκα υποκατηγορίες. Έστω π.χ. ότι θέλουμε να διασπάσουμε την 0 κατηγορία (προσωπικό) σε δέκα υποκατηγορίες: 00(τακτικό προσωπικό), 01 (έκτακτο προσωπικό), 02(ημερομίσθιοι), 03,... και 09. Περαιτέρω διάσπαση κάθε υποκατηγορίας επιτυγχάνεται κατά τον ίδιο τρόπο, έστω την 03:030(κατηγορία ΠΕ), 031(κατηγορίαΤΕ), 032(κατηγορίαΔΕ), ...και 039 κ.ο.κ.

2. Το αλφαβητικό ευρετήριο.

Το αλφαβητικό ευρετήριο περιλαμβάνει, κατά απόλυτη αλφαβητική σειρά τις κατηγορίες των αντικειμένων, τα θέματα κάθε κατηγορίας, τις ομάδες των υποθέσεων κ.λπ. σημειώνοντας σε κάθε τίτλο το αντίστοιχο σύμβολο. Τα σύμβολα κάθε υπόθεσης σημειώνονται στον σχετικό φάκελο και έτσι είναι δυνατή η ανεύρεση τους.

ΘΕΜΑΤΟΛΟΓΙΟ:

Αφού γίνει η ταξινόμηση των θεμάτων, προβαίνουμε στη σύνταξη του θεματολογίου.

Το θεματολόγιο είναι ο πίνακας που γράφονται οι Φάκελοι και κάτω από αυτούς οι Υποφάκελοι. Είναι ο πίνακας περιεχομένων του Αρχείου, η αποκωδικοποίηση του συστήματος ταξινόμησης του Αρχείου.

Για την κατάρτιση του θεματολογίου προτείνεται να χρησιμοποιούνται κινητά φύλλα, για να είναι δυνατή η συνεχής ενημέρωσή τους.

Γ) ΤΑΞΙΘΕΤΗΣΗ:

Ταξιθέτηση είναι η τοποθέτηση των εγγράφων στους οικείους φακέλους και των φακέλων στις οικείες αρχειοθήκες.

Δ) ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ:

Ιδανικό θα ήταν το να φυλάσσονται οι φάκελοι - κάθετα τοποθετημένοι - σε αρχειοθήκες που να κλείνουν καλά. Εφ'όσον αυτό δεν είναι δυνατό προτείνεται οι Υπηρεσίες να εξυπηρετούνται για την κοινή αλληλογραφία τους με απλά στερεά μεταλλικά ράφια, και μόνο για την εμπιστευτική αλληλογραφία* να χρησιμοποιούνται αρχειοθήκες ασφαλείας, και μάλιστα μεταλλικές, προς προφύλαξη των εγγράφων σπουδαίας σημασίας, όχι μόνο από τον κίνδυνο αφαιρέσεως αλλά και της πυρκαγιάς. Η αρχειοθέτηση γίνεται κατά τη σειρά που αναφέρεται στο θεματολόγιο.

Μόνο οι φάκελοι υποθέσεων που κινούνται φυλάσσονται στα αρχεία κάθε υπηρεσιακής μονάδας. Οι φάκελοι των υποθέσεων που δεν κινούνται στέλνονται στο κεντρικό αρχείο της Υπηρεσίας, εφόσον υπάρχει τέτοιο αρχείο.

* Τα έγγραφα που έχουν καταχωρηθεί στο εμπιστευτικό πρωτόκολλο (βλ. πιο πάνω) αρχειοθετούνται από τις υπηρεσίες που τα χειρίζονται σε ειδικό φάκελο για την εμπιστευτική αλληλογραφία.

Κεφάλαιο Ένατο

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΡΧΕΙΩΝ

1. Εισαγωγή

Είναι γνωστό ότι η ορθολογική οργάνωση και διοίκηση των αρχείων των υπηρεσιών συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, στην επαρκέστερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, διευκολύνει τους δημόσιους υπαλλήλους στη διεξαγωγή της εργασίας τους, στον εύκολο εντοπισμό των αναζητούμενων εγγράφων, στη διασφάλιση από την αλλοίωση ή άλλους ενδεχόμενους κινδύνους καταστροφής των πραγματικά χρήσιμων, εμπιστευτικών κ.λπ. εγγράφων, στην εξοικονόμηση χώρου και στην καλύτερη αξιοποίηση του προσωπικού. Μία από τις σημαντικές παραμέτρους της διοίκησης - διαχείρισης των αρχείων των δημοσίων υπηρεσιών είναι η εκκαθάριση των αρχείων.

Τα παρακάτω Προεδρικά Διατάγματα καθώς και αλλά που αναφέρονται στην διατήρηση αρχείων αποκλειστικής αρμοδιότητας κάθε υπουργείου ή Ν.Π.Δ.Δ., καθορίζουν τον χρόνο που πρέπει να διατηρούνται τα έγγραφα στο αρχείο καθώς και την διαδικασία, τον τρόπο εκκαθάρισης των αρχείων:

- (1) ΠΔ 162/1979 «Περί Εκκαθάρισεως των Αρχείων των Δημοσίων Υπηρεσιών» (ΦΕΚ 42 Α')
- (2) ΠΔ 768/1980 «Περί Εκκαθάρισεως των Αρχείων των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου» (ΦΕΚ 186 Α')
- (3) ΠΔ 87/1981 «Περί Εκκαθάρισεως των Αρχείων των Δημοσίων Υπηρεσιών και ΝΠΔΔ» (ΦΕΚ 27Α')
- (4) ΠΔ 480/1985 «Εκκαθάριση των Αρχείων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των Ιδρυμάτων, Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου και Συνδέσμων αυτών» (ΦΕΚ 173/Α')

2. Ποιοι υποχρεούνται σε Εκκαθάριση των Αρχείων τους

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 9 του Π. Δ. 162/1979, του άρθρου 9 του Π.Δ. 768/1980 και του άρθρου 9 του Π. Δ. 480/1985, όλες οι υπηρεσίες του δημοσίου, κεντρικές και περιφερειακές, Περιφέρειες, τα Ν.Π.Δ.Δ. και οι Ο.Τ.Α. έχουν υποχρέωση να προβαίνουν στην περιοδική εκκαθάριση των αρχείων τους, η οποία πρέπει να γίνεται μέσα στο πρώτο τρίμηνο κάθε χρόνου.

Στις κεντρικές και περιφερειακές υπηρεσίες των υπουργείων, στις Περιφέρειες, στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμίδας, στα Ν.Π.Δ.Δ. τηρούνται αρχεία στα οποία φυλάσσονται τα έγγραφα και λοιπά στοιχεία, μετά τη διεκπεραίωση της υπόθεσης στην οποία αναφέρονται και τον χαρακτηρισμό αυτών από τους αρμόδιους υπαλλήλους. Τα αρχεία αυτά διακρίνονται σε «οριστικά» και «προσωρινά».

Τα «οριστικά» αρχεία περιλαμβάνουν τα «εις το διηνεκές» διατηρητέα έγγραφα στοιχεία, τα δε «προσωρινά» πάντα τα λοιπά. (Βλ. τα πιο πάνω αναφερόμενα Π. Δ/τα).

3. Διαδικασία Εκκαθάρισης

Επειδή οι επιτροπές εκκαθάρισης των αρχείων, οι οποίες προβλέπονταν από το Π.Δ. 162/1979 και τα κατά φορέα εκδοθέντα προεδρικά διατάγματα, καταργήθηκαν με τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 4 του Ν. 2026/1992, και δεν διατηρήθηκαν με τις κατ' εξουσιοδότηση των διατάξεων αυτών, εκδοθείσες Υπουργικές αποφάσεις, στο εξής η διαδικασία εκκαθάρισης των αρχείων γίνεται με τον ακόλουθο τρόπο:

Κάθε προϊστάμενος διεύθυνσης ή ανεξαρτήτου τμήματος ή γραφείου, ορίζει άτυπα έναν ή περισσότερους υπαλλήλους από κάθε τμήμα -οι οποίοι υποκαθιστούν τις επιτροπές που καταργήθηκαν- για την καταγραφή του ακριβούς αρχειακού υλικού. Κατά τα λοιπά τηρείται η διαδικασία του Π.Δ/τος 162/1979, του Π.Δ/τος 87/1981 και των λοιπών σχετικών με την εκκαθάριση Π. Δ/των

όσον αφορά στην καταγραφή του υλικού σε πίνακες, την έκδοση απόφασης για την τήρηση ή καταστροφή τους, την πρόσκληση των Γενικών Αρχείων του Κράτους (Γ.Α.Κ.) κ.λπ.

Σημειώνουμε ότι σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν. 2026/1992 τα πιο πάνω σχετικά με τις Επιτροπές Εκκαθάρισης, ισχύουν μόνο για τα Υπουργεία, Κεντρικές και Περιφερειακές Υπηρεσίες, τις Περιφέρειες και τις αυτοτελείς δημόσιες υπηρεσίες.

Για τις Επιτροπές των Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμίδας και των ν.π.δ.δ. ισχύουν τα προβλεπόμενα από τα Π. Δ/τα 768/1980 και 480/1985.

4. Πρόσκληση των Γενικών Αρχείων του Κράτους (Γ.Α.Κ.)

Κατά την εκκαθάριση των αρχείων των Δημοσίων Υπηρεσιών (Υπουργεία, Περιφέρειες, ν.π.δ.δ. και ο.τ.α.) και αφού αποχωριστούν οι φάκελοι που έχουν υπηρεσιακή χρησιμότητα, το καταστρεπτό αρχειακό υλικό καταγράφεται και τίθεται στη διάθεση των Γενικών Αρχείων του Κράτους (Γ.Α.Κ.) τα οποία ειδοποιούνται σχετικά. Επισημαίνεται ότι τα Γ.Α.Κ. ενδιαφέρει το αρχειακό υλικό με την ευρεία του έννοια. Ως τέτοιο θεωρείται το υλικό που παράγεται από τις δημόσιες υπηρεσίες, ανεξάρτητα από το υπόστρωμά του, έγγραφα αλλά και οπτικοακουστικό υλικό (βίντεο, φιλμ, κ.λ.π.), καθώς και το υλικό που αποθηκεύεται σε μαγνητικά μέσα (δισκέτες, οπτικοί δίσκοι [CD], κ.ά.). Σύμφωνα με το άρθρο 444 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, ως έγγραφα νοούνται και οι φωτογραφικές ή κινηματογραφικές παραστάσεις, οι φωνοληψίες και κάθε άλλη μηχανική απεικόνιση.

Η πρόσκληση των Γενικών Αρχείων του Κράτους είναι υποχρεωτική και γίνεται «εγγράφως και επί αποδείξει». Τα Γ.Α.Κ. εντός προθεσμίας, όχι μικρότερη των εννέα (9) μηνών ή του ενός (1) έτους, ανάλογα με την περίπτωση, επιλέγουν τα έγγραφα ιστορικού ενδιαφέροντος (άρθρο 2 του Π.Δ. 87/1981 και άρθρο 7 του Π.Δ. 480/1985).

Πρέπει να σημειωθεί ότι με την σε ετήσια βάση εκκαθάριση των αρχείων αποφεύγεται η συσσώρευση μεγάλου όγκου υλικού και η αλλοίωσή του, γεγονός που διευκολύνει το έργο των Γ.Α.Κ.

Οι υπηρεσίες απευθύνουν πρόσκληση, σύμφωνα με τα πιο πάνω, στα Γ.Α.Κ. για να επιλέξουν τα ιστορικού ενδιαφέροντος έγγραφα ακόμη και στην περίπτωση που πρόκειται για εκκαθάριση διαβαθμισμένου αρχειακού υλικού, πλην εκείνου για το οποίο εφαρμόζονται οι διατάξεις του Κανονισμού Ασφαλείας Εθνικού Διαβαθμισμένου Υλικού (ΚΑΕΔΥ), δεδομένου ότι η σχετική περί Γ.Α.Κ. νομοθεσία διασφαλίζει αυτό το υλικό.

5. Αναγραφή Ημερομηνίας Διατήρησης Εγγράφου

Σημειώνεται ότι η βασική ενέργεια για τη διευκόλυνση της εκκαθάρισης των αρχείων είναι η νομοθετικά προβλεπόμενη υποχρέωση αναγραφής στα έγγραφα του χρόνου διατήρησής τους. Η παράλειψη της ενέργειας αυτής καθιστά δυσκολότερη τη διαδικασία εκκαθάρισης των αρχείων, κατά συνέπεια κρίνεται αναγκαίο σε κάθε έγγραφο να τίθεται η ημερομηνία έως την οποία πρέπει τούτο να διατηρηθεί. Ως ημερομηνία διατήρησης του εγγράφου ορίζεται η 31η Δεκεμβρίου του έτους κατά το οποίο λήγει η υποχρέωση φύλαξής του. Έτσι, αν για παράδειγμα το διάστημα διατήρησης ενός εγγράφου που συντάχθηκε στις 30-11-2000 είναι 3 χρόνια, τότε η σχετική ένδειξη είναι: «*Να διατηρηθεί μέχρι 31-12-2003*».

Η ένδειξη για την ημερομηνία λήξεως της υποχρέωσης διατήρησης αναγράφεται άνω δεξιά στο έγγραφο και μόνο στα σχέδια και δεν μεταφέρεται στα αντίγραφα.

Τα αναφερόμενα ως συνημμένα σε κάθε έγγραφο, έγγραφα στοιχεία, ακολουθούν το χρόνο διατήρησής του κύριου εγγράφου. Έτσι δεν είναι αναγκαίο να αναγράφεται σ' αυτά ένδειξη για το χρόνο διατήρησης.

Ο χρόνος διατήρησης που αναγράφεται στο σχέδιο του εγγράφου, ισχύει και για το εισερχόμενο που προκάλεσε την ενέργεια.

6. Εκκαθάριση Άχρηστου Υλικού

Με ευθύνη των Γενικών Διευθυντών και των προϊσταμένων όλων των Διευθύνσεων και με την εποπτεία των Γενικών Διευθυντών Διοικητικής Υποστήριξης διαχωρίζεται το άχρηστο υλικό και ειδοποιείται ο Ο.Δ.Δ.Υ. για την παραλαβή του.

Κεφάλαιο Δέκατο

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΟΥ ΓΝΗΣΙΟΥ ΤΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ - ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ

(Ν. 2690/ 1999, Άρθρο Πρώτο, Πρώτο Κεφάλαιο, Γενικές Διατάξεις άρθρο 11, ΦΕΚ 45 Α')

1. Γενικά

Η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του ενδιαφερομένου γίνεται από οποιαδήποτε διοικητική αρχή, βάσει του δελτίου ταυτότητας ή των αντίστοιχων εγγράφων που προβλέπονται στο άρθρο 3 του ν. 2690/1999.

Την επικύρωση αντιγράφου από το πρωτότυπο, ή από το ακριβές αντίγραφο της αρχής που εξέδωσε το πρωτότυπο, μπορεί να ζητήσει ο ενδιαφερόμενος από οποιαδήποτε διοικητική αρχή, δικηγόρο ή συμβολαιογράφο. Η υποχρέωση θεώρησης του γνήσιου της υπογραφής καλύπτει κάθε περίπτωση και δεν απαιτείται να είναι σχετική ή συναφής με το έργο της υπηρεσίας, από την οποία ζητά θεώρηση ο πολίτης.

Δεν απαιτείται επικύρωση αντιγράφου ή φωτοαντιγράφου αν τούτο συνοδεύεται από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου που βεβαιώνει την ακρίβεια των στοιχείων.

Τα επικυρωμένα αντίγραφα πιστοποιητικών, βεβαιώσεων, άλλων δικαιολογητικών στοιχείων και τα αντίγραφα που συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση γίνονται δεκτά από τις διοικητικές αρχές όπως τα πρωτότυπα.

Διευκρινιστική για τις διατάξεις του άρθρου 11, και ιδιαίτερα γι' αυτές που αφορούν στην επικύρωση, είναι η γνωμοδότηση 233/2000 του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (Ν.Σ.Κ.) που έχει γίνει δεκτή από τον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης η οποία αναφέρει:

α) Από τις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999, προκύπτει ότι ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ζητήσει από οποιαδήποτε διοικητική αρχή την επικύρωση αντιγράφου από το πρωτότυπο ή από το ακριβές αντίγραφο της αρχής που εξέδωσε το πρωτότυπο **όχι όμως και από επικυρωμένο αντίγραφο το οποίο δεν έχει επικυρωθεί από την αρχή που εξέδωσε το πρωτότυπο.**

β) Τα «αλλοδαπά» δημόσια έγγραφα των οποίων η γνησιότητα δεν βεβαιώνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από τη «Σύμβαση της Χάγης» (κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του ν. 1497/1984), ή εφόσον προέρχεται από χώρα που δεν έχει συμβληθεί στη Σύμβαση αυτή, των οποίων η γνησιότητα δεν βεβαιώνεται κατά τα διεθνή νόμιμα (προξενική διαδικασία), δεν μπορούν να γίνουν δεκτά καθόλου από τις ελληνικές διοικητικές αρχές.

Περαιτέρω από τις ήδη αναφερθείσες διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999, προκύπτει ότι δεν είναι επιτρεπτή η επικύρωση αντιγράφων από έγγραφα που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπό νομικό καθεστώς. Και τούτο διότι οι διατάξεις του ν. 2690/1999 εφαρμόζονται μόνο σε έγγραφα που έχουν εκδοθεί στο πλαίσιο της εθνικής έννομης τάξης και έχουν προέλθει από ημεδαπές διοικητικές αρχές (Δημόσιο, ο.τ.α. και άλλα ν.π.δ.δ.). Μετά τη γνωμοδότηση 233/2000 του Ν.Σ.Κ. ακολούθησαν δύο ακόμη σχετικές.

Σύμφωνα με την 335/2002 γνωμοδότηση του (Ν.Σ.Κ.) οι επίσημες μεταφράσεις εγγράφων από την ελληνική σε ξένη γλώσσα ή αντιστρόφως οι οποίες εκδίδονται από τη Μεταφραστική Υπηρεσία του Υπουργείου Εξωτερικών αποτελούν έγγραφο διοικητικής αρχής και υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής της παραγρ. 2 του άρθρου 11 του Ν. 2690/1990 και κατά συνέπεια μπορεί κάθε ενδιαφερόμενος να ζητά από οποιαδήποτε διοικητική αρχή την επικύρωση αντιγράφου από το πρωτότυπο της μετάφρασης ή από ακριβές αντίγραφο αυτής που είχε εκδώσει η Μεταφραστική Υπηρεσία. Υποχρέωση επικύρωσης του αντιγράφου αυτού υπάρχει και

όταν η μετάφραση έχει γίνει σε ξένη γλώσσα, αφού ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/99) ρυθμίζει το θέμα της επικυρώσεως των αντιγράφων χωρίς να διακρίνει μεταξύ εγγράφων συντεταγμένων σε ελληνική και ξένη γλώσσα. Άλλωστε για να εκδοθεί επικυρωμένο αντίγραφο ο αρμόδιος κατά το νόμο υπάλληλος παραβάλλει το αντίγραφο προς το πρωτότυπο ή το ακριβές αντίγραφο της αρχής που εξέδωσε το πρωτότυπο και βεβαιώνει με την υπογραφή του την προς τούτο συμφωνία (βλ. και το άρθρο 14 του Ν. 1599/1986, διατάξεις του οποίου περιέλαβε το άρθρο 11 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, όπως προκύπτει από την εισηγητική έκθεση αυτού, και κατά την παράγραφο 3 εδάφιο δεύτερο του οποίου «η επικύρωση γίνεται έπειτα από αντιπαραβολή με το πρωτότυπο ή το ακριβές αντίγραφο που κατέχει ο ενδιαφερόμενος»). Η παραβολή αυτή δεν προϋποθέτει κατ' ανάγκη ανάγνωση, αλλά απαιτεί ταύτιση του περιεχομένου, η οποία είναι δυνατή και επί εγγράφων συντεταγμένων σε ξένη γλώσσα. Απαιτείται βέβαια, σε κάθε περίπτωση, να μπορεί να διαγνώσει ο υπάλληλος από τον οποίο ζητείται η επικύρωση ότι πρόκειται για έγγραφο ημεδαπής διοικητικής αρχής και μάλιστα πρωτότυπο ή ακριβές αντίγραφο της αρχής που εξέδωσε το πρωτότυπο. Σημειώνεται επί πλέον ότι η αρμοδιότητα της Μεταφραστικής Υπηρεσίας προς μετάφραση εγγράφων είναι διαφορετική από την αρμοδιότητά της προς επικύρωση, η οποία προβλέπεται από τις ίδιες διατάξεις και συνίσταται στην επικύρωση του γνησίου της υπογραφής των οργάνων και των προσώπων που αναφέρονται σ' αυτές. (Σχετική και η εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.22/οικ/16229/26.8.2002).

Σύμφωνα με τη γνωμοδότηση 381/2002 του Ν.Σ.Κ. στην περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος προσάγει έγγραφο αλλοδαπής αρχής σε ημεδαπή δημόσια αρχή με σκοπό να το χρησιμοποιήσει ενώπιον αυτής ως απαιτούμενο από το νόμο δικαιολογητικό στοιχείο ζητεί από την αρχή αυτή να παραγάγει φωτοαντίγραφο του αλλοδαπού εγγράφου, να το επικυρώσει, να το καταχωρίσει στον φάκελο της υπόθεσής του για να το χρησιμοποιήσει αυτή και μόνο και στη συνέχεια να του επιστρέψει το πρωτότυπο, δεν πρόκειται για επικύρωση κατά το άρθρο 11 παρ. 2 του ν. 2690/99, αλλά για βεβαίωση που χρησιμεύει αποκλειστικά στην υπηρεσία ότι προσήχθη το απαιτούμενο αλλοδαπό έγγραφο και ότι όμοιό του είναι αυτό που παραμένει στον υπηρεσιακό φάκελο. Η πρακτική αυτή των δημοσίων υπηρεσιών, μη στηριζόμενη στο νόμο, πρέπει να θεωρηθεί ως σύννομη επειδή πρόκειται για έγγραφο το οποίο απαιτείται από το νόμο ως δικαιολογητικό στοιχείο, εκτός βέβαια αν από τις εκάστοτε ειδικές διατάξεις προκύπτει ότι αξιώνεται η κατάθεση του ίδιου αλλοδαπού εγγράφου ως απολύτως αναγκαίου, πράγμα που οφείλει να διαπιστώνει κάθε φορά η αρμόδια υπηρεσία με επισκόπηση και ερμηνεία των διατάξεων που απαιτούν το δικαιολογητικό στοιχείο. Ειδικά πάντως όσον αφορά το διαβατήριο, παρατηρείται ότι από τις διατάξεις των άρθρων 8 παρ. 4 και 59 του Ν. 2910/2001 «είσοδος και παραμονή αλλοδαπών στην Ελληνική Επικράτεια. Κτήση της ελληνικής ιθαγένειας με πολιτογράφηση και άλλες διατάξεις» ως δικαιολογητικό στοιχείο των αιτήσεων για χορήγηση άδειας παραμονής αλλοδαπού και για πολιτογράφηση αντίστοιχα απαιτείται «αντίγραφο διαβατηρίου ή άλλου ταξιδιωτικού εγγράφου», το δε φωτοαντίγραφο που παράγουν και επικυρώνουν οι υπηρεσίες από το προσαγόμενο σ' αυτές διαβατήριο του ενδιαφερομένου, κατά τα αναφερόμενα στο ερώτημα, πληροί τις προϋποθέσεις του απαιτούμενου από τις παραπάνω διατάξεις αντιγράφου. (Σχετική η εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.22/οικ/2034/14.10.2002).

2. Διαδικασία βεβαίωσης του γνήσιου της υπογραφής και επικύρωσης αντιγράφων.

α. Διαδικασία βεβαίωσης του γνήσιου της υπογραφής.

Για τη θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής ο πολίτης πρέπει να υπογράψει ενώπιον του αρμοδίου υπαλλήλου της Υπηρεσίας που ενεργεί τη θεώρηση.

Για τη θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής των ενδιαφερομένων, γίνεται σχετική επισημειωματική πράξη στο σώμα του κειμένου του εγγράφου, του οποίου ζητείται η παραπάνω θεώρηση από τον αρμόδιο υπάλληλο της διοικητικής Αρχής, ο οποίος αναγράφει χειρόγραφα ή με ανάλογη ορθογώνια σφραγίδα:

- i. Τον τίτλο του φορέα και την Υπηρεσία του, που ενεργεί τη θεώρηση (π.χ. Υπουργείο Οικονομικών - Τελωνείο Αθηνών)

- ii. Τη φράση «Θεωρείται το γνήσιο της υπογραφής του...».
- iii. Το ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο του ενδιαφερομένου, που αφορά η θεώρηση γνησιότητας της υπογραφής του.
- iv. Τον αριθμό του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου εγγράφου στοιχείου του ενδιαφερομένου, του οποίου βεβαιώνεται το γνήσιο της υπογραφής.
- v. Τον τόπο και την ημερομηνία της θεώρησης.
- vi. Την υπογραφή του υπαλλήλου της θεώρησης.
- vii. Την επίσημη (στρογγυλή) σφραγίδα* της Υπηρεσίας που ενεργεί τη θεώρηση.
- viii. Το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου που ενεργεί τη θεώρηση.

β. Διαδικασία Επικύρωσης αντιγράφων

Η Επικύρωση αντιγράφου ή φωτοαντιγράφου από το πρωτότυπο ή από το ακριβές αντίγραφο της Αρχής που εξέδωσε το πρωτότυπο, γίνεται από κάθε διοικητική αρχή (δημόσια Υπηρεσία, Ν.Π.Δ.Δ., Ο.Τ.Α. Α΄ και Β΄ βαθμού), καθώς και από δικηγόρο ή συμβολαιογράφο, έπειτα από αντιπαραβολή του αντιγράφου με το πρωτότυπο ή το ακριβές αντίγραφο που κατέχει ο ενδιαφερόμενος. Δηλαδή ο αρμόδιος κατά νόμο υπάλληλος για την επικύρωση παραβάει το αντίγραφο προς το πρωτότυπο ή το ακριβές αντίγραφο της αρχής που εξέδωσε το πρωτότυπο και βεβαιώνει με την υπογραφή του την προς τούτο συμφωνία. (Βλ. άρθ. 14 παρ. 3 του ν. 1599/86). Βλέπε και πιο πάνω τη γνωμοδότηση του ΝΣΚ 335/2002). Για την επικύρωσή του, γίνεται σχετική επισημειωματική πράξη στο σώμα του αντιγράφου ή φωτοαντιγράφου, από τον αρμόδιο υπάλληλο της διοικητικής Αρχής, ο οποίος αναγράφει, χειρόγραφα ή με ανάλογη ορθογώνια σφραγίδα:

- i. Τον τίτλο του φορέα και την υπηρεσία αυτού που ενεργεί την επικύρωση (π.χ. Υπουργείο Οικονομικών - Δ.Ο.Υ. Λαμίας).
- ii. Τη φράση «Ακριβές Αντίγραφο ή ακριβές φωτοαντίγραφο, από το πρωτότυπο ή από το ακριβές αντίγραφο που βρίσκεται στο Αρχείο της Υπηρεσίας που μου επιδείχθηκε από τον ενδιαφερόμενο».
- iii. Το ονοματεπώνυμο και το πατρώνυμο, καθώς και τον αριθμό δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου εγγράφου στοιχείου (άρθρο 3 Ν. 2690/1999) του προσώπου, που προσκομίζει το προς επικύρωση έγγραφο.
- iv. Τον τόπο και την ημερομηνία επικύρωσης.
- v. Την υπογραφή του υπαλλήλου επικύρωσης.
- vi. Την επίσημη (στρογγυλή) σφραγίδα της Υπηρεσίας που ενεργεί την επικύρωση.
- vii. Το ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου που ενεργεί την επικύρωση του εγγράφου.

3. Χορήγηση της επισημείωσης της Σύμβασης της Χάγης (Ν. 2503/1997 Εγκύκλιος ΥΠΕΣΔΔΑ 25456/20.6.97)

Με τον Ν. 1497/1984 κυρώθηκε η από 5.10.1961 Σύμβαση της Χάγης που κατάργησε την υποχρέωση επικύρωσης αλλοδαπών δημοσίων εγγράφων, εφόσον φέρουν τη σχετική επισημείωση - apostille (Βλ. ΣτΕ 1342/1991).

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 16 του Νόμου 2503/1997* (ΦΕΚ 107/Τ.Α΄/30-5-97) «Διοίκηση, Οργάνωση, Στελέχωση της Περιφέρειας, ρύθμιση θεμάτων για την τοπική αυτοδιο-

* Με αποφάσεις των κατά περίπτωση αρμόδιων υπουργών οι οποίες δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως καθορίζονται οι αρχές, οι Οργανισμοί και τα Νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου οι οποίοι έχουν δικαίωμα να έχουν τη δικιά τους σφραγίδα, το υπεύθυνο για τη φύλαξη της όργανο, καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια. (Βλ. άρθρο 7 Ν. 48/1975/ΦΕΚ 108).

* Βλ. στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Η, το άρθρο 16 του Ν. 2503/1997.