

Εγχειρίδιο
Συμπαραστάτη
ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΑΘΗΝΑ 2014

Περιεχόμενα

Σελίδα

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5
1.1. Η ρύθμιση του “Καλλικράτη”	7
1.2. Η αιτιολογική έκθεση	10
1.3. Υπουργικές εγκύκλιοι	12
1.4. Οι ευρωπαϊκές συστάσεις	15
1.4.1. Οι “Αρχές που διέπουν την λειτουργία του τοπικού Συνηγόρου”	
1.4.2. Νεότερη σύσταση για ίδρυση και λειτουργία του θεσμού	
1.5. Η διοικητική πρακτική	24
II. ΟΡΓΑΝΩΝΟΝΤΑΣ ΤΟ “ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ”	25
2.1. Η βασική υποδομή του Γραφείου	26
2.2. Το ανθρώπινο δυναμικό	27
2.3. Το μητρώο καταγγελιών	28
2.4. Ακρόαση πολιτών	30
III. Η ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ	32
3.1. Προετοιμάζοντας τις υπηρεσίες	33
3.2. Υποδοχή των καταγγελιών	35
3.3. Η γραπτή διαμεσολάβηση	42
3.4. Η υποχρέωση απάντησης στους ενδιαφερομένους	65
3.5. Η σύσκεψη διαμεσολάβησης	69
3.6. Η διαβίβαση εκτός Δήμου	74
IV. ΟΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΔΗΜΑΡΧΟ	80
4.1. Προϋποθέσεις	81
4.2. Περιεχόμενο	82

4.3. Δημοσίευση	85
4.4. Προώθηση	86
4.5. Αναρτημένες Ειδικές Προτάσεις	87
V. ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ	91
5.1. Η ιστοσελίδα του Δήμου	92
5.2. Ο ιστότοπος του Συμπαραστάτη	94
5.3. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	95
5.4. Υποχρέωση χορήγησης αντιγράφων σε τρίτους	97
VI. ΟΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΑ ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	98
6.1. Το Δημοτικό Συμβούλιο	99
6.2. Η δημοτική Αρχή	101
6.3. Τα Συμβούλια των Δημοτικών Κοινοτήτων	102
6.4. Η Επιτροπή Ποιότητας Ζωής και η Οικονομική Επιτροπή	103
6.5. Η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης	108
6.6. Το Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών	109
VII. Η ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ	110
7.1. Ενημερωτικά φυλλάδια	111
7.2. Μηνιαίο δελτίο δραστηριοτήτων	112
7.3. Χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης	113
7.4. Μετάδοση κοινωνικού μηνύματος	114
7.5. Αρθρογραφία	117
7.6. Ομιλίες και διοργάνωση εκδηλώσεων	118
VIII. ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΘΕΣΜΟΥΣ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ	119
8.1. Η Αποκεντρωμένη διοίκηση	120
8.2. Η Περιφέρεια	121

8.3. Ο Συνήγορος του Πολίτη	122
8.4. Η Ελληνική Αστυνομία	123
8.5. Η κοινωνία των πολιτών	124
8.6. Οι άλλοι Συμπαραστάτες	126
ΙΧ. Η ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ	128
9.1. Χρόνος υποβολής	129
9.2. Περιεχόμενο	131
9.3. Δημοσίευση	132
9.4. Παρουσίαση και συζήτηση	133
Χ. ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΙΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	134

Ι. ΕΙΣΑΓΩΓΗ



Η αποστολή του/της Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης επιβάλλει την προσήλωση στον στόχο της επίτευξης εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών των πολιτών κι επιχειρήσεων με τις δημοτικές υπηρεσίες. Η στοχοθεσία δεν αφορά μόνο τον Συμπαραστάτη, αλλά θα πρέπει να εμπνέει και το σύνολο των υπηρεσιών του Δήμου, την δημοτική αρχή, καθώς και την δημοτική αντιπολίτευση που έχει συμπράξει για την ενεργοποίηση του θεσμού.

Ο κύκλος εργασιών είναι διαφορετικός από Δήμο σε Δήμο, όπως καταφαίνεται και από τις Ετήσιες Εκθέσεις των Συμπαραστατών. Υπάρχουν ωστόσο ορισμένες θεμελιώδεις αρχές για την λειτουργία του θεσμού: ανεξαρτησία, ίση μεταχείριση, διαφάνεια, αποτελεσματικότητα, εχεμύθεια, ταχεία εξυπηρέτηση, επαρκής γνώση του κανονιστικού πλαισίου και των προβλημάτων. Για να μην μείνουν στην θεωρία αυτές οι αρχές, θα πρέπει να ακολουθούνται συγκεκριμένες διαδικασίες, εκ των προτέρων ορατές για τους πολίτες και τις δημοτικές υπηρεσίες, ώστε αφενός ο Συμπαραστάτης να ανταποκρίνεται στις υψηλές προσδοκίες τους, χωρίς να πελαγοδρομεί, κι αφετέρου να εμποδώνεται η πεποίθηση ότι κάθε υπόθεση θα τύχει της κατάλληλης φροντίδας κι επιμέλειας. Το "μυστικό", λοιπόν, για την αντιμετώπιση ακόμη κι ενός μεγάλου κύκλου εργασιών, είναι η διαμόρφωση ευέλικτων αλλά και διαφανών και αποτελεσματικών διαδικασιών.

Οι διαδικασίες που καλείται να διαμορφώσει ο/η Συμπαραστάτης δεν θα είναι απαραίτητα οι ίδιες σε κάθε Δήμο, καθώς πρέπει να προσαρμόζονται στους πόρους, τις ειδικές συνθήκες της εκάστοτε δημοτικής διοίκησης, την πραγματικότητα της υποστελέχωσης, αλλά και τις προσωπικές ικανότητες και το υπόβαθρο του προσώπου που αναλαμβάνει αυτήν την αποστολή. Μέσω του Δικτύου Συμπαραστατών που ιδρύσαμε στα τέλη του 2012, ακολουθώντας ευρωπαϊκή σύσταση, είχα την ευκαιρία της αλληλεπίδρασης με συναδέλφους άλλων Δήμων και Περιφερειών, με τους οποίους ανταλλάσσουμε συχνά απόψεις, καθώς και πληροφορίες για τις διοικητικές και διαμεσολαβητικές πρακτικές που ακολουθούνται από περιοχή σε περιοχή. Υπάρχει σημαντική ποικιλομορφία ως προς τον τρόπο με τον οποίο ασκείται η δημοτική διαμεσολάβηση, και συχνά είναι ανάλογη με την επαγγελματική ή και διοικητική προϋπηρεσία κάθε Συμπαραστάτη. Αλλού είναι πιο αποτελεσματικές οι προφορικές παρεμβάσεις, οι προσωπικές παραστάσεις στις δημοτικές υπηρεσίες, ενώ αλλού ο κύκλος εργασιών επιβάλλει την αλληλογραφία και έναν μεγαλύτερο βαθμό τυποποίησης.

Στο εγχειρίδιο έχουν ληφθεί υπόψη ορισμένες κοινές αρχές και περιλαμβάνονται σε αυτο επίσημα κείμενα, υποδείγματα και διοικητικές πρακτικές που έχουν αναπτύξει οι ήδη υπηρετούντες Συμπαραστάτες, μετά το

έτος 2011 που τέθηκε ο θεσμός σε εφαρμογή σε ορισμένους Δήμους. Το εγχειρίδιο δεν είναι φυσικά εξαντλητικό, ούτε δεσμευτικό, καθώς αποσκοπεί στην καταγραφή των καλών πρακτικών, ώστε να αποθησαυριστεί η σχετική διοικητική εμπειρία. Καταγράφει σε μεγαλύτερο βαθμό τις διαδικασίες και πρακτικές που εφαρμόζονται στην Αθήνα, αλλά εξ αρχής ο στόχος είναι να δειχθεί ότι, με ελάχιστα μέσα, μπορεί να οργανωθεί ένας ευέλικτος όσο και διαφανής μηχανισμός διαμεσολάβησης σε κάθε Δήμο. Οι αναφορές στο έργο συναδέλφων μου περιορίζονται στις αναρτημένες στο διαδίκτυο πηγές, ενώ το εγχειρίδιο δεν καλύπτει τον ομόλογο θεσμό του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης.

Είναι χρήσιμο για τους πολίτες αλλά και για τις δημοτικές διοικήσεις να εκλεγούν Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης στους Δήμους (άνω των 20.000 κατοίκων) που ο θεσμός δεν έχει τεθεί σε εφαρμογή. Ο περιορισμός της δικαστηριακής ύλης θα βοηθήσει τόσο την αποφόρτιση των νομικών υπηρεσιών των Δήμων, που σε κάποιες περιπτώσεις υπάρχουν χιλιάδες εκκρεμείς δικογραφίες, ενώ ιδανικά θα συμβάλει και στην αποτροπή της διάνοιξης νέων δικών. Για την επίτευξη του στόχου αυτού δεν αρκεί η λειτουργία του Συμπαραστάτη, αλλά είναι αναγκαία η συνεργασία και των άλλων δημοτικών οργάνων που συμμετέχουν στην αρμοδιότητα της εξωδικαστικής επίλυσης, όπως είναι οι Οικονομικές Επιτροπές, οι νομικές υπηρεσίες των Δήμων και τα Δημοτικά Συμβούλια. Πέρα από την τυπική ενάσκηση των αρμοδιοτήτων, η διαμόρφωση μιας κουλτούρας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και σεβασμού της διαμεσολάβησης προϋποθέτει την συνεννόηση, τον ειλικρινή διάλογο και την σύγκλιση στον στόχο, πέρα από "ιεραρχίες" και τίτλους.

Έχοντας πρόσβαση στις σχετικές πληροφορίες που υπάρχουν από την μέχρι σήμερα λειτουργία του θεσμού, τα πρόσωπα που θα αναλάβουν την αποστολή του Συμπαραστάτη, με την νέα δημοτική περίοδο, δεν θα ξεκινήσουν από μηδενική αφετηρία, καθώς θα μπορούν να αξιοποιήσουν το υλικό που έχει συγκεντρωθεί. Και θα είμαστε πάντοτε πλάι τους, για κάθε μορφής συνδρομή σχετικά με την αποστολή τους. Η γνώση και, πολύ περισσότερο, η διοικητική πρακτική και εμπειρία δεν μπορεί να είναι "ιδιοκτησία". Αντιθέτως, πρέπει να διαχέονται όσο το δυνατόν περισσότερο και, όπως κάθε δημόσια πληροφορία, πρέπει να είναι καθολικά προσβάσιμες, ως δημόσιο αγαθό. Τα σύγχρονα διαδικτυακά εργαλεία μας παρέχουν αυτή την δυνατότητα με μηδενικό κόστος και θα ήταν παράλειψη να μην την αξιοποιούμε προς όφελος της οικοδόμησης ενός αποτελεσματικού δημοτικού μηχανισμού επίλυσης διαφορών.

Με τις σκέψεις αυτές, μοιράζομαι μαζί σας την ταξινόμηση του ιζήματος που συγκεντρώθηκε από τα δύο χρόνια της λειτουργίας του θεσμού στον Δήμο Αθηναίων κι εύχομαι να αναδειχθούν Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης σε όλους τους Δήμους της Χώρας, στους οποίους προβλέπεται η συγκεκριμένη θεσμική δυνατότητα.

Βασίλης Σωτηρόπουλος

Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης
Δήμου Αθηναίων

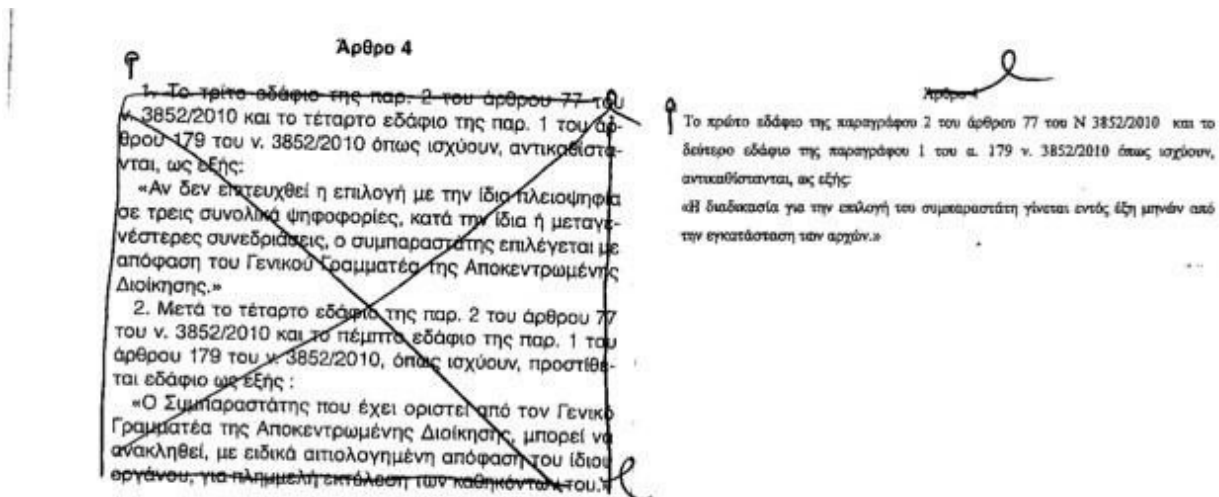
1.1. Η ρύθμιση του "Καλλικράτη"

Η νομική πρόβλεψη για την εισαγωγή του θεσμού στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης θεσπίστηκε με το "Πρόγραμμα Καλλικράτης", δηλαδή τον Ν.3852/2010 (Φ.Ε.Κ. 187 Α'/7.6.2010). Ειδικότερα για την λειτουργία του θεσμού στους Δήμους προβλέπει το άρθρο 77 του νόμου αυτού.

Στο άρθρο 77 επήλθαν δύο νομοθετικές επεμβάσεις από την θεσμοθέτησή του "Καλλικράτη" μέχρι σήμερα. Σκοπός τους ήταν διευκόλυνση της εκλογής του προσώπου που αναλαμβάνει την αποστολή.

Με το άρθρο 58 παρ. 2 του ν. 3966/2011 (Φ.Ε.Κ. 118 Α'/24.5.2011) η, αρχικά αποκλειστική, προθεσμία δύο μηνών έγινε "ενδεικτική", έτσι ώστε να υπάρχει η δυνατότητα επαναπροκήρυξης της θέσης, ακόμη και μετά την πάροδο των δύο μηνών από την ανάληψη των καθηκόντων της νέας δημοτικής αρχής.

Στη συνέχεια, με το άρθρο 4 του ν. 4257/2014 (Φ.Ε.Κ. 93 Α'/14.4.2014), μετά από μια ανεπιτυχή απόπειρα τροποποίησης του τρόπου εκλογής, η ενδεικτική προθεσμία έγινε έξι μηνών, για να τονιστεί ακόμη περισσότερο η ευχέρεια των Δημοτικών Συμβουλίων να εκλέξουν Συμπαραστάτη, ακόμη κι όταν έχει παρέλθει μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.



[Πάνω: η απόσυρση της τροπολογίας και η αντικατάστασή της από τον υπουργό Εσωτερικών, κατόπιν έλλειψης συναίνεσης των βουλευτών της πλειοψηφίας.]

Σε κάθε περίπτωση, η προθεσμία παραμένει ενδεικτική: οι Δήμαρχοι μπορούν από την έναρξη της ανάληψης των καθηκόντων τους να αναρτήσουν διαδικτυακά τις προκηρύξεις πλήρωσης της θέσης και τα Δημοτικά Συμβούλια μπορούν από την έναρξη της δημοτικής περιόδου να συνεδριάσουν για να εκλέξουν Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης, χωρίς να χάνουν χρόνο που στερεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από το δικαίωμα της προσφυγής στην δημοτική διαμεσολάβηση.

Το τελικό ισχύον κείμενο του άρθρου 77 σήμερα έχει ως εξής:

Άρθρο 77 του Ν.3852/2010

1. Στους δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου, επιλέγεται, κατόπιν προκηρύξεως που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του δήμου, πρόσωπο εγνωσμένου κύρους και εμπειρίας, ως συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης. Υποψηφιότητες υποβάλλονται με δήλωση που κατατίθεται στο προεδρείο του δημοτικού συμβουλίου κατά την έναρξη της διαδικασίας επιλογής. Ως συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης δεν μπορεί να επιλεγεί αιρετός δήμου, περιφέρειας ή βουλευτής. Ως προς το αξίωμα του συμπαραστάτη του δημότη ισχύουντα κωλύματα και τα ασυμβίβαστα που προβλέπονται στο άρθρο 14 του παρόντος. Η θητεία του συμπαραστάτη ακολουθεί τη θητεία των δημοτικών αρχών.

2. Η διαδικασία για την επιλογή του συμπαραστάτη γίνεται εντός έξι (6) μηνών από την εγκατάσταση των αρχών. Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης επιλέγεται με απόφαση η οποία λαμβάνεται με μυστική ψηφοφορία και με πλειοψηφία των δύο τρίτων (2/3) του συνόλου των μελών του δημοτικού συμβουλίου. Αν δεν επιτευχθεί η επιλογή, η ψηφοφορία επαναλαμβάνεται κατά την ίδια ή μεταγενέστερη συνεδρίαση με την ίδια πλειοψηφία. Είναι επιτρεπτή με την ίδια πλειοψηφία και την αυτή διαδικασία η ανάκληση του συμπαραστάτη για πλημμελή εκτέλεση των καθηκόντων του, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση του δημοτικού συμβουλίου.

3. Ο συμπαραστάτης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του δήμου, δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεων του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους.

4. Η υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς στο συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης δεν αναιρεί τη σχετική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη ως ανεξάρτητης αρχής, ούτε τις αρμοδιότητες άλλων ελεγκτικών οργάνων και αρχών, καθώς και του Ελεγκτή Νομιμότητας.

5. Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης συντάσσει ετήσια έκθεση. Η ετήσια έκθεση παρουσιάζεται από τον ίδιο και συζητείται στην ειδική δημόσια συνεδρίαση του δημοτικού συμβουλίου για τον απολογισμό της δημοτικής αρχής κατά τις διατάξεις του άρθρου 217 του Κ.Δ.Κ., εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της. Ο συμπαραστάτης μπορεί επίσης να προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων

βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό, τόσο στο πλαίσιο ης ετήσιας έκθεσής του, όσο και επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, οι ειδικές προτάσεις του συμπαραστάτη υποβάλλονται στον δήμαρχο και κοινοποιούνται στο δημοτικό συμβούλιο και στον γενικό γραμματέα του δήμου. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του συμπαραστάτη αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

6. Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης λαμβάνει αντιμισθία ισόποση με την αντιμισθία του προέδρου του δημοτικού συμβουλίου. Ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του συμπαραστάτη και της επιχείρησης ισχύουν οι σχετικές διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους.

1.2. Η αιτιολογική έκθεση

Χρήσιμο εργαλείο για την κατανόηση και ερμηνεία της διάταξης του άρθρου 77 αποτελεί η αιτιολογική έκθεση του “Προγράμματος Καλλικράτη”¹. Στο Γενικό Μέρος (κεφάλαιο Δ') της Αιτιολογικής Έκθεσης, εκτός από την επανάληψη διατυπώσεων των διατάξεων περιλαμβάνονται και τα εξής:

Δ. Ένα νέο σύστημα διακυβέρνησης για τους ΟΤΑ

[...]

Ο συμπαραστάτης θα έχει ως αποστολή, πέραν από την έγκαιρη καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, τη διασφάλιση της αμεροληψίας των δημοτικών αρχών, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, καθώς και την αποσυμφόρηση του δημάρχου και άλλων αιρετών οργάνων του δήμου από τη συσσώρευση αιτημάτων και παραπόνων των πολιτών. Μέσω του συμπαραστάτη, θα αποτρέπονται πρόσθετες διαδικασίες (προσφυγές σε ελεγκτικούς μηχανισμούς και στη δικαιοσύνη), επειδή πολλά προβλήματα κακοδιοίκησης θα επιλύονται στο πλαίσιο του ίδιου του ΟΤΑ, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση διαδικασιών, πόρων, χρόνου, χρήματος και ελαχιστοποίηση της ταλαιπωρίας των πολιτών.

Περαιτέρω, στο ειδικό μέρος της αιτιολογικής έκθεσης, ως προς το άρθρο 77, εκτός από τα ανωτέρω, αναφέρονται και τα εξής:

Ειδικό μέρος - Άρθρο 77

[...]

Τα πολυσυζητημένα προβλήματα κακοδιοίκησης στους δήμους, τα παράπονα αρκετών πολιτών για μεροληψία και επιλεκτική πρόσβαση στα κέντρα αποφάσεων των δημοτικών αρχών, αλλά και η υπερφόρτωση του δημάρχου από αιτήματα και παράπονα μεμονωμένων πολιτών και ομάδων, καθιστούν αναγκαία την καθιέρωση ενός νέου θεσμού διαμεσολάβησης μεταξύ διοικουμένων και δημοτικών αρχών και υπηρεσιών. [...] Παράλληλα, αποφεύγεται το ενδεχόμενο πρόκλησης πολιτικών και προσωπικών ανταγωνισμών, μέσω της καθιέρωσης κωλύματος εκλογής του δημοτικού συμπαραστάτη σε αιρετό αξίωμα.

Παρά την ευρεία διατύπωση της αιτιολογικής έκθεσης (“παράπονα μεμονωμένων πολιτών και ομάδων” και “διαμεσολάβησης μεταξύ διοικουμένων και δημοτικών αρχών και υπηρεσιών”), το ισχύον νομοθετικό κείμενο περιορίζει τους καταγγέλλοντες μόνο σε “άμεσα θιγόμενους πολίτες και επιχειρήσεις” και τους καταγγελλόμενους μόνο σε

¹ Κείμενο προσβάσιμο σε: http://www.ypes.gr/el/Regions/programma/nomoi_kai_alla_egrafa/

“υπηρεσίες”, “νομικά πρόσωπα” και “επιχειρήσεις” του Δήμου².

2 Για τον λόγο αυτόν, έχει υποβληθεί από Συμπαραστάτες προς το Υπουργείο Εσωτερικών πρόταση τροποποίησης της παραγράφου 3, ώστε να είναι καταστεί σαφές, σύμφωνα και με την αιτιολογική έκθεση, ότι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλουν φυσικά και νομικά πρόσωπα, αλλά και ενώσεις προσώπων και ότι η διαμεσολάβηση αφορά και τα όργανα διοίκησης του δήμου. Με το σχέδιο Ενιαίου Κώδικα Αυτοδιοίκησης που έχει δοθεί στη δημοσιότητα, οι προτεινόμενες τροποποιήσεις φαίνονται να έχουν γίνει κατ' αρχήν αποδεκτές και περιλαμβάνονται στην σχετική κωδικοποίηση, αλλά βεβαίως δεν έχουν ακόμη καταστεί νομοθετικό κείμενο. Βλ. το σχέδιο του Ενιαίου Κώδικα Αυτοδιοίκησης, εδώ: <http://www.tovima.gr/society/article/?aid=603515>

1.3. Υπουργικές εγκύκλιοι

Για την εφαρμογή του άρθρου 77 έχουν εκδοθεί μέχρι στιγμής δύο (2) υπουργικές εγκύκλιοι.

Με την εγκύκλιο 59/74896/30.12.2010 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης³ επαναλαμβάνονται ορισμένα από τα ανωτέρω και επισημαίνονται επιπλέον τα εξής:

1η Εγκύκλιος Υπουργείου

[...]

Η αυξημένη πλειοψηφία των δύο τρίτων (2/3) με την οποία επιλέγεται ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης διασφαλίζει την ευρύτερη δυνατή συναίνεση για την επιλογή του ικανότερου προσώπου για το νέο θεσμό. [...] Μη υπάρχουσας αντίθετης ρύθμισης, για τη θέση μπορεί να επιλεγεί πρόσωπο που είναι δημότης άλλου δήμου.

[...]

Στον συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης, εφόσον για τη θέση επιλεγεί πρόσωπο που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 93 παρ. 1 του Νόμου 3852/2010 χορηγείται υποχρεωτική άδεια για όλο το χρονικό διάστημα της θητείας του.

Το στοιχείο που προσθέτει ουσιαστικά η εγκύκλιος στην ερμηνεία του άρθρου 77 είναι ότι, μη υπάρχουσας αντίθετης ρύθμισης, ως Συμπαραστάτης μπορεί να επιλεγεί και δημότης άλλου δήμου.

Με την εγκύκλιο 27230/7.6.2011⁴ του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επισημάνθηκε στους Δήμους ότι η αρχικά αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών για την επιλογή Συμπαραστάτη έγινε νομοθετικά ενδεικτική (άρα, ενδεικτική είναι και η μεταγενέστερη τροποποίηση της προθεσμίας σε έξι μηνών) και σημειώθηκαν επιπλέον τα εξής:

2η Εγκύκλιος Υπουργείου

[...]

Σημειώνεται επίσης ότι για την εκλογή του Συμπαραστάτη ισχύουν τα κωλύματα των άρθρων 14 και 116 του

³ Κείμενο προσβάσιμο σε: <http://et.diavgeia.gov.gr/f/ypes/ada/4%CE%99%CE%99%CE%9A%CE%9A-%CE%A75>

⁴ Κείμενο προσβάσιμο σε: <http://et.diavgeia.gov.gr/f/ypes/ada/4%CE%913%CE%A9%CE%9A-%CE%930>

N. 3852/ 2010, όπως αναφέρονται στα άρθρα 77, παρ. 1 προτελευταίο εδάφιο και 179, παρ. 1 προτελευταίο εδάφιο του ίδιου νόμου. Επομένως δεν υφίσταται κώλυμα εκλογής δικηγόρου στη θέση του Συμπαραστάτη. Επίσης, από τις διατάξεις των άρθρων 77 και 179 του Ν. 3852/ 2010, υφίσταται υποχρέωση των δήμων άνω των 20.000 κατοίκων και των περιφερειών να προβούν σε προκήρυξη για την κάλυψη της θέσης αυτής, η οποία αναρτάται στο Διαδίκτυο.

Η διαδικασία για την επιλογή του Συμπαραστάτη αρχίζει με την έκδοση προκήρυξης για την πλήρωση της θέσης. Η προκήρυξη μπορεί να εκδίδεται, κάθε φορά, και μετά το πέρας της δεύτερης ανεπιτυχούς εκλογής του Συμπαραστάτη. Εφόσον, δηλαδή, μετά από δύο ψηφοφορίες, οι οποίες μπορεί να διενεργούνται στην ίδια ή σε επομένη συνεδρίαση του δημοτικού ή περιφερειακού συμβουλίου, δεν επιτυγχάνεται η εκλογή του Συμπαραστάτη, τότε πριν τη διενέργεια νέας ψηφοφορίας εκδίδεται προκήρυξη για την πλήρωση της θέσης, στην οποία μπορούν να θέσουν υποψηφιότητα τα ίδια ή άλλα πρόσωπα ή να αποσύρουν το ενδιαφέρον τους πρόσωπα που είχαν θέσει υποψηφιότητα με την προηγούμενη προκήρυξη.

Τέλος, σας γνωρίζουμε ότι ο Συμπαραστάτης διεκπεραιώνει τις ενώπιόν του υποθέσεις είτε εγγράφως (με αλληλογραφία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του δήμου ή της περιφέρειας) είτε προφορικώς, ενημερώνοντας και στις δύο περιπτώσεις τον ενδιαφερόμενο. Οι ενέργειες αυτές λαμβάνουν χώρα εντός του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών αυτών.

Επομένως, από αυτή την εγκύκλιο διευκρινίζεται:

- ότι δεν υφίσταται κώλυμα εκλογής **δικηγόρου** στη θέση του/της Συμπαραστάτη (χωρίς αυτός να τίθεται σε αναστολή, κατά το άρθρο 31 του Ν.4194/2013 – Κώδικα Δικηγόρων),
- ότι η προκήρυξη της θέσης είναι **υποχρεωτική** και
- ότι μπορεί να εκδίδεται **κάθε φορά μετά το πέρας της δεύτερης ανεπιτυχούς εκλογής**,
- ότι οι δύο ψηφοφορίες μπορούν να γίνονται **στην ίδια ή σε επόμενη συνεδρίαση** του δημοτικού συμβουλίου, ενώ μετά την δεύτερη συνεδρίαση πρέπει να εκδοθεί νέα προκήρυξη, στην οποία μπορούν να θέσουν υποψηφιότητα και τα ίδια ή άλλα πρόσωπα ή να αποσύρουν το ενδιαφέρον τους πρόσωπα που είχαν ήδη θέσει υποψηφιότητα.

Αυτά, σχετικά με το θέμα της εκλογής. Γενικά, η στάση της εγκυκλίου συνοψίζεται στον κανόνα "ό,τι δεν απαγορεύεται ρητώς, επιτρέπεται".

Ως προς την διεκπεραίωση των υποθέσεων, η εγκύκλιος αναφέρει ότι ο Συμπαραστάτης μπορεί να ακολουθεί **είτε την γραπτή είτε την προφορική διαμεσολάβηση**, με υποχρέωση, όμως, για ενημέρωση των ενδιαφερομένων και στις δύο περιπτώσεις.

Η επισήμανση αυτή δεν αναιρεί την υποχρέωση γραπτής απάντησης εντός τριάντα (30) ημερών που προβλέπει η παρ. 3 του άρθρου 77. Η υποχρέωση γραπτής απάντησης δεν επιβάλλει βέβαια και επίλυση του προβλήματος εντός τριάντα ημερών, αλλά αφορά την υποχρέωση του/της Συμπαραστάτη για ενημέρωση του ενδιαφερόμενου σε σχέση με τις

διαμεσολαβητικές ενέργειες στις οποίες έχει προβεί⁵.

Πρακτικά, αυτό σημαίνει ότι εάν έχει προκριθεί η διαδικασία της γραπτής διαμεσολάβησης, ο/η Συμπαραστάτης οφείλει να την έχει πραγματοποιήσει εντός τριάντα (30) ημερών και να έχει αποστείλει το σχετικό έγγραφο και προς τον ενδιαφερόμενο πολίτη ("καταγγέλλοντα") ή επιχείρηση. Η προθεσμία είναι μεν ενδεικτική, αλλά καλό είναι να τηρείται για να επιβεβαιώνεται και η πρόσθετη αξία της λειτουργίας ενός θεσμού ευέλικτου, γρήγορου που επιταχύνει την εξυπηρέτηση των πολιτών και δεν δημιουργεί νέες γραφειοκρατικές καθυστερήσεις.

5 Η συγκεκριμένη διευκρίνιση έχει περιληφθεί στο άρθρο 125 του σχεδίου Ενιαίου Κώδικα Αυτοδιοίκησης που δόθηκε στη δημοσιότητα, ο οποίος ωστόσο ακόμη δεν έχει αποτελέσει νομοθετικό κείμενο. Βλ. περισσότερα: <http://www.tovima.gr/society/article/?aid=603515>

1.4. Οι ευρωπαϊκές συστάσεις

Ο θεσμός του δημοτικού διαμεσολαβητή ή τοπικού συνηγόρου του πολίτη (local ombudsman) εισήχθη στην Ελλάδα με το Πρόγραμμα "Καλλικράτης". Πολύ πριν την θέσπιση του νόμου αυτού, η ίδρυση ενός συνηγόρου του πολίτη που θα λειτουργεί σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο έχει αποτελέσει αντικείμενο ευρωπαϊκών συστάσεων που εδώ και δεκαετίες έχουν απευθύνει τα όργανα του Συμβουλίου της Ευρώπης προς τα κράτη μέλη.

Οι δημοτικές αρχές και οι πολίτες πρέπει να γνωρίζουν ότι ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης θεσμοθετήθηκε σε συμμόρφωση της Ελλάδας προς αυτές τις συστάσεις και τα ψηφίσματα του Συμβουλίου της Ευρώπης. Τα ευρωπαϊκά κείμενα που συνιστούν στα κράτη να ιδρύσουν και να ενισχύσουν τον θεσμό, περιλαμβάνουν και κατευθυντήριες γραμμές και αρχές για την καλή λειτουργία του.

Η τήρηση των συστάσεων αυτών είναι σημαντική για την σχέση της χώρας με το Συμβούλιο της Ευρώπης, ενώ συμβάλλει στην σωστή λειτουργία του θεσμού, καθώς συνοψίζει την ευρωπαϊκή εμπειρία των καλών πρακτικών σε σχέση με το θέμα. Γι' αυτό, η εφαρμογή του άρθρου 77 και η εν γένει λειτουργία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης πρέπει να ακολουθούν τα αναφερόμενα στα ευρωπαϊκά κείμενα.

Η Σύσταση του 1975

ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ

Εικοστή έκτη τακτική συνεδρίαση

ΣΥΣΤΑΣΗ 757 (1975) επί των συμπερασμάτων της συνάντησης της Επιτροπής Νομικών Υποθέσεων της Συνέλευσης με τους Συνηγότερους του Πολίτη και τους Κοινοβουλευτικούς Επιτρόπους στο Συμβούλιο της Ευρώπης⁶

(Παρίσι, 18-19 Απριλίου 1974)

Η Συνέλευση,

[...]

10. Συνιστά στην Επιτροπή Υπουργών να καλέσει τις κυβερνήσεις των κρατών μελών που δεν το έχουν ήδη πράξει, να εξετάσουν την δυνατότητα διορισμού σε εθνικό, περιφερειακό και / ή σε τοπικό επίπεδο πρόσωπα με αρμοδιότητες όμοιες με αυτές των υπαρχόντων Συνηγότερων του Πολίτη ή Κοινοβουλευτικών Επιτρόπων.

Η Σύσταση του 1985

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ
ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΥΠΟΥΡΓΩΝ

ΣΥΣΤΑΣΗ αρ. R (85) 13 ⁷

ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΥΠΟΥΡΓΩΝ ΠΡΟΣ ΤΑ ΚΡΑΤΗ ΜΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΘΕΣΜΟ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

(Θεσπίστηκε από την Επιτροπή των Υπουργών στις 23 Σεπτεμβρίου 1985 στην 388η συνάντηση των Αναπληρωτών Υπουργών).

Η Επιτροπή Υπουργών

[...]

Συνιστά στις κυβερνήσεις των κρατών μελών:

6 Κείμενο προσβάσιμο στα Αγγλικά σε: <http://t.co/mwOUdSsd>

7 Κείμενο προσβάσιμο στα Αγγλικά σε: [http://home.broadpark.no/~wkeim/files/COE-No.R%20\(85\)13.pdf](http://home.broadpark.no/~wkeim/files/COE-No.R%20(85)13.pdf)

α. να εξετάσουν την δυνατότητα διορισμού ενός Συνηγόρου του Πολίτη σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο ή σε ειδικούς τομείς της δημόσιας διοίκησης,

β. να εξετάσουν την δυνατότητα του Συνηγόρου του Πολίτη, όπου δεν έχει ήδη, να εξετάζει ιδίως υποθέσεις ανθρώπινων δικαιωμάτων που εμπίπτουν στο πλαίσιο της γενικής αρμοδιότητάς του και, αν δεν είναι ασύμβατο με την εθνική νομοθεσία, να κινεί αυτεπάγγελτες έρευνες και να γνωμοδοτεί σε ζητήματα ανθρώπινων δικαιωμάτων

γ. να εξετάσουν την επέκταση και ενδυνάμωση των αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου του Πολίτη ώστε να ενθαρρύνεται η αποτελεσματική παρακολούθηση των ανθρώπινων δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών κατά την λειτουργία της διοίκησης.

Η Σύσταση του 1999

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ ΚΟΓΚΡΕΣΟ ΤΟΠΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΙΑΚΩΝ ΑΡΧΩΝ

Σύσταση 61 (1999) του Κογκρέσου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών της Ευρώπης για τον ρόλο των Τοπικών και Περιφερειακών Διαμεσολαβητών/Συνηγόρων του Πολίτη στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών⁸

Το Κογκρέσο

[...]

Συνιστά:

I. Στις κυβερνήσεις των κρατών μελών που δεν έχουν ακόμη τέτοιο θεσμό:

21. να ενθαρρύνουν την ίδρυση Γραφείων Συνηγόρων σε εθνικό επίπεδο, καθώς επίσης και σε δημοτικό και περιφερειακό επίπεδο και να διασφαλίσουν ότι οι τοπικές και περιφερειακές αρχές μπορούν να βοηθήσουν στην επαύξηση της προστασίας των πολιτών και των μειονοτήτων και στον σεβασμό του κράτους δικαίου και να βελτιώσουν την διαχείριση των δημόσιων υποθέσεων και την λειτουργία των αρχών, με τα κατάλληλα νομικά και δημοσιονομικά εργαλεία.

II. Στις Κυβερνήσεις των κρατών μελών που ήδη έχουν τέτοιο θεσμό σε εθνικό επίπεδο:

22. να λάβουν μέτρα εισαγωγής του θεσμού και σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο και κατάλληλης ενημέρωσης των πολιτών για την φύση του θεσμού και τις δυνατότητες που προσφέρει.

⁸ Κείμενο σε ελληνική μετάφραση:

http://www.cityofathens.gr/symparastatis/sites/www.cityofathens.gr/symparastatis/files/%2061_1999.pdf

1.4.1 Οι “Αρχές που διέπουν τον θεσμό του Συνηγόρου σε τοπικό επίπεδο”

Το πιο αναλυτικό κείμενο για τον θεσμό του τοπικού Συνηγόρου περιλαμβάνεται ως παράρτημα στο Ψήφισμα 80/1999 του Κογκρέσου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης⁹. Το Ψήφισμα καλεί τις τοπικές αρχές που δεν έχουν τον θεσμό να τον ενεργοποιήσουν, ιδρύοντας γραφεία συνηγόρων, με επαρκείς πόρους. Επίσης, καλεί τις τοπικές αρχές που έχουν τον θεσμό, να δημιουργήσουν ένα εθνικό δίκτυο τοπικών συνηγόρων, για τη συγκέντρωση της εμπειρίας και την διερεύνηση δυνατοτήτων συνεργασίας και συντονισμού για την επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες από τις δημόσιες αρχές. Ένα τέτοιο Δίκτυο ιδρύσαμε οι Συμπαραστάτες της Αττικής, τον Δεκέμβριο του 2012, στην Αθήνα¹⁰.

Πέρα από την επανάληψη των ανωτέρω παραινήσεων, για την εισαγωγή του θεσμού σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, το Ψήφισμα περιλαμβάνει στο παράρτημά του τις “Αρχές που διέπουν τον θεσμό του τοπικού Συνηγόρου”. Οι “Αρχές” αποτελούν σημαντικές κατευθύνσεις, τόσο για τον νομοθέτη, όσο και για τις δημοτικές αρχές και τους ίδιους τους Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης, καθώς και για τους Περιφερειακούς Συμπαραστάτες του Πολίτη και της Επιχείρησης. Πρακτικό ενδιαφέρον για τις δημοτικές αρχές που σκοπεύουν να ενεργοποιήσουν τον θεσμό, αλλά και για τα πρόσωπα που θα αναλάβουν αυτή την αποστολή, παρουσιάζουν τα εξής σημεία:

“Αρχές που διέπουν τον θεσμό του τοπικού Συνηγόρου”

[...]

Η επιλογή του Συνηγόρου

9. Τα βασικά ποιοτικά χαρακτηριστικά ενός Συνηγόρου, όσον αφορά τις λειτουργίες του, είναι η ανεξαρτησία, η αμεροληψία και η επάρκεια. Γι' αυτό, το επιλεγόμενο πρόσωπο δεν πρέπει να δέχεται επιρροές από (ή να υπόκειται σε πιέσεις από) τα όργανα των τοπικών και περιφερειακών αρχών, το

⁹ Κείμενο διαθέσιμο στα Αγγλικά:

http://www.provincia.milano.it/export/sites/default/decisioni/difensore_civico_english/doc/res80.pdf

και σε Ελληνική μετάφραση:

<http://www.cityofathens.gr/symparastatis/sites/www.cityofathens.gr/symparastatis/files/%2080.pdf>

¹⁰ Ίδρυση Δικτύου Συμπαραστατών του Δημότη και της Επιχείρησης και Περιφερειακών Συμπαραστατών του Πολίτη και της Επιχείρησης <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/596>

ανώτερο προσωπικό τους, τα πολιτικά κόμματα κ.τ.λ.

10. Συνιστάται:

i. να αποφεύγεται ο διορισμός πολιτικών (δηλ. όσων έχουν εκλεγεί σε ένα συμβούλιο ή είναι μέλη ενός πολιτικού κόμματος). Η ανεξαρτησία και η αμεροληψία πρέπει να είναι ορατή από τους πολίτες και ως προς αυτό, η εικόνα είναι επίσης σημαντική.

ii. να εξετάζονται στενά οι υποψήφιοι, προκειμένου να αποκλεισθούν αυτοί που μπορεί να έχουν (ή να εμφανίζεται ότι έχουν) διασυνδέσεις με την τοπική αρχή (συμφέροντα συνδεόμενα με το επάγγελμα ή τις αρμοδιότητές τους, πολιτικά ή οικονομικά συμφέροντα, κλπ.)

iii. να διασφαλίζεται ότι η εκπαίδευση και οι ιδιότητες των υποψηφίων είναι σχετικές με τις αρμοδιότητες ενός Συνηγόρου, ο οποίος θα πρέπει να έχει επαρκή γνώση της λειτουργίας και των κανόνων της Διοίκησης.

11. Είναι επίσης επιθυμητό να έχει διευκρινιστεί ο χρόνος της θητείας, ο τρόπος επανεκλογής και η αρμοδιότητα και δράση που είναι ασυμβίβαστη με τα καθήκοντα του Συνηγόρου. Θα πρέπει να δοθεί προσοχή στην ανάγκη για ισορροπία ανάμεσα στις αρμοδιότητες και τα ασυμβίβαστα, προκειμένου να εξασφαλιστεί ότι θα υποβάλλουν αίτηση κατάλληλοι υποψήφιοι.

12. Πρέπει να προβλέπεται αντιμισθία, ανάλογη με το σύστημα υπηρεσίας (πλήρους, μερικής απασχόλησης κλπ) και αντίστοιχη με την αντιμισθία που καταβάλλεται σε υψηλόβαθμους λειτουργούς της διοίκησης. Όταν οι Συνηγόροι δεν λαμβάνουν αντιμισθία, δεν υπάρχουν επαρκείς εγγυήσεις ανεξαρτησίας και αμεροληψίας.

[...]

Το γραφείο και οι υπηρεσίες του Συνηγόρου

16. Η ανάγκη για λύσεις που είναι κατάλληλες για κάθε ειδική περίπτωση, σύμφωνα με διαφορετικούς παράγοντες κάθε οργανισμού, όπως το μέγεθος της τοπικής ή περιφερειακής αρχής, ο προϋπολογισμός κλπ, καθιστούν αδύνατη την διατύπωση κατευθυντήριων γραμμών. Πάντως, είναι χρήσιμο να οριοθετηθούν οι ουσιώδεις σκοποί:

i. ο Συνηγός πρέπει να διαθέτει προσωπικό αντίστοιχο σε αριθμό και σε ιδιότητες, ανάλογα με την έκταση της εδαφικής του αρμοδιότητας και τον αριθμό των ατόμων που μπορεί να ζητήσουν τις υπηρεσίες του,

ii. το προσωπικό μπορεί να διατεθεί στην υπηρεσία του Συνηγόρου από τις τοπικές αρχές ή να επιλεγεί άμεσα από τον Συνηγόρο. Η τελευταία λύση είναι προτιμητέα, ενόψει της ανάγκης για ανεξαρτησία, η οποία αφορά επίσης τους υπαλλήλους του Συνηγόρου,

iii. ο Συνηγός πρέπει να διαθέτει τις εγκαταστάσεις, τις τεχνικές υπηρεσίες και άλλες υπηρεσίες που είναι αναγκαίες για να ασκήσει αποτελεσματικά τα καθήκοντά του.

Εξουσίες και λειτουργίες του Συνηγόρου

17. Οι διαφορές στα νομικά συστήματα, τις διοικητικές οργανώσεις και τον βαθμό αυτονομίας που απολαμβάνουν οι τοπικές αρχές διαδραματίζουν θεμελιώδη ρόλο στον καθορισμό των εξουσιών του Συνηγόρου. Δεν είναι επιθυμητό να προτείνουμε ένα ενιαίο πρότυπο για αυτές τις αρμοδιότητες, καθώς σε κάθε κράτος αυτά τα θέματα οργανώνονται με ιδιαίτερο τρόπο. Πάντως, είναι χρήσιμο να υποδείξουμε τους στόχους που πρέπει να τίθενται κατά την προσεκτική άσκηση του καθορισμού των εξουσιών του Συνηγόρου:

i. καθώς υπάρχει μια άμεση σχέση ανάμεσα στην αυτονομία των τοπικών αρχών και στον Συνήγορο, συνεπάγεται ότι το πεδίο αρμοδιότητας του Συνηγόρου θα πρέπει να αφορά όλες τις πράξεις και συμπεριφορές των τοπικών διοικητικών αρχών,

ii. οι εξουσίες των εθνικών Συνηγόρων και των τοπικών/περιφερειακών Συνηγόρων θα πρέπει να κατανέμονται κατά τρόπον ώστε όλες οι δραστηριότητες και συμπεριφορές των δημόσιων αρχών να καλύπτονται και να μην υπάρχουν κενά, στα οποία τα άτομα θα ήταν άνευ προστασίας,

iii. κάθε περιορισμός όσον αφορά τις πράξεις και την συμπεριφορά που σχετίζεται για παράδειγμα με ιδιαίτερους τομείς (εθνική άμυνα, δημόσια ασφάλεια, επιβολή του νόμου, κλπ) θα πρέπει να περιορίζεται μόνο στο απολύτως αναγκαίο,

iv. όσον αφορά τον καθορισμό των αρμοδιοτήτων μεταξύ των Συνηγόρων και της Δικαιοσύνης φαίνεται ότι υπάρχουν ακόμη ορισμένες γκρίζες περιοχές, καθώς και περιοχές αλληλοεπικάλυψης. Ωστόσο, ενόψει των συμφερόντων της προστασίας των ατόμων, δεν θα πρέπει να αποκλείεται η επιλογή ανάμεσα στις δύο διαδικασίες ή η εναλλακτική χρήση τους.

18. Κατά τον καθορισμό των εξουσιών και καθηκόντων του Συνηγόρου, θα πρέπει να προβλέπεται:

i. μια συμβουλευτική λειτουργία, για να βοηθά τα άτομα να λύνουν τα προβλήματά τους με τις δημόσιες αρχές,

ii. η ουσιώδης λειτουργία της εποπτείας και μεσολάβησης,

iii. η λειτουργία της δημοσιότητας, η οποία είναι αναγκαία για να βοηθηθεί η επίλυση υποθέσεων κακοδιοίκησης στην πηγή τους και για να γίνουν οι δημόσιες αρχές πιο αποτελεσματικές, σεβόμενες τα ανθρώπινα δικαιώματα.

Πρόσβαση στον Συνήγορο

19. Η πρόσβαση στον Συνήγορο πρέπει να είναι ανοικτή για κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που θεωρεί ότι έχει υποστεί κάθε είδους βλάβη λόγω μιας πράξης ή συμπεριφοράς της τοπικής διοικητικής αρχής. Κάθε διάκριση που βασίζεται στην εθνικότητα (για παράδειγμα, όταν η πρόσβαση περιορίζεται μόνο σε πολίτες), την φυλή, το φύλο κλπ., είναι αντίθετη στις γενικές αρχές που διέπουν την προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων.

20. Προκειμένου να καταστεί η πρόσβαση στον Συνήγορο πιο εύκολη στην πράξη, το γραφείο θα πρέπει να είναι ανοικτό κάθε μέρα και θα πρέπει να υπάρξει επίσης πρόβλεψη για επικοινωνία με τηλέφωνο και/ή με ηλεκτρονικά μέσα. Συνιστάται ιδίως η χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής για την επικοινωνία μεταξύ Συνηγόρου και πολιτών.

21. Οι υπηρεσίες του Συνηγόρου πρέπει να παρέχονται δωρεάν και η διαδικασία πρέπει να είναι ευέλικτη και χωρίς πολλές τυπικότητες, έτσι ώστε καθυστερήσεις, δυσκολίες και έξοδα για τα άτομα να αποφεύγονται.

22. Οι αιτούντες πρέπει να ενημερώνονται για τις πρωτοβουλίες που λαμβάνει ο Συνήγορος και, εάν είναι εφικτό, για τις ακόλουθες εξελίξεις και το τελικό αποτέλεσμα. Όταν η αναληφθείσα δράση αποσκοπεί σε έναν συμβιβασμό, πρέπει να αναζητάται η προηγούμενη συγκατάθεση του αιτούντος.

23. Ο Συνήγορος πρέπει να έχει την εξουσία αυτεπάγγελτης δράσης, τουλάχιστον όταν είναι ενήμερος για πράξεις, συμπεριφορές και/ή καταστάσεις που μπορεί να αποτελούν αιτία βλάβης των ατόμων γενικά ή μιας κατηγορίας μιας ομάδας ατόμων.

Τα μέσα δράσης του Συνηγόρου

24. Ο Συνήγορος πρέπει να έχει ελεύθερη πρόσβαση σε έγγραφα, αρχεία και φακέλους της ελεγχόμενης διοικητικής αρχής, προκειμένου να ασκήσει τα καθήκοντά του. Εκτός από ακραίες υποθέσεις στις οποίες ισχύει η αρχή του κρατικού απορρήτου για λόγους σχετικούς με την άμυνα, την εθνική ασφάλεια κλπ, δεν είναι αποδεκτή καμία άρνηση.

25. Η ελευθερία της πρόσβασης πρέπει επίσης να περιλαμβάνει την δυνατότητα διεξαγωγής ερευνών και την επίσκεψη και/ή αυτοψία του σχετικού χώρου με την βοήθεια ειδικών όταν επιβάλλεται από τις περιστάσεις.

26. Ο υπεύθυνος υπάλληλος για την επίμαχη πράξη ή συμπεριφορά πρέπει να είναι διαθέσιμος να απαντά στις ερωτήσεις του Συνηγόρου και να τον βοηθά να ασκήσει την αποστολή του.

27. Η επίμαχη διοικητική αρχή πρέπει να εξετάζει τις συστάσεις, προτάσεις και άλλες πρωτοβουλίες του Συνηγόρου και σε κάθε περίπτωση να εκθέτει τους λόγους για τους οποίους κατά τη γνώμη της την αποτρέπουν από το να τις ακολουθήσει. Η απόκριση της αρχής θα πρέπει να λαμβάνεται εντός προκαθορισμένου χρόνου.

28. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ελευθερία της πρόσβασης, θα πρέπει να προβλέπονται και να επιβάλλονται σχετικές κυρώσεις για κάθε άρνηση, εμπόδιο, παρεμπόδιση ή άλλο τύπο δυστοκίας από την πλευρά ενός δημοσίου υπαλλήλου ή λειτουργού.

29. Τα αποτελέσματα της δράσης του Συνηγόρου θα πρέπει να καταγράφονται σε ειδικές, περιοδικές ή ετήσιες εκθέσεις ή σε άλλα έγγραφα και να δημοσιοποιούνται με κάθε πρόσφορο μέσο.

30. Προκειμένου η λειτουργία να είναι επιτυχής, ο Συνήγορος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσεγγίσει το όργανο της τοπικής αρχής που είναι υπεύθυνο για την θέσπιση των σχετικών διατάξεων όσον αφορά την διοικητική δράση, τον οργανισμό των υπηρεσιών, τους κανονισμούς, τις διαδικασίες κλπ, προκειμένου να προτείνει κάθε τρόπο (τροποποίηση, αναθεώρηση των ισχυόντων μέτρων, πρόταση νέων διατάξεων κλπ),

με τον οποίο μπορεί να διευκολυνθεί η αποτελεσματική τήρηση των ατομικών δικαιωμάτων από την Αρχή.

31. Προκειμένου η παρέμβαση του Συνηγόρου να είναι πιο επιτυχής, οι κυβερνήσεις και οι τοπικές και περιφερειακές αρχές πρέπει να εξετάσουν την ανάθεση των ακόλουθων αρμοδιοτήτων σε αυτόν:

i. την αρμοδιότητα να κινεί πειθαρχική δίωξη άμεσα εναντίον ενός δημοσίου υπαλλήλου ή κρατικού λειτουργού που έχει παρεμποδίσει σοβαρά την ενάσκηση των λειτουργιών του Συνηγόρου ή του δημοσίου υπαλλήλου ή λειτουργού που αποκαλύφθηκε και αποδείχθηκε από την δράση του άμεσα ευθυνόμενος για την βλάβη που υπέστη ο αιτών.

ii. την αρμοδιότητα να αναφέρει σε ανώτερη αρχή την άρνηση των αρχών να ακολουθήσουν τις συστάσεις και προτάσεις του Συνηγόρου, όταν οι επικαλούμενοι λόγοι για την μη τήρησή τους δεν είναι επαρκείς.

1.4.2. Νεότερη ευρωπαϊκή σύσταση για ίδρυση και λειτουργία του θεσμού

Στις 4.10.2013, με ένα νέο ψήφισμα που τιτλοφορείται “Ενισχύοντας τον θεσμό του Συνηγόρου στην Ευρώπη”¹¹, η Κοινοβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης απευθύνεται στα κράτη, ζητώντας να λάβουν μέτρα για την ενδυνάμωση των ανεξάρτητων διαμεσολαβητών μεταξύ πολιτών και διοίκησης, ακολουθώντας όλες τις προηγούμενες ευρωπαϊκές συστάσεις.

Το Ψήφισμα 1959/2013, αναγνωρίζει ότι σε ευρωπαϊκά κράτη έχουν ιδρυθεί τοπικοί ή και περιφερειακοί συνήγοροι του πολίτη και τα καλεί να διασφαλίσουν την συνεργασία αυτών των οργάνων και την εύκολη και ανεμπόδιστη πρόσβαση των ατόμων σε αυτά. Η Κοινοβουλευτική Συνέλευση συστήνει στα κράτη να αναθεωρήσουν την νομοθεσία τους, προκειμένου οι Συνήγοροι να έχουν αρμοδιότητες κατά τα διεθνή πρότυπα και να αποφύγουν με κάθε τρόπο την μείωση του προϋπολογισμού των Συνηγόρων, καθώς αυτή “συνεπιφέρει την απώλεια της ανεξαρτησίας των θεσμών Συνηγόρου ή ακόμη και την κατάργησή τους.” Το Ψήφισμα αναφέρει ότι η εποπτεία της διοίκησης από ανεξάρτητα όργανα είναι απαραίτητη λειτουργία σε πολιτειακά συστήματα διάκρισης των λειτουργιών.

Το Ψήφισμα αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία για την Ελλάδα, καθώς η πρόβλεψη του “Καλλικράτη” για λειτουργία Συμπαραστατών του Δημότη και της Επιχείρησης (σε δήμους άνω των 20.000 κατοίκων) και Συμπαραστατών του Πολίτη και της Επιχείρησης (στις περιφέρειες) έχει μείνει κενό γράμμα στην συντριπτική πλειοψηφία των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

11 Κείμενο σε Ελληνική μετάφραση: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/867>

1.5. Η διοικητική πρακτική

Το κύριο μέρος του εγχειριδίου περιλαμβάνει μια καταγραφή της διοικητικής πρακτικής για την οργάνωση και την καθημερινή λειτουργία του θεσμού.

Πέρα από τις νομοθετικές διατάξεις, τις εγκυκλίους και τις συστάσεις, υπάρχουν μια σειρά από πρακτικές προϋποθέσεις για την αποτελεσματική λειτουργία του/της Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, οι οποίες πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την ενάσκηση των παρεμβάσεων και της διαμεσολάβησης.

II. ΟΡΓΑΝΩΝΟΝΤΑΣ ΤΟ “ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ”

Στους Οργανισμούς Εσωτερικής Υπηρεσίας των Δήμων προβλέπεται η ύπαρξη αυτοτελούς “Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη” που υπάγεται στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου (όπως και τα γραφεία των δημοτικών παρατάξεων) ή στην Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών. Η υπαγωγή αυτή υποδεικνύει και τον ρόλο του Προέδρου ή του Διευθυντή Διοικητικών Υπηρεσιών, ως προς την πρωτοβουλία της οργάνωσης του Γραφείου Συμπαραστάτη, ενώ ουσιαστικός είναι και ο ρόλος του Γενικού Γραμματέα του Δήμου.

Πρακτικά λοιπόν, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης θα πρέπει να συνεννοηθεί με τα πρόσωπα αυτά, προκειμένου να προσδιοριστεί ο χώρος του Γραφείου.

Η συνήθης περίπτωση είναι το Γραφείο Συμπαραστάτη να βρίσκεται εντός του Δημαρχείου, για λόγους άμεσης πρόσβασης του κοινού σε αυτό.

Θα πρέπει να τονιστεί όμως ότι η αποστολή του Γραφείου Συμπαραστάτη είναι η διοικητική υποστήριξη του και όχι η υποκατάσταση των διαμεσολαβητικών αρμοδιοτήτων του: ο διαμεσολαβητής είναι ο Συμπαραστάτης, ο οποίος είναι ανεξάρτητος από την δημοτική αρχή, βρίσκεται εκτός της διοικητικής ιεραρχίας του Δήμου και δεν αποτελεί όργανο που περιλαμβάνεται στην Εσωτερική Υπηρεσία του Δήμου.

Οι εργαζόμενοι του Γραφείου Συμπαραστάτη, αντιθέτως, θα είναι συνήθως υπάλληλοι του Δήμου και υπάγονται στην ιεραρχία, έχοντας ως προϊστάμενο τον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου. Το Γραφείο Συμπαραστάτη δεν είναι γραφείο παραπόνων, ούτε γραφείο εξυπηρέτησης. Είναι γραφείο διαμεσολαβητικής επίλυσης διαφορών.

2.1. Η βασική υποδομή γραφείου

Οι υπεύθυνοι για την διαμόρφωση του χώρου πρέπει να εξασφαλίσουν στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ορισμένα στοιχειώδη εργαλεία, όπως τηλεφωνική γραμμή και συσκευή, ηλεκτρονικό υπολογιστή με σύνδεση στο Διαδίκτυο και εκτυπωτή, fax, φωτοτυπικό μηχάνημα και σχετική γραφική ύλη.

Θα πρέπει επίσης να δημιουργηθεί λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) για την διαδικτυακή επικοινωνία των πολιτών κι επιχειρήσεων με τον/την Συμπαραστάτη, καθώς με τις υπηρεσίες του Δήμου. Ως συμβουλευτικό όργανο διοίκησης του Δήμου, ο Συμπαραστάτης πρέπει να διαθέτει στρογγυλή σφραγίδα του Δήμου που θα χρησιμοποιεί στα έγγραφά του.

Η υλικοτεχνική υποστήριξη του/της Συμπαραστάτη πρέπει να ληφθεί ιδιαιτέρως σοβαρά υπόψη, ως προϋπόθεση για την καλή λειτουργία του και εξυπακούεται ότι κάθε σχετική ενέργεια προμήθειας κ.τ.λ. πρέπει να διενεργείται με πλήρη διαφάνεια, όπως ορίζει ο νόμος¹².

Οι ενέργειες αυτές για την παροχή της βασικής υποδομής γραφείου πρέπει να ολοκληρωθούν με ταχύτητα, προκειμένου να καταστεί άμεσα λειτουργικό το Γραφείο Συμπαραστάτη, ακόμη και πριν την μετακίνηση του σχετικού ανθρώπινου δυναμικού. Οι καθυστερήσεις είναι εις βάρος της οικοδόμησης εμπιστοσύνης στον θεσμό.

Στη βασική υποδομή του Γραφείου Συμπαραστάτη περιλαμβάνεται οπωσδήποτε ένα επικαιροποιημένο αντίγραφο του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου, καθώς και ένας πλήρης κατάλογος τηλεφώνων των διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των υπηρεσιών, καθώς και των αιρετών του Δήμου. Τέλος, αναγκαίος είναι κι ένας χάρτης με τις οδούς του Δήμου, προκειμένου να προσδιορίζεται ευχερώς και η τοπική αρμοδιότητα του/της Συμπαραστάτη, ως προς την κάθε υπόθεση.

12 Βλ. π.χ. Δήμος Κρωπίας, Πράξη απευθείας ανάθεσης για την προμήθεια τριγωνικής πινακίδας για το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη, <https://diavgeia.gov.gr/decision/view/4574ΩΛ6-PQX> Δήμος Καλλιθέας, Απόφαση ανάληψης υποχρέωσης προμήθειας κορνιζών για αφίσες σε αντικατάσταση παλαιών κατεστραμμένων για το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη, προσβάσιμο σε: <https://diavgeia.gov.gr/decision/view/B440ΩEK-MΨE>. Δήμος Χαλκιδέων, Δέσμευση πίστωσης για κλειδί εισόδου στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη, <https://diavgeia.gov.gr/decision/view/4AΘEΩHA-Σ>. Δήμος Αθηναίων, Έγκριση πληρωμής δαπάνης ως εξόφληση οφειλής για την προμήθεια 1 πολυμηχανήματος και δύο εκτυπωτών για τις ανάγκες του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη, <https://diavgeia.gov.gr/decision/view/BE5ΩOPTH-BΛ5>

2.2. Το ανθρώπινο δυναμικό

Ενώ είναι γνωστά τα προβλήματα υποστελέχωσης που παρουσιάζονται στους Δήμους, η μετακίνηση τουλάχιστον ενός εργαζόμενου του διοικητικού προσωπικού στο Γραφείο Συμπαραστάτη είναι απαραίτητη για την ίδια την υπόσταση του Γραφείου υποστήριξης. Η παρ. 3 του άρθρου 77 του Ν.3852/2010 αναφέρει ρητά ότι ο/η Συμπαραστάτης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του Δήμου, διάταξη που επιβάλλει και την μόνιμη υποστήριξή του, με κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό. Σε μεγαλύτερους Δήμους, όπως είναι ο Δήμος Αθηναίων, εκτός από τον γραμματέα είναι αναγκαίος και ο επιμελητής που διακινεί έγγραφα από και προς το Γραφείο. Στις περιπτώσεις που ο/η Συμπαραστάτης δεν είναι νομικός, ή σε περιπτώσεις μεγαλύτερων Δήμων, η μετακίνηση ενός εργαζομένου με νομική εκπαίδευση είναι απολύτως απαραίτητη.

Η επιλογή των συνεργατών είναι απαραίτητο να γίνει με την συμμετοχή του ίδιου του/της Συμπαραστάτη, όπως επισημαίνεται και στις "Αρχές που διέπουν την λειτουργία του τοπικού Συνηγόρου" (βλ. ανωτ. υπό 1.4.1., αρ. 16 ii) . Στον Δήμο Αθηναίων, μετά την εκλογή, εκδόθηκε πρόσκληση του Γενικού Γραμματέα προς όλες τις υπηρεσίες, για την εκδήλωση ενδιαφέροντος μετακίνησης στο Γραφείο Συμπαραστάτη και, στη συνέχεια υποβλήθηκαν αιτήσεις και ακολούθησαν συνεντεύξεις, μέσα από τις οποίες προέκυψαν οι συνεργάτες. Νεότερη πρόσκληση κυκλοφόρησε επίσης, όταν ένα στέλεχος του Γραφείου μετακινήθηκε, ύστερα από δική του αίτηση, σε άλλη υπηρεσία του Δήμου.

Υπάρχει η άποψη ότι ο/η Συμπαραστάτης δεν μπορεί να έχει περισσότερους συνεργάτες από όσους ένας/μία Αντιδήμαρχος. Θα πρέπει όμως να υπενθυμίζεται ότι οι Αντιδήμαρχοι έχουν συγκεκριμένες σφαίρες ευθύνης, ενώ ο Συμπαραστάτης μπορεί να κληθεί να ασχοληθεί με κάθε αντικείμενο που αφορά τον Δήμο, ακόμη και σε υποθέσεις που απαιτούν ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις, όπως είναι ιδίως οι πολεοδομικές υποθέσεις και οι οικονομικές διαφορές. Γι' αυτό ο αριθμός των συνεργατών δεν μπορεί να τυποποιηθεί ούτε να αντιμετωπίζεται με λογικές ιεραρχίας.

2.3. Το μητρώο καταγγελιών

Η τήρηση μητρώου για τις εισερχόμενες καταγγελίες είναι απολύτως απαραίτητη, παρ' όλο που δεν προβλέπεται από κάποια διάταξη.

Με την τήρηση ενός βιβλίου, στο οποίο καταχωρούνται οι ίδιες οι καταγγελίες, αποκτώντας έτσι έναν αριθμό καθεμιά τους (ανεξάρτητα από τον γενικό αριθμό πρωτοκόλλου που μπορεί να έχουν λάβει από το σύστημα του Δήμου) εξατομικεύεται κάθε υπόθεση και είναι εφικτός ο εντοπισμός του κάθε φακέλου του αρχείου.

Παράλληλα, εάν στο μητρώο προστεθεί ως στήλη και η "πορεία" ή "έκβαση" της υπόθεσης, με την αναγραφή λ.χ. της απάντησης εκ μέρους της δημοτικής υπηρεσίας, είναι πολύ ευκολότερη η παρακολούθηση των υποθέσεων από τον/την Συμπαραστάτη, ώστε να εντοπίζει καθυστερήσεις και να παρεμβαίνει.

Στον Δήμο Αθηναίων έχουμε ένα μητρώο καταγγελιών, στο οποίο καταχωρείται κάθε καταγγελία με αύξουσα αρίθμηση από την αρχή της λειτουργίας του Γραφείου. Ο αριθμός αυτός είναι ίδιος με τον αριθμό του φακέλου της υπόθεσης. Το μητρώο καταγγελιών τηρείται από την γραμματέα του Γραφείου, η οποία έχει την ευθύνη της επιμέλειας των φακέλων των υποθέσεων και παραλαμβάνει κάθε έγγραφο που έρχεται στο Γραφείο.

Το μητρώο καταγγελιών είναι λοιπόν διαφορετικό από το βιβλίο εισερχομένων (γιατί σε αυτό περιλαμβάνονται όλα τα εισερχόμενα, ανεξάρτητα από το αν είναι καταγγελίες, απαντήσεις ή άλλες επικοινωνίες).

Ενδεικτικές στήλες μητρώου καταγγελιών

Αύξων Αριθμός Καταγγελίας	Ημερομηνία λήψης	Αρ. πρωτοκόλλου (Δήμου)	Προέλευση	Περίληψη εγγράφου	Διαμεσολάβηση	Έκβαση
285	27.5.2013	109928/20.5.2013	Κύριος ***	Καθυστέρηση απάντησης σε αίτηση (Πολοδομία)	88/2013 προς Δ/ση Σχεδίου Πόλεως	Απάντηση υπηρεσίας 110221/18.8.2013

Σε ψηφιακή μορφή, το μητρώο καταγγελιών είναι ένας πίνακας σε ένα αρχείο ηλεκτρονικού υπολογιστή που περιλαμβάνει στήλες με τον αριθμό της καταγγελίας, τον τίτλο του θέματός της, τον αρ. πρωτοκόλλου που έχει λάβει από τον Δήμο, το όνομα του

καταγγέλλοντος, και την εξέλιξη της υπόθεσης (απαντήσεις από υπηρεσίες κλπ).

Η σχολαστική καταγραφή κάθε καταγγελίας και της εξέλιξής της είναι απολύτως απαραίτητη στην σύνταξη της Ετήσιας Έκθεσης του Συμπαραστάτη, η οποία υποβάλλεται σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 5 του Ν.3852/2010 (βλ. κατωτέρω, υπό ΙΧ).

Στην αρχή του έτους 2014 δημοσιεύσαμε μια ανωνυμοποιημένη εκδοχή του πίνακα υποθέσεων¹³, με υπερσυνδέσμους που οδηγούν τον ενδιαφερόμενο να βρει και τα ίδια τα έγγραφα διαμεσολαβήσεων που έχουν αναρτηθεί διαδικτυακά. Έτσι, υπήρχε μια εικόνα για τον κύκλο εργασιών του έτους, πριν δημοσιευθεί η Ετήσια Έκθεση.

13 Πίνακας υποθέσεων έτους 2013: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/936>

2.4. Ακρόαση πολιτών

Ο θεσμός από την φύση του είναι “προσωποποιημένος”. Οι πολίτες πρέπει να μπορούν να έρχονται σε άμεση επικοινωνία με τον/την Συμπαραστάτη, ώστε να αποκτούν απευθείας την εμπιστοσύνη που χρειάζεται προκειμένου να του αναθέσουν την υπόθεσή τους. Αυτό όμως μπορεί να οδηγήσει σε αδιάκοπες συναντήσεις που δεν θα επιτρέψουν στον/στην Συμπαραστάτη να ασκήσει τον διαμεσολαβητικό του ρόλο, καθώς καθημερινά πρέπει όχι μόνο να δέχεται τις καταγγελίες, αλλά και να απευθύνεται προς τις υπηρεσίες του Δήμου με προτάσεις για να λύνουν τα προβλήματα και οφείλει να απαντά γραπτώς στους ενδιαφερομένους για τις υποθέσεις τους. Ενδείκνυται λοιπόν ο καθορισμός συγκεκριμένων ημερών και ωρών για τις προγραμματισμένες επισκέψεις πολιτών¹⁴.

Στον Δήμο Αθηναίων, οι πολίτες έχουν μια πρώτη επικοινωνία με την συνεργάτη που είναι επιφορτισμένη με την διοικητική υποστήριξη και, αν το επιθυμούν, μπορούν άμεσα ή και κατόπιν προγραμματισμού συνάντησης να συζητήσουν το πρόβλημα με τον Συμπαραστάτη. Το σίγουρο είναι ότι η διαμεσολάβηση προϋποθέτει καταγγελία, δηλαδή την υποβολή ενός ενυπόγραφου εγγράφου, οπότε ακόμη και η συνάντηση, αν κριθεί ότι έχει αντικείμενο, οδηγεί στην σύνταξη του αρχικού εγγράφου. Οι πολίτες πρέπει να αντιληφθούν ότι δεν θα λυθεί το πρόβλημά τους μόνο και μόνο επειδή θα το πουν στον/στην Συμπαραστάτη: πρέπει να εμπλακούν προσωπικά, αναλαμβάνοντας ενυπόγραφα την ευθύνη της καταγγελίας. Αυτό είναι και το “συμμετοχικό” στοιχείο του θεσμού: κινητοποιεί τους πολίτες, ώστε να ενεργοποιηθούν και οι ίδιοι για την επίλυση των προβλημάτων του Δήμου.

Σε μεγάλους δήμους, όπου θα υπάρχει σημαντική προσέλευση κοινού, ενδείκνυται ο διαχωρισμός του γραφείου σε δύο μέρη: **χώρος υποδοχής** (front office) και **χώρος έρευνας** (back office). Έτσι θα μπορεί παράλληλα να “τρέχει” η υποδοχή κοινού και η υποβολή καταγγελιών στον εξωτερικό χώρο, ενώ στο τμήμα έρευνας δεν χάνεται χρόνος για τον χειρισμό των υποθέσεων και την επικοινωνία με τις υπηρεσίες.

Παράλληλα με τις ακροάσεις πολιτών, οι Συμπαραστάτες ενδείκνυται να επισκέπτονται τα συμβούλια των Δημοτικών Κοινοτήτων κατά τις ώρες των συνεδριάσεων, ώστε να

¹⁴ Στην ιστοσελίδα του Δήμου Ζωγράφου, παραδείγματος χάριν, αναγράφεται ότι οι προσωπικές συναντήσεις με την Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης γίνονται Δευτέρα έως Πέμπτη, ώρες 10.00-12.00, ή οποιαδήποτε ημέρα και ώρα κατόπιν ραντεβού: <http://www.zografou.gov.gr/?p=401> Στην ιστοσελίδα του Δήμου Ελευσίνας επίσης αναγράφεται ότι ημέρες υποδοχής κοινού από την Συμπαραστάτη είναι Δευτέρα, Τετάρτη και Παρασκευή, από τις 10.00 έως τις 12.30: <http://www.eleusina.gr/symp/info.aspx?sflang=en>

συναντούν εκεί πολίτες που μπορεί να έχουν καταγγελίες προβλημάτων για διαμεσολαβητική επίλυση. Το γεγονός ότι οργανώνεται ένα Γραφείο δεν σημαίνει ότι οι Συμπαραστάτες πρέπει να περιορίζονται σε εσωτερικές δραστηριότητες, αλλά αντιθέτως πρέπει να μεριμνούν την δημιουργία ενός εξωστρεφούς θεσμού που θα γνωρίζουν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις (βλ. περισσότερα παρακάτω, υπό VII. για την προβολή του θεσμού).

Όταν οι Συμπαραστάτες είναι νομικοί, οι πολίτες συχνά αναζητούν από αυτούς νομικές συμβουλές για προσωπικές υποθέσεις τους, θεωρώντας ότι αυτός είναι ο ρόλος του θεσμού. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι Συμπαραστάτες πρέπει να υπενθυμίζουν ότι η αποστολή τους είναι η διαμεσολάβηση κι όχι η νομική συμβουλή, η οποία αποτελεί υπηρεσία που παρέχουν οι ιδιώτες δικηγόροι, κατόπιν σχετικής συμφωνίας, σύμφωνα με το νόμο. Οι Συμπαραστάτες δεν πρέπει να αναλαμβάνουν ως δικηγόροι υποθέσεις πολιτών που προσέρχονται στο Γραφείο, αλλά ούτε και να συστήνουν άλλους δικηγόρους στους πολίτες αυτούς. Το αντίθετο, θα υπονόμει το κύρος του αξιώματος.

III. Η ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ

Η διαδικασία που ακολουθεί κάθε θεσμικός διαμεσολαβητής πρέπει να είναι ευέλικτη, ανάλογα με τα ειδικά χαρακτηριστικά κάθε υπόθεσης. Ταυτόχρονα, οφείλει να έχει ομοιόμορφα χαρακτηριστικά, ώστε να μην δημιουργούνται υπόνοιες μεροληψίας ή διαφορετικού επιπέδου μεταχείρισης.

Η τυποποίηση θα βοηθήσει σε ένα βαθμό την καλύτερη και ταχύτερη ενάσκηση της διαμεσολαβητικής αρμοδιότητας, αλλά δεν πρέπει να οδηγήσει σε νέες γραφειοκρατικές αγκυλώσεις.

Η βιβλιογραφία επιμένει ότι δεν υπάρχει ένα ενιαίο πρότυπο για την λειτουργία των θεσμών ombudsman. Ωστόσο, στον τομέα της δημοτικής διαμεσολάβησης, υπάρχουν ορισμένα συμπεράσματα που μπορούν να καταγραφούν, από την πρώτη δημοτική περίοδο εφαρμογής του θεσμού στην Ελλάδα (2011-2014).

Η διαμεσολάβηση του/της Συμπαραστάτη έχει τέσσερα βασικά στάδια:

- την λήψη της καταγγελίας,
- την επικοινωνία με την καταγγελλόμενη πλευρά,
- την ανταπόκριση της καταγγελλόμενης πλευράς και
- την ενημέρωση του καταγγέλλοντος για την έκβαση.

Καθένα από αυτά τα στάδια αντιστοιχεί σε ενέργειες, στις οποίες πρέπει να προβεί ο/η Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, ώστε η διαμεσολάβηση να ολοκληρωθεί με επιτυχία. Η επιτυχής διαμεσολάβηση προϋποθέτει την καλή συνεργασία τόσο του καταγγέλλοντος, όσο και της καταγγελλόμενης πλευράς. Για τον λόγο αυτόν, ο Συμπαραστάτης έχει ως αποστολή να διαμορφώσει το "έδαφος" της επίλυσης, τόσο για τους πολίτες, όσο και για τις υπηρεσίες του Δήμου.

Η επιτυχής διαμεσολάβηση μπορεί να προϋποθέτει επανάληψη των τριών τελευταίων σταδίων, όταν η αρχική ανταπόκριση εκ μέρους των καταγγελλόμενων υπηρεσιών δεν κρίνεται ικανοποιητική, ενώ υπάρχει περιθώριο βελτιώσεων.

Αν προκρίνεται η γραπτή διαδικασία (επιβάλλεται για το τελευταίο στάδιο από τον νόμο), ο πλήρης φάκελος της υπόθεσης στο τέλος θα έχει τουλάχιστον τέσσερα έγγραφα: την καταγγελία, την διαμεσολάβηση, την ανταπόκριση και την ενημέρωση του ενδιαφερομένου.

3.1. Προετοιμάζοντας τις υπηρεσίες

Πριν από την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου και την υποδοχή των καταγγελιών, ο/η Συμπαραστάτης πρέπει να συναντηθεί με το διοικητικό προσωπικό του Δήμου, των επιχειρήσεων και των νομικών του προσώπων. Πρέπει να ενημερώσει τους προϊσταμένους των διευθύνσεων, των τμημάτων και των γραφείων, εκ του σύνεγγυς, ότι ξεκινά η λειτουργία του δημοτικού διαμεσολαβητή και να γνωρισθεί μαζί τους. Στο πλαίσιο αυτής της ενημέρωσης, είναι χρήσιμο να υπενθυμίζεται ότι ο ρόλος του/της Συμπαραστάτη είναι διαμεσολαβητικός και όχι -ευθέως- ελεγκτικός. Παράλληλα όμως, οι υπηρεσίες πρέπει να αντιληφθούν ότι έχουν υποχρέωση να ανταποκρίνονται στην πρόσκληση για διαμεσολάβηση και, αν διαφωνούν με τις συστάσεις του/της Συμπαραστάτη, είναι υποχρεωμένες να αιτιολογούν την αντίθεσή τους εγγράφως (βλ. ανωτ. "Αρχές που διέπουν την λειτουργία του τοπικού Συνηγόρου", υπό 1.4.1., αρ. 27).

Ο/η Συμπαραστάτης πρέπει να δώσει στους εργαζόμενους να καταλάβουν ότι είναι προτιμότερο να επιλυθούν τα προβλήματα με την διαμεσολάβηση, παρά με την προσωποποίηση μιας πειθαρχικής ή άλλης δίωξης. Με αυτόν τον τρόπο, οι εργαζόμενοι θα αντιληφθούν ότι δεν απέκτησαν άλλον έναν προϊστάμενο, αφού ο/η Συμπαραστάτης βρίσκεται εκτός της ιεραρχίας της Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου, αλλά έναν αντικειμενικό σύμμαχο για την βελτίωση των σχέσεών τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Είναι σημαντικό οι δημοτικές υπηρεσίες να γνωρίζουν ότι, στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης, μπορούν να λάβουν ορισμένες χρήσιμες κατευθύνσεις για τον χειρισμό υποθέσεων, σύμφωνα με τις αρχές της καλής διοικητικής συμπεριφοράς. Αυτό, βέβαια, δεν καθιστά τον/την Συμπαραστάτη ένα νομικό γραφείο ή υποκατάστατο της νομικής υπηρεσίας του Δήμου που έχει και την ευθύνη της νομικής συμβουλής και γνωμοδότησης προς τις υπηρεσίες. Αλλά και η παρέμβαση του Συμπαραστάτη δεν μπορεί να είναι αμιγώς νομική: η κακοδιοίκηση είναι όρος ευρύτερος από την παράβαση νόμου και περιέχει περιπτώσεις που η Διοίκηση δεν ακολουθεί γενικές αρχές, καλή συμπεριφορά ή ακόμη και την κοινή λογική. Η συμβολή του Συμπαραστάτη δεν περιορίζεται λοιπόν στα τυπικά, αλλά αναδεικνύει δυνατότητες της Διοίκησης για τον όσο το δυνατόν πιο χρηστό, έντιμο, αποτελεσματικό και διαφανή χειρισμό υποθέσεων, ακόμη και με λύσεις που δεν περιγράφονται ευθέως στον νόμο. Οι δημοτικές υπηρεσίες πρέπει να αναμένουν από τον Συμπαραστάτη τέτοιες προτάσεις και αυτή είναι η πρόσθετη αξία του, σε σύγκριση με μια υπηρεσία που απλώς ελέγχει ή συμβουλεύει με κριτήρια τυπικής νομιμότητας.

Στην πρώτη συνάντηση με προϊσταμένους, ο Συμπαραστάτης συλλέγει στοιχεία

επικοινωνίας (αριθμούς τηλεφώνων, διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου¹⁵) που μπορεί να μην είναι επικαιροποιημένα στον κατάλογο που τηρεί ο Δήμος και θα αποδειχθούν ιδιαίτερα χρήσιμα για την πραγματοποίηση των διαμεσολαβήσεων. Η λειτουργία του Γραφείου προϋποθέτει την δημιουργία ενός πλήρους τηλεφωνικού καταλόγου των δημοτικών υπηρεσιών και φορέων, συμπεριλαμβανομένων των διευθύνσεων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου των εργαζομένων καθώς και των διοικητικών και πολιτικών προϊσταμένων τους.

Η αρχική επικοινωνία με τους εργαζομένους των Δήμων μπορεί να επιβοηθηθεί με την σύμπραξη των Αντιδημάρχων. Ως δημοτικοί σύμβουλοι που έχουν πάρει μέρος στη διαδικασία της ανάδειξης του/της Συμπαραστάτη, οι Αντιδήμαρχοι είναι σε θέση να έχουν εικόνα τόσο για το πρόσωπο όσο και για την αποστολή που έχει αναλάβει. Έτσι, οι αρχικές συναντήσεις του/της Συμπαραστάτη με τους εργαζόμενους και προϊσταμένους τους μπορούν να γίνουν σε γραφεία Αντιδημάρχων.

Στον Δήμο Αθηναίων, χρειάστηκε να γίνουν επιμέρους συναντήσεις με τους διευθυντές των υπηρεσιών, όταν αποφασίστηκε ότι, εκτός από την συνήθη γραπτή διαμεσολάβηση, ενδέχεται, αν το πρόβλημα δεν έχει λυθεί, να πρέπει να ακολουθούν και συσκέψεις διαμεσολάβησης (βλ. κατωτέρω, υπό 3.5), ύστερα από κλήση προς τον καταγγέλλοντα αλλά και προς τον προϊστάμενο της υπηρεσίας. Η ανταπόκριση των διευθυντών σε αυτή την ιδέα ήταν θετική.

Μια από τις πρώτες ενέργειες του Συμπαραστάτη είναι να κωδικοποιήσει σε ένα έγγραφο τον τρόπο, με τον οποίο θα πραγματοποιεί την διαμεσολάβηση και να το κοινοποιήσει στο σύνολο των εργαζομένων του Δήμου. Περισσότερα σε σχέση με αυτόν τον "Κώδικα Λειτουργίας" του Συμπαραστάτη, παρακάτω (υπό Χ.). Παρόλο που δεν προβλέπεται νομοθετικά, η χρησιμότητα ενός κώδικα λειτουργίας έχει αποδειχθεί στην πράξη. Είναι σημαντικό για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθώς και για τις δημοτικές υπηρεσίες, να υπάρχει προβλεψιμότητα για το τί πρόκειται να ακολουθήσει μετά από μία καταγγελία.

15 Συχνά οι δημοτικές υπηρεσίες δουλεύουν με e-mail διαφορετικά από αυτά που έχουν ανακοινωθεί στην ιστοσελίδα του Δήμου, τα οποία έχουν "κορεστεί" από μηνύματα και μπορεί να μην λειτουργούν.

3.2. Υποδοχή καταγγελιών

Σύμφωνα με την παρ.3 του άρθρου 77 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση από τις υπηρεσίες του Δήμου, τα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις του και διαμεσολαβεί για την επίλυση των προβλημάτων. Επομένως, το πρώτο στάδιο αρμοδιότητας του Συμπαραστάτη είναι η υποδοχή των καταγγελιών. Στην πραγματικότητα, οι “καταγγελίες” είναι αιτήσεις προς διαμεσολάβηση.

Το πρώτο βήμα για την δημιουργία ενός συστήματος υποδοχής καταγγελιών είναι η διαμόρφωση ενός σχετικού εντύπου υποβολής καταγγελίας. Η υποχρέωση είναι νομική και προβλέπεται από τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, ο οποίος εφαρμόζεται και στους ΟΤΑ:

Άρθρο 3 παρ. 3 Ν.2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας)

Για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικώς οι δημόσιες αρχές, για όλα τα θέματα που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά τους. Στα έντυπα αναφέρονται οι προβλεπόμενες από τη νομοθεσία προϋποθέσεις για την ικανοποίηση του αιτήματος, οι εφαρμοστέες διατάξεις, τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος, καθώς και ο χρόνος μέσα στον οποίο θα δοθεί η απάντηση. Αν ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι δεν μπορεί να γράψει, ο αρμόδιος υπάλληλος, ύστερα από προφορική έκθεση του αιτήματος του ενδιαφερομένου, οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση.

Επομένως, θα πρέπει να προετοιμαστεί ένα έντυπο που χορηγείται στους πολίτες από τον Δήμο και καθιστά σαφές ότι πρόκειται για την αίτηση διαμεσολάβησης ή “καταγγελία” του άρθρου 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010. Τέτοια έντυπα έχουν ετοιμάσει οι εν ενεργεία Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης, από το 2011. Τρία είναι τα βασικά μέρη του εντύπου υποδοχής καταγγελίας: (α) τα στοιχεία του άμεσα θιγόμενου πολίτη / επιχείρησης, (β) η καταγγελλόμενη υπηρεσία / νομικό πρόσωπο / επιχείρηση του Δήμου, (γ) το πρόβλημα κακοδιοίκησης που θίγει τον καταγγέλλοντα.

Όσο πιο σωστά διαμορφωμένο είναι το έντυπο, τόσο καλύτερα αντιλαμβάνεται ο ενδιαφερόμενος την αρμοδιότητα του/της Συμπαραστάτη, διότι:

- Αν ο ενδιαφερόμενος δεν είναι άμεσα θιγόμενος πολίτης ή επιχείρηση (αλλά απλώς θέλει να επισημάνει ένα πρόβλημα ή να υποβάλλει ένα αίτημα), ο/η Συμπαραστάτης τυπικά δεν είναι αρμόδιος να ασκήσει την διαμεσολαβητική του παρέμβαση (μπορεί όμως να είναι αρμόδιος να διαβιβάσει το αίτημα στην αρμόδια υπηρεσία κατά το άρθρο 4 παρ. 1 α εδ. γ'

του Ν.2690/1999).

- Αν η καταγγελλόμενη πλευρά δεν είναι υπηρεσία / νομικό πρόσωπο / επιχείρηση του Δήμου, τότε πάλι η καταγγελία είναι απαράδεκτη.

- Άν το πρόβλημα δεν αποτελεί "κακοδιοίκηση", δηλαδή πράξη ή παράλειψη του Δήμου κατά παράβαση υποχρέωσής του που απορρέει από τον νόμο ή γενική αρχή, τότε πάλι η καταγγελία είναι αβάσιμη.

Έτσι, είναι χρήσιμο οι πολίτες να βλέπουν ήδη από το έντυπο ότι θα πρέπει να βλάπτεται ένα δικαίωμα ή έννομο συμφέρον τους από την καταγγελλόμενη πράξη ή παράλειψη ("άμεσα θιγόμενοι") και αυτό να οφείλεται σε δημοτική υπηρεσία, νομικό πρόσωπο ή επιχείρηση. Γι' αυτό καταλήξαμε να διαμορφώσουμε το έντυπο υποβολής καταγγελίας ως εξής:

ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ
ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

Αρ. Πρωτοκόλλου:

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ
(Άρθρου 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)

I. Ατομικά στοιχεία καταγγέλλοντος/καταγγέλλουσας

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/ΕΠΩΝΥΜΙΑ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ΕΔΡΑ (ΔΗΜΟΣ): (ΟΔΟΣ)

(ΑΡΙΘΜΟΣ)

ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ/ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ:

II. Καταγγελλόμενη υπηρεσία/επιχείρηση/νομικό πρόσωπο του Δήμου Αθηναίων

III. Το πρόβλημα κακοδιοίκησης που αντιμετωπίζει ο καταγγέλλων/η καταγγέλλουσα

1. Πότε παρουσιάστηκε το πρόβλημα: (ημερομηνία)
2. Σύντομη περιγραφή του προβλήματος:

3. Ποιό δικαίωμά σας θίγεται;
4. Με ποιον εκπρόσωπο του Δήμου συζητήσατε; (προαιρετικό):
5. Ποια ήταν η τυχόν απάντηση του Δήμου;
6. Ποιο είναι το αίτημά σας τώρα;
7. Έχετε απευθυνθεί και σε άλλες αρχές για την επίλυσή του; Σε ποιες;

Η καταγγελία μπορεί να υποβληθεί:

- Στο πρωτόκολλο του Δ. (οδός αρ. γραφείο:.....)
- Με e-mail, στη διεύθυνση...@...gr
- Με fax στο

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά στους ενδιαφερόμενους εντός τριάντα (30) ημερών.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:

Ο ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΩΝ / Η ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΥΣΑ
(υπογραφή)

Στο στάδιο της κατάθεσης της καταγγελίας, υπάρχει επίσης η νομική υποχρέωση της χορήγησης απόδειξης παραλαβής:

Άρθρο 4 παρ. 5 Ν.2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας)

Η υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται η αίτηση χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής όπου περιλαμβάνονται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι, σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που καθορίζονται στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης κατά τις ρυθμίσεις των παραγράφων 7 και 8 του άρθρου 5 του Ν.1 943/1991 (ΦΕΚ50 Α'), όπως ισχύει.

Ένα προδιατυπωμένο έγγραφο απόδειξης παραλαβής που διαμορφώσαμε στο Δήμο Αθηναίων:

ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ
ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ 111/2014
(Άρθρο 4 παρ. 5 Ν.2690/1999)

Κυρία,

Με την παρούσα απόδειξη σας ενημερώνουμε ότι λάβαμε την καταγγελία σας, η οποία έλαβε αρ. πρωτ. /..... και καταχωρήθηκε με τον αρ. στο Μητρώο Καταγγελιών του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Μπορείτε να παρακολουθείτε την πορεία της υπόθεσης με βάση τον αριθμό Μητρώου καταγγελιών, από την ιστοσελίδα www.cityofathens.gr/symparastatis.

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα "Καλλικράτης") ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεων του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους. Σε περίπτωση που δεν τηρηθεί η προθεσμία αυτή, παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης κατά τις ρυθμίσεις του άρθρου 5 του Ν.1943/1991, όπως ισχύει.

Μετά την παραλαβή μιας καταγγελίας, εξετάζεται το περιεχόμενό της κι εφόσον κριθεί παραδεκτή και κατ' αρχήν βάσιμη, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επικοινωνεί με την καταγγελλόμενη πλευρά, επιδιώκοντας την επίλυση του προβλήματος.

Η υποβολή καταγγελίας στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης δεν διακόπτει προθεσμίες για την δικαστική ή διοικητική διεκδίκηση των προβαλλόμενων αιτημάτων, όπως η 15ήμερη προθεσμία για προσφυγή στον Ελεγκτή της Νομιμότητας κατά το άρθρο 227 του Ν.3852/2010 και, μέχρι την συγκρότησή του, στον Γενικό Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Αττικής.

ΑΘΗΝΑ, 2014

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(υπογραφή)

Η απόδειξη παραλαβής καταγγελίας χορηγείται αυθημερόν στους καταγγέλλοντες και αποστέλλεται είτε με e-mail είτε με fax, είτε με συμβατικό ταχυδρομείο. Σε περίπτωση αποστολής με e-mail ζητείται από τον παραλήπτη να επιβεβαιώσει την ορθή λήψη του εγγράφου. Με αυτόν τον τρόπο, διαπιστώνεται και ότι το e-mail που γνωστοποίησε ο πολίτης είναι το σωστό ή υπαρκτό και επιβεβαιώνεται ότι το συγκεκριμένο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι η οδός επικοινωνίας του/της Συμπαραστάτη με τον πολίτη.

Κυρία/Κύριε ****

Σας αποστέλλουμε την απόδειξη παραλαβής της καταγγελίας σας.
Παρακαλούμε για την επιβεβαίωση της ορθής λήψης του εγγράφου.

Με τιμή,

(όνομα)

Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

Ο νόμος δεν αναφέρει ότι η καταγγελία πρέπει να είναι έγγραφη και επώνυμη. Ωστόσο, λόγοι διαφάνειας, αξιοπιστίας, απόδειξης και δυνατότητας λογοδοσίας επιβάλλουν τον έγγραφο τύπο. Ως γραπτή κατοχυρώνεται επίσης η υποβολή αναφοράς στις Αρχές, από το άρθρο 10 παρ. 1 του Συντάγματος. Παρ' όλ' αυτά, καθώς στους σκοπούς του Συμπαραστάτη είναι η ευέλικτη εξυπηρέτηση των πολιτών με μια διαδικασία όσο το δυνατόν φιλικότερη προς τους πολίτες, δεν μπορεί να απορριφθεί η δυνατότητα υποβολής και τηλεφωνικής καταγγελίας, το περιεχόμενο της οποίας καταγράφεται σε έντυπο υποβολής καταγγελίας από τον λήπτη της τηλεφωνικής κλήσης.

Γενικά, στις μορφές εξ αποστάσεως υποβολής καταγγελίας είναι απαραίτητο να διασταυρώνεται η ταυτότητα του αποστολέα, πράγμα που επιτυγχάνεται είτε με τηλεφωνική κλήση, είτε ακόμη και με πρόσκληση στο Γραφείο Συμπαραστάτη για την υπογραφή της καταγγελίας, όταν η σοβαρότητα του θέματος επιβάλλει την βεβαιότητα για την ταυτότητα του αποστολέα (δηλαδή στις περισσότερες περιπτώσεις, ίσως όχι τόσο πιεστικά όταν το αίτημα αφορά μια τεχνική επέμβαση, όπως π.χ. την τοποθέτηση ενός κάδου απορριμμάτων ή την αποκατάσταση μιας βλάβης στο δίκτυο ηλεκτροφωτισμού).

Στον Δήμο Αθηναίων υπήρξαν περιπτώσεις καταγγελιών που υποβλήθηκαν εξ αποστάσεως (fax και e-mail) και διαπιστώθηκε στη συνέχεια, με τηλεφωνική κλήση επιβεβαίωσης, ότι τα στοιχεία του αποστολέα δεν ήταν ακριβή ή ότι η καταγγελία εφέρετο ότι είχε υποβληθεί από άτομο που δεν επιβεβαίωνε την αποστολή! Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι καταγγελίες οδηγήθηκαν στο αρχείο. Στο στάδιο υποδοχής της καταγγελίας εμπίπτει λοιπόν και η υποχρέωση του/της Συμπαραστάτη, με την επιβοήθηση των υπηρεσιών που του παρέχουν διοικητική υποστήριξη (Γραφείο Συμπαραστάτη), για διακρίβωση των στοιχείων του καταγγέλλοντος, ώστε να αποφευχθούν παρατυπίες που μπορεί να θίξουν την αξιοπιστία του θεσμού.

Έτσι, λοιπόν, ένα ολοκληρωμένο σύστημα υποδοχής καταγγελιών, για την ενάσκηση της

αντίστοιχης αρμοδιότητας του/της Συμπαραστάτη, περιλαμβάνει τόσο την διαμόρφωση του εντύπου, όσο και την διάθεση στο κοινό της δυνατότητας να χρησιμοποιήσει μέσα εξ αποστάσεως (ταχυδρομείο, τηλέφωνο, fax, e-mail), δυνατότητα που επισημαίνεται και στις "Αρχές που διέπουν την λειτουργία του τοπικού Συνηγόρου" (βλ. ανωτ. υπό 1.4.1., αρ. 20). Στις περιπτώσεις της τηλεφωνικής ή δια ζώσης υποβολής καταγγελίας, ο/η Συμπαραστάτης ή και ο/η συνεργάτης του Γραφείου πρέπει να επικουρούν τους πολίτες και τους εκπροσώπους των επιχειρήσεων, ώστε να συντάσσουν ορθά τις καταγγελίες τους, αποφεύγοντας περιττά σχόλια ή άσκοπες αναφορές που μπορεί να εκθέσουν τον πολίτη, την καταγγέλλουσα επιχείρηση, ή και τρίτους, πέρα από το πλαίσιο που είναι ενδεχομένως αναγκαίο για την διεξαγωγή της διαμεσολάβησης.

Προκειμένου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να εμπιστευθούν τον/την Συμπαραστάτη, πρέπει να πειστούν ότι ο χειρισμός της υπόθεσής τους είναι απόρρητος και ότι θα διασφαλιστεί η προστασία των στοιχείων τους. Για τον λόγο αυτόν, ιδιαίτερα χρήσιμη είναι και η ενημέρωσή τους για τις αυστηρές νομικές δεσμεύσεις που υποχρεώνουν τον/την Συμπαραστάτη να τηρεί το υπηρεσιακό απόρρητο (π.χ. άρθρο 252 παρ. 1 του Ποινικού Κώδικα). Παράλληλα, προκειμένου οι πολίτες να εμπιστευθούν ακόμη και πληροφορίες, για τις οποίες ενδεχομένως διστάζουν να αναλάβουν την ευθύνη, ιδιαίτερα χρήσιμη είναι η αναλογική εφαρμογή της διάταξης που ισχύει για τον Συνήγορο του Πολίτη, σχετικά με τον **"ανώνυμο χειρισμό καταγγελίας"**. Στις περιπτώσεις αυτές, οι πολίτες ή εκπρόσωποι των επιχειρήσεων είναι μεν υποχρεωμένοι μεν να γνωστοποιήσουν τα στοιχεία τους με την υποβολή του εντύπου καταγγελίας, αλλά εάν το ζητήσουν, η διαμεσολάβηση που θα ακολουθήσει μπορεί να γίνει χωρίς την ανακοίνωση των στοιχείων τους στην καταγγελλόμενη πλευρά. Μόνο εάν η φύση της υπόθεσης επιβάλλει την ανακοίνωση των στοιχείων τους, ενημερώνονται ότι είναι αδύνατος ο ανώνυμος χειρισμός της υπόθεσης και ότι θα πρέπει είτε να συγκατατεθούν στην ανακοίνωση των στοιχείων τους είτε η υπόθεση να οδηγηθεί στο αρχείο. Η σχετική διάταξη που ισχύει για τον Συνήγορο του Πολίτη έχει ως εξής:

Άρθρο 4 παρ. 2 εδ. β' Ν.3094/2003 (Συνήγορος του Πολίτη)

Δύναται, επίσης, να μην ανακοινωθεί το όνομα και τα άλλα προσωπικά στοιχεία του προσώπου που κατέθεσε αναφορά, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο, εφόσον το ζητήσει εγγράφως ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος και εφόσον η διερεύνηση της αναφοράς είναι δυνατή χωρίς ανακοίνωση του ονόματος. Αν εκ των πραγμάτων η διερεύνηση δεν είναι δυνατή χωρίς ανακοίνωση του ονόματος, ο ενδιαφερόμενος ειδοποιείται ότι η αναφορά του θα τεθεί στο αρχείο, εφόσον ο ίδιος δεν συναινέσει εγγράφως στην ανακοίνωση του ονόματός του

Τίποτε δεν αποκλείει λοιπόν και την **αναλογική** εφαρμογή αυτής της διάταξης, ως καλής διοικητικής πρακτικής, στο στάδιο της υποδοχής καταγγελιών από τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Περαιτέρω, με τον Ν.3979/2011 θεσπίστηκε η υποχρέωση κάθε δημόσιου φορέα να παρέχει και διαδικτυακά τις υπηρεσίες που είναι υποχρεωμένος να προσφέρει στους πολίτες. Αυτό επιβάλλει την δημιουργία ενός διαδικτυακού συστήματος υποβολής καταγγελιών που δεν περιορίζεται βέβαια στην δυνατότητα του πολίτη να συμπληρώσει ένα έντυπο και να το στείλει με e-mail, αλλά θα πρέπει να υπάρχει μια οργανωμένη εφαρμογή. Πρόσφατα, στον Δήμο Αθηναίων ολοκληρώθηκε η κατασκευή της σχετικής εφαρμογής – από εργαζόμενο στο τμήμα πληροφορικής – και δόθηκε η δυνατότητα διαδικτυακής υποβολής καταγγελίας. Με την εφαρμογή, ο πολίτης έχει την δυνατότητα να δει ποιες είναι οι εν δυνάμει καταγγελλόμενες υπηρεσίες του Δήμου, επιλέγοντας μέσα από έναν κατάλογο, όπως και να δηλώσει ποια είναι τα δικαιώματά του που θίγονται, πάλι έχοντας μπροστά του μια πλήρη απαρίθμησή τους. Περισσότερα γι' αυτό, στο παρακάτω κεφάλαιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις υποχρεώσεις διαφάνειας (παρακάτω, υπό V.).

3.3. Η γραπτή διαμεσολάβηση

Ευρεία διακριτική ευχέρεια

Η διαδικασία της διαμεσολάβησης περιλαμβάνει ως κεντρικό μέρος την εξέταση της καταγγελίας, τουλάχιστον ως προς τους λόγους του παραδεκτού (εάν δηλαδή υποβλήθηκε όντως από πρόσωπο που ισχυρίζεται ότι είναι άμεσα θιγόμενο, εάν αφορά φερόμενη πράξη ή παράλειψη δημοτικής υπηρεσίας) και την επικοινωνία του/της διαμεσολαβητή με την καταγγελλόμενη πλευρά, με μια πρόταση επίλυσης της διαφοράς. Ο νόμος δεν αναφέρει ότι η διαδικασία της διαμεσολάβησης πρέπει να είναι γραπτή, περιορίζοντας την υποχρέωση του Συμπαραστάτη για σύνταξη εγγράφου μόνο στο στάδιο της απάντησης προς τον πολίτη. Γενικά, ο νόμος δεν αναφέρει τίποτε για τον τρόπο και την μέθοδο της διαμεσολάβησης, αφήνοντας στον Συμπαραστάτη ένα ευρύτατο πεδίο διακριτικής ευχέρειας για να ασκήσει την αρμοδιότητά του. Στην δεύτερη υπουργική εγκύκλιο αναφέρεται μόνο ότι η αρμοδιότητα ασκείται εγγράφως, με αλληλογραφία ή και προφορικά, ενώ και στις δύο περιπτώσεις ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος (βλ. ανωτ. υπό 1.3).

Υπέρ της γραπτής διαδικασίας

Υπάρχουν Συμπαραστάτες που ασκούν τις αρμοδιότητές τους κυρίως με προφορικές παρεμβάσεις προς τις υπηρεσίες, γεγονός το οποίο είναι θεμιτό και επιβαλλόμενο, καθώς ο θεσμός είναι προσωποκεντρικός και δεν πρέπει να περιφρονείται η αξία και η βαρύτητα μιας προφορικής παρέμβασης. Οι προφορικές παρεμβάσεις εξάλλου μπορούν να συμπληρώνουν τις γραπτές, με παροχή πρόσθετων στοιχείων.

Λόγοι διαφάνειας και καταγραφής των ενεργειών του Συμπαραστάτη, καθώς και λόγοι απόδειξης ότι όντως απευθύνθηκε στην καταγγελλόμενη πλευρά, αλλά και για να διευκολυνθεί η τελευταία να αντιληφθεί το πρόβλημα και την πρόταση επίλυσης, επιβάλλουν εκ των πραγμάτων και την γραπτή διαμεσολάβηση. Πρόκειται για μια κατηγορία εγγράφων που συντάσσει ο/η Συμπαραστάτης, τα οποία ενδείκνυται να φέρουν την επικεφαλίδα "ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ" και την μνεία ότι εκδίδονται κατ' εφαρμογή του άρθρου 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010. Αλλιώς, υπάρχει το ενδεχόμενο να εκληφθούν ως απλές επιστολές, αναφορές κλπ που θα μπορούσαν να προέρχονται από τον οποιονδήποτε, ακόμη κι από τον/την Συμπαραστάτη στο πλαίσιο του γενικότερου ενδιαφέροντός του για την καλή λειτουργία του Δήμου. Πρέπει εξ αρχής να γίνεται σαφές ότι ειδικά αυτό το έγγραφο αποτελεί ενάσκηση μιας συγκεκριμένης αρμοδιότητας, την

οποία ο/η Συμπαραστάτης είναι το μοναδικό υπεύθυνο δημοτικό όργανο που προβλέπεται να ασκεί.

Το πρώτο μέρος του εγγράφου

Η διαμεσολάβηση διέπεται από την αρχή της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας, καθώς, παρά τον τίτλο του, ο Συμπαραστάτης δεν είναι ένας συνήγορος υπεράσπισης του πολίτη, αλλά ένας ανεξάρτητος διαμεσολαβητής. Συνεπώς, στο πρώτο μέρος της γραπτής διαμεσολάβησης, θα πρέπει να εκτίθεται ο τρόπος περιέλευσης, ο αριθμός πρωτοκόλλου και το περιεχόμενο της καταγγελίας, αλλά αυτό πρέπει να γίνεται με διατυπώσεις που να καθιστούν σαφές ότι τα καταγγελλόμενα απλώς καταγράφονται και δεν γίνονται εκ των προτέρων δεκτά. Τέτοιες διατυπώσεις είναι π.χ. "η αναφερόμενη παράλειψη", "το φερόμενο περιστατικό", "ο ισχυρισμός του καταγγέλλοντος είναι ο εξής" κ.τ.λ.

Για τον λόγο αυτό, το πρώτο μέρος της γραπτής διαμεσολάβησης μπορεί να έχει τίτλο "Η καταγγελία", ώστε να είναι σαφές ότι πρόκειται για πλάγιο λόγο, φερόμενες πράξεις ή παραλείψεις, ισχυρισμούς και αιτήματα του καταγγέλλοντος κι όχι για α ριογι αποδοχή τους εκ μέρους του/της Συμπαραστάτη. Σε αυτό το μέρος θα πρέπει να αναφέρεται εάν έχει ζητηθεί ανώνυμος χειρισμός. Παράδειγμα:

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ 85/2012
(Άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)

I. Η καταγγελία

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έλαβε την υπ' αρ. πρωτ. 23456/15.7.2012 καταγγελία, η οποία έλαβε αριθμό 485 στο μητρώο καταγγελιών.
2. Η καταγγέλλουσα με την καταγγελία της ισχυρίζεται ότι δεν έγινε δεκτό το αίτημά της για μεταβολή της εγγραφής του επωνύμου της από "..." σε "...", ενώ το Τμήμα Γεννήσεων της Δ/σης Αστικής Κατάστασης απέρριψε το αίτημά της, αναφέροντας ότι η μεταβολή μπορεί να γίνει με δικαστική απόφαση.
3. Με την καταγγελία ζητείται η διαμεσολάβηση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης προκειμένου να επανεξεταστεί το αίτημα και να ικανοποιηθεί εκ μέρους της αρμόδιας δημοτικής υπηρεσίας.

[...]

Το δεύτερο μέρος του εγγράφου

Η διαμεσολάβηση διεξάγεται κατ' εφαρμογή της αρχής της νομιμότητας: ο/η Συμπαραστάτης διαμεσολαβεί μόνο στο πλαίσιο που αυτό επιτρέπεται από το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010 και δεν πρέπει να υπερβαίνει τις αρμοδιότητές του επί των δημοτικών υπηρεσιών.

Για να καταστεί σαφές ότι η διαμεσολάβηση αυτή αποτελεί ενάσκηση δημοτικής αρμοδιότητας, είναι χρήσιμο σε ένα δεύτερο μέρος (που ενδείκνυται να έχει τίτλο "Η αρμοδιότητα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης") να εκτίθεται η εφαρμοστέα διάταξη του "Καλλικράτη" (δηλ. το άρθρο 77), να διαγιγνώσκεται κατά πόσον ο καταγγέλλων είναι, κατ' αρχήν, "άμεσα θιγόμενος" πολίτης ή επιχείρηση, ότι η καταγγελλόμενη πλευρά είναι όντως δημοτική υπηρεσία σύμφωνα με τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου ή εποπτευόμενος φορέας (νομικό πρόσωπο ή επιχείρηση του Δήμου.) Επιπλέον, στο σημείο αυτό εξηγείται στις πλευρές η υποχρέωση του Συμπαραστάτη για διαμεσολάβηση προκειμένου να λυθεί το πρόβλημα, καθώς και υποχρέωσή του για απάντηση εντός τριάντα (30) ημερών, ηλεκτρονικώς ή εγγράφως, προς τον ενδιαφερόμενο.

Εάν η υπόθεση δεν εμπίπτει στα ανωτέρω, επειδή π.χ. η καταγγελλόμενη πλευρά δεν είναι υπηρεσία του Δήμου, τότε ο Συμπαραστάτης έχει μόνο αρμοδιότητα να διαβιβάσει το αίτημα προς την αρμόδια αρχή (αν υπάρχει) κατά το άρθρο 4 παρ. 1α εδ. γ' του Ν.2690/1999 και να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα σχετικά. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το έγγραφό μας δεν ονομάζεται "διαμεσολάβηση", αλλά "διαβίβαση", έχοντας πάντως την ίδια δομή (βλ. Παρακάτω, υπό 3.6.).

Παράδειγμα δεύτερου μέρους γραπτής διαμεσολάβησης:

[...]

II. Η αρμοδιότητα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

2. Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα "Καλλικράτης"), ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση από τις υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις του Δήμου και διαμεσολαβεί για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων, έχοντας υποχρέωση να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους. Με το παρόν έγγραφο εκπληρώνεται εμπρόθεσμα η υποχρέωση απάντησης.

3. Στην προκειμένη υπό κρίση περίπτωση, η καταγγελία προέρχεται από πολίτη που ισχυρίζεται ότι έχει η

ίδια αδικηθεί κι ότι επομένως είναι άμεσα θιγόμενη. Περαιτέρω, η πράξη και η παράλειψη που η πολίτης ισχυρίζεται ότι την θίγει προέρχεται από την Δ/νση Αστικής Κατάστασης, η οποία είναι υπηρεσία του Δήμου και επομένως ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης είναι αρμόδιος να ασκήσει την διαμεσολαβητική του παρέμβαση.

[...]

Το τρίτο μέρος του εγγράφου

Αφού προσδιοριστούν τα στοιχεία της καταγγελίας και οι καταγγελτικοί ισχυρισμοί κι αφού διευκρινιστεί η διαμεσολαβητική αρμοδιότητα του/της Συμπαραστάτη, σε ένα τρίτο μέρος η διαμεσολάβηση θα πρέπει να περιέχει την εξέταση της ουσίας.

Στο στάδιο αυτό, ενδεχομένως ο/η Συμπαραστάτης να μην έχει στη διάθεσή του το σύνολο του έγγραφου υλικού, οπότε η διαμεσολάβηση μπορεί να περιοριστεί στην αναζήτηση στοιχείων από την καταγγελλόμενη πλευρά ή, παράλληλα, και από τον καταγγέλλοντα. Εάν όμως έχουν χορηγηθεί στοιχεία από την πλευρά του καταγγέλλοντος, είναι χρήσιμο να αξιολογηθούν και να εξαχθούν ορισμένα αρχικά συμπεράσματα. Στο ίδιο πλαίσιο, είναι χρήσιμο να παρατεθεί και η τυχόν εφαρμοζόμενη νομοθεσία, ώστε και οι δύο πλευρές να γνωρίζουν σε ποιες διατάξεις εμπίπτει η υπόθεση, κατά την εκτίμηση του/της Συμπαραστάτη.

Αυτό δεν σημαίνει φυσικά ότι σε κάθε υπόθεση θα πρέπει να παρατίθεται αναλυτική έκθεση της νομοθεσίας. Όταν η διαμεσολάβηση αφορά ένα απλό τεχνικό θέμα (βλάβη στο δίκτυο ηλεκτροφωτισμού ή αίτημα τοποθέτησης κάδου απορριμμάτων ή επιδιόρθωση οδοστρώματος), η αναφορά σε νομικό μέρος κατ' αρχήν θα περιττεύει. Σε τέτοιες περιπτώσεις προέχει η ταχύτητα της ειδοποίησης της τεχνικής υπηρεσίας που είναι υπεύθυνη για την επίλυση του προβλήματος. Σε κάθε περίπτωση, υπενθυμίζεται ότι ο Συμπαραστάτης δεν υποκαθιστά καμία υπηρεσία του δήμου, αλλά ούτε και την νομική υπηρεσία ή τους δικηγόρους που είναι υπεύθυνοι για την παροχή γνωμοδοτήσεων στα δημοτικά όργανα και υπηρεσίες.

Παράδειγμα τρίτου μέρους του εγγράφου:

[...]

III. Εξέταση βασιμότητας της καταγγελίας

A. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΛΛΑΓΗΣ ΕΠΩΝΥΜΟΥ

1. Σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 του Συντάγματος, καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει ελεύθερα την προσωπικότητά του και να συμμετέχει στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της χώρας, εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων, και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα ή τα χρηστά ήθη. Αναπόσπαστο στοιχείο της προσωπικότητας του ατόμου αποτελεί και το όνομά του και ως εκ τούτου η διαχείριση ζητημάτων που αφορούν το όνομα του ατόμου από δημόσια όργανα εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παραπάνω συνταγματικής προστασίας.

2. Σε επίπεδο κοινής νομοθεσίας, το ζήτημα ρυθμίζεται από το μόνο άρθρο του ν.δ. 2573/1953 (ΦΕΚ 241 Α' "Αλλαγή επωνύμου και πρόσληψη επωνύμου, πατρωνύμου, μητρωνύμου", όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με την παρ. 9 του άρθρου 9 του Ν.2307/1995 (113 Α'), σε συνδυασμό με τα οριζόμενα στις διατάξεις της παρ. 1Α του άρθρου 282 του Ν.3851/2010 (Πρόγραμμα "Καλλικράτης"). Με το άρθρο 94 παρ. 6 του ν.3852/2010 που τροποποίησε το άρθρο 75 παρ. 2 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων, η αρμοδιότητα της πρόσληψης και αλλαγής επωνύμου μεταφέρθηκε στους Δήμους. Το εν λόγω μόνο άρθρο έχει ως εξής:

"1. Η πρόσληψη και αλλαγή επωνύμου, καθώς και η πρόσληψης πατρώνυμου και μητρωνύμου σε παιδιά γεννηθέντα χωρίς νόμιμο γάμο των γονέων τους ή αγνώστων γονέων γίνεται με απόφαση του Νομάρχη. Επίσης, η προσθήκη στοιχείων που λείπουν στις εγγραφές στα μητρώα αρρένων ή στα δημοτολόγια, καθώς και η διόρθωση αυτών, εκτός της ηλικίας, για την οποία προβλέπουν ειδικές διατάξεις, γίνεται ύστερα από αίτηση των ενδιαφερομένων ή αυτεπάγγελτα, με απόφαση του Νομάρχη.

2. Προκειμένου περί: α) ελλήνων του εξωτερικού, β) ομογενών αλλοδαπών που αποκτούν την ελληνική ιθαγένεια και γ) παλιννοστούντων ομογενών που έχουν την ελληνική ιθαγένεια, ο Νομάρχης, προς το σκοπό εξελληνισμού του ονοματεπωνύμου τους, μπορεί να αποφασίσει κατά τη διαδικασία της προηγούμενης παραγράφου την αλλαγή, τόσο του επωνύμου, όσο και του κύριου ονόματος. Οι ανωτέρω αποφάσεις του Νομάρχη κοινοποιούνται στον αρμόδιο δήμο ή κοινότητα και Στρατολογικό Γραφείο.

3. Με αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μπορούν να καθορίζονται λεπτομέρειες για τις προϋποθέσεις και τον τρόπο πρόσληψης και αλλαγής επωνύμου και πρόσληψης πατρώνυμου και μητρωνύμου."

3. Επίσης, σε επίπεδο κοινής νομοθεσίας, ο Αστικός Κώδικας αναφέρει στο άρθρο 58 ότι αν σ' αυτόν που δικαιούται να φέρει ένα όνομα αμφισβητείται από άλλον το δικαίωμα αυτό, ή αν κάποιος χρησιμοποιεί παράνομα ορισμένο όνομα, ο δικαιούχος ή εκείνος που βλάπτεται μπορεί να ζητήσει να αρθεί η προσβολή και να μην επαναληφθεί στο μέλλον. Αξίωση αποζημίωσης σύμφωνα και με τις διατάξεις για τις αδικοπραξίες δεν αποκλείεται. Κατά το άρθρο 1388 του Αστικού Κώδικα, με το γάμο δεν μεταβάλλεται το επώνυμο των συζύγων, ως προς τις έννομες σχέσεις τους. Στις κοινωνικές σχέσεις ο κάθε σύζυγος μπορεί, εφόσον σ' αυτό συμφωνεί και ο άλλος, να χρησιμοποιεί το επώνυμο του τελευταίου ή να το προσθέτει στο δικό του. Με το άρθρο 28 του Ν.3719/2008 (Α' 241/26.11.2008) προστέθηκε νέα παράγραφος στο άρθρο 1388, σύμφωνα με την οποία,

"Με συμφωνία των συζύγων ο καθένας από αυτούς μπορεί να προσθέτει στο επώνυμό του το επώνυμο του άλλου. Η προσθήκη γίνεται με κοινή δήλωση ενώπιον του ληξιάρχου και ισχύει μέχρι να ανακληθεί ενώπιον του ληξιάρχου με κοινή δήλωση των συζύγων ή με μονομερή δήλωση οποιοδήποτε των συζύγων, η οποία κοινοποιείται στον άλλο σύζυγο. Αν ο γάμος λυθεί με διαζύγιο, η δήλωση θεωρείται ότι ανακλήθηκε. Αν ο γάμος λυθεί λόγω θανάτου, η προσθήκη εξακολουθεί να ισχύει εκτός εάν ο επιζών σύζυγος συνάψει νέο γάμο ή προβεί σε ανακλητική δήλωση ενώπιον του ληξιάρχου."

Επομένως, η εν λόγω διαδικασία, η οποία περιορίζεται στην υποβολή κοινής δήλωσης βούλησης εκ μέρους των ενδιαφερομένων, χωρίς να επιβάλλεται επίκληση σοβαρού λόγου, αφορά μόνο την περίπτωση της προσθήκης επωνύμου του συζύγου και όχι το αίτημα της αλλαγής του επωνύμου με αυτό το συζύγου.

4. Κατ'εξουσιοδότηση της παραγράφου 3 του άρθρου μόνου του ν.δ. 2573/1953, εκδόθηκε η απόφαση του Υφυπουργού Εσωτερικών υπ' αρ. Φ.42301/1267/28.6.1995 (ΦΕΚ Β' 608), η οποία ειδικώς για το θέμα της αλλαγής επωνύμου διαλαμβάνει τα εξής:

«1. Για την αλλαγή επωνύμου υποβάλλεται στο νομάρχη αίτηση του ενδιαφερόμενου ή των γονέων του ή του γονέα που ασκεί τη γονική μέριμνα ή του επιτρόπου, στην οποία πρέπει να ορίζεται λεπτομερώς ο σκοπός για τον οποίο επιδιώκεται η μεταβολή και να δηλώνεται το επώνυμο του οποίου ζητείται η πρόσληψη. Η αίτηση αυτή απευθύνεται στο νομάρχη, στην περιφέρεια του οποίου υπάγεται ο δήμος ή η κοινότητα, στο μητρώο αρρένων ή το δημοτολόγιο του οποίου είναι γραμμένος ο ενδιαφερόμενος. Η ανωτέρω αίτηση πρέπει να συνοδεύεται και με τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

α) Πιστοποιητικό περί εγγραφής του προσώπου που αφορά η αίτηση στο μητρώο αρρένων ή δημοτολόγιο, από το οποίο να προκύπτει ο τόπος, το έτος γέννησης και η οικογενειακή κατάσταση αυτού.

β) Πιστοποιητικό ποινικού μητρώου.

γ) Βεβαίωση του οικείου Εισαγγελέα, από την οποία να προκύπτει ότι ο ζητών τη μεταβολή δεν διώκεται για κάποια αξιόποινη πράξη.

δ) Πιστοποιητικό, περί της στρατολογικής κατάστασης, προκειμένου για άνδρες.

ε) Γραμμάτιο καταθέσεως, στο Δημόσιο Ταμείο, του νόμιμου τέλους αλλαγής επωνύμου (άρθρο 18 παρ. 2 δ Ν. 12/1975).

2. Ο νομάρχης παραγγέλλει, με δαπάνη του ενδιαφερόμενου, τη δημοσίευση περίληψης της αίτησης αλλαγής επωνύμου σε μία εφημερίδα από αυτές που εκδίδονται στην πρωτεύουσα ή την περιφέρεια του νομού, ή γειτονικού νομού. Η περίληψη πρέπει να περιέχει ακριβή σημείωση περί του ονόματος, επαγγέλματος, τόπου και έτους γέννησης και κατοικίας του ενδιαφερόμενου, περί του επωνύμου, η απόκτηση του οποίου επιδιώκεται, ως και πρόσκληση σε κάθε αντιτιθέμενο στη ζητούμενη αλλαγή, όπως μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες από της δημοσιεύσεως, υποβάλει στο Νομάρχη τις αντιρρήσεις του.

3. Μετά την πάροδο της προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερών, ο νομάρχης εκδίδει αιτιολογημένη απόφαση με την οποία αποδέχεται ή απορρίπτει την αίτηση. Με την ίδια απόφαση, ο νομάρχης αποφαινεται συγχρόνως και επί των αντιρρήσεων που τυχόν έχουν υποβληθεί κατά της ζητούμενης αλλαγής. Η απόφαση του νομάρχη με την οποία αποδέχεται τη ζητηθείσα αλλαγή επωνύμου, κοινοποιείται στις αρχές που τηρούν δημοτολόγιο και μητρώο αρρένων, στο γραφείο ποινικού μητρώου του οικείου Πρωτοδικείου, στην Εισαγγελία και Αστυνομικές Αρχές του τόπου κατοικίας του ενδιαφερόμενου και στον ενδιαφερόμενο για να την προσκομίσει στην Αστυνομική Αρχή του τόπου της κατοικίας του, κατά την έκδοση νέου δελτίου ταυτότητας [...]

Μετά την μεταφορά της αρμοδιότητας στον Δήμο, θα πρέπει να θεωρηθεί ότι όπου η προαναφερόμενη απόφαση αναφέρεται σε Νομάρχη, νοείται ο Δήμαρχος και τα εξ αυτού εξουσιοδοτημένα πρόσωπα,

σύμφωνα με τον νόμο.

5. Σύμφωνα με την πάγια νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας, κατά την έννοια των ανωτέρω διατάξεων, ναί μεν το επώνυμο αποτελεί στοιχείο της προσωπικότητας του ατόμου, η αλλαγή του, όμως, δεν απόκειται στην ιδιωτική βούληση, αλλά γίνεται ύστερα από απόφαση του Νομάρχη [πλέον του Δημάρχου ή των εξουσιοδοτημένων ατόμων που υπογράφουν με εντολή Δημάρχου], εφόσον συντρέχουν συγκεκριμένοι και σοβαροί λόγοι, ικανοί να δικαιολογήσουν τη μεταβολή του επωνύμου. Και τούτο διότι το επώνυμο, το οποίο έχει καθοριστικό ρόλο στην ταυτοποίηση του προσώπου, ενδιαφέρει προφανώς τη δημόσια τάξη και τις ειδικότερες εκφάνσεις της, όπως προεχόντως την αποτελεσματική αστυνόμευση και δίωξη του εγκλήματος. Περαιτέρω, συνάπτεται με την ασφάλεια των συναλλαγών και των εννόμων εν γένει σχέσεων δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου του ατόμου (πρβλ. αποφάσεις Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου Δικαιωμάτων του Ανθρώπου της 25.11.1994 *Stjerna c. Finlande* σκ. 39, της 1.10.2008 *Daroczy v. Hungary* σκ.26-28). Κατά την ενάσκηση της σχετικής αρμοδιότητάς του, ο αρμόδιος δημόσιος λειτουργός, ασκών ορθώς την ανήκουσα σ' αυτόν διακριτική εξουσία (βλ. ΣτΕ 1309/1951, 1862/1952), οφείλει σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση, προπαντός, να εκτιμά τους λόγους που επικαλείται ο αιτούμενος τη μεταβολή του επωνύμου του και να αποφαινεται, ενόψει της σοβαρότητας των λόγων αυτών, εάν ενδείκνυται ή όχι η ζητούμενη μεταβολή, αιτιολογώντας ειδικώς, από την άποψη αυτή, την απόφασή του (ΣτΕ 962/2011, 2567/2002, 1676/2001, βλ. και ΣτΕ 2906, 46/1996, 3659/1987, 221/1962, 852/1957)

6. Σχετικά με το θέμα της αλλαγής επωνύμου έχει εκδοθεί και η εγκύκλιος με αριθμό Φ.42301/13706/27-7-1995/Αρ. 20 με την οποία παρέχονται οδηγίες για την ορθή εφαρμογή των διατάξεων του ν.δ. 2573/1953. Πιο πρόσφατα έχει εκδοθεί το υπ' αρ. πρωτ. Φ131360/4335/12 της 24ης Φεβρουαρίου 2012 έγγραφο της Διεύθυνσης Αστικής & Δημοτικής Κατάστασης της Γενικής Διεύθυνσης Διοικητικής Υποστήριξης του Υπουργείου Εσωτερικών. Σε αυτό το έγγραφο αναφέρεται ότι:

“ως σοβαροί λόγοι νοούνται, για όλους τους αιτούντες, μόνο τα ψυχικά προβλήματα τα οποία δημιουργούνται από επώνυμα α) κακόηχα, β) προκαλούν τη θυμηδία ή την περιφρόνηση, γ) δυσχερή στην προφορά ή ξενικά, δ) κακής φήμης συνεπεία πράξεων άλλου προσώπου, ε) αντίθετα προς τις αντιλήψεις της κοινωνίας περί ηθικής. Αντίθετα η επίκληση και απόδειξη κοινωνικών λόγων (επαγγελματικών, πολύ διαδεδομένου επωνύμου ώστε να προκαλείται κίνδυνος σύγχυσης, επώνυμο που προκαλεί την απαρέσκεια αυτού που το έχει, κακές σχέσεις με τον φυσικό πατέρα κτλ) που προβάλλονται για αλλαγή επωνύμου δεν βρίσκουν έρεισμα στο Νομοθετικό Διάταγμα και στην, κατ' εξουσιοδότηση αυτού, εκτελεστική του απόφαση”.

Η ανωτέρω επίσημη ερμηνεία που προωθείται από το Υπουργείο Εσωτερικών υποστηρίζει ότι μόνο για αποκλειστικά απαριθμούμενους ψυχολογικούς λόγους χωρεί αλλαγή επωνύμου. Ωστόσο, η ερμηνεία αυτή δεν είναι νομικά δεσμευτική, καθώς δεν αποτελεί περιεχόμενο κανονιστικής πράξης (λ.χ. Υπουργικής Απόφασης) ή άλλου τύπου θεσπίζοντος κανόνα δικαίου, ενώ περιορίζει υπέρμετρα την έννοια του “σοβαρού λόγου” που, κατά την νομολογία, επιτρέπει την αλλαγή επωνύμου. Όσο κι αν η τυποποίηση των σοβαρών ψυχολογικών λόγων είναι χρήσιμη για την Διοίκηση και περιέχει με σαφήνεια τις κατευθύνσεις που πρέπει να ακολουθούνται, η απαρίθμηση αυτή δεν μπορεί να θεωρηθεί αποκλειστική, αλλά ενδεικτική και, σε κάθε περίπτωση η νομοθεσία, ιδίως όταν εξειδικεύει την ενάσκηση συνταγματικού δικαιώματος (όπως του άρθρου 5 παράγραφος 1 του Συντάγματος) δεν είναι δυνατόν σε ένα κράτος δικαίου να καταργείται με εγκυκλίους, γνωμοδοτήσεις και επίσημες ερμηνείες. Είναι χαρακτηριστικό ότι σε καμία από τις πρόσφατες αποφάσεις του Συμβουλίου της Επικρατείας για ζητήματα μεταβολής επωνύμου ακολουθείται η παραπάνω συσταλτική ερμηνεία, ούτε καν μνημονεύεται το σκεπτικό των εν λόγω εγκυκλίων. Αντίθετα, το Συμβούλιο της Επικρατείας στην πρόσφατη απόφασή του υπ' αρ. 4317/2011

(Τμήμα Δ') έκρινε ότι:

“Λόγοι δε αναφερόμενοι στην επαγγελματική κατάσταση του αιτούμενου την αλλαγή του επωνύμου του είναι κατ' αρχήν ικανοί να δικαιολογήσουν την αλλαγή αυτή (πρβλ. Σ.τ.Ε. 1676/2001)”. Με αυτή την απόφαση το Συμβούλιο της Επικρατείας αναγνώρισε ότι η έννοια του σοβαρού λόγου κρίνεται κατά περίπτωση, χωρίς να μνημονεύει στη μείζονα σκέψη του νομικού του συλλογισμού καμία “αποκλειστική απαρίθμηση” τέτοιων λόγων και, τελικώς, έκρινε ως σοβαρό λόγο το γεγονός ότι ο αιτών χρησιμοποιούσε για επαγγελματικούς και κοινωνικούς λόγους στην Αυστραλία όπου ζει και εργάζεται τα τελευταία πενήντα χρόνια μια σύντμηση του επωνύμου του, η οποία άλλωστε αναγραφόταν και στο ελληνικό διαβατήριό του, στην απόδοση του επωνύμου του με λατινικούς χαρακτήρες. Ο αιτών είχε αναφέρει ότι κατά την πρόσφατη αλλαγή του διαβατηρίου του οι αρμόδιες ελληνικές υπηρεσίες αρνήθηκαν να περιλάβουν σε αυτό και τα δύο επώνυμα (πλήρες και σε σύντμηση) αποδεχόμενες μόνο το πλήρες, με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται η διεκπεραίωση των προσωπικών και επαγγελματικών του συναλλαγών στην Αυστραλία που είναι παντελώς άγνωστος με το πλήρες ελληνικό επώνυμό του. Η αίτηση του προς τον Νομάρχη απορρίφθηκε με την επιχειρηματολογία των ερμηνειών του Υπουργείου Εσωτερικών και ακολούθησε απόρριψη και από τον Γενικό Γραμματέα Περιφέρειας Αττικής όπου προσέφυγε ο αιτών με την αιτιολογία ότι “οι λόγοι που επικαλείται ο αιτών δεν συνιστούν κατά την έννοια των ισχυουσών διατάξεων σοβαρό λόγο”. Το Συμβούλιο της Επικρατείας όμως, απέρριψε αυτή την ερμηνευτική εκδοχή, προκρίνοντας ότι οι κοινωνικοί και επαγγελματικοί λόγοι που επικαλέστηκε ο αιτών εμπίπτουν στην έννοια του “σοβαρού λόγου”, ενόψει και της μακροχρόνιας χρήσης του ονόματος και ακύρωσε τις δύο απορριπτικές αποφάσεις, παραπέμποντας στον αρμόδιο Δήμο την υπόθεση για να προβεί στην αλλαγή του ονόματος του αιτούντος. Ως εκ τούτου, πρέπει να ακολουθηθεί η νομολογιακή θέση του Συμβουλίου της Επικρατείας και να εκληφθούν ως ενδεικτικές κι όχι αποκλειστικές οι περιπτώσεις που υποδεικνύονται ως λόγοι αλλαγής από το Υπουργείο Εσωτερικών, καθώς με την αντίθετη – και νομικά αβάσιμη – εκδοχή περιορίζεται υπέρμετρα η αρμοδιότητα της αλλαγής του επωνύμου, καθώς και το συναφές προς αυτή την αρμοδιότητα δικαίωμα των δημοτών.

7. Το Συμβούλιο της Επικρατείας έχει τοποθετηθεί επίσης όσον αφορά την σχέση ανάμεσα στην αρμοδιότητα που προβλέπει το ν.δ. 2573/1953 αφενός και στη διάταξη του άρθρου 1388 του Αστικού Κώδικα αφετέρου. Σύμφωνα με την απόφαση 1044/2010 του Δ' Τμήματος του Συμβουλίου της Επικρατείας, “ναι μεν κατά το άρθρο 1388 του Αστικού Κώδικα, όπως ίσχυε μετά την αντικατάστασή του με το άρθρο 15 του ν. 1329/83 (Α' 25) και πριν την συμπλήρωση του ανωτέρω άρθρου 15 με την προσθήκη σε αυτό τρίτης παραγράφου, διά του άρθρου 28 του ν. 3719/2008 (Α' 241), ο γάμος δεν επάγεται μεταβολή του επωνύμου της συζύγου, ως προς τις έννομες σχέσεις αυτής, που δύναται πάντως να χρησιμοποιεί το επώνυμο του συζύγου της, με τη συναίνεσή του, στις κοινωνικές της σχέσεις, όμως, εκ τούτου ουδόλως έπεται, ότι αποκλείεται στην έγγαμη γυναίκα, μετά την τέλεση γάμου, να ζητήσει, κατά την διαδικασία και υπό τα προαπαιτούμενα του Ν.Δ/τος 2573/1953, την μεταβολή του επωνύμου της και την πρόσκτηση παρ' αυτής ως επωνύμου εκείνου του συζύγου της. Η ερμηνεία αυτή μάλιστα παρίσταται επιβεβλημένη εν όψει και της συνταγματικής κατοχυρώσεως του δικαιώματος της ελευθέρως αναπτύξεως της προσωπικότητας (άρθρ. 5 παρ. 1), καθώς και της προστασίας του γάμου και της οικογενείας (άρθρ. 21 παρ. 1) (ΣτΕ 2906/96).”

B. ΠΡΟΣΚΟΜΙΖΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΛΟΥΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

8. Η καταγγέλλουσα υπέβαλε την υπ' αρ. πρωτ. *** αίτησή της με την οποία αιτήθηκε την μεταβολή του επωνύμου της από “***” σε “***”. Η καταγγέλλουσα επικαλέστηκε ως λόγο για την μεταβολή του ονόματος το γεγονός ότι από το 1980 χρησιμοποιεί το επώνυμο “***”, όπως αυτό αποτυπώνεται και σε επίσημα έγγραφα που προσκομίζει και επικαλείται, ήτοι:

α) την υπ' αρ. ***/***1986 Ερασιτεχνική Άδεια Οδηγού Αυτοκινήτου στην οποία το όνομά της αναγράφεται ως "****",

β) το υπ' αρ. *** Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας που εκδόθηκε από το *** Αθηνών την ***.1985, στο οποίο το όνομά της αναφέρεται ως "****"

γ) την από *** Θεώρηση (VISA) των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής, όπου το όνομά της αναφέρεται ως "****" (με ισχύ έως τις ***.2016) και

δ) Βιβλιάριο ταμιευτηρίου της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδας, στο οποίο το όνομά της αναφέρεται ως "****".

9. Η καταγγέλλουσα επικαλείται την ανάγκη επίσκεψης των Η.Π.Α. όπου ζουν τα τέκνα της, αναφέροντας ότι η διατήρηση του επωνύμου "****" ενδέχεται να προκαλέσει προβλήματα στην αποδοχή της Θεώρησης που της έχει χορηγηθεί από τις αρχές των Η.Π.Α.

10. Με τα παραπάνω έγγραφα, η καταγγέλλουσα αποδεικνύει την σταθερή και αδιατάρακτη επίσημη χρήση του επωνύμου "****" για διάστημα τριάντα τεσσάρων (34) ετών. Το αίτημά της για αλλαγή του επωνύμου της δεν απηχεί λοιπόν απλώς την ιδιωτική της βούληση, καθώς και την συναίνεση του συζύγου της, αλλά αντανακλά και την διαμόρφωση μακροχρόνιων και σταθερών εννόμων καταστάσεων στις σχέσεις της τόσο με το Ελληνικό Δημόσιο, όσο και με αλλοδαπό Δημόσιο (Η.Π.Α.), καθώς και με θεσμικούς συναλλασσόμενους (Εθνική Τράπεζα). Η σταθερότητα των επωνύμων για την ασφάλεια στις συναλλαγές και τις σχέσεις με τρίτους, κριτήριο το οποίο ενδιαφέρει την δημόσια τάξη, παράλληλα με την ιδιωτική βούληση του ατόμου, στο πλαίσιο της ατομικής ελευθερίας, συνηγορούν υπέρ της κρίσης ότι οι λόγοι που επικαλείται η καταγγέλλουσα είναι πράγματι σοβαροί και ότι, σε κάθε περίπτωση, η τυχόν απόρριψή τους θα πρέπει να είναι ειδικώς αιτιολογημένη και δεν θα πρέπει να περιορίζεται στις συσταλτικές ερμηνείες του Υπουργείου Εσωτερικών που ήδη έχουν απορριφθεί από τη νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας, το οποίο δέχεται και άλλους λόγους ως επαρκώς σοβαρούς για την αλλαγή επωνύμου (βλ. ιδίως την ανωτέρω απόφαση 4317/2011 του Τμήματος Δ').

Γ. Η ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

11. Με το υπ' αρ. πρωτ. *** έγγραφο της Διεύθυνσης Αστικής Κατάστασης, η απάντηση που δόθηκε στην καταγγέλλουσα ήταν:

"Υστερα από το ανωτέρω σχετικό, σας γνωρίζουμε ότι με τις νέες διατάξεις του άρθρου 1388 του Α.Κ. ορίζεται ότι με τον γάμο δεν μεταβάλλεται το επώνυμο των συζύγων ως προς τις έννομες σχέσεις τους. Η ανασύσταση του γάμου σας έγινε στις ***-2010. Βάση των ανωτέρω διατηρείτε το πατρικό σας επώνυμο. Συνεπώς, η αλλαγή που αιτείστε δεν εμπίπτει στο νόμο περί αλλαγής επωνύμου και μπορείτε να προσφύγετε δικαστικά για την μεταβολή που ζητάτε".

12. Με το έγγραφο αυτό δεν αιτιολογείται η απόρριψη του αιτήματος της αιτούσας και, ιδίως, δεν αναφέρεται με ποιες σκέψεις κρίθηκε ότι οι λόγοι αλλαγής του επωνύμου που επικαλέστηκε η αιτούσα δεν συνιστούν "σπουδαίο λόγο". Με αυτά τα στοιχεία, το έγγραφο αυτό δεν αποτελεί επαρκώς στοιχειοθετημένη απόρριψη του αιτήματος της καταγγέλλουσας, αλλά απλό ενημερωτικό έγγραφο ως προς την δυνατότητα που παρέχεται από το άρθρο 1388 του Αστικού Κώδικα, δηλαδή της προσθήκης του επωνύμου του συζύγου της. Ωστόσο, το αίτημα της καταγγέλλουσας εξ αρχής ήταν διαφορετικό και

περιοριζόταν στην μεταβολή του επωνύμου της από "****" σε "****", για τους λόγους που επικαλέστηκε.

13. Είναι αντιληπτό ότι η Υπηρεσία, με βάση ιδίως το έγγραφο της **.**.*.****, καλόπιστα αντιμετώπισε ως απολύτως περιοριστική την απαρίθμηση των σπουδαίων λόγων ("...μόνο τα ψυχικά προβλήματα...") που αναφέρονται εκεί, όπως εξάλλου επιβάλλει, μέχρι ενός βαθμού, και η ανάγκη για ασφάλεια δικαίου και για σαφείς οδηγίες προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Ωστόσο, ο μη δεσμευτικός χαρακτήρας των εγκυκλίων, σε συνδυασμό με τα αντίθετα πρόσφατα δικαιοδοτικά πορίσματα του Συμβουλίου της Επικρατείας, αλλά και η ίδια η έλλειψη "αποκλειστικών λόγων" στο νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την αλλαγή επωνύμου, επιβάλλουν την εξέταση κάθε περίπτωσης χωριστά και, ιδίως, την πλήρη αιτιολόγηση σε περίπτωση απορρίψεων, ώστε να είναι ευχερής ο έλεγχος της νόμιμης άσκησης της διακριτικής ευχέρειας του αποφασίζοντος οργάνου. [...]

Το τέταρτο μέρος του εγγράφου

Στην κατακλείδα μιας γραπτής διαμεσολάβησης πρέπει να περιλαμβάνεται η πρόταση επίλυσης. Το "εκτελεστικό μέρος" της διαμεσολάβησης είναι μια ήπια σύσταση¹⁶ που ανακεφαλαιώνει ή παραθέτει τις δυνατότητες που έχει η υπηρεσία για να λύσει το πρόβλημα που έχει επισημάνει ο καταγγέλλων. Ο/η Συμπαραστάτης δεν δίνει διαταγές και η διαμεσολαβητική παρέμβαση δεν μπορεί να είναι φυσικά δεσμευτική απ' εαυτής. Η όποια δεσμευτικότητα αντλείται από την ισχύ των επιχειρημάτων, την δεσμευτικότητα των διατάξεων που διέπουν ενδεχομένως την υπόθεση ή από την ανάλυση και τεκμηρίωση της κακοδιοίκησης. Οι υπηρεσίες έχουν, όμως, διοικητική υποχρέωση και καθήκον να απαντούν στις διαμεσολαβήσεις και, όταν αρνούνται να τις ακολουθήσουν κατά περιεχόμενο, οφείλουν να απαντούν αιτιολογημένα. Δηλαδή οφείλουν να εκθέτουν τους λόγους για τους οποίους αρνούνται να ακολουθήσουν την ήπια σύσταση της πρότασης επίλυσης. Η υποχρέωση αυτή πηγάζει από το άρθρο 10 του Συντάγματος, που επιβάλλει την υποχρέωση των αρχών να ενεργούν σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις και να απαντούν αιτιολογημένα στις αναφορές των πολιτών. Η παράλειψη απάντησης ή η παράλειψη αιτιολογίας αποτελεί παράβαση καθήκοντος.

Παράδειγμα τετάρτου μέρους του εγγράφου.

[...]

IV. Διαμεσολάβηση για την επίλυση του προβλήματος

16 Σύμφωνα με το νομοσχέδιο του Ενιαίου Κώδικα Αυτοδιοίκησης που δόθηκε στην δημοσιότητα από το Υπουργείο Εσωτερικών (προτεινόμενο άρθρο 125), οι υπηρεσίες του δήμου είναι υποχρεωμένες να ανταποκρίνονται στις σ υ σ τ ά σ ε ι ς του Συμπαραστάτη εντός εύλογου χρόνου. Για το σχέδιο του Ενιαίου Κώδικα Αυτοδιοίκησης βλ. <http://www.tovima.gr/society/article/?aid=603515>

14. Ενόψει των ανωτέρω, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του για διαμεσολάβηση προς επίλυση των προβλημάτων που δημιουργούνται από τις υπηρεσίες του Δήμου, παρακαλεί θερμά

i. να επανεξεταστεί η αίτηση της καταγγέλλουσας,

ii. να αναγνωριστεί ότι συντρέχει σπουδαίος λόγος για την αλλαγή του επωνύμου της καταγγέλλουσας, κατά τα ανωτέρω,

iii. να ακολουθηθεί η οριζόμενη από το θεσμικό πλαίσιο διαδικασία για την εμπρόθεσμη διεκπεραίωση του από *** αιτήματος της καταγγέλλουσας.

Ενόψει του ότι κατά το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010, αφενός οι υπηρεσίες του Δήμου υποστηρίζουν διοικητικά τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης και αφετέρου ο τελευταίος οφείλει να απαντά στους ενδιαφερομένους εντός 30 ημερών, παρακαλούμε για την ενημέρωσή μας σχετικά με τις απόψεις σας εντός πέντε (5) ημερών.

Αθήνα, ***

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(υπογραφή)

Αυτοτελής αρίθμηση διαμεσολαβήσεων

Οι γραπτές διαμεσολαβήσεις είναι ιδιαίτερα χρήσιμο να λαμβάνουν αυτοτελή αύξοντα αριθμό (π.χ.: Διαμεσολάβηση 48/2014), ώστε να είναι εύκολα εντοπίσιμες στο αρχείο του Συμπαραστάτη, αλλά και να μπορούν όλες οι πλευρές να τις επικαλούνται με τον αριθμό τους (και όχι με το όνομα του καταγγέλλοντος, το οποίο πρέπει να προστατεύεται). Η αρίθμηση αυτή είναι σκόπιμο να είναι διαφορετική από τον γενικό αριθμό πρωτοκόλλου του Δήμου, ώστε να υπογραμμίζεται με αυτόν τον τρόπο η ιδιαίτερη φύση της γραπτής διαμεσολάβησης σε σχέση με άλλα υπηρεσιακά έγγραφα. Με την αυτοτελή αρίθμηση ο Συμπαραστάτης διαθέτει και την δυνατότητα μετρήσιμης καταγραφής της απόδοσής του, ιδιαίτερα χρήσιμη στο στάδιο της σύνταξης της Ετήσιας Έκθεσης και της εξαγωγής στατιστικών.

Αποστολή του εγγράφου διαμεσολάβησης

Οι γραπτές διαμεσολαβήσεις πρέπει να αποστέλλονται ταυτόχρονα και στις δύο πλευρές (καταγγέλλοντος – καταγγελλομένου). Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται ταυτόχρονα, σε

ένα πρώτο στάδιο, η γραπτή απάντηση που οφείλει ο/η Συμπαραστάτης να παρέχει στον ενδιαφερόμενο. Η υποχρέωση απάντησης εντός τριάντα ημερών δεν μπορεί παρά να περιλαμβάνει τις διαμεσολαβητικές ενέργειες στις οποίες προέβη ο/η Συμπαραστάτης. Το γεγονός ότι ο Συμπαραστάτης έχει το δικαίωμα να απαντά "εγγράφως ή ηλεκτρονικά", όπως αναφέρει ο νόμος, σημαίνει ότι μπορεί να ασκεί την αρμοδιότητά του και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στην Αθήνα προσπαθούμε να λειτουργούμε ως μια "υπηρεσία χωρίς χαρτιά", αξιοποιώντας κατά κύριο λόγο το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και αποστέλλοντας τα έγγραφα στις υπηρεσίες μόνο ηλεκτρονικά. Άλλωστε αυτό προβλέπεται ήδη και νομοθετικά:

Άρθρο 12 Ν.3979/2011 (Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση)

Έκδοση ηλεκτρονικών εγγράφων

1. Με την επιφύλαξη ειδικών ρυθμίσεων επιτρέπεται η έκδοση διοικητικών πράξεων, η σύνταξη και τήρηση εγγράφων κάθε είδους, καθώς και η διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση αυτών μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα ή μεταξύ αυτών και των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. με χρήση ΤΠΕ.

2. Από τη διάταξη της προηγούμενης παραγράφου εξαιρούνται ως προς τη διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση τα έγγραφα για τα οποία προβλέπεται από το νόμο απαγόρευση χορήγησης αντιγράφων.

[...]

Στους πολίτες και τις επιχειρήσεις που δεν έχουν δηλώσει διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή φαξ, αποστέλλουμε τις απαντήσεις με το συμβατικό ταχυδρομείο. Στα ηλεκτρονικά μηνύματα υπάρχει πάντα κι ένα εισαγωγικό κείμενο:

Κυρίες, κύριοι,

Σας αποστέλλουμε συνημμένη την Διαμεσολάβηση 85/2014 που αφορά ζήτημα μεταβολής επωνύμου. Παρακαλούμε για την επιβεβαίωση της ορθής λήψης του εγγράφου, καθώς και για την θετική ανταπόκρισή σας.

Με τιμή,

(ονοματεπώνυμο)

Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

Επαναληπτικές Διαμεσολαβήσεις

Η διαμεσολάβηση δεν ολοκληρώνεται πάντα με ένα έγγραφο: ο/η Συμπαραστάτης πρέπει να παραλάβει την απάντηση της υπηρεσίας, να την αξιολογήσει, να την κοινοποιήσει προς τον καταγγέλλοντα και να διαγνώσει κατά πόσον αυτός είναι ικανοποιημένος.

- Εάν η υπηρεσία δεν έχει απαντήσει εντός ευλόγου διαστήματος, τότε ο Συμπαραστάτης πρέπει να επανέλθει στην υπόθεση με επαναληπτική διαμεσολάβηση προκειμένου η υπηρεσία να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της.

- Εάν η απάντηση δεν κρίνεται ικανοποιητική ούτε από τον καταγγέλλοντα ούτε από τον Συμπαραστάτη, ενώ υπάρχουν ακόμη περιθώρια εξωδικαστικής επίλυσης, θα πρέπει και πάλι να επισημανθεί εγγράφως.

- Εάν προκύψουν νέα κρίσιμα στοιχεία, που προσκομίζει ο καταγγέλλων ή νεότερο αίτημα διαμεσολάβησης, ο Συμπαραστάτης θα πρέπει και πάλι να ασκήσει την παρέμβασή του. Υπάρχει λοιπόν και δεύτερο ή και τρίτο στάδιο.

Παρακάτω ακολουθούν μερικά υποδείγματα τέτοιων επαναληπτικών διαμεσολαβήσεων.

- Όταν η δημοτική υπηρεσία έχει μεν απαντήσει, αλλά όχι ικανοποιητικά:

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ 26/2014/A
(Άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)

Προς

1) Δ/ση Κοινωνικής Αλληλεγγύης & Υγείας

2) Συμβούλιο Λέσχης Φιλίας ***

3) Κυρία ***

Κοινοποίηση

1) Γραφείο Δημάρχου

2) Γραφείο Αντιδημάρχου Κοινωνικής Πολιτικής &
Αλληλεγγύης

3) Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δήμου

4) Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη

I. Συνέχιση εξέτασης της καταγγελίας

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχθηκε την υπ' αρ. Πρωτ. ***/** καταγγελία, η οποία έλαβε αριθμό *** στο Μητρώο καταγγελιών. Η καταγγέλλουσα αναφέρει ότι προσέφερε εθελοντικά την βοήθειά της στην Λέσχη Φιλίας *** Δήμου **** με την ιδιότητα της χορωδού, αλλά αποφασίστηκε προς το παρόν η διακοπή της αποδοχής της προσφοράς της, προκειμένου να εξασφαλισθεί η ομαλή λειτουργία της Λέσχης Φιλίας, ενώ παράλληλα εκφράζονται ευχαριστίες προς αυτήν για την προσφορά της τόσο σε αυτή την Λέσχη, όσο και στην Λέσχη Φιλίας ***, η οποία συνεχίζεται.

2. Στις **.**.**** ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έστειλε την Διαμεσολάβηση 26/2014 προς τους εδώ παραλήπτες. Ζητήθηκε να ενημερωθεί κατά πόσον το ζήτημα της διακοπής της αποδοχής της εθελοντικής προσφοράς της καταγγέλλουσας αποτέλεσε αντικείμενο συνεδρίασης του Συμβουλίου της Λέσχης Φιλίας *** και, εάν ναι, κατά πόσον εκλήθη η ενδιαφερόμενη να τοποθετηθεί επί του ζητήματος καθώς και ποιά ήταν τελικώς η απόφαση του Συμβουλίου. Επιπλέον, ζήτησε ενημέρωση και για την δυνατότητα επανεξέτασης της τυχόν απόφασης του Συμβουλίου για την διακοπή της παροχής της εθελοντικής προσφοράς της καταγγέλλουσας και, σε περίπτωση που αυτό δεν έχει επιληφθεί καθόλου του θέματος, για την δυνατότητα εισαγωγής του θέματος στην ημερήσια διάταξή του κατά την προσεχή συνεδριάσή του, με κλήση της καταγγέλλουσας σε ακρόαση ενώπιόν του, τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν την συνεδρίαση, σύμφωνα με το άρθρο 6 του Ν.2690/1999.

II. Ανταπόκριση της υπηρεσίας

3. Με το υπ' αρ. πρωτ. ***/** έγγραφο της Δ/σης Κοινωνικής Αλληλεγγύης & Υγείας – Τμήμα Κοινωνικής πολιτικής & Πολιτικών Ισότητας – Γραφείο Ατόμων Τρίτης Ηλικίας, η υπηρεσία αναφέρεται στην υπόθεση και επισυνάπτει έγγραφα τα οποία αφορούν την συμπεριφορά της καταγγέλλουσας. Συγκεκριμένα, αναφέρεται ότι η καταγγέλλουσα δεν είναι μέλος της Λέσχης Φιλίας ***, αλλά προσφέρει εθελοντικά την εργασία της ως χορωδός από τον Ιανουάριο του ***, με απόφαση της αρμόδιας Αντιδήμαρχου Κοινωνικής Πολιτικής & Αλληλεγγύης (υπ' αρ. πρωτ. ***/** έγγραφο). Στην ***η Συνεδρίαση του Συμβουλίου της Λέσχης Φιλίας *** της **.**.**** έγινε αναφορά σε *"προβλήματα συμπεριφοράς της χορωδού απέναντι στο Συμβούλιο και στο προσωπικό"*, ενώ αποφασίστηκε να εξεταστούν στην επόμενη συνεδρίαση του Συμβουλίου. Κατά το πρακτικό συνεδρίασης της **.**.****, αναγνώσθηκε η αναφορά της προέδρου του Συμβουλίου σχετικά με την χορωδό, για την οποία αναφέρεται ότι *"της δημιούργησε πρόβλημα εκτός Λέσχης"* και επισυνάπτεται η εν λόγω αναφορά. Σύμφωνα με το πρακτικό, *"αναλύθηκε το θέμα και αποφασίστηκε να σταλεί έγγραφο στην αρμόδια αντιδήμαρχο"* με το οποίο ζητείται η διακοπή της προσφοράς της χορωδού. Η αναφορά επισυνάπτεται ως σχετικό υπ' αρ. 4 και περιλαμβάνει ισχυρισμούς της προέδρου του Συμβουλίου περί φραστικής επίθεσης που υπέστη στις **.**.**** εκ μέρους της χορωδού εναντίον της *"με ακατονόμαστες και προσβλητικές εκφράσεις παρουσία μελών της Λέσχης και του διοικητικού υπαλλήλου"*, συμβάν για το οποίο αναφέρει ότι ενημέρωσε την αρμόδια Αντιδήμαρχο. Περαιτέρω, στην αναφορά περιλαμβάνεται ισχυρισμός για επανάληψη της επίθεσης εκτός της Λέσχης, στις **.**.****, σε δημόσιο χώρο, παρουσία του συζύγου της και άλλων ατόμων. Η κ. Πρόεδρος με την αναφορά της θεωρεί ότι έχει διαταραχθεί η συνεργασία διότι διαταράσσεται η ήρεμη και εύρυθμη λειτουργία της Λέσχης και του Δ.Σ. και ζητά την λήξη της εθελοντικής προσφοράς. Κατόπιν των ανωτέρω, με το υπ' αρ. ***/** η κ. Αντιδήμαρχος διέκοψε την προσφορά εθελοντικής εργασίας.

4. Περαιτέρω, σύμφωνα με το έγγραφο της υπηρεσίας, μετά την λήψη του εν λόγω εγγράφου, η

καταγγέλλουσα επανήλθε στην Λέσχη Φιλίας και δημιούργησε ένα αρνητικό κλίμα, "χώρισε τα μέλη σε δύο στρατόπεδα με φωνές και υβριστικά σχόλια". Το έγγραφο επικαλείται δύο αναφορές υπαλλήλου σχετικές με αρνητική συμπεριφορά της καταγγέλλουσας απέναντι στο προσωπικό της Λέσχης. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την υπ' αρ. πρωτ. ***/** αναφορά υπαλλήλου της ΛΕ.ΦΙ. *** προς την Δ/ση Κοινωνικής Αλληλεγγύης, η υπάλληλος δέχθηκε τηλεφώνημα από αριθμό με απόκρυψη από γυναίκα, η οποία ανέφερε ότι είναι αδελφή της καταγγέλλουσας και διαμαρτυρήθηκε ότι η υπάλληλος κατηγορεί την αδελφή της και ότι "διώχνει κόσμο από την χορωδία", ενώ φέρεται, μεταξύ άλλων, ότι την απείλησε ότι θα την "διώξει από την εργασία της και θα της κάνει κακό βάζοντας δικηγόρο". Η υπάλληλος αναφέρει στο έγγραφο της ότι αναγνώρισε την φωνή της ίδιας της καταγγέλλουσας, στοιχείο που της ανέφερε, με αποτέλεσμα η καλούσα να διακόψει την κλήση. Περαιτέρω, κατά την υπ' αρ. πρωτ. ***/** αναφορά της ίδιας υπαλλήλου, η καταγγέλλουσα προσήλθε στην Λέσχη Φιλίας την ίδια ημέρα και απευθύνθηκε στα μέλη αναφέροντας προσβλητικούς ισχυρισμούς για τους υπαλλήλους και ότι εάβλε τα μέλη "με επιβλητικό τρόπο" να υπογράψουν κάποιο χαρτί. Η υπάλληλος ζήτησε προστασία από την νομική υπηρεσία του δήμου και διατύπωσε ανησυχία για την σωματική της ακεραιότητα και την ψυχική της υγεία.

III. Εξέταση βασιμότητας της καταγγελίας

5. Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι στις **.**.*** το Συμβούλιο της Λέσχης Φιλίας *** συνεδρίασε χωρίς προηγούμενη κλήση σε ακρόαση της καταγγέλλουσας, ενώ η υπηρεσία αιτιολογεί την απόφαση αυτή επί τη βάση του άρθρου 6 παρ. 3 του Ν.2690/1999, περί κατ' εξαίρεση άμεσης λήψης δυσμενούς μέτρου για την αποτροπή κινδύνου. Με αυτή τη νομική βάση, επιτρέπεται η λήψη απόφασης χωρίς την κλήση του ενδιαφερομένου.

6. Περαιτέρω, κατά το άρθρο 7 παρ. 1 του Ν.2690/1999, τα διοικητικά όργανα, μονομελή ή συλλογικά, πρέπει να παρέχουν εγγυήσεις αμερόληπτης κρίσης κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους. Κατά την παρ. 2 του ίδιου άρθρου, τα μέλη συλλογικών οργάνων οφείλουν να απέχουν από κάθε ενέργεια ή διαδικασία που συνιστά συμμετοχή σε λήψη απόφασης ή διατύπωση γνώμης ή πρότασης εφόσον: α) η ικανοποίηση προσωπικού συμφέροντός τους συνδέεται με την έκβαση της υπόθεσης, ή β) είναι σύζυγοι ή συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού, με κάποιον από τους ενδιαφερομένους, ή γ) έχουν ιδιαίτερο δεσμό η ιδιάζουσα σχέση ή εχθρότητα με τους ενδιαφερομένους. Σύμφωνα με την παρ. 3 του ίδιου άρθρου, το όργανο ή το μέλος του συλλογικού οργάνου, εφόσον κρίνει ότι συντρέχει στο πρόσωπό του λόγος που επιβάλλει την αποχή του, οφείλει να το δηλώσει αμέσως στην προϊστάμενη αρχή ή στον προεδρεύοντα του συλλογικού οργάνου, αντιστοίχως, και να απέχει από οποιαδήποτε ενέργεια. Στις περιπτώσεις αυτές, η προϊστάμενη αρχή ή το συλλογικό όργανο αποφαινεται το ταχύτερο δυνατόν.

7. Στην προκειμένη υπό κρίση περίπτωση, αντικείμενο της επίμαχης απόφασης της συνεδρίασης της **.**.**** του Συμβουλίου της Λέσχης Φιλίας αποτέλεσε η συνέχιση ή μη της αποδοχής της εθελοντικής προσφοράς της καταγγέλλουσας, κατόπιν προβλημάτων που φέρεται ότι είχε προκαλέσει, σύμφωνα με αναφορά της Προέδρου του Συμβουλίου εναντίον της ίδιας της Προέδρου, τόσο εντός όσο κι εκτός της Λέσχης Φιλίας. Επομένως, για λόγους αμερόληπτης κρίσης του οργάνου, η Πρόεδρος του Συμβουλίου έπρεπε να είχε δηλώσει στην προϊστάμενη αρχή ότι υπήρχε λόγος εξαίρεσης της συμμετοχής της στη συνεδρίαση του Συμβουλίου. Καθώς όμως η διαδικασία αυτή, όπως προκύπτει από τα προσκομιζόμενα από την υπηρεσία έγγραφα, δεν φαίνεται να έχει ακολουθηθεί, η σχετική απόφαση της **.**.**** του Συμβουλίου της Λέσχης Φιλίας είναι προβληματική, λόγω μη τήρησης του ουσιώδους τύπου που προβλέπεται από το άρθρο 7 του Ν.2690/1999 και, ως εκ τούτου, η σχετική διαδικασία θα ήταν καλό να επαναληφθεί.

8. Περαιτέρω, υπογραμμίζεται ότι η πρόσβαση στις Λέσχες Φιλίας και η λειτουργία τους διέπονται από τον κανονισμό τους και κάθε πολίτης πρέπει να σέβεται τις σχετικές διατάξεις που αφορούν την ομαλή λειτουργία της συγκεκριμένης κοινωνικής δομής. Ως προς το θέμα αυτό, η καταγγέλλουσα θα πρέπει να δηλώσει εάν αποδέχεται τον ισχυρισμό ότι στις ****.**.*.******, ήτοι μετά την λήψη του εγγράφου περί διακοπής της αποδοχής της εθελοντικής προσφοράς της, προσήλθε στην Λέσχη Φιλίας και να τοποθετηθεί επί των ισχυρισμών ότι προκάλεσε προβλήματα με την φερόμενη επίσκεψή της. Σε περίπτωση που αρνείται τον ισχυρισμό, θα πρέπει να αποδείξει την άρνηση αυτή, αντικρούοντας επαρκώς την αναφορά υπαλλήλου που υποβλήθηκε στις ****.**.*.******. Σε τυχόν τέτοια αντίκρουση, θα πρέπει να είναι σε θέση να εξηγήσει για ποιόν λόγο το ενυπόγραφο αίτημα μελών της Λέσχης Φιλίας φέρει ημερομηνία επίσης **"**.**.*.****"**. Σε περίπτωση που αποδέχεται τον ισχυρισμό ότι προσήλθε στις ****.**.*.****** στην Λέσχη Φιλίας, θα πρέπει να αντικρούσει ή να εξηγήσει την αποδιδόμενη σε αυτήν συμπεριφορά, καθώς και να παραθέσει πειστικούς λόγους, για τους οποίους στο μέλλον θα απείχε από ανάλογες ενέργειες.

9. Σημειώνεται ότι ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαμεσολαβεί μόνο για την επίλυση προβλημάτων κακοδιοίκησης από τις υπηρεσίες του Δήμου, όπως προβλέπει το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010 και όχι για την επίλυση ιδιωτικών διαφορών μεταξύ φυσικών προσώπων, για την οποία αρμόδια είναι τα Δικαστήρια ή ο διαμεσολαβητής του Ν.3898/2010 περί διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις. Αντικείμενο της παρούσας διαμεσολάβησης αποτελεί μόνο η επίλυση τυχόν προβλημάτων κακοδιοίκησης εκ μέρους της υπηρεσίας του Δήμου και όχι η αποκατάσταση διαπροσωπικών σχέσεων εκτός του πεδίου ενάσκησης αρμοδιοτήτων από εμπλεκόμενα πρόσωπα.

IV. Διαμεσολάβηση για την επίλυση του προβλήματος

10. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης κατόπιν των ανωτέρω, προτείνει στην Δ/ση Κοινωνικής Αλληλεγγύης & Υγείας να ζητήσει την σύγκληση του Συμβουλίου της Λέσχης Φιλίας *******, προκειμένου αυτό να συνεδριάσει για το θέμα της συμμετοχής ή μη της καταγγέλλουσας εθελοντικά στην χορωδία της Λέσχης Φιλίας, χωρίς την συμμετοχή της Προέδρου, αλλά υπό την προεδρία της Αντιπροέδρου, για λόγους τήρησης εγγυήσεων αμεροληψίας και κατόπιν κλήσης της καταγγέλλουσας (άρθρο 7 Ν.2690/1999), τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες πριν σε ακρόαση (άρθρο 6 Ν.2690/1999), η οποία ακρόαση, για την αποφυγή προστριβών μπορεί να πραγματοποιηθεί με την υποβολή γραπτού υπομνήματος της καταγγέλλουσας, με τις απόψεις της σε σχέση με τα ανωτέρω στοιχεία, τα οποία θα πρέπει να της τεθούν εκ των προτέρων υπόψη, μαζί με το έγγραφο της κλήσης.

12. Εναλλακτικά, σε περίπτωση που η Δ/ση Κοινωνικής Αλληλεγγύης & Υγείας κρίνει ότι δεν πρέπει να ακολουθηθεί η ανωτέρω διαδικασία, κι εφόσον, σε αυτήν την περίπτωση, η καταγγέλλουσα δηλώσει ότι επιθυμεί την συνέχιση εξέτασης της υπό κρίση καταγγελίας της, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης προτίθεται να καλέσει τα μέρη σε σύσκεψη διαμεσολάβησης για την επίλυση του προβλήματος, ως προς το σκέλος που αφορά την σχέση της καταγγέλλουσας με την υπηρεσία.

Αθήνα, **** ***** 2014

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
(υπογραφή)

- Όταν ούτε ο καταγγέλλων έχει προσκομίσει απαιτούμενα έγγραφα, ούτε η υπηρεσία έχει ανταποκριθεί:

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ 48/2014/Α
(Άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)

Προς

1) Δ/ση Σχεδίου Πόλεως & Δόμησης

2) Κύριο ***

Κοινοποίηση

1) Γραφείο Δημάρχου

2) Γραφείο Αντιδημάρχου Πολεοδομίας

3) Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δήμου

4) Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη

I. Συνέχιση εξέτασης της καταγγελίας

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχθηκε την υπ' αρ. πρωτ. ***/*** καταγγελία, η οποία έλαβε αριθμό *** στο Μητρώο καταγγελιών. Ο καταγγέλλων διαμαρτύρεται για μη ανάκληση οικοδομικής άδειας και παράτασης ισχύος της που αναφέρει ότι αφορούν κοινόχρηστο χώρο συνιδιοκτησίας του και παραθέτει λόγους για τους οποίους ισχυρίζεται ότι η Δ/ση Σχεδίου Πόλεως & Δόμησης πρέπει να προβεί σε ανάκληση.

2. Στις ****.**** ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης απέστειλε στους εδώ αποδέκτες την Διαμεσολάβηση 48/2014, με την κάλεσε

- τον καταγγέλλοντα να καταστήσει ορισμένη και σαφή την καταγγελία του, επισημαίνοντας εγγράφως ιδίως:

1. την διεύθυνση του ακινήτου,
2. τα συγκεκριμένα δικαιώματά του επ' αυτού,
3. την αιτιολόγηση του εννόμου συμφέροντός του για την ανάκληση των επίμαχων διοικητικών πράξεων, ενόψει του ότι ο ίδιος ισχυρίζεται ότι η διακοπή εργασιών ισοδυναμεί με ανάκληση (λόγος ιγ') αλλά και ενόψει του ότι ο ίδιος ισχυρίζεται ότι η παράταση έχει ήδη ακυρωθεί από την υπηρεσία (λόγος ζ'), καθώς και

4. να προσκομίσει έγγραφα που αποδεικνύουν τους ανωτέρω ισχυρισμούς του και ιδίως αυτά που τεκμηριώνουν τους λόγους ανάκλησης που επικαλείται και

- την Δ/ση Σχεδίου Πόλεως & Δόμησης:

i. να τοποθετηθεί εγγράφως επί των καταγγελλομένων προσκομίζοντας ιδίως τυχόν απαντήσεις της προς τον καταγγέλλοντα, στο μέτρο που τυχόν αυτές αποκρίνονται στις ανωτέρω αιτιάσεις,

ii. να αποκριθεί σε τυχόν εκκρεμείς αιτήσεις του καταγγέλλοντος εάν αυτές παραμένουν αναπάντητες,

iii. να παραθέσει το σύνολο των απόψεων της υπηρεσίας επί της συγκεκριμένης υπόθεσης τοποθετούμενη σε καθέναν από τους ανωτέρω λόγους που επάγεται ο καταγγέλλων, ακολουθώντας για λόγους καλύτερης διεκπεραίωσης την αρίθμηση των λόγων που έχει υπομνηματοποιηθεί με το παρόν και

iv. να γνωστοποιήσει κατά πόσον πρόκειται να προβεί ή όχι σε ανάκληση των επίμαχων πράξεων

II. Ανταπόκριση του καταγγέλλοντος

3. Την **.**.*** ο καταγγέλλων επανήλθε με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, παρέχοντας την διευκρίνιση ότι το κτίριο βρίσκεται επί της οδού *** αρ. ***, είναι συνιδιοκτήτης εξ αδιαιρέτου κατά ποσοστό 50%, δικαίωμα που απορρέει από την υπ' αρ. *** σύσταση οριζοντίου ιδιοκτησίας. Ο καταγγέλλων αναφέρει ότι ο συνιδιοκτήτης του συνεχίζει κατοχή κοινόχρηστων χώρων με ανοχή της πολεοδομίας και παραβιάζοντας την μεταξύ τους σύσταση οριζοντίου ιδιοκτησίας και ζητά και την επίσημη ανάκληση της επίμαχης οικοδομικής άδειας υπ' αρ. πρωτ. *** και της παράτασης ισχύος της υπ' αρ. ***. Ο καταγγέλλων ζητά από τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης να υποβάλλει ερώτημα για το κατά πόσον έχει ανακληθεί η εν λόγω άδεια εκ μέρους της πολεοδομίας, ώστε να ενημερωθεί και ο ίδιος. Ο καταγγέλλων δεν έχει προσκομίσει σχετικά έγγραφα, όπως εκλήθη με την Διαμεσολάβηση 48/2014. Καθώς όμως εξειδικεύει πλέον το ερώτημά του, επικεντρώνοντας στο ερώτημα περί ανάκλησης ή μη της επίμαχης ατομικής διοικητικής πράξης, η διαμεσολάβηση θα συνεχιστεί ως προς αυτό το μέρος.

III. Ανταπόκριση της υπηρεσίας

4. Μέχρι σήμερα η υπηρεσία δεν έχει ανταποκριθεί στην Διαμεσολάβηση 48/2014.

IV. Διαμεσολάβηση για την επίλυση του προβλήματος

5. Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης καλεί:

- τον καταγγέλλοντα να προσκομίσει έγγραφα που αποδεικνύουν τους ανωτέρω ισχυρισμούς του και ιδίως αυτά που τεκμηριώνουν τους λόγους ανάκλησης που επικαλείται και

- την Δ/ση Σχεδίου Πόλεως & Δόμησης:

i. να τοποθετηθεί εγγράφως επί των καταγγελλομένων προσκομίζοντας ιδίως τυχόν απαντήσεις της προς τον καταγγέλλοντα, στο μέτρο που τυχόν αυτές αποκρίνονται στις ανωτέρω αιτιάσεις,

ii. να αποκριθεί σε τυχόν εκκρεμείς αιτήσεις του καταγγέλλοντος εάν αυτές παραμένουν αναπάντητες,

iii. να παραθέσει το σύνολο των απόψεων της υπηρεσίας επί της συγκεκριμένης υπόθεσης τοποθετούμενη σε καθέναν από τους ανωτέρω λόγους που επάγεται ο καταγγέλλων, ακολουθώντας για λόγους καλύτερης διεκπεραίωσης την αρίθμηση των λόγων που έχει υπομνηματοποιηθεί με το παρόν και

iv. να γνωστοποιήσει κατά πόσον έχει προβεί ή όχι σε ανάκληση των επίμαχων πράξεων ή κατά πόσον

προτίθεται να προβεί σε τέτοιες ενέργειες.

Αθήνα, *** 2014

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(υπογραφή)

- Όταν έχει ανταποκριθεί μόνο μία από τις δύο δημοτικές υπηρεσίες προς τις οποίες απευθύνθηκε η αρχική διαμεσολάβηση:

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ 31/2014/Α
(Άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)

Προς

1) Διεύθυνση Προμηθειών & Αποθηκών

2) Κυρία

Κοινοποίηση

1) Γραφείο Δημάρχου

2) Γραφείο Αντιδημάρχου Πολιτισμού

3) Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δήμου

4) Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη

5) Οργανισμό Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας

I. Συνέχιση εξέτασης της καταγγελίας

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχθηκε την υπ' αρ. πρωτ. ***/*** καταγγελία, η οποία έλαβε αριθμό *** στο Μητρώο καταγγελιών. Η καταγγέλλουσα ανέφερε ότι στο κολυμβητήριο της περιοχής *** υπάρχει κακή θέρμανση του νερού και έλλειψη χαρτιού στην τουαλέτα. Αναφέρει ότι έχει επικοινωνήσει το την *** Δημοτική Κοινότητα και υπήρξε θετική απάντηση, αλλά δεν λύθηκε το πρόβλημα.

2. Στις **.**.**** ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης απευθύνθηκε στον Οργανισμό με την Διαμεσολάβηση 31/2014 για τα καταγγελλομενα.

II. Ανταπόκριση της υπηρεσίας

3. Στις **.**.**.** ο Οργανισμός ανταποκρίθηκε στην διαμεσολάβηση, αποστέλλοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Σύμφωνα με αυτό, η θερμοκρασία του νερού της πισίνας κυμαίνεται πάντα από τους 24 έως τους 26 βαθμούς, ήτοι στα ανώτατα προβλεπόμενα από την ισχύουσα νομοθεσία όρια (σχετικό: Φ.Ε.Κ. 87/24.1.1973/τ.Β'), γεγονός που επιβεβαιώνεται εγγράφως από την ανάδοχο εταιρεία συντήρησης. Ως προς την προμήθεια των ειδών υγιεινής και καθαριότητας, αυτή πραγματοποιείται από τον Δήμο και όχι από τον Οργανισμό., ο οποίος έχει προωθήσει τα αιτήματά του στον Δήμο και βρίσκεται σε αναμονή υλοποίησης της αντίστοιχης προμήθειας. Σύμφωνα με τον Οργανισμό., η Δ/ση Οικονομικών του Δήμου προώθησε το αίτημα για προμήθεια υλικών καθαριότητας προς την Διεύθυνση Προμηθειών & Αποθηκών (αρ. πρωτ. Οργανισμού.: ***/**).

III. Διαμεσολάβηση για την επίλυση του προβλήματος

4. Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

- θεωρεί την απάντηση του Οργανισμού κατ' αρχήν αιτιολογημένη ως προς το ζήτημα της θερμοκρασίας του νερού, καλώντας την καταγγέλλουσα εάν διαθέτει διαφορετικά στοιχεία να μας τα προσκομίσει και

- καλεί την Διεύθυνση Προμηθειών & Αποθηκών να ενημερώσει για την εξέλιξη της υπόθεσης όσον αφορά την προμήθεια υλικού καθαριότητας επί του ανωτέρω αιτήματος του Ο.Π.Α.Ν.Δ.Α.

Αθήνα, *** 2014

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(υπογραφή)

- Όταν η καταγγέλλουσα πλευρά προσκομίζει νεότερα στοιχεία που επιβάλλουν εκ νέου παρέμβαση:

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ 38/2014/Β
(Άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)

Προς

1) Τμήμα Εποπτείας Κοινόχρηστων Χώρων

2) Τμήμα Ειδικών Εργασιών

3) Διεύθυνση Πρασίνου & Περιβάλλοντος

4) Κυρία ***

Κοινοποίηση

1) Γραφείο Δημάρχου

2) Γραφείο Αντιδημάρχου Καθαριότητας

3) Γραφείο Αντιδημάρχου Πρασίνου &
Περιβάλλοντος

4) Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δήμου

5) Διεύθυνση Καθαριότητας – Ανακύκλωσης και
Συντήρησης Μηχανολογικού Εξοπλισμού

6) Διεύθυνση Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου

7) Περιφέρεια Αττικής

Τμήμα Υγειονομικού & Περιβαλλοντικού Ελέγχου

8) Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη

I. Συνέχιση εξέτασης καταγγελίας

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχθηκε την υπ' αρ. πρωτ. ***/*** καταγγελία, η οποία έλαβε αριθμό *** στο Μητρώο καταγγελιών. Η καταγγέλλουσα αναφέρει ότι η οικοδομή που ανεγείρεται επί των οδών *** και *** έχει υπερβεί τα όρια εναπόθεσης οικοδομικών υλικών και έχει "καταλάβει και την είσοδο προς τον λόφο ***" ("σκαλάκια").

2. Με την Διαμεσολάβηση 38/2014, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης κάλεσε το Τμήμα Ειδικών Εργασιών της Δ/σης Καθαριότητας και το Τμήμα Εποπτείας Κοινόχρηστου Χώρου της Δ/σης Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου να εξετάσουν το συγκεκριμένο σημείο ενόψει τυχόν υποχρέωσης ανάσκησης αρμοδιοτήτων.

3. Με την Διαμεσολάβηση 38/2014/A, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης κάλεσε το Τμήμα Εποπτείας Κοινόχρηστου Χώρου της Δ/σης Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου να ενημερώσει σχετικά με τυχόν άσκηση αρμοδιοτήτων του.

II. Ανταπόκριση των υπηρεσιών

4. Με το υπ'αρ πρωτ. ***/** του κ. Διευθυντή της Δ/σης Καθαριότητας, ενημερωθήκαμε ότι κατόπιν επικοινωνίας του Τμήματος Ειδικών Εργασιών ο εργολάβος ενημέρωσε ότι θα απομακρύνει την περιφραγή σε είκοσι (20) ημέρες ούτως ώστε να απελευθερωθεί η σκάλα. Επίσης διαπιστώθηκε ότι έχουν απομακρυνθεί τα υλικά. Το έγγραφο αναφέρει στον κατάλογο των κοινοποιήσεων την Δ/ση Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου και το Τμήμα Εποπτείας Κοινόχρηστων Χώρων.

5. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έθεσε υπόψη την απάντηση αυτή στην καταγγέλλουσα, η οποία, με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έστειλε στις ***/****, θεωρεί απαράδεκτη την απάντηση ως προς την ανοχή του Δήμου σχετικά με τον αποκλεισμό της πρόσβασης στην σκάλα. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ενημέρωσε την καταγγέλλουσα ότι αναμένεται και η απάντηση του Τμήματος Εποπτείας Κοινόχρηστων Χώρων, της αρμόδιας Διεύθυνσης.

6. Με το υπ' αρ. πρωτ. ***/**** έγγραφο του Τμήματος Εποπτείας Κοινόχρηστων Χώρων ενημερωθήκαμε ότι υπάλληλοι της υπηρεσίας διενέργησαν έλεγχο στις **.**.****για κατάληψη κοινόχρηστων χώρων όπου και διαπιστώθηκε κατάληψη κοινόχρηστων χώρων όπου, σύμφωνα με το ως άνω έγγραφο, διαπιστώθηκε κατάληψη κοινόχρηστων χώρων με σκάφη οικοδομικών υλικών, δύο (2) χημικές τουαλέτες, μεταλλικό γερανό και σκαλωσιές (στο πεζοδρόμιο). Κατά τον έλεγχο επιδείχθηκε άδεια κατάληψης οδοστρώματος στη συμβολή των οδών *** και *** για την τοποθέτηση κάδου απόρριψης άχρηστων οικοδομικών υλικών με χρονική ισχύ από **.**.**** έως **.**.****. Σύμφωνα με το ως άνω έγγραφο ακολούθησε νεότερος έλεγχος κλιμακίου της Δ/σης Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου στις **.**.**** όπου διαπιστώθηκε εκ νέου κατάληψη κοινόχρηστου χώρου: α) με περιφραγή από λαμαρίνα, χημικές τουαλέτες και σκάψη απόρριψης οικοδομικών υλικών στα πεζοδρόμια της οδού *** και ***, β) με οικοδομικά υλικά στο οδόστρωμα της οδού *** και γ) με οικοδομικά υλικά και περιφραγή παραπλεύρως του εργοταξίου, στο λόφο. Σύμφωνα με το έγγραφο, μετά από προφορικές δεσμεύσεις του κατά τη στιγμή του ελέγχου υπευθύνου εργοταξίου για απόσυρση όλων των αυθαιρέτως εναποτεθειμένων αντικειμένων στον κοινόχρηστο χώρο διενεργήθηκε εκ νέου έλεγχος στις **.**.**** για επιβεβαίωση και διαπιστώθηκαν τα κάτωθι: α) η κατάληψη με μεταλλική περιφραγή, κάδο απόρριψης άχρηστων οικοδομικών υλικών και χημικές τουαλέτες είχε περιοριστεί στα πεζοδρόμια των οδών *** και *** και β) η πέτρινη σκάλα επί του αλσουλίου (στο λόφο) είχε απελευθερωθεί καθώς και όλα τα οικοδομικά υλικά είχαν απομακρυνθεί από το χώρο. Ο εν λόγω έλεγχος συνοδεύεται και από φωτογραφικό υλικό και διαπιστώθηκε ότι η προαναφερόμενη άδεια κατάληψης κοινοχρήστων χώρων (που αφορούσε στο οδόστρωμα των ανωτέρω οδών) είχε λήξει. Οι επισημάνσεις είναι καταγεγραμμένες σε Εκθέσεις Ελέγχου Κατάληψης Κοινοχρήστων, οι οποίες διαβιβάστηκαν στις αρμόδιες για περαιτέρω ενέργειες υπηρεσίες και αρχές.

III. Νεότερη επικοινωνία της καταγγέλλουσας

7. Στις **.**.**** η καταγγέλλουσα επικοινωνήσε εκ νέου με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Σε αυτό η καταγγέλλουσα αναφέρει ότι παραμένουν οι προαναφερθείσες χημικές τουαλέτες, από τις οποίες υπάρχει διαρροή ακάθαρτου υγρού στο πεζοδρόμιο και στον δρόμο. Επίσης αναφέρεται ότι υπήρξε διάχυση χημικών σε φυτά με αποτέλεσμα την ξήρανση μιας πικροδάφνης. Αναφέρει επίσης ότι μέρος της κλίμακας "πελεκήθηκε", χτίστηκε μικρή μάνδρα "για να μην φαίνονται τα σκαλάκια" και προστέθηκαν ζαρντινιέρες με ελιές. Η καταγγέλλουσα επισυνάπτει φωτογραφικό υλικό, το οποίο διαβιβάζεται με την παρούσα.

IV. Διαμεσολάβηση για την επίλυση του προβλήματος

8. Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης καλεί

- το τμήμα Εποπτείας Κοινόχρηστων Χώρων της Δ/σης Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου να εξετάσει τυχόν εκ νέου παραβάσεις, εφόσον δεν υφίσταται εν ισχύ άδεια και να ασκήσει τις κατά νόμον αρμοδιότητές του
- το Τμήμα Ειδικών Εργασιών να εξετάσει την δυνατότητα ενάσκησης αρμοδιοτήτων του, εφόσον δεν υφίσταται εν ισχύ άδεια, σχετικά με την αφαίρεση εμποδίων από κοινόχρηστο χώρο και
- την Διεύθυνση Πρασίνου & Περιβάλλοντος να εξετάσει τα καταγγελλόμενα σχετικά με την ξήρανση φυτού (πικροδάφνης) στην προαναφερθείσα περιοχή πλησίον του εργοταξίου.

9. Παράλληλα, η παρούσα κοινοποιείται και προς το Τμήμα Υγειονομικού και Περιβαλλοντικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής, υπηρεσίας που δεν υπάγεται στον Δήμο, προς ενημέρωσή του και ενάσκηση τυχόν αρμοδιοτήτων που σχετίζονται με την δημόσια υγεία, όσον αφορά τις διαρροές από τις προαναφερθείσες τουαλέτες.

Συνημμένα: πέντε (5) φωτογραφίες που απέστειλε η καταγγέλλουσα.

Αθήνα, *** **** 2014

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(υπογραφή)

3.4. Η υποχρέωση απάντησης στους ενδιαφερομένους

Κατά το άρθρο 77 παρ. 3 ο Συμπαραστάτης είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερομένους. Η υποχρέωση απάντησης αφορά τουλάχιστον τις διαμεσολαβητικές ενέργειες στις οποίες προέβη ο/η Συμπαραστάτης¹⁷, οπότε εκπληρώνεται με την εμπρόθεσμη αποστολή της γραπτής διαμεσολάβησης. Εξάλλου, η υποχρέωση απάντησης δεν περιλαμβάνει και υποχρέωση επίλυσης, η οποία, εάν επέλθει θα οφείλεται σε ενέργειες της καταγγελλόμενης δημοτικής υπηρεσίας. Ο/Η Συμπαραστάτης δεν υποκαθιστά τις δημοτικές υπηρεσίες, αλλά διαμεσολαβεί προς αυτές, προτείνοντας τρόπους επίλυσης των καταγγελλόμενων προβλημάτων.

Η προθεσμία 30 ημερών

Επομένως, η προθεσμία απάντησης εντός τριάντα (30) ημερών σημαίνει ότι ο/η Συμπαραστάτης πρέπει να έχει ολοκληρώσει την παρέμβασή του/της, τουλάχιστον σε ένα πρώτο στάδιο, αποστέλλοντας το έγγραφο της διαμεσολάβησης στις δύο πλευρές. Ανεξάρτητα από την προθεσμία αυτή, οι δημοτικές υπηρεσίες οφείλουν να διεκπεραιώνουν τα αιτήματα των πολιτών σε πενήντα (50) ημέρες (άρθρο 4 παρ. 1 α εδ. α' Ν.2690/1999), εκτός αν από ειδικότερες διατάξεις προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες (όπως η δεκαήμερη προθεσμία για χορήγηση βεβαιώσεων του άρθρου 5 παρ. 1 Ν.1943/1991, η εικοσαήμερη προθεσμία για απάντηση σε αίτημα παροχής πρόσβασης σε διοικητικά έγγραφα του άρθρου 5 παρ. 5 του Ν.2690/1999 και η τριακονθήμερη προθεσμία για απάντηση σε αίτηση θεραπείας του άρθρου 24 παρ. 2 του Ν.2690/1999).

Περιεχόμενο της απάντησης, ανά περίπτωση

Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί και υπάρχει περιθώριο επαναληπτικής διαμεσολάβησης, τότε αυτονόητα το έγγραφο αυτό αποστέλλεται πάλι στον ενδιαφερόμενο, ώστε να ενημερωθεί και για την απάντηση της υπηρεσίας, αλλά και για τις πρόσθετες διαμεσολαβητικές ενέργειες.

¹⁷ Η διευκρίνιση αυτή έχει γίνει αποδεκτή από το Υπουργείο Εσωτερικών, καθώς έχει περιληφθεί στο προτεινόμενο άρθρο 125 του νομοσχεδίου Ενιαίου Κώδικα Αυτοδιοίκησης που έχει δοθεί στην δημοσιότητα. Βλ. σχετικά: <http://www.tovima.gr/society/article/?aid=603515>

Εάν η καταγγελία είναι απαράδεκτη, (δηλαδή δεν προέρχεται από άμεσα θιγόμενο πολίτη ή επιχείρηση ή σε περίπτωση που δεν αφορά δημοτική υπηρεσία ή δημοτικά εποπτευόμενο φορέα), τότε η υποχρέωση απάντησης καλύπτεται με την αποστολή της σχετικής διαβίβασης του αιτήματος στην αρμόδια υπηρεσία, κατά το άρθρο 4 παρ. 1 α εδ. γ' του Ν.2690/1999 που επίσης επιβάλλει ενημέρωση του ενδιαφερόμενου.

Εάν η υπηρεσία δεν έχει κοινοποιήσει την απάντησή της και προς τον καταγγέλλοντα, αλλά την έχει αποστείλει μόνο στον Συμπαραστάτη, ο τελευταίος πρέπει να ενημερώσει σχετικά τον καταγγέλλοντα. Στα καθήκοντα του διαμεσολαβητή είναι να λάβει επίσης την άποψη του καταγγέλλοντα για το κατά πόσον η απάντηση θεωρείται ικανοποιητική και σε αρνητική περίπτωση να αναζητήσει το νεότερο αίτημα του καταγγέλλοντος. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με ένα e-mail.

Κυρία ****

Σας αποστέλλουμε συνημμένη την απάντηση της υπηρεσίας επί της διαμεσολάβησής μας, κατόπιν της καταγγελίας που μας υποβάλλατε. Παρακαλούμε να μας γνωρίσετε κατά πόσον κρίνετε ικανοποιητική την ανταπόκριση της υπηρεσίας. Σε αρνητική περίπτωση, παρακαλούμε να προσδιορίσετε τυχόν νεότερο αίτημά σας ή να μας γνωρίσετε εάν επιθυμείτε την αρχειοθέτηση της υπόθεσης.

Με τιμή,

(ονοματεπώνυμο)

Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

Σε περίπτωση που, για οποιοδήποτε λόγο, η καταγγελία πρέπει να οδηγηθεί στο αρχείο, είτε επειδή είναι νομικά αβάσιμη είτε επειδή δεν υπάρχει περιθώριο διαμεσολαβητικής επίλυσης, ο/η Συμπαραστάτης και πάλι υποχρεούται να ενημερώσει σχετικά τον ενδιαφερόμενο, αποστέλλοντάς του την πράξη αρχειοθέτησης, στην οποία αιτιολογεί για ποιον λόγο αδυνατεί να ασκήσει διαμεσολαβητική παρέμβαση. Είναι σημαντικό η αρχειοθέτηση να αποστέλλεται κι αυτή εντός τριάντα (30) ημερών, όπως ορίζει το άρθρο 77 παρ. 3.

Μια περίπτωση αρχειοθέτησης:

Προς

Κυρία ***

Κοινοποίηση

1. Γραφείο Δημάρχου
2. Γραφείο Αντιδημάρχου
Συντονισμού
3. Γραφείο Γενικού Γραμματέα
4. Διεύθυνση Αστικής Κατάστασης
5. Γραφείο Συμπαραστάτη του
Δημότη και της Επιχείρησης

I. Η καταγγελία

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχθηκε την υπ' αρ. πρωτ. ***/**** καταγγελία, η οποία έλαβε αρ. *** στο Μητρώο καταγγελιών και στην καταγγέλλουσα εστάλη απόδειξη παραλαβής.
2. Η καταγγέλλουσα διαμαρτυρήθηκε για την μη έκδοση άδειας γάμου κατόπιν σχετικής αιτήσεως της από τον *** του 2014, με πρόσωπο που διαθέτει ταυτότητα αιτούντος άσυλο.
3. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αυθημερόν αναζήτησε με αρμόδια πρόσωπα της δημοτικής υπηρεσίας την αιτία του προβλήματος και του τέθηκαν υπόψη σχετικά έγγραφα του υπουργείου Εσωτερικών και του υπουργείου Εξωτερικών που αναλύουν ζητήματα όπως το συγκεκριμένο. Τα έγγραφα αυτά τέθηκαν υπόψη της καταγγέλλουσας και συζητήθηκε το πλαίσιο της διαμεσολάβησης με την οποία μπορεί να παρέμβει ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης.
4. Σε μεταγενέστερο χρόνο, γνωστοποιήθηκε στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ότι η καταγγέλλουσα προέβη σε ανάκληση δικαιολογητικών και ότι πλέον δεν εκκρεμεί αίτησή της στην αρμόδια υπηρεσία του Δήμου Αθηναίων.

II. Η αρμοδιότητα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης

5. Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών για κακοδιοίκηση από τις υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις του Δήμου και διαμεσολαβεί για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερομένους. Με το παρόν έγγραφο εκπληρώνεται εμπρόθεσμα η εν λόγω υποχρέωση απάντησης.

III. Αρχαιοθέτηση

6. Καθώς πλέον δεν εκκρεμεί αίτημα της καταγγέλλουσας ενώπιον των υπηρεσιών του Δήμου Αθηναίων, η καταγγελία της πρέπει να τεθεί στο αρχείο. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης βρίσκεται στην διάθεση της καταγγέλλουσας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων, όπως ο νόμος ορίζει.

Αθήνα, **. **. *** 2014

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(υπογραφή)

3.5. Η σύσκεψη διαμεσολάβησης

Όταν από την γραπτή διαδικασία έχουν οριστικοποιηθεί οι ισχυρισμοί των μερών, αλλά δεν έχει επιτευχθεί συμφωνία για εξωδικαστική επίλυση, ενώ είναι υπαρκτά τα περιθώρια για μια τέτοια εξέλιξη, ο/η Συμπαραστάτης μπορεί να περάσει στο επόμενο βήμα. Άλλωστε η διαμεσολάβηση μπορεί να είναι είτε γραπτή είτε προφορική, όπως έχει αναφερθεί και στην δεύτερη εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών σχετικά με το θέμα (βλ. ανωτ. υπό 1.3.).

Η διοργάνωση μιας σύσκεψης διαμεσολάβησης, κατά την οποία θα βρεθούν στο ίδιο τραπέζι συζήτησης ο καταγγέλλων και η καταγγελλόμενη πλευρά είναι μια διαδικασία που προϋποθέτει καλή προετοιμασία, σε τεχνικό, νομικό, αλλά και ψυχολογικό επίπεδο.

Η προετοιμασία

Η σύσκεψη διαμεσολάβησης προϋποθέτει την συμμετοχή του καταγγέλλοντος, γεγονός που επιβάλλει την διερεύνηση των προθέσεών του. Εφόσον ο/η καταγγέλλων συμφωνεί να πάρει μέρος σε αυτή τη διαδικασία, ο/η Συμπαραστάτης πρέπει να ξεκινήσει την προετοιμασία της σύσκεψης. Πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει συχνά δυσπιστία των πολιτών για την αποτελεσματικότητα μιας σύσκεψης διαμεσολάβησης, στην οποία θα βρεθούν απέναντι σε έμπειρους δημοτικούς υπαλλήλους, ανησυχώντας ότι μπορεί να ξεπεράσουν τις προϋποθέσεις επίλυσης που θέτει ο/η Συμπαραστάτης. Ο/η Συμπαραστάτης οφείλει να εξηγήσει ότι μια ολοκληρωμένη διαμεσολάβηση πρέπει να περιλαμβάνει την εξάντληση κάθε περιθωρίου επίλυσης της διαφοράς και ότι υπάρχουν πάντοτε πτυχές που μπορεί να μην περιλαμβάνονται σε έγγραφα και η προφορική διαδικασία να επιτρέψει την ανίχνευσή τους. Εξυπακούεται ότι η σύσκεψη προϋποθέτει την συγκατάθεση της καταγγέλλουσας πλευράς, ενώ η καταγγελλόμενη πλευρά είναι υποχρεωμένη να προσέλθει δυνάμει του άρθρου 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010.

Η πρόσκληση

Η πρόσκληση στην σύσκεψη είναι καλό να γίνεται εγγράφως, πέντε μέρες πριν την πραγματοποίησή της τουλάχιστον, κατ' αναλογική εφαρμογή του άρθρου 6 του Ν.2690/1999 περί προηγούμενης ακρόασης. Αλλά το γραπτό μέρος της πρόσκλησης πρέπει να είναι το τελικό στάδιο στην προετοιμασία της, καθώς η ημερομηνία και ο χώρος της σύσκεψης δεν πρέπει να καθορίζονται μονομερώς από τον/την Συμπαραστάτη, αλλά

να συναποφασίζονται από όλες πλευρές.

Ένα υπόδειγμα πρόσκληση σε σύσκεψη διαμεσολάβησης:

ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ
ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΔΗΜΟΥ

Αθήνα, 28 Νοεμβρίου 2012

Προς

1. Κυρία ***

2. Κύριο ***,
Διευθυντή Δ/νσης Καθαριότητας -
Ανακύκλωσης και Συντήρησης
Μηχανολογικού Εξοπλισμού

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

Κυρίες και κύριοι,

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης σας καλεί την ***** ** ** ****, ώρα **.**, στο Δημαρχιακό Μέγαρο, οδός ***, αρ. ***, **' όροφος, αίθουσα τελετών, σε σύσκεψη διαμεσολάβησης, στην οποία θα συζητηθεί η υπ' αριθμ. ***/** καταγγελία της καταγγέλουςας κας *** (σχετ. 1), η Διαμεσολάβηση ***/2012 (σχετ. 2) η υπ' αρ. πρωτ. ***/** και η υπ' αρ. πρωτ. ***/** απαντήσεις της ανωτέρω Δ/νσης.

Η διαδικασία αυτή κινείται με βάση το άρθρο 8 παρ.4 του Κώδικα Λειτουργίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, στο πλαίσιο του άρθρου 77 παρ. 3 του Ν.3852/2012 (Πρόγραμμα "Καλλικράτης"). (σχετ. 2).

Με τιμή,

(υπογραφή)

Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

Η αίθουσα σύσκεψης

Ο τόπος της σύσκεψης είναι καλό να είναι "ουδέτερος". Δεν ενδείκνυται η πραγματοποίησή της στο γραφείο της καταγγελλόμενης υπηρεσίας, χωρίς όμως να απορρίπτεται εξ ορισμού αυτή η δυνατότητα. Ένας χώρος που χρησιμοποιείται από την δημοτική αρχή για επίσημες συναντήσεις θα ήταν ιδανικότερος, προκειμένου να γίνεται σαφές ότι η διαδικασία είναι θεσμική, με την υποστήριξη των οργάνων διοίκησης του Δήμου και ότι λαμβάνεται ιδιαίτερος σοβαρά υπόψη το αίτημα του καταγγέλλοντος. Στην Αθήνα χρησιμοποιούμε για τις συσκέψεις διαμεσολάβησης την αίθουσα τελετών του δημαρχιακού μεγάρου, ενώ έχει χρησιμοποιηθεί και η αίθουσα του Δημοτικού Συμβουλίου. Καθώς η διαδικασία είναι προφορική, είναι χρήσιμο να υπάρχει τήρηση πρακτικών, από στέλεχος του Γραφείου Συμπαραστάτη.

Οι όροι της συζήτησης

Από την αρχή της διαδικασίας, ο/η Συμπαραστάτης πρέπει να θέσει τους όρους της συζήτησης και να καταστήσει σαφές ότι την συντονίζει. Αφού συνοψίσει τα βασικά χαρακτηριστικά της υπόθεσης, δίνει τον λόγο σε κάθε πλευρά, προκειμένου να διατυπωθούν οι εισαγωγικές παρατηρήσεις τους.

Το σύνηθες σε αυτές τις περιπτώσεις είναι ο λόγος να δίνεται πρώτα στον καταγγέλλοντα, αλλά επειδή ως επί το πλείστον αυτός θα επαναλάβει τα διαλαμβανόμενα στην καταγγελία ή στα συμπληρωματικά αιτήματά του, είναι πιο ενδιαφέρον να δούμε εάν η καταγγελλόμενη πλευρά έχει να μας πει κάτι νεότερο.

Εάν η καταγγελλόμενη πλευρά έρθει με μία πρόταση, είναι ιδιαίτερα χρήσιμο να αποτελέσει αυτή το αντικείμενο της σύσκεψης διαμεσολάβησης. Επομένως, όταν η υπηρεσία διατυπώσει την πρότασή της, ο λόγος δίνεται στον καταγγέλλοντα προκειμένου να τοποθετηθεί επί της πρότασης, να ενημερώσει εάν κρίνει ότι αυτή είναι ικανοποιητική ή όχι ή να παραθέσει τυχόν πρόσθετα αιτήματα, εναλλακτικές προτάσεις ή συμπληρώσεις για την επίλυση.

Σε αυτό το στάδιο, είναι πολύ πιθανό ο καταγγέλλων να επιφυλαχθεί να απαντήσει και να ζητήσει χρόνο για να λάβει τις αποφάσεις του περί του εάν τον καλύπτει ή όχι η πρόταση επίλυσης της υπηρεσίας. Σε μια τέτοια περίπτωση, η σύσκεψη θα πρέπει να διακοπεί, προκειμένου ο καταγγέλλων να προβεί στις ανάλογες σταθμίσεις. Η συνέχεια θα είναι είτε θετική, με την αποδοχή της πρότασης εκ μέρους του καταγγέλλοντος και την σχετική ενημέρωση της υπηρεσίας εκ μέρους του ή εκ μέρους του/της Συμπαραστάτη, είτε αρνητική, οπότε όμως τα περιθώρια διαμεσολάβησης θα βρίσκονται πιθανώς κοντά στην

εξάντληση και ο/η Συμπαραστάτης θα πρέπει να εξετάσει σοβαρά την δυνατότητα αρχειοθέτησης της υπόθεσης.

Στο πλαίσιο μιας σύσκεψης διαμεσολάβησης, ιδίως όταν δεν υπάρχουν πολλά περιθώρια επίλυσης, είναι καλό να εξηγηθεί από τον/την Συμπαραστάτη ότι η συζήτηση γίνεται μόνο όταν έχει νόημα κι όχι απλά για την επανάληψη των εκατέρωθεν επιχειρημάτων που είναι γνωστά σε όλους. Νόημα έχει η συζήτηση, όταν μπορεί να καταλήξει στην ανίχνευση κοινού τόπου, δηλαδή στοιχείων συμφωνίας που δεν ήταν ορατά από την γραπτή διαμεσολάβηση. Για παράδειγμα, ορισμένες άτυπες δεσμεύσεις ενδέσεται, για διάφορους λόγους, να μην μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο έγγραφης απάντησης εκ μέρους της υπηρεσίας. Ωστόσο, εφόσον είναι αποδεκτές προτάσεις επίλυσης για τον καταγγέλλοντα κι εφόσον το περιεχόμενό τους θα αποτελούσε ορθή διοικητική συμπεριφορά είναι ιδιαίτερος χρήσιμο να απευθυνθούν σε αυτόν, έστω και μέσω της προφορικής διαδικασίας. Αυτή είναι και η πρόσθετη αξία της σύσκεψης διαμεσολάβησης, όχι η απλή αναπαραγωγή όσων έχουν ήδη συζητηθεί.

Οι κίνδυνοι

Μια σύσκεψη διαμεσολάβησης μπορεί να εξελιχθεί σε μια ιδιαίτερα έντονη διένεξη που θα απομακρύνει ακόμη περισσότερο τα μέρη από την επίτευξη μιας συμφωνίας επίλυσης. Σε μια τέτοια περίπτωση, οι προσωπικές επικοινωνιακές δυνατότητες του/της Συμπαραστάτη αποτελούν πιθανώς το μόνο εργαλείο καλής αντιμετώπισης και των δύο πλευρών και θα πρέπει να οριοθετούν το επίπεδο της συζήτησης, την ποιότητά της και το χρονικό της όριο. Σε περιπτώσεις που η προσωπικότητα των δύο πλευρών εκτιμάται ότι δεν θα συμβάλει στην πραγματοποίηση ενός γόνιμου διαλόγου, καλό είναι να ζητείται η παράσταση εκπροσώπων τους. Για τον λόγο αυτόν, σε ορισμένες περιπτώσεις, καλό είναι ο/η Συμπαραστάτης να ενθαρρύνει την εκπροσώπηση του καταγγέλλοντος από πληρεξούσιο δικηγόρο.

Σε περίπτωση που η υπόθεση εκκρεμεί δικαστικά, πιθανό είναι οι πλευρές να μην επιθυμούν να "ανοίξουν" όλα τα "χαρτιά" τους. Σε αυτή την περίπτωση, ο/η Συμπαραστάτης θα πρέπει αφενός να σεβαστεί την επιθυμία του καταγγέλλοντος, αλλά όσον αφορά την δημοτική υπηρεσία θα πρέπει να ενθαρρύνει την παράθεση του συνόλου των ισχυρισμών και αποδεικτικών μέσων, γιατί διαφορετικά η σύσκεψη διαμεσολάβησης δεν θα έχει νόημα. Όριο παραμένει σε κάθε περίπτωση το δημοτικό συμφέρον, το οποίο οφείλει να υπηρετεί και ο/η Συμπαραστάτης.

Πρακτικό ή αρχειοθέτηση

Η διαδικασία διαμεσολάβησης περατώνεται συνήθως με την σύσκεψη, η οποία καταγράφεται σε ένα έγγραφο πρακτικών που ετοιμάζει ο Συμπαραστάτης και αποστέλλει και στις δύο πλευρές ανεξαρτήτως αποτελέσματος ή σε μια πράξη αρχειοθέτησης.

3.6. Η διαβίβαση εκτός Δήμου

Οι πολίτες συνηθίζουν να απευθύνονται στον/στην Συμπαραστάτη για το σύνολο των προβλημάτων που μπορούν να αντιμετωπίσουν και να εκλαμβάνουν ως κακοδιοίκηση από τον δημόσιο ή και τον ιδιωτικό τομέα. Γι' αυτό η χρήση του front office (χώρος υποδοχής καταγγελιών) και του συνεργάτη που θα απαντά στα τηλεφωνήματα και θα υποδέχεται κατ' αρχήν το κοινό είναι σημαντική και για την ενημέρωση των πολιτών, ως προς τα όρια της αρμοδιότητας του/της Συμπαραστάτη. Οι πολίτες ενδείκνυται να λαμβάνουν έγκυρη πληροφόρηση και για το ποιά υπηρεσία εκτός Δήμου εκτιμάται ότι είναι αρμόδια για την επίλυση του προβλήματος. Για τον λόγο αυτόν, θα πρέπει να υπάρχει ένας κατάλογος τέτοιων υπηρεσιών (Συνήγορος του Πολίτη, Συνήγορος του Καταναλωτή, Περιφέρεια, Αποκεντρωμένη Διοίκηση, Αστυνομικά Τμήματα περιοχής κ.τ.λ.), με τις διευθύνσεις και τα τηλέφωνα τους, ώστε να ενημερώνεται άμεσα ο ενδιαφερόμενος.

Παρ' όλ' αυτά, θα υπάρχουν και περιπτώσεις που οι καταγγελίες που αφορούν υπηρεσίες εκτός Δήμου θα έχουν ήδη υποβληθεί, οπότε ο/η Συμπαραστάτης θα πρέπει κάπως να τις αντιμετωπίσει.

Περιπτωσιολογία

- Εάν πρόκειται για απλές "κοινοποιήσεις", όπως είναι για παράδειγμα έγγραφα προς άλλες αρχές που κοινοποιούνται (και) στον/στην Συμπαραστάτη, τότε δεν αποτελούν καταγγελίες -κατά την έννοια του άρθρου 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010- και πρέπει απλώς να πρωτοκολληθούν και να καταγραφούν στο βιβλίο εισερχομένων.

- Εάν όμως πρόκειται για καταγγελία που απευθύνεται στον/στην Συμπαραστάτη για ένα θέμα που δεν εμπίπτει στην σφαίρα ευθύνης μιας δημοτικής υπηρεσίας (όπως είναι π.χ. περιστατικά εγκληματικότητας στην περιοχή του Δήμου), τότε ο Συμπαραστάτης θα πρέπει να εξετάσει κατά πόσον είναι υποχρεωμένος να διαβιβάσει το αίτημα σε εξωτερική του Δήμου υπηρεσία (λ.χ. στο Αστυνομικό Τμήμα). Οι προϋποθέσεις για μια τέτοια διαβίβαση τίθενται στον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας:

Άρθρο 4 παρ. 1 (α) εδ. γ' Ν.2690/1999

Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο.

Η εφαρμογή της διάταξης προϋποθέτει:

(α) η καταγγελία να περιέχει ένα σαφές αίτημα, ώστε να μπορεί να θεωρηθεί "αίτηση" κατά την έννοια της ανωτέρω διάταξης. Διαφορετικά, εάν πρόκειται για μια απλή γενική επισήμανση, ή για αόριστα παράπονα, ενδέχεται να τυγχάνει εφαρμογής η παρ. 3 του ίδιου άρθρου του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, οπότε η υπόθεση τίθεται στο αρχείο:

Άρθρο 4 παρ. 3 Ν. 2690/1999

Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις κατά την παράγραφο 1 υποχρεώσεις εάν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.

(β) αν ο Συμπαραστάτης είναι "αναρμόδια" υπηρεσία, όπως όταν, για παράδειγμα, ζητείται από αυτόν η αποκατάσταση κάποιου τεχνικού προβλήματος που αφορά την ΕΥΔΑΠ.

(γ) αν υπάρχει άλλη υπηρεσία "αρμόδια", ώστε να διαβιβαστεί σε αυτήν το αίτημα. Διότι υπάρχει το ενδεχόμενο το αίτημα να μην ανάγεται στις αρμοδιότητες δημόσιας ή άλλης υπηρεσίας. Επίσης, υπάρχει το ενδεχόμενο ο καταγγέλλων να έχει ήδη υποβάλλει το αίτημά του στην αρμόδια υπηρεσία και να το στέλνει ως εκ περισσού στον/στην Συμπαραστάτη. Σε αυτή την περίπτωση φυσικά περιττεύει η εκ νέου διαβίβαση, αφού η αρμόδια υπηρεσία έχει το έγγραφο και δεν υπάρχει λόγος για διπλασιασμό διοικητικών ενεργειών, ούτε επιβάλλεται κάτι τέτοιο από τον νόμο.

Εφόσον συντρέχουν και τα τρία (α), (β), (γ) στοιχεία, ο/η Συμπαραστάτης πρέπει εντός τριών ημερών να διαβιβάσει το αίτημα στην αρμόδια, εκτός δήμου, υπηρεσία στην οποία απευθύνεται. Η διενέργεια της διαβίβασης κανονικά πρέπει να διενεργείται από το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη, το οποίο παρέχει την διοικητική υποστήριξη στον/στην Συμπαραστάτη. Ωστόσο, οι παραπάνω κρίσεις περί αρμοδιότητας ή μη του/της Συμπαραστάτη, καθώς και η ανεύρεση της αρμόδιας υπηρεσίας είναι αποφάσεις στις οποίες συχνά θα πρέπει να προβεί ο ίδιος ο/η Συμπαραστάτης και σε εξαιρετικά σύντομο χρονικό διάστημα, ώστε τηρείται η τριήμερη προθεσμία. Γι' αυτό, μέχρι οι συνεργάτες του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη να εξοικειωθούν με τις αρμοδιότητες του /της Συμπαραστάτη αλλά και του Δήμου εν γένει και τις συχνότερες περιπτώσεις απαραδέκτως υποβληθεισών καταγγελιών, καλό είναι οι διαβιβάσεις να διενεργούνται και να υπογράφονται από τον ίδιο τον Συμπαραστάτη. Για την παρακολούθηση του αριθμού των διαβιβάσεων, είναι χρήσιμο αυτές να αριθμούνται επίσης με αύξοντα αριθμό που διαφοροποιείται από εκείνον των διαμεσολαβήσεων.

Εδώ ακολουθεί ένα υπόδειγμα διαβίβασης σε υπηρεσία εκτός Δήμου:

ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ 11/2013

Προς

Περιφέρεια Αττικής
Τμήμα Υγειονομικού & Περιβαλλοντικού Ελέγχου

Κοινοποίηση

1. Γραφείο Δημάρχου Αθηναίων

2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δ. Αθηναίων

3. Κυρία ***

4. Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη

I. Η καταγγελία

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχθηκε την υπ' αρ. πρωτ. ***/*** καταγγελία, η οποία έλαβε αρ. *** στο Μητρώο Καταγγελιών του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

2. Η καταγγελία αναφέρεται σε πρόβλημα χρήσης ακατοίκητου ακινήτου επί των οδών *** και ***, στην *** η Δημοτική Κοινότητα του Δήμου Αθηναίων, όπου σύμφωνα με την καταγγέλλουσα, έχουν αφαιρεθεί τούβλα από τον τοίχο, στον οποίο εισέρχονται άτομα και γίνεται διακίνηση ναρκωτικών. Σε τηλεφωνική επικοινωνία που είχαμε με την καταγγέλλουσα μας ενημέρωσε προφορικά ότι έχει ενημερωθεί η Ελληνική Αστυνομία, αλλά παραμένει το υγειονομικό πρόβλημα στο σημείο αυτό, καθώς υπάρχει έντονη δυσοσμία και αποφορά, με αποτέλεσμα να τίθεται σε κίνδυνο η δημόσια υγεία.

3. Με την καταγγελία ζητείται η επίλυση του προβλήματος με την άσκηση σχετικών αρμοδιοτήτων

II. Η αρμοδιότητα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης

4. Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση από τις υπηρεσίες του δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεων του και διαμεσολαβεί για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων.

5. Κατά το άρθρο 4 παρ. 1 (α) παρ. 1 εδ. γ' του Ν.2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας), όταν μια αίτηση υποβάλλεται σε αναρμόδια υπηρεσία, αυτή την διαβιβάζει εντός τριών (3) ημερών στην αρμόδια υπηρεσία και ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο.

6. Στην προκειμένη υπό κρίση περίπτωση, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης είναι μεν αναρμόδιος να ασκήσει διαμεσολάβηση κατά το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010, καθώς η καταγγελία δεν αφορά κακοδιοίκηση από τις υπηρεσίες του Δήμου. Είναι όμως υποχρεωμένος να διαβιβάσει την καταγγελία στην αρμόδια προς απάντηση υπηρεσία, δηλαδή στο Τμήμα Υγειονομικού και Περιβαλλοντικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής, υπενθυμίζοντας την υποχρέωσή τους να διεκπεραιώσουν το αίτημα εντός πενήντα (50) ημερών σύμφωνα με το άρθρο 4 του Ν.2690/1999.

III. Διαβίβαση

7. Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαβιβάζει εμπρόθεσμα την συνημμένη καταγγελία προς το Τμήμα Υγειονομικού και Περιβαλλοντικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής, για τις δικές του ενέργειες. Με το παρόν έγγραφο ενημερώνεται για την διαβίβαση και η ενδιαφερόμενη, όπως ο νόμος ορίζει.

Συνημμένο: η επίμαχη καταγγελία

Αθήνα, *** ***** **

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(υπογραφή)

Δεν αποκλείεται, όμως, κάποιες καταγγελίες να έχουν ένα σκέλος που αφορά κακοδιοίκηση εκ μέρους υπηρεσιών του δήμου και παράλληλες αρμοδιότητες άλλων υπηρεσιών εκτός Δήμου. Η συχνότερη τέτοια περίπτωση είναι αυτή που σχετίζεται με την κατάληψη κοινόχρηστου χώρου, όταν συντρέχουν αρμοδιότητες της Ελληνικής Αστυνομίας και δημοτικών υπηρεσιών, όπως συμβαίνει επίσης και σε περιπτώσεις καταγγελιών που αφορούν καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, όπου εκτός από δημοτικές υπηρεσίες και Ελληνική Αστυνομία, ορισμένες αρμοδιότητες ασκούνται και από το Υγειονομικό της Περιφέρειας. Σε αυτές τις περιπτώσεις, για λόγους συντομίας καλύτερα είναι να συντάσσεται ένα έγγραφο, το οποίο θα διευκρινίζει όμως ότι αποτελεί "διαμεσολάβηση" προς τις δημοτικές υπηρεσίες και "διαβίβαση" προς τις υπόλοιπες υπηρεσίες που αποστέλλεται εκτός Δήμου.

ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ 80/2014
(Άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)

Προς
Δ/ση Εμπορίου & Ανάπτυξης

Διαβίβαση:

- 1) Περιφέρεια Αττικής
Τμήμα Υγειονομικού & Περιβαλλοντικού Ελέγχου

- 2) Αστυνομικό Τμήμα ***
fax: ***

Κοινοποίηση

- 1) Γραφείο Δημάρχου

- 2) Γραφείο Αντιδημάρχου Εμπορίου

- 3) Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δήμου

- 4) Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη

- 5) Γενική Αστυνομική Διεύθυνση Αττικής

I. Η καταγγελία

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχθηκε καταγγελία από πρόσωπο που επιθυμεί τον ανώνυμο χειρισμό της υπόθεσης σύμφωνα με το άρθρο 4 του Κώδικα Λειτουργίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης
2. Η καταγγελία αναφέρει πρόβλημα διατάραξης κοινής ησυχίας από κατάσταση υγειονομικού ενδιαφέροντος που βρίσκεται επί της οδού *** αρ. *** , με την χρήση ηχείων έξω από το κατάστημα. Κατά την καταγγελία έχουν ενημερωθεί σχετικά αστυνομικές αρχές, αλλά εξακολουθεί να ισχύει το αίτημα της τήρησης των διατάξεων κοινής ησυχίας.

II. Η αρμοδιότητα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης

3. Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών για κακοδιοίκηση από τις υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις του Δήμου και διαμεσολαβεί για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερομένους. Με το παρόν έγγραφο εκπληρώνεται εμπρόθεσμα η εν λόγω υποχρέωση.
4. Στην προκειμένη περίπτωση, η καταγγελία αναφέρεται σε πράξεις και παραλείψεις που αφορούν κατ' αρχήν ιδιώτη (κατάστημα υγειονομικού ενδιαφέροντος) προς τον οποίο ο Συμπαραστάτης του Δημότη και

της Επιχείρησης είναι αναρμόδιος να διαμεσολαβήσει για την επίλυση του προβλήματος. Σχετικά όμως με το καθεστώς της αδειοδότησης του εν λόγω καταστήματος, αρμόδια είναι να ενημερώσει η Δ/νση Εμπορίου & Ανάπτυξης, ως προς το κατά πόσον υφίσταται άδεια χρήσης μουσικής και παράταση ωραρίου μουσικής, καθώς και εάν έχουν κοινοποιηθεί σε αυτήν παραβάσεις από αστυνομικό τμήμα, μολονότι η αρμοδιότητα της σφράγισης έχει ήδη περιέλθει στα αστυνομικά τμήματα.

5. Περαιτέρω, κατά το άρθρο 4 του Ν.2690/1999, όταν η αίτηση υποβάλλεται σε αναρμόδια υπηρεσία, αυτή έχει την υποχρέωση να την διαβιβάσει στην αρμόδια εντός τριών (3) ημερών και να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο. Στην προκειμένη υπό κρίση περίπτωση, αρμόδιο για να ελέγξει το μέτρο του ήχου και την τήρηση γενικά των υγειονομικών διατάξεων είναι το Τμήμα Υγειονομικού & Περιβαλλοντικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής, ενώ αρμόδιο για την τήρηση των ποινικών διατάξεων που αφορούν την κοινή ησυχία, αλλά και των διατάξεων για τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος είναι το Α.Τ. ***, υπηρεσίες προς τις οποίες διαβιβάζεται το παρόν στο πλαίσιο της παραπάνω προθεσμίας για δικές τους ενέργειες.

III. Διαμεσολάβηση για την επίλυση του προβλήματος

6. Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

- καλεί την Δ/νση Εμπορίου & Ανάπτυξης να ενημερώσει για το καθεστώς αδειοδότησης του ανωτέρω καταστήματος (άδεια μουσικής, παράταση ωραρίου μουσικής κλπ) καθώς και για τις τυχόν παραβάσεις ή και κυρώσεις που του έχουν επιβληθεί και

- διαβιβάζει την παρούσα προς το Τμήμα Υγειονομικού & Περιβαλλοντικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής και προς το Α.Τ. *** για τις δικές τους ενέργειες, παρακαλώντας για ενημέρωση κατόπιν αυτών, ώστε στη συνέχεια να ενημερωθεί και το καταγγέλλον πρόσωπο.

Αθήνα, ** ***** 2014

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(υπογραφή)

Σε κάθε περίπτωση, ο/η Συμπαραστάτης είναι καλό να ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους ότι ως προς τον ευρύτερο δημόσιο τομέα αρμόδιος για διαμεσολαβητική παρέμβαση είναι ο Συνήγορος του Πολίτη. Ωστόσο, δεν ενδείκνυται η διαβίβαση αιτημάτων από τον/την Συμπαραστάτη προς τον Συνήγορο του Πολίτη, καθώς η αρμοδιότητα του τελευταίου προϋποθέτει υποβολή ενυπόγραφης αναφοράς προς αυτόν από τους άμεσα ενδιαφερόμενους.

IV. ΟΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΔΗΜΑΡΧΟ

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαθέτει και αρμοδιότητα αυτεπάγγελτης παρέμβασης.

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 5 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης μπορεί να προβαίνει στην διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεων της με το κοινό, τόσο στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσής του, όσο και επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, οι ειδικές προτάσεις του Συμπαραστάτη υποβάλλονται στον Δήμαρχο και κοινοποιούνται στο Δημοτικό Συμβούλιο και στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του Συμπαραστάτη αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του Δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

Η αυτεπάγγελη αρμοδιότητα του/της Συμπαραστάτη περιορίζεται λοιπόν στην διατύπωση Ειδικών Προτάσεων επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης, ενώ δεν περιλαμβάνει κ ά θ ε υπόθεση κακοδιοίκησης. Η αυτεπάγγελη αρμοδιότητα αφορά μόνο την διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής αρχής και των σχέσεων της με το κοινό και απευθύνεται στον Δήμαρχο κι όχι στις υπηρεσίες του Δήμου.

Από την διατύπωση της διάταξης ("*...υποβάλλονται...*", "*...κοινοποιούνται...*", "*...αναρτώνται...*") προκύπτει, πέραν πάσης αμφιβολίας, ότι οι Ειδικές Προτάσεις είναι έγγραφα.

4.1. Προϋποθέσεις

Η κρίση περί του τί είναι “σημαντικό πρόβλημα κακοδιοίκησης” και τί όχι, επαφίεται στον ίδιο τον Συμπαραστάτη. Θα πρέπει όμως να αιτιολογήσει στην Ειδική Πρόταση για ποιους λόγους ένα φαινόμενο αποτελεί όντως ένα σημαντικό πρόβλημα κακοδιοίκησης.

Κατά τεκμήριο, “σημαντικό πρόβλημα κακοδιοίκησης” θα αποτελεί εκείνο, το οποίο θα έχει αποτελέσει αντικείμενο πολλών καταγγελιών, χωρίς να έχει βρεθεί η λύση με την συνήθη διαμεσολάβηση προς τις υπηρεσίες. Έτσι, η Ειδική Πρόταση αποτελεί κάποιες φορές και την κορύφωση της διαμεσολαβητικής δυνατότητας του/της Συμπαραστάτη, καθώς εμπεριέχει και τα βήματα στα οποία έχει ο ίδιος προχωρήσει για την επίλυση του προβλήματος, η λύση στο οποίο, όμως, κρίνεται ότι μπορεί να δοθεί τελικά από την δημοτική αρχή.

Η Ειδική Πρόταση δεν είναι απλά μια έκθεση με το πρόβλημα, αλλά πρέπει να περιέχει και συγκεκριμένες κατευθύνσεις για την επίλυσή του. Επομένως, ο/η Συμπαραστάτης με την Ειδική Πρόταση απευθύνεται στον Δήμαρχο και κατ' επέκταση στον Γενικό Γραμματέα και το Δημοτικό Συμβούλιο και προτείνει συγκεκριμένες λύσεις για προβλήματα που έχει εντοπίσει ο ίδιος.

Τα προβλήματα αυτά πρέπει να αφορούν την βελτίωση της δημοτικής διοίκησης και τις σχέσεις της με το κοινό. Επομένως, οι Ειδικές Προτάσεις πρέπει να εντοπίζουν ειδικά τις επιπτώσεις που έχει το αναλυόμενο πρόβλημα κακοδιοίκησης στις σχέσεις του Δήμου με το κοινό και να προτείνει λύσεις που θα βελτιώσουν τις σχέσεις αυτές.

4.2. Περιεχόμενο

Το έγγραφο της Ειδικής Πρότασης θα πρέπει πριν απ' όλα να μνημονεύει τις παραπάνω νομικές διατάξεις. Η υποβολή Ειδικών Προτάσεων από τους Συμπαραστάτες προς τους Δημάρχους έχει προκαλέσει αρκετά συχνά εντάσεις στις σχέσεις τους, ενώ σε μία περίπτωση ζητήθηκε και ειδική γνωμοδότηση από τον νομικό σύμβουλο της Κ.Ε.Δ.Ε., ως προς το εύρος της αρμοδιότητας της Συμπαραστάτη για την υποβολή Ειδικής Πρότασης.

Πρώτο μέρος

Για τον λόγο αυτόν, η Ειδική Πρόταση πρέπει οπωσδήποτε στο πρώτο μέρος της να περιλαμβάνει και μνεία των διατάξεων που ιδρύουν την σχετική αρμοδιότητα του Συμπαραστάτη. Καλό είναι επίσης οι ειδικές προτάσεις να αριθμούνται, με διαφορετικό αύξοντα αριθμό από τις διαμεσολαβήσεις.

ΕΙΔΙΚΗ ΠΡΟΤΑΣΗ 1/2014
(Άρθρο 77 παρ. 5 εδ. δ' του Ν.3852/2010)

Προς

Τον Δήμαρχο *** **

Θέμα: ***

Σχετικές διατάξεις:***

I. Εισαγωγή

1.1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του περί διατύπωσης προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό, επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει (άρθρο 77 παράγραφος 5 εδάφιο γ' Ν.3852/2010), διατυπώνει την παρούσα Ειδική Πρόταση, η οποία υποβάλλεται, κατά τον νόμο, στον Δήμαρχο και κοινοποιείται στο Δημοτικό Συμβούλιο και τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου.

1.2. Η Ειδική Πρόταση αφορά τα προβλήματα που προκύπτουν από τις υπηρεσίες και τα όργανα διοίκησης του Δήμου Αθηναίων κατά την διαδικασία ***.

1.3. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει γίνει αποδέκτης συνολικά *** καταγγελιών από πολίτες σχετικά με το πρόβλημα αυτό και παρά τις διαμεσολαβητικές του ενέργειες,

υπάρχουν συστημικά προβλήματα που μπορούν να αντιμετωπιστούν με σχετική απόφαση των οργάνων του Δήμου.

1.4. Οι διαδικασίες που αφορούν *** αποτελούν λοιπόν συνήθη λόγο υποβολής καταγγελίας προς τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Τα καταγγελλόμενα δεν είναι, φυσικά, αυτομάτως και βάσιμα. Απασχολούν όμως ένα σημαντικό μέρος του πληθυσμού που κατοικεί ή/και δραστηριοποιείται επιχειρηματικά στον Δήμο. Τα προβλήματα αυτά, στο μέτρο που οφείλονται στον Δήμο και όχι σε ιδιώτες ή σε ελεγκτικές υπηρεσίες του Κράτους ή ελεγκτικές υπηρεσίες του β' βαθμού τοπικής αυτοδιοίκησης, καταγράφονται στο παρόν κείμενο και επιχειρείται να καταδειχθούν πρακτικοί τρόποι αντιμετώπισής τους.

1.5. Σε κάθε περίπτωση, η παρούσα Ειδική Πρόταση δεν είναι εξαντλητική, ούτε υποκαθιστά τις ανάγκες για διαβούλευση με φορείς, καθώς και την γενικότερη ανάγκη συνάντησης των δημοτικών οργάνων και υπηρεσιών με τους πολίτες, τις συλλογικότητές τους και τα συντονιστικά όργανα των ***. Αποτυπώνει μόνο ζητήματα που αποτέλεσαν αντικείμενο καταγγελιών ή επισημάνσεων προς τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, αλλά και διαμεσολαβήσεων που διεξήχθησαν μεταξύ καταγγελλόντων και δημοτικών υπηρεσιών. Αντίστοιχα, οι ειδικότερες προτάσεις για επίλυση προβλημάτων δεν παρουσιάζουν αξιώσεις ολοκληρωμένης αντιμετώπισης, αλλά συγκεκριμένων, πιθανώς αποσπασματικών, βημάτων που πρέπει να ενταχθούν σε ένα γενικότερο πλαίσιο δράσης που προϋποθέτει βούληση για λήψη σχετικών αποφάσεων. [...]

Δεύτερο μέρος

Σε ένα δεύτερο μέρος, η Ειδική Πρόταση θα πρέπει να εκθέτει το σημαντικό πρόβλημα κακοδιοίκησης και να παρουσιάζει τις πράξεις ή παραλείψεις του Δήμου που τεκμηριώνουν το έλλειμμα νομιμότητας ή, γενικότερα, χρηστής διοίκησης που πηγάζει από αυτό. Στο μέρος αυτό θα πρέπει να εκτίθεται αναλυτικότερα και το πρόβλημα που δημιουργείται στις σχέσεις της δημοτικής διοίκησης με το κοινό και να περιλαμβάνονται ιδέες για τους τρόπους με τους οποίους το πρόβλημα αυτό θα μπορούσε να ξεπεραστεί και οι σχέσεις να βελτιωθούν.

II. Το σημαντικό πρόβλημα κακοδιοίκησης

2.1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαπιστώνει ότι σε όλες τις περιπτώσεις που διαμεσολάβησε, ώστε να επιλυθεί το πρόβλημα *** , αλλά και σε συγκεκριμένες περιπτώσεις που υπέπεσαν στην αντίληψή του ότι οι πολίτες υπέβαλαν αυτοτελώς αιτήματα σε αυτή την κατεύθυνση, οι προσπάθειες δεν ευοδόθησαν από τις υπηρεσίες.

2.2. Τα αποτελέσματα των διαμεσολαβήσεων καθώς και των αυτοτελών αιτήσεων στοιχειοθετούν την αδυναμία επίλυσης του προβλήματος από τις δημοτικές υπηρεσίες Παραθέτουμε την σχετική περιπτωσιολογία και στοιχεία: [...]

2.3. Η δυστοκία των υπηρεσιών του Δήμου να επιλύσουν το θέμα έχει διαταράξει σημαντικά την σχέση του κοινού με την δημοτική διοίκηση, όπως έχει καταγραφεί ανάγλυφα και στην συνεδρίαση της *** του

Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου, όπου προσήλθαν πολίτες για να διατρανώσουν το αίτημα για επίλυση. [...]

2.4. Ενόψει των παραπάνω, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης είναι υποχρεωμένος, καθώς διαπιστώνει σημαντικό πρόβλημα κακοδιοίκησης, να προτείνει στον Δήμαρχο έναν θεσμικό τρόπο επίλυσης, ο οποίος καταγράφεται παρακάτω, ώστε να περιορίζονται οι εκκρεμότητες και να δίνεται σε εύλογο και νόμιμο χρόνο μια οριστική, δημοκρατικά νομιμοποιημένη, αιτιολογημένη και διαφανής απάντηση από τον Δήμο στους ενδιαφερομένους. Ανεξάρτητα από την έκβαση της διαδικασίας, η ίδια η εφαρμογή των όρων για την ταχεία και αιτιολογημένη διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών εξυπηρετεί το δημοτικό συμφέρον και περιορίζει κατά το δυνατόν την κακοδιοίκηση που εντοπίζεται στις υπό κρίση υποθέσεις. [...]

Τρίτο μέρος

Αφού εκτεθεί το πρόβλημα και τα δεδομένα που το στοιχειοθετούν, ο/η Συμπαραστάτης έχει πλέον την υποχρέωση να υπεισέλθει στο κύριο και τελικό μέρος του εγγράφου, το οποίο περιλαμβάνει τις ειδικές προτάσεις του προς την δημοτική αρχή. Μπορεί να διαμορφωθεί ως ένας κατάλογος που συνοψίζει τα βήματα που πρέπει να γίνουν για την επίλυση του προβλήματος.

III. Οι ειδικές προτάσεις

3. Κατόπιν των ανωτέρω, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης προτείνει προς τον κ. Δήμαρχο:

i. να ζητήσει από τον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου να εισαχθεί στην ημερήσια διάταξη του προσεχούς Δημοτικού Συμβουλίου θέμα, αριθμημένο κατά προτεραιότητα, ώστε να αποφευχθεί η αναβολή του, για την λήψη απόφασης από το σώμα, με το εξής περιεχόμενο – διατακτικό : “***”

ii. να ζητήσει από τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου να ενημερώσει τις ανωτέρω αναφερόμενες Διευθύνσεις του Δήμου, ώστε μεριμνήσουν για την επανεξέταση του θέματος σύμφωνα με την απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου.

iii. σε περίπτωση άρνησης εκτέλεσης των υπηρεσιακών καθηκόντων ή εφαρμογής των παραπάνω νομικών υποχρεώσεών τους ή και της απόφασης του Δημοτικού Συμβουλίου που τις κωδικοποιεί, να ζητήσει την λήψη των κατάλληλων μέτρων εναντίον παντός υπευθύνου.

ΑΘΗΝΑ, ***

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
(υπογραφή)

4.3. Δημοσίευση

Σύμφωνα με τον νόμο, η ειδική πρόταση αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου, με ευθύνη των υπηρεσιών του Δήμου. Στην πράξη, η ειδική πρόταση θα αναρτάται στον ιστότοπο του Δήμου που είναι αφιερωμένος στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Ορισμένες Ειδικές Προτάσεις Συμπαραστατών έχουν αναρτηθεί και στο Πρόγραμμα "Διαύγεια", χωρίς όμως να υπάρχει σχετική νομική υποχρέωση από το θεσμικό πλαίσιο.

Η υποχρέωση δημοσίευσης συνδέεται με την ήπια μορφή επιβολής απόψεων που διαθέτει ο/η Συμπαραστάτης, η οποία δεν είναι άλλη από την δημοσιοποίηση των ευρημάτων και συστάσεών του.

4.4. Προώθηση

Η Ειδική Πρόταση υποβάλλεται στον Δήμαρχο και κοινοποιείται στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου και στο Δημοτικό Συμβούλιο. Την πρωτοβουλία για αυτές τις ενέργειες πρέπει να αναλάβει ο Συμπαραστάτης, επικουρούμενος διοικητικά από το Γραφείο του. Πρακτικά, οι Ειδικές Προτάσεις μπορούν να λαμβάνουν γενικό αριθμό πρωτοκόλλου και να κατατίθενται στο Γραφείο Δημάρχου, στο Γραφείο Γενικού Γραμματέα και να αποστέλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σε όλα τα μέλη και τον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου.

Σύμφωνα με γνωμοδότηση του κ. Π. Ζυγούρη, νομικού συμβούλου της Κεντρικής Ένωσης Δήμων Ελλάδας, οι Ειδικές Προτάσεις πρέπει να συζητούνται στο Δημοτικό Συμβούλιο και εφόσον δεν γίνονται δεκτές, πρέπει να υπάρχει αιτιολογημένη απόφαση. Καθώς αυτό δεν προκύπτει ευθέως από το κείμενο του νόμου, ενώ αποτελεί σαφώς μια εφαρμογή της αρχής της χρηστής διοίκησης και της υποχρέωσης απάντησης των διοικητικών αρχών, στο σχέδιο του νέου Ενιαίου Κώδικα Αυτοδιοίκησης έχει προστεθεί προτεινόμενη διάταξη (στο άρθρο 125) κατά την οποία οι Ειδικές Προτάσεις εισάγονται υποχρεωτικά στην ημερήσια διάταξη του προσεχούς Δημοτικού Συμβουλίου, λογιζόμενες ως εισηγήσεις και λαμβάνεται απόφαση του σώματος επ' αυτών. Σημειωτέον ότι αυτό δεν αποτελεί ήδη νομοθετική επιταγή, αλλά σχεδιαζόμενη κωδικοποιητική διάταξη.

Άλλωστε η εφαρμογή μιας Ειδικής Πρότασης δεν είναι αναγκαίο να πρέπει να αποτελέσει υποχρεωτικά αντικείμενο ρύθμισης μέσω απόφασης Δημοτικού Συμβουλίου. Το πνεύμα της Ειδικής Πρότασης μπορεί να τύχει εφαρμογής μέσα από οδηγίες του Γενικού Γραμματέα ή και αποφάσεις άλλων οργάνων του Δήμου, όπως η Οικονομική Επιτροπή ή η Επιτροπή Ποιότητα Ζωής ή και των Συμβουλίων των Δημοτικών Κοινοτήτων, ανάλογα με το θέμα.

Στοιχείο προώθησης της Ειδικής Πρότασης είναι και η αποστολή σχετικού δελτίου τύπου προς τα μέσα ενημέρωσης, με συνοπτική περιγραφή του θέματος.

4.5. Αναρτημένες Ειδικές Προτάσεις

Μέχρι στιγμής, βρίσκονται αναρτημένες στις δημοτικές ιστοσελίδες οι εξής Ειδικές Προτάσεις από τους Συμπαραστάτες του Δήμοτη και της Επιχείρησης:

Συμπαραστάτης του Δήμοτη και της Επιχείρησης	Τίτλος Ειδικών Προτάσεων
Δήμου Αγ. Παρασκευής	Ειδική Πρόταση 1/2013 “Βελτίωση στην εξωδικαστική επίλυση οικονομικών διαφορών πολιτών με τον Δήμο Αγίας Παρασκευής” (διαθέσιμη εδώ)
Δήμου Αθηναίων	Ειδική Πρόταση 1/2012 Για απαγορεύσεις και κυρώσεις στην χρήση κοινόχρηστου χώρου (διαθέσιμη εδώ)
	Ειδική Πρόταση 2/2012 Ζητήματα σχετικά με τις Λέσχες Φιλίας Τρίτης Ηλικίας του Δήμου Αθηναίων (διαθέσιμη εδώ)
	Ειδική Πρόταση 3/2012 Ζητήματα σχετικά με τη θέση σε διαθεσιμότητα και σε αργία υπαλλήλων του Δήμου Αθηναίων (διαθέσιμη εδώ)
	Ειδική Πρόταση 4/2012 Αιτήματα σχετικά με την Δημοτική Αγορά Κυψέλης (διαθέσιμη εδώ)
	Ειδική Πρόταση 1/2013 Υποθέσεις επιβολής προστίμων σε πολίτες και επιχειρήσεις.(διαθέσιμη εδώ)
	Ειδική Πρόταση 2/2013 Βελτιώσεις στην εξωδικαστική επίλυση οικονομικών διαφορών πολιτών με τον Δήμο Αθηναίων (διαθέσιμη εδώ)
Ειδική Πρόταση 3/2013 Εφαρμογή των δικαιωμάτων των Ατόμων με Αναπηρία στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών του Δήμου Αθηναίων (διαθέσιμη εδώ)	

	<p>Ειδική Πρόταση 1/2014 Βελτίωση διαδικασιών στην αδειοδότηση και στον έλεγχο νόμιμης λειτουργίας Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος. (διαθέσιμη εδώ)</p>
<p>Δήμου Αλεξανδρούπολης</p>	<p>Ειδική έκθεση για την κατάληψη κοινόχρηστων χώρων ιδίως πεζοδρομίων με καθίσματα και άλλες κατασκευές από Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος, με αποτέλεσμα την αναίρεση της χρήσης του κοινού ή την παρακώλυση αυτής (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Ειδική Πρόταση για μείωση μισθωμάτων σχολικών κυλικείων (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Ειδική Πρόταση για νομιμότητα λειτουργίας πράσινης λαϊκής του Σαββάτου του Δήμου Αλεξανδρούπολης (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Ειδική Πρόταση για αξία τέλους σύνδεσης και διακλάδωσης αποχετευτικού δικτύου Αλεξανδρούπολης (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Ειδική Πρόταση για μεταβίβαση κάμπινγκ Αλεξανδρούπολης στο ΤΑΙΠΕΔ (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Ειδική Πρόταση για διόρθωση τιμών ζώνης ακινήτων Δήμου Αλεξανδρούπολης (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Ειδική Πρόταση για δεσποζόμενα – αδέσποτα ζώα συντροφιάς (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Ειδική Πρόταση για τα επαγγελματικά δικαιώματα μηχανικών Τ.Ε. (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Ειδική Πρόταση για χορήγηση άδειας εγκατάστασης και λειτουργίας ψυχαγωγικών παιχνιδιών (λούνα παρκ) (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αλεξανδρούπολης από το 2013 εκδίδει επίσης "Ανακοινώσεις" που έχουν τα στοιχεία γνωμοδότησης και ειδικής πρότασης. Είναι προσβάσιμες εδώ.</p>

<p>Δήμου Αλμωπίας</p>	<p>“Ειδική Πρόταση σχετικά με την ιδιοκτησία των οικοπέδων 108 και 109 Αριδαίας” (διαθέσιμη εδώ).</p> <hr/> <p>“Ειδική Πρόταση για την πρώτην δημοτική επιχείρηση Λουτρών Λουτρακίου” (διαθέσιμη εδώ).</p> <hr/> <p>“Ειδική Πρόταση για τις πρώτην ΔΕΥΑ Αριδαίας και Εξαπλατάνου σχετικά με μεταχρονολογημένες επιταγές – μη καταβολή μισθοδοσίας στο προσωπικό” (διαθέσιμη εδώ).</p> <hr/> <p>“Ειδική Πρόταση για τους πρώην Δήμους Εξαπλατάνου – Αριδαίας σχετικά με προφορικές συμβάσεις – έργα που ενώ δεν εκτελέστηκαν παραλήφθηκαν – έργα που δεν εκτελέστηκαν σύμφωνα με τις μελέτες και πληρώθηκαν – παράνομες προσλήψεις” (διαθέσιμη εδώ).</p> <hr/> <p>“Ειδική Πρόταση σχετικά με ιδιοκτησίες του Δήμου” (διαθέσιμη εδώ).</p> <hr/> <p>“Ειδική Πρόταση για εκπρόθεσμη διεκπεραίωση αιτήματος δημότη” (διαθέσιμη εδώ).</p> <hr/> <p>“Ειδική Πρόταση για ηχορρύπανση κ.α.” (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>“Ειδική Πρόταση για κατάληψη κοινόχρηστων χώρων” (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>“Ειδική Πρόταση για απευθείας ανάθεση εκτέλεσης εργασιών” (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>“Ειδική Πρόταση για μη καταβολή των εφάπαξ βοηθημάτων σε εργαζόμενους στα νομικά πρόσωπα ενιαίων παιδικών σταθμών των πρώην δήμων Αριδαίας – Εξαπλατάνου και του νυν ΚΕΚΠ.Α του Δήμου Αριδαίας” (διαθέσιμη εδώ).</p> <hr/> <p>“Ειδική πρόταση για τις σχολικές επιτροπές και τις σχολικές κοινότητες” (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>“Ειδική πρόταση για την λειτουργία των Χ.Υ.Τ.Α. και αναζήτηση τυχόν ευθυνών” (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>“Ειδική πρόταση για την επιβολή προστίμων για την αυθαίρετη κατάληψη κοινόχρηστων χώρων” (διαθέσιμη εδώ)</p>
<p>Δήμου Βύρωνα</p>	<p>Πρόταση για μεταφορά του ΙΚΑ Βύρωνα (διαθέσιμη εδώ)</p> <hr/> <p>Αναφορά για τραπεζοκαθίσματα σε πλατείες (διαθέσιμη εδώ)</p>

Δήμου Ηρακλείου Αττικής	“Άμεση, χωρίς προσφυγή στην Δικαιοσύνη, χρηματική ικανοποίηση πολιτών” (διαθέσιμη εδώ)
Δήμου Λαγκαδά	Πρόταση 1/2011 Για περισυλλογή αδέσποτων ζώων συντροφιάς (διαθέσιμη εδώ)
	Πρόταση 3/2011 Για την κατασκευή ράμπας στην είσοδο των κτιρίων του Δήμου (διαθέσιμη εδώ)
	Πρόταση 5/2011 Τροποποίηση απόφασης για τροφεία (διαθέσιμη εδώ)
	Πρόταση 6/2011 Για την ονομασία και αρίθμηση οδών (διαθέσιμη εδώ)
	Πρόταση για την δημιουργία τηλεφωνικής γραμμής του δημότη (διαθέσιμη εδώ)
	Πρόταση 1/2012 Για την διενέργεια διαχειριστικού ελέγχου (διαθέσιμη εδώ)
	Ειδική Πρόταση για την ηχορρύπανση (διαθέσιμη εδώ)
	Ειδική Πρόταση για την κοινή χρήση πεζοδρομίων (διαθέσιμη εδώ)
Ειδική Πρόταση για παραχώρηση τίτλων κυριότητας για οικόπεδα (διαθέσιμη εδώ)	
Δήμου Σαρωνικού	Ειδική Πρόταση για κοινωνικό τιμολόγιο στις χρεώσεις ύδρευσης (διαθέσιμη εδώ)

Ν.ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ

Μια από τις αρχές που προάγονται με την λειτουργία του Συμπαραστάτη είναι αυτή της διαφάνειας και της ανοιχτής και δημόσιας δράσης της δημοτικής διοίκησης. Παράλληλα, υποχρεώσεις διαφάνειας υπέχει και ο Συμπαραστάτης, η δράση του οποίου διέπεται και από υποχρεώσεις εχεμύθειας και τήρησης των διατάξεων για την προστασία προσωπικών δεδομένων των καταγγελλόντων, καθώς και τρίτων.

Ο Συμπαραστάτης πρέπει να ασκεί τις αρμοδιότητές του με πλήρη διαφάνεια, στο πλαίσιο που αυτή επιβάλλεται από τον νόμο, ενώ ταυτόχρονα υποχρεούται να τηρεί διατάξεις για το απόρρητο.

5.1. Η ιστοσελίδα του Δήμου

Στο άρθρο 77 του Ν.3852/2010, η ιστοσελίδα του Δήμου αναφέρεται δύο φορές. Η πρώτη αφορά την ανάρτηση της προκήρυξης του Δημάρχου για την πλήρωση της θέσης του Συμπαραστάτη. Η δεύτερη αφορά την υποχρεωτική ανάρτηση των ετήσιων εκθέσεων και των ειδικών προτάσεων του Συμπαραστάτη στην ιστοσελίδα του δήμου με την φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

Μετά την θέσπιση του “Καλλικράτη” ψηφίστηκε και ο ν Ν.3979/2011 (ΦΕΚ Α 138/16.6.2011, Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις), ο οποίος εισάγει πρόσθετες υποχρεώσεις χρήσης των ιστοσελίδων των δημόσιων φορέων (συμπεριλαμβανομένων και των Ο.Τ.Α.). Ιδιαίτερα κρίσιμες είναι οι διατάξεις του άρθρου 6 του.

Άρθρο 6 του Ν.3979/2011

1. Με την επιφύλαξη των προϋποθέσεων, των όρων και των περιορισμών που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία ως προς την πρόσβαση στα έγγραφα (άρθρο 5 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας), ως προς την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα (ν. 3448/2006) και ως προς την επεξεργασία και προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ν. 2472/1997), οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να δημοσιοποιούν και να καθιστούν προσιτές, ιδίως στους δικτυακούς τόπους τους, τις πληροφορίες που διαθέτουν και εμπίπτουν στο πεδίο της αρμοδιότητας και δραστηριότητάς τους. Οφείλουν ιδίως να καθιστούν με εύληπτο τρόπο προσιτά σε κάθε ενδιαφερόμενο τη βασική νομοθεσία που αναφέρεται στα εκάστοτε πεδία αρμοδιότητας ή δραστηριότητάς τους, πληροφορίες για τις υπηρεσίες και συναλλαγές, οι οποίες παρέχονται από αυτούς ιδίως με χρήση ΤΠΕ, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία, η πρόσβαση στην οποία διευκολύνει την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων που προβλέπει ο νόμος.
2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διαθέτουν τις ανωτέρω πληροφορίες και έγγραφα σε μορφή δεκτική περαιτέρω χρήσης και επεξεργάσιμη, με αυτοματοποιημένα μέσα. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν ιδίως να διαθέτουν στους δικτυακούς τόπους τους, σε μορφή δεκτική περαιτέρω χρήσης και επεξεργάσιμη, με αυτοματοποιημένα μέσα, τα υποδείγματα - κείμενα αιτήσεων, δηλώσεων, παραστατικών που είναι αναγκαία για την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων των συναλλασσομένων με αυτούς, ανεξάρτητα από το εάν η σχετική επικοινωνία ή συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί με ηλεκτρονικό ή μη τρόπο.
3. Οι φορείς του δημόσιου τομέα εγγυώνται την εγκυρότητα και νομιμότητα και μεριμνούν για την ποιότητα και επικαιροποίηση των πληροφοριών και εγγράφων που αναρτούν ή κοινοποιούν προς ανάρτηση στην Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου ή στην κατά περίπτωση προβλεπόμενη πύλη ή τόπο πρόσβασης.
4. Με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, των διατάξεων για την προστασία της πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας

και των διατάξεων για την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα, οι πληροφορίες που δημοσιοποιούνται, ανακοινώνονται και κοινοποιούνται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, μπορούν ελεύθερα να μεταφορτώνονται, να προσκτώνται, να αποθηκεύονται, να τυγχάνουν επεξεργασίας, να διαδίδονται και να χρησιμοποιούνται περαιτέρω υπό τον όρο ότι μνημονεύεται κατάλληλα η πηγή τους και δεν εμφανίζονται ως πρωτότυπες πληροφορίες, εάν έχουν υποστεί μετατροπές.

5. Οι περιορισμοί και οι όροι χρήσης των πληροφοριών και εγγράφων που αναρτώνται πρέπει να δημοσιεύονται κατά σαφή και εμφανή τρόπο στο δικτυακό τόπο του φορέα του δημόσιου τομέα. Οι τροποποιήσεις των περιορισμών και των όρων χρήσης πρέπει να είναι άμεσα και ευχερώς αναγνωρίσιμες.

6. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να μεριμνούν για την ευρετηρίαση και τεκμηρίωση της πληροφορίας που διαθέτουν, όπως και για την παροχή υπηρεσιών καταλόγου, αναζήτησης και αυτοματοποιημένης αίτησης και διάθεσης πληροφοριών και εγγράφων του δημόσιου τομέα.

Οι Συμπαραστάτες δεν έχουν υποχρέωση ανάρτησης των εγγράφων τους στο Πρόγραμμα "Διαύγεια", καθώς αυτές δεν αποτελούν "πράξεις" ή "γνωμοδοτήσεις" κατά την έννοια του άρθρου 2 παρ. 4 του Ν.3861/2010 (ΦΕΚ Α' 112 13.7.10, Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις). Υποχρέωση ανάρτησης στην "Διαύγεια" υπάρχει για τον Δήμο, όσον αφορά την πράξη δημοτικού συμβουλίου με την οποία επιλέγεται ο Συμπαραστάτης, καθώς και άλλες τυχόν αποφάσεις που αφορούν την λειτουργία του Συμπαραστάτη. Παρ' όλ' αυτά, ορισμένοι Δήμοι έχουν αναρτήσει στην "Διαύγεια" και Ετήσιες Εκθέσεις Συμπαραστατών του Δημότη και της Επιχείρησης

5.2. Ο ιστότοπος του Συμπαρασάτη

Η πρακτική που έχει ακολουθηθεί μέχρι σήμερα από όλους τους Συμπαρασάτες και Δήμους είναι η δημιουργία ενός ιστότοπου που εντάσσεται στην διαδικτυακή πύλη του Δήμου στον οποίο υπηρετεί ο Συμπαρασάτης.

Στον ιστότοπο αυτόν, όπως επιβάλλει το ανωτέρω άρθρο 6, πρέπει να περιέχονται όλες οι πληροφορίες για την λειτουργία και τις αρμοδιότητες του θεσμού (νόμοι, εγκύκλιοι, κανονιστικές πράξεις) ενώ καλό είναι να περιέχεται και το βιογραφικό του Συμπαρασάτη, καθώς και οδηγίες για την υποβολή καταγγελιών. Στον ιστότοπο αυτόν αναρτώνται επίσης οι Ειδικές Προτάσεις και οι Ετήσιες Εκθέσεις του Συμπαρασάτη (άρθρο 77 παρ. 5 Ν.3852/2010).

Στον ίδιο ιστότοπο πρέπει να αναρτώνται ανωνυμοποιημένα όλα τα έγγραφα που αποτελούν ενάσκηση αρμοδιότητας του Συμπαρασάτη (διαμεσολαβήσεις, διαβιβάσεις), αφού κι αυτά αποτελούν πληροφορίες που διαθέτει στο πλαίσιο της δραστηριότητάς του κατά το άρθρο 6 του Ν.3979/2011. Ιδιαίτερη φροντίδα θα πρέπει ωστόσο να δίνεται στην προστασία όχι μόνο των προσωπικών δεδομένων, αλλά και της ιδιωτικότητας των φυσικών προσώπων, ώστε η ανωνυμοποίηση να είναι πλήρης. Όταν υπάρχει αμφιβολία, καλό είναι να απαλείφονται και αποσπάσματα του εγγράφου που μπορεί να ταυτοποιήσουν ένα φυσικό πρόσωπο.

Ο ιστότοπος πρέπει να ανανεώνεται τακτικά και υπό την εποπτεία του Συμπαρασάτη, ο οποίος σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να διαθέτει τα σχετικά συνθηματικά και κωδικούς προκειμένου να είναι και ο ίδιος σε θέση να αναρτά έγγραφα.

5.3. Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής καταγγελίας προς τον Συμπαραστάτη αποτελεί μέρος άσκησης ενός δικαιώματος που έχει κατοχυρωθεί νομοθετικά:

Άρθρο 10 του Ν.3979/2011

Δικαίωμα ηλεκτρονικής επικοινωνίας και χρήσης ΤΠΕ

1. Τα φυσικά πρόσωπα και τα Ν.Π.Ι.Δ. έχουν δικαίωμα να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση ΤΠΕ και ιδίως να κάνουν χρήση ηλεκτρονικών πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων προκειμένου να χρησιμοποιούν προσφερόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να λαμβάνουν και να δίδουν πληροφορίες, να έχουν πρόσβαση στα δημόσια έγγραφα, να καταθέτουν αιτήσεις, δηλώσεις, δικαιολογητικά ή άλλα έγγραφα και να λαμβάνουν διοικητικά ή άλλα έγγραφα που απευθύνουν σε αυτά οι φορείς του δημόσιου τομέα.
2. Τα φυσικά πρόσωπα και τα Ν.Π.Ι.Δ. έχουν δικαίωμα να επιλέγουν μεταξύ των διαθέσιμων μέσων και τρόπων επικοινωνίας και συναλλαγής με τους φορείς του δημόσιου τομέα. Η επιλογή του τρόπου επικοινωνίας ή συναλλαγής δηλώνεται κατά την έναρξη της επικοινωνίας ή συναλλαγής με τον φορέα του δημόσιου τομέα και μπορεί να μεταβάλλεται από το συναλλασσόμενο με τον φορέα του δημόσιου τομέα πρόσωπο σε μεταγενέστερο στάδιο της διαδικασίας, εφόσον υπάρξει έγκαιρη και σαφής δήλωση της μεταβολής της προηγούμενης επιλογής. Οι υπάλληλοι φορέων του δημόσιου τομέα και ιδίως οι υπάλληλοι των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών επικουρούν κάθε ενδιαφερόμενο πρόσωπο που αδυνατεί να χρησιμοποιήσει τις ΤΠΕ για την επικοινωνία και συναλλαγή του με φορείς του δημόσιου τομέα.
3. Ο φορέας του δημόσιου τομέα που επικοινωνεί ή συναλλάσσεται με φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. μπορεί, σε εξαιρετικές περιστάσεις, να μεταβάλλει τον τρόπο επικοινωνίας ή συναλλαγής, εφόσον αυτό επιβάλλεται από επιτακτικές οργανωτικές ανάγκες και τα συναλλασσόμενα με αυτόν πρόσωπα ενημερώνονται εγκαίρως και σαφώς για τη μεταβολή του τρόπου επικοινωνίας ή συναλλαγής.
4. Με απόφαση του εκάστοτε αρμόδιου Υπουργού μπορεί να προσδιορίζεται η επικοινωνία ή συναλλαγή με χρήση ΤΠΕ ως μοναδικός τρόπος επικοινωνίας ή συναλλαγής, εφόσον οι φορείς του δημόσιου τομέα, των οποίων προϋσταται ή τους οποίους εποπτεύει, απευθύνονται ή συναλλάσσονται με Ν.Π.Ι.Δ., ενώσεις προσώπων ή φυσικά πρόσωπα που λόγω της φύσης τους, των τεχνικών - οικονομικών δυνατοτήτων τους και του πεδίου δραστηριότητάς τους τεκμαίρεται ότι έχουν πρόσβαση σε ΤΠΕ και στη χρήση αυτών.

Στον Δήμο Αθηναίων ετοιμάστηκε μια εφαρμογή για την ηλεκτρονική υποβολή καταγγελίας στον Συμπαραστάτη, σε έξι βήματα.

Στο πρώτο βήμα ο ενδιαφερόμενος επιλέγει εάν είναι "άμεσα θιγόμενος πολίτης" ή "άμεσα θιγόμενη επιχείρηση".

Στο δεύτερο βήμα συμπληρώνει τα στοιχεία του/της.

Στο τρίτο βήμα, επιλέγει μέσα από έναν κατάλογο που παρουσιάζονται όλες οι υπηρεσίες του Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Αθηναίων καθώς και τους εποπτευόμενους φορείς, ποιές είναι οι καταγγελλόμενες υπηρεσίες στην προκειμένη περίπτωση.

Στο τέταρτο βήμα που αφορά το πρόβλημα κακοδιοίκησης, ο ενδιαφερόμενος επιλέγει από ένα ημερολόγιο τον χρόνο παρουσίας του προβλήματος και γράφει, σε πεδίο ελεύθερου κειμένου, ποιό είναι το πρόβλημα. Στη συνέχεια, επιλέγει από έναν κατάλογο ποιό δικαίωμά του θίγεται, ενώ αναφέρει με ποιόν εκπρόσωπο του δήμου συζήτησε το θέμα, ποιά ήταν η απάντηση του δήμου, ποιό είναι το αίτημά του τώρα και αν έχει απευθυνθεί σε άλλες αρχές.

Στο πέμπτο βήμα ο ενδιαφερόμενος μπορεί να επισυνάψει αρχεία (έγγραφα) στην ηλεκτρονική καταγγελία του.

Στο έκτο βήμα ο ενδιαφερόμενος βλέπει μια προεπισκόπηση της καταγγελίας του όπως πρόκειται να αποσταλεί στον Συμπαραστάτη και επιλέγει εάν θέλει ο χειρισμός να είναι επώνυμος ή ανώνυμος. Πριν επιλέξει την αποστολή της καταγγελίας, έχει την δυνατότητα να διορθώσει κάποια από τα πεδία που συμπλήρωσε στα προηγούμενα βήματα. Με την αποστολή, η καταγγελία αποστέλλεται διαδικτυακά στον Συμπαραστάτη και στη συνέχεια ακολουθεί η -μη αυτοματοποιημένη- πρωτοκόλληση και η αποστολή του αποδεικτικού παραλαβής στον ενδιαφερόμενο.

Είναι αντιληπτό ότι η εξ αρχής κατασκευή ενός συστήματος υποβολής καταγγελιών μπορεί να μην αποτελεί μια εφικτή δυνατότητα για κάθε δήμο. Καθώς όμως όλοι οι Δήμοι διαθέτουν ιστοσελίδες, θα πρέπει να εντάξουν στην ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη και μια αντίστοιχη εφαρμογή. Για τον σκοπό αυτόν, μπορεί να αναζητηθεί η τεχνογνωσία και το λογισμικό από άλλους Δήμους.

5.4. Υποχρέωση χορήγησης αντιγράφων εγγράφων σε τρίτους

Καθώς τα έγγραφα που τηρούνται σε δημόσια αρχεία είναι προσβάσιμα από κάθε ενδιαφερόμενο ή κάθε έχοντα ειδικό έννομο συμφέρον (άρθρο 5 του Ν.2690/1999) στο Γραφείο Συμπαραστάτη είναι πιθανό να υποβληθούν αιτήσεις τρίτων για χορήγηση αντιγράφων. Σε αυτές τις περιπτώσεις, θα πρέπει να χορηγούνται αντίγραφα, εφόσον η υποχρέωση διαβίβασης δεν εμποδίζεται από ειδικότερες διατάξεις. Εφόσον τα έγγραφα περιέχουν πληροφορίες ειδικής προστασίας (όπως π.χ. δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που η χρήση τους διέπεται από τον Ν.2472/1997), υπάρχουν περιπτώσεις, στις οποίες θα επιτρέπεται η χορήγηση μέρους εγγράφου ή και η απόρριψη του αιτήματος.

Σε κάθε περίπτωση, το Γραφείο Συμπαραστάτη θα πρέπει να απαντά σε τέτοια αιτήματα, θετικά ή αρνητικά (με αιτιολογημένη απάντηση) εντός είκοσι (20) ημερών από την υποβολή τους.

VI. Η ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΟΡΓΑΝΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αποτελεί ένα συμμετοχικό και διαμεσολαβητικό όργανο του Δήμου¹⁸. Η λειτουργία του προϋποθέτει την σχέση επικοινωνίας με τα υπόλοιπα όργανα διοίκησης, εντός του πλαισίου που επιβάλλει η ανεξάρτητη αποστολή του.

18 Ο χαρακτηρισμός προέρχεται από το άρθρο 1 του πρότυπου Κανονισμού Λειτουργίας Δημοτικού Συμβουλίου, προσβάσιμος εδώ:
http://www.eetaa.gr:8080/kallikratis/support/Kanonismoi/d_dimotiko_symvoulia.pdf

6.1. Το Δημοτικό Συμβούλιο

Το Δημοτικό Συμβούλιο είναι το ανώτατο όργανο λήψης αποφάσεων του Δήμου και το όργανο που επιλέγει με αυξημένη πλειοψηφία 2/3 του συνόλου των μελών του τον/την Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, ενώ με την ίδια πλειοψηφία το Δημοτικό Συμβούλιο μπορεί να ανακαλέσει τον/την Συμπαραστάτη για πλημμελή εκτέλεση καθηκόντων, με αιτιολογημένη απόφασή του. Κατά το άρθρο 77 παρ. 5 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης παρουσιάζει αυτοπροσώπως την Ετήσια Έκθεσή του στο Δημοτικό Συμβούλιο στην ειδική απολογιστική συνεδρίαση του άρθρου 217 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων, ενώ κοινοποιεί προς αυτό και τις Ειδικές Προτάσεις που υποβάλλει στον Δήμαρχο¹⁹.

Επομένως, ο “Καλλικράτης” έχει ιδρύσει μια διαδικασία εξάρτησης (ως προς την επιλογή και την ανάκληση) και μια διαδικασία ήπιας λογοδοσίας (ως προς την αυτοπρόσωπη παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης) του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης από το Δημοτικό Συμβούλιο.

Παράλληλα, η λειτουργία του/της Συμπαραστάτη μπορεί να γνωστοποιείται σε πολίτες και επιχειρήσεις από τους Δημοτικούς Συμβούλους, οι οποίοι μπορούν έτσι να ασχολούνται απερίσπαστα με την εκπροσώπηση τους στο Συμβούλιο. Ο/η Συμπαραστάτης, αντίθετα, δεν εκπροσωπεί, αλλά διαμεσολαβεί για την επίλυση των προβλημάτων κακοδιοίκησης, όχι ως εντεταλμένος των πολιτών, αλλά ως ανεξάρτητο όργανο.

Η παρουσία του Συμπαραστάτη στις συνεδριάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου δεν είναι υποχρεωτική, αλλά όταν λαμβάνει χώρα, αυτή εγγράφεται στο πρακτικό των αποφάσεων που λαμβάνονται.

Το γεγονός ότι ως προς την καταστατική θέση του Συμπαραστάτη, κατά το άρθρο 77 παρ. 6 του Ν.3852/2010, ισχύουν οι διατάξεις για τους Δημοτικούς Συμβούλους θα μπορούσε να σημαίνει και ότι ο Συμπαραστάτης έχει την δυνατότητα τοποθέτησης κατά τις συνεδριάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου, τουλάχιστον ως προς θέματα με τα οποία έχει

19 Με το προτεινόμενο άρθρο 125 του νομοσχεδίου περί Ενιαίου Κώδικα Αυτοδιοίκησης που δόθηκε στη δημοσιότητα, η εισαγωγή των Ειδικών Προτάσεων στην ημερήσια διάταξη του Δημοτικού Συμβουλίου είναι υποχρεωτική και αφορά την αμέσως επόμενη συνεδρίαση του, ενώ η Ειδική Πρόταση λογίζεται ως εισήγηση και λαμβάνεται απόφαση επ' αυτής. Η προτεινόμενη διάταξη δεν αποτελεί ακόμη νομοθετικό κείμενο.

προηγουμένως ασχοληθεί στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του (διαμεσολάβηση, υποβολή Ειδικής Πρότασης). Εξάλλου, η δυνατότητα αυτή προβλέπεται για κάθε ενδιαφερόμενο, κατά την κρίση πάντοτε του προεδρεύοντος της συνεδρίασης, σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του Δημοτικού Συμβουλίου.

6.2. Η Δημοτική Αρχή

Δεδομένου ότι οι Αντιδήμαρχοι και ο Δήμαρχος προΐστανται πολιτικά των υπηρεσιών προς τις οποίες διαμεσολαβεί ο/της Συμπαραστάτης κατόπιν καταγγελιών, η σχέση του/της με την δημοτική αρχή δεν μπορεί παρά να είναι μια σχέση επικοινωνίας. Η δημοτική αρχή δεν νοείται να υποδεικνύει στον/στην Συμπαραστάτη τον τρόπο ενάσκησης των αρμοδιοτήτων του/της, καθώς κάτι τέτοιο θα ερχόταν σε σύγκρουση με την αρχή της αμεροληψίας και της ανεξαρτησίας που διέπει την λειτουργία του θεσμού.

Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων του Συμπαραστάτη προϋποθέτει σε ορισμένες περιπτώσεις την συνεννόηση, την ανταλλαγή απόψεων, καθώς και την εκατέρωθεν ενημέρωση. Ο Συμπαραστάτης πρέπει να είναι ανεξάρτητος, αλλά όχι και αποκομμένος από την ηγεσία του Δήμου και για τον λόγο αυτόν πρέπει να καλλιεργήσει σχέσεις διαλόγου και παρακολούθησης της πολιτικής του Δήμου.

Ο θεσμικός τρόπος επικοινωνίας του Συμπαραστάτη με τον Δήμαρχο είναι η υποβολή Ειδικών Προτάσεων που προβλέπεται στο άρθρο 77 παρ. 5 του Ν.3852/2010. Πέρα όμως από αυτόν, οι κατ' ιδίαν συναντήσεις για την αντιμετώπιση σημαντικών προβλημάτων μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα χρήσιμη και απαραίτητη.

6.3. Τα Συμβούλια Δημοτικών Κοινοτήτων

Τυπικά, ο Συμπαραστάτης δεν έχει αρμοδιότητα διαμεσολάβησης προς τα τοπικά συμβούλια του Δήμου²⁰, καθώς αυτά αποτελούν αιρετά όργανα διοίκησης και όχι υπηρεσίες του Δήμου. Στην πράξη όμως έχει αποδειχθεί ότι υποβάλλονται καταγγελίες και για τις αποφάσεις αυτών των οργάνων διοίκησης. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο Συμπαραστάτης είναι αρμόδιος να διαμεσολαβεί προς τα διοικητικά τμήματα υποστήριξης των Συμβουλίων, τα οποία αποτελούν υπηρεσίες του Δήμου²¹.

Η παρουσία του Συμπαραστάτη στις συνεδριάσεις των τοπικών Συμβουλίων έχει αποδειχθεί σε πολλές φορές χρήσιμη, για την υπενθύμιση των αρχών της καλής διοικητικής συμπεριφοράς και της χρηστής διοίκησης και για την πρόταση λύσεων σε διοικητικά προβλήματα. Στην Αθήνα, υπήρξαν περιπτώσεις που τα Συμβούλια αναζήτησαν την συνδρομή του Συμπαραστάτη για την αντιμετώπιση προβλημάτων και η συμβολή αυτή αποτυπώθηκε και σε αποφάσεις που ελήφθησαν.

20 Στο προτεινόμενο άρθρο 125 του νομοσχεδίου για τον Ενιαίο Κώδικα Αυτοδιοίκησης που δόθηκε στην δημοσιότητα, η αρμοδιότητα διαμεσολάβησης του Συμπαραστάτη επεκτείνεται και προς τα αιρετά όργανα διοίκησης του Δήμου, δηλαδή και προς τα Συμβούλια των Δημοτικών Κοινοτήτων. Η προτεινόμενη διάταξη δεν έχει ακόμη αποτελέσει νομοθετικό κείμενο.

21 Βλ. περισσότερα στην εισήγηση "Η σχέση του Συμπαραστάτη με τις Δημοτικές Κοινότητες", διαθέσιμο σε: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/729>

6.5. Η Επιτροπή Ποιότητας Ζωής και η Οικονομική Επιτροπή

Τα δύο αποφασιστικά διαπαραταξιακά όργανα που προβλέπει ο “Καλλικράτης” αποτελούνται από Δημοτικούς Συμβούλους. Τυπικά, ο Συμπαραστάτης δεν διαμεσολαβεί ευθέως προς αιρετά όργανα, αλλά μόνο προς υπηρεσίες κι επομένως, καταστατικά, οι δύο Επιτροπές δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο της δημοτικής διαμεσολάβησης. Εξάλλου, οι αποφάσεις τους προσβάλλονται για έλεγχο νομιμότητας στα αντίστοιχα όργανα της κατά τόπον αρμόδιας Αποκεντρωμένης Διοίκησης (άρθρα 225 – 227 του Ν.3852/2010). Παρ’ όλ’ αυτά, η ευρύτερη αποστολή του Συμπαραστάτη επιβάλλει την επικοινωνία του με αυτά τα δύο όργανα αιρετών, για συγκεκριμένους λόγους.

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής Ποιότητας Ζωής ως προς την αδειοδότηση καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος ή και άλλων κατηγοριών επιχειρήσεων, αναγκαστικά φέρνει τον/την Συμπαραστάτη σε επαφή με τις αποφάσεις της Επιτροπής, κατόπιν καταγγελίας. Σε αυτές τις περιπτώσεις, καθώς η Επιτροπή θα βασίζεται σε εισήγηση από την σχετική υπηρεσία, ο Συμπαραστάτης μπορεί να πάει ένα βήμα πίσω, αναζητώντας την υπηρεσιακή προεργασία και μπορεί να προτείνει τροποποιήσεις και επανεκτιμήσεις καταστάσεων και νομικών ερμηνειών. Καλό είναι βέβαια να ενημερώνεται άμεσα ο καταγγέλλων ότι έχει το δικαίωμα ειδικής διοικητικής προσφυγής στα όργανα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης, η οποία ασκεί έλεγχο νομιμότητας και μπορεί να ακυρώσει την εκάστοτε απόφαση της Επιτροπής. Η ενημέρωση μπορεί να γίνεται με το έντυπο απόδειξης παραλαβής (βλ. ανωτ., υπό 3.2.), ώστε οι ενδιαφερόμενοι να μην χάσουν την προθεσμία της ειδικής διοικητικής προσφυγής. Σε αντίθεση με τον στενό έλεγχο νομιμότητας που οδηγεί σε ακύρωση εκ μέρους της Αποκεντρωμένης Διοίκησης, η διαμεσολάβηση του/της Συμπαραστάτη περιλαμβάνει κάθε στοιχείο πιθανής κακοδιοίκησης, είτε αυστηρά νομικό, είτε δικαιοπολιτικό, αλλά δεν φτάνει – από μόνη της - σε ακύρωση απόφασης.

Η Οικονομική Επιτροπή, εκτός από την κύρια αποστολή της για παρακολούθηση του προϋπολογισμού, διεξάγει επίσης και διαγωνισμούς προμηθειών που μπορούν να αποτελέσουν αφορμή για καταγγελίες. Και σε αυτή την περίπτωση είναι σημαντικό οι καταγγέλλοντες να ενημερώνονται ότι η ακύρωση της απόφασης που προσβάλλουν θα έρθει από την Αποκεντρωμένη Διοίκηση και όχι από τον/την Συμπαραστάτη. Ο/Η Συμπαραστάτης μπορεί όμως να “αφυπνίσει” μια άλλη, όχι τόσο γνωστή, αλλά ιδιαίτερα σημαντική αρμοδιότητα της Οικονομικής Επιτροπής: την σύναψη εξωδικαστικών

συμβιβασμών. Το άρθρο 72 παρ. 1 αρ. ιδ' του Ν.3852/2010 αναφέρει ότι η Οικονομική Επιτροπή μπορεί να αποφασίζει για την σύναψη εξωδικαστικών ή δικαστικών συμβιβασμούς με πολίτες, εφόσον υπάρχει γνωμοδότηση δικηγόρου, για υποθέσεις με αντικείμενο έως 30.000, ενώ για υποθέσεις με υψηλότερο οικονομικό αντικείμενο εισηγείται σχετικά στο Δημοτικό Συμβούλιο. Η ελλειπτικότητα της διάταξης έχει οδηγήσει πολλές φορές τις Οικονομικές Επιτροπές στην αποχή από την ενάσκηση αυτής της αρμοδιότητας. Συμπαραστάτες διαφόρων δήμων²² έχουν υπενθυμίσει και τονίσει ότι η Οικονομική Επιτροπή πρέπει να συνάπτει εξωδικαστικούς συμβιβασμούς, καθώς η αποχή από την αρμοδιότητα αυτή αποτελεί "κακοδιοίκηση", όπως ρητά έχει διαγνώσει και η ανεξάρτητη αρχή του Συνηγόρου του Πολίτη²³. Εξάλλου, με εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών έχουν δοθεί ορισμένες γενικές κατευθύνσεις για την σύναψη τέτοιων εξωδικαστικών συμβιβασμών²⁴. Στην Αθήνα, μετά την σχετική Ειδική Πρόταση που πρότεινε μια διαδικασία για την επεξεργασία αιτημάτων εξωδικαστικών συμβιβασμών, εκδόθηκε η υπ' αρ. 249062/8.11.2013 σχετική εγκύκλιος του Γενικού Γραμματέα του Δήμου, η οποία περιγράφει την εξής διαδικασία που πρέπει να ακολουθούν οι δημοτικές υπηρεσίες όταν οι πολίτες ή επιχειρήσεις υποβάλλουν αιτήματα για εξωδικαστικό οικονομικό συμβιβασμό:

Εγκύκλιος Γ.Γ. Δήμου Αθηναίων

Σχετικά με διάφορα αιτήματα πολιτών ή επιχειρήσεων για δικαστικό ή εξωδικαστικό συμβιβασμό οι αρμόδιες υπηρεσίες οφείλουν:

1. Να συγκεντρώνουν από άλλες υπηρεσίες εντός ή εκτός του Δήμου Αθηναίων τα απαραίτητα στοιχεία όπου αυτά απαιτούνται για να σχηματίσουν τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης.
2. Να ζητούν άμεσα από τη Νομική Διεύθυνση την απαιτούμενη από την παρ. 2 του άρθρου 72 του ν.3852/2010 εισήγηση. Το αίτημα προς τη Νομική Διεύθυνση πρέπει να περιέχει το σύνολο των πραγματικών περιστατικών, του συνόλου των οικονομικών δεδομένων καθώς και το ύψος της οικονομικής επιβάρυνσης του δήμου από την ολική ή μερική αποδοχή του δικαστικού/εξωδικαστικού συμβιβασμού ή από την κατάργηση της δίκης. Η Νομική Διεύθυνση δύναται να ζητήσει επιπλέον στοιχεία από την αρμόδια υπηρεσία ή από άλλες εμπλεκόμενες υπηρεσίες εντός ή εκτός του Δήμου Αθηναίων.
3. Η Νομική Διεύθυνση οφείλει σε εύλογο χρονικό διάστημα να απαντάει στην αρμόδια υπηρεσία παραθέτοντας την άποψή της σχετικά με τον υπό κρίση δικαστικό ή εξωδικαστικό συμβιβασμό. Στην απάντηση είναι χρήσιμο να εμπεριέχονται όπου υπάρχουν αποφάσεις δικαστηρίων ή άλλη σχετική νομολογία.
4. Η αρμόδια υπηρεσία εισηγείται προς την Οικονομική Επιτροπή με τη συνήθη διαδικασία υποβολής

22 Ειδική Πρόταση της Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης Δήμου Ηρακλείου, Ειδική Πρόταση 2/2013 του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αθηναίων, Ειδική Πρόταση 1/2013 του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αγίας Παρασκευής.

23 Συνήγορος του Πολίτη, 10.7.2014, Οι ΟΤΑ οφείλουν να εξετάζουν την δυνατότητα εξώδικου συμβιβασμού των διαφορών τους με τους πολίτες. Προσβάσιμο σε: http://www.synigoros.gr/?i=state-citizen-relations.el.kladia_dentrwn.195417

Θεμάτων στην ημερήσια διάταξη αυτής. Στην εισήγηση παρατίθεται και η άποψη της υπηρεσίας σχετικά με το αν οφείλει να γίνει δεκτός ή όχι εν συνόλο ή εν μέρει ο συμβιβασμός.

Στη συνέχεια, η Οικονομική Επιτροπή του Δήμου Αθηναίων επεξεργάστηκε 0 με την υπ' αρ. 1532/2014 απόφασή της την κωδικοποίηση της διαδικασίας για την επεξεργασία αιτημάτων σύναψης εξωδικαστικών συμβιβασμών. Σύμφωνα με την απόφαση αυτή, ορίστηκαν τα στάδια εξωδικαστικής επίλυσης οικονομικών διαφορών ως εξής:

Οικονομική Επιτροπή Δήμου Αθηναίων

[...]

1. Ο δικαιούχος θα κάνει ένα αίτημα για εξωδικαστικό συμβιβασμό προς την αρμόδια υπηρεσία ή προς το Δήμο και αυτό θα διαβιβάζεται στην αρμόδια υπηρεσία.
2. Η αρμόδια υπηρεσία θα ζητά από τον ενδιαφερόμενο να προσκομίσει όλα τα παραστατικά που τυχόν δικαιολογούν τις εγειρόμενες με το αίτημά του αξιώσεις.
3. Η αρμόδια υπηρεσία αφού ελέγξει τα ανωτέρω παραστατικά και τη βασιμότητα του αιτήματος ως προς τα πραγματικά περιστατικά θα κάνει μία ολοκληρωμένη εισήγηση την οποία θα διαβιβάζει στη Νομική Διεύθυνση για την προβλεπόμενη από το άρθρο 72 παρ. 2 του Ν.3852/2010 γνωμοδότηση.
4. Μετά τη γνωμοδότηση της Νομικής Υπηρεσίας η υπόθεση εισάγεται στην Οικονομική Επιτροπή η οποία ανάλογα με το αντικείμενο του εξωδικαστικού συμβιβασμού, είτε αποφασίζει για αυτό είτε εισηγείται αρμοδίως στο Δημοτικό Συμβούλιο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του άρθρου 72 παρ. 1 περ. ιδ του Ν.3852/2010 όπως τροποποιήθηκε από το Ν.4071/12 και ισχύει σήμερα."

Σε μια υπόθεση που ζητήθηκε από πολίτη η αποζημίωση για τραυματισμό, η Δ/ση Οδοποιίας & Αποχέτευσης του Δήμου Αθηναίων ετοίμασε εξ αρχής έντυπο υποβολής αιτήματος εξωδικαστικού συμβιβασμού και το έθεσε στην διάθεση της πολίτη, ακολουθώντας την διαμεσολάβηση του Συμπαραστάτη. Το σχετικό έντυπο έχει ως εξής:

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΔΟΠΟΪΑΣ & ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΕΝΤΥΠΟ ΑΙΤΗΣΗΣ ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ
Προς Διεύθυνση Οδοποιίας & Αποχέτευσης Δήμου Αθηναίων

I. Ατομικά στοιχεία αιτούντος

ΟΝΟΜΑ:
ΕΠΩΝΥΜΟ:
ΔΗΜΟΣ:
ΟΔΟΣ:
ΑΡΙΘΜΟΣ:
ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΕΛΤΙΟΥ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ/ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ:
ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ:
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΟΥ:

II. Φερόμενη αρμόδια υπηρεσία Δήμου Αθηναίων:

III. Αιτιολόγηση του αιτήματος καταβολής αποζημίωσης:

1. Πότε παρουσιάστηκε το πρόβλημα; (ημερομηνία)
2. Σύντομη περιγραφή του προβλήματος:
3. Γιατί ζητάτε καταβολή αποζημίωσης;
4. Με ποιόν εκπρόσωπο του Δήμου συζητήσατε; (προαιρετικό)
5. Ποιά ήταν η τυχόν απάντηση του Δήμου;
6. Ποιό είναι το αίτημά σας τώρα;
7. Έχετε απευθυνθεί και σε άλλες αρχές για την επίλυσή του; Σε ποιές;

IV. Προσκομιζόμενα έγγραφα

1. Αίτηση προς
2. Απόφαση Δήμου
3. Βεβαιώσεις ιατρού ή μηχανικού
4. Απόφαση ασφαλιστικού φορέα για την αναγνώριση της βλάβης και την καταβολή χρημάτων
5. Βεβαίωση Νοσοκομείου ή Συνεργείου για διενεργηθείσες εξετάσεις, θεραπείες, υλικές βλάβες και αντίστοιχες δαπάνες
6. Συγκεντρωτικά έξοδα περίθαλψης ή αποκατάστασης βλάβης

Ημερομηνία: Αθήνα

(Υπογραφή)

Στη συνέχεια, η ενδιαφερόμενη συμπλήρωσε το έντυπο, προσκόμισε δικαιολογητικά και η

υπηρεσία υπέβαλε την εισήγησή της εκτιμώντας το ποσό που πρέπει να επιδικαστεί στο πλαίσιο εξωδικαστικού συμβιβασμού, αποστέλλοντάς την και στην Νομική Διεύθυνση για την προβλεπόμενη από το άρθρο 72 του Ν.3852/2010 γνωμοδότηση δικηγόρου που πρέπει να υποβληθεί στην Οικονομική Επιτροπή.

Παρ' όλ' αυτά, οι δημοτικές υπηρεσίες, γενικότερα, εξακολουθούν να διστάζουν να εισηγηθούν προς την Οικονομική Επιτροπή προτάσεις για εξωδικαστικούς συμβιβασμούς, ανησυχώντας για την έλλειψη αντικειμενικών κριτηρίων που θα τις οδηγήσουν στην διατύπωση ορθών κρίσεων. Στο πεδίο αυτό, θα μπορούσε να βοηθήσει η ατομική εξέταση κάθε υπόθεσης από τον Συμπαραστάτη, στο πλαίσιο της διαμεσολαβητικής του παρέμβασης, ώστε να αναδειχθούν τα κρίσιμα στοιχεία που θα πρέπει να λάβει υπόψη η υπηρεσία στην εισήγησή της προς την Οικονομική Επιτροπή.

Ιδανικά, το πρόβλημα θα λυνόταν με την ανάπτυξη ενός καταλόγου ελέγχου (check-list) εκ μέρους του Υπουργείου Εσωτερικών, ως προς τα στοιχεία που θα πρέπει αντικειμενικά να εξετάζει μια υπηρεσία για να εισηγηθεί σχετικά στην Οικονομική Επιτροπή. Και πάντως, η Οικονομική Επιτροπή θα πρέπει να είναι και έτοιμη να ασκήσει την αρμοδιότητά της και ως αποφασιστικό όργανο ανεξάρτητα από τις αγκυλώσεις της δημοτικής γραφειοκρατίας, γεγονός που πάντοτε οφείλει να υπενθυμίζει ο Συμπαραστάτης.

6.6. Η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης

Η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης είναι συγγενές όργανο προς τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης: είναι και τα δύο όργανα συμβουλευτικά και δεν εκδίδουν τυπικά δεσμευτικές αποφάσεις. Η διαβούλευση είναι συγγενής προς την διαμεσολάβηση, ως προς το ότι και οι δύο στοχεύουν να πείσουν κάποιον φορέα εξουσίας για την λήψη απόφασης.

Από εκεί και πέρα, υπάρχουν θεμελιώδεις διαφορές: η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης είναι ένα δημοτικό όργανο – πλατφόρμα που προβλέπεται από το άρθρο 76 του “Καλλικράτη” για τις επίσημες διαβουλεύσεις που διεξάγονται σε επίπεδο Δήμου και η διαδικασία αυτή δεν υποκαθίσταται με τις Ειδικές Προτάσεις του Συμπαραστάτη, ακόμη κι όταν αυτός λαμβάνει υπόψη τις απόψεις διαφόρων φορέων της πόλης. Ενώ η Επιτροπή Διαβούλευσης ενεργεί για την καταγραφή των απόψεων της πλειοψηφίας, ο Συμπαραστάτης είναι υποχρεωμένος να διαμεσολαβεί με βάση τον νόμο και τις αρχές του δικαίου και της ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, ακόμη κι όταν αυτά έρχονται σε αντίθεση με τις επικρατούσες απόψεις στην τοπική κοινωνία.

Ούτε ο Συμπαραστάτης υποκαθιστά την Επιτροπή Διαβούλευσης, αλλά ούτε και το αντίστροφο, καθώς η διαβούλευση δεν έχει στόχο να λύσει ατομικά προβλήματα άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων, αλλά να καταγράψει τις επικρατούσες απόψεις ενόψει την λήψης αποφάσεων γενικής εφαρμογής.

Ο θεσμός της Δημοτικής Επιτροπής Διαβούλευσης είναι χρήσιμος για την δημοκρατική λειτουργία του Δήμου και την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, γεγονός που μπορεί να υπενθυμίζει και ο Συμπαραστάτης στις Ειδικές Προτάσεις και τις Ετήσιες Εκθέσεις του. Τα πορίσματα της Δημοτικής Επιτροπής Διαβούλευσης, όπως και οι Ειδικές Προτάσεις του Συμπαραστάτη μπορούν να φανούν ιδιαίτερα χρήσιμα τόσο στην επικοινωνία των δύο οργάνων, όσο και στην λήψη αποφάσεων του Δημοτικού Συμβουλίου.

6.7. Το Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών

Ένα ακόμη νέο δημοτικό όργανο με συμβουλευτικό ρόλο είναι το Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών που προβλέπεται από το άρθρο 75 του “Καλλικράτη”. Αποστολή του είναι να λειτουργήσει ως πλατφόρμα απόψεων των μεταναστευτικών κοινοτήτων της περιοχής. Η σχέση του/της Συμπαραστάτη με το Συμβούλιο μπορεί να λειτουργήσει θετικά και για τους δύο θεσμούς, με τον/την Συμπαραστάτη να γνωστοποιεί τον ρόλο του σε ένα κοινό που πιθανώς δεν είχε σχετική ενημέρωση για την διαμεσολάβηση και με το Συμβούλιο να ενημερώνει τον Συμπαραστάτη για προβλήματα που αντιμετωπίζουν συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες από υπηρεσίες του Δήμου.

Για τον σκοπό αυτόν, είναι χρήσιμο ο Συμπαραστάτης να φιλοξενηθεί σε μια συνεδρίαση του Συμβουλίου, ώστε να παρουσιάσει το ρόλο του και να εξηγήσει σε ποιες σφαίρες κακοδιοίκησης μπορεί να παρέμβει.

VII. Η ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ

Για την ουσιαστική και αποτελεσματική λειτουργία του Συμπαραστάτη, είναι απαραίτητο να ακολουθηθεί μια επικοινωνιακή στρατηγική που θα καταστήσει γνωστό τον θεσμό και θα προβάλλει τις παρεμβάσεις του. Με αυτόν τον τρόπο, αφενός οι πολίτες θα ενημερωθούν για τα νέα δικαιώματα που έχουν για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με τον Δήμο κι αφετέρου οι δημοτικές υπηρεσίες θα γνωρίζουν ότι η άρνηση εφαρμογής των συστάσεων του Συμπαραστάτη μπορεί να λάβει ευρεία δημοσιότητα.

Πέρα από τις νομικές υποχρεώσεις διαφάνειας, είναι χρήσιμο λοιπόν ο Συμπαραστάτης να αναλάβει ορισμένες πρωτοβουλίες για την προβολή του θεσμού και του έργου του. Από την φυσική παρουσία στις συνεδριάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου και των τοπικών Συμβουλίων, μέχρι τις πιο οργανωμένες και περιοδικές επικοινωνιακές παρεμβάσεις.

Η προβολή του θεσμού και η σχέση του με την δημοσιότητα καταγράφεται εξάλλου ως μία από τις Αρχές που διέπουν την λειτουργία του τοπικού Συνηγόρου, σύμφωνα με το σχετικό ψήφισμα του Συμβουλίου της Ευρώπης (βλ. ανωτ. υπό 1.4.1. αρ.18 iii).

Στοιχείο που αφορά τόσο την προβολή του θεσμού, όσο και την διοικητική οργάνωσή του αποτελεί η δημιουργία "οπτικής ταυτότητας". Οι περισσότεροι Συμπαραστάτες χρησιμοποιούν στα έγγραφά τους το εθνόσημο ή το σήμα του Δήμου και την αναφορά στην Ελληνική Δημοκρατία, γεγονός που υπογραμμίζει ότι ο θεσμός είναι δημόσιος και νομοθετημένος. Άλλοι Συμπαραστάτες χρησιμοποιούν ιδιαίτερο γραφιστικό σήμα (logo), που μπορεί να ετοιμάσει το δημιουργικό του Δήμου, για να υπογραμμιστεί η ανεξαρτησία του θεσμού σε σχέση με την δημοτική αρχή ή τις δημοτικές υπηρεσίες. Πρόκειται για δύο εξίσου καλές διοικητικές πρακτικές, μολονότι ακολουθούν μια διαφορετική επικοινωνιακή προσέγγιση.

7.1. Ενημερωτικά φυλλάδια

Για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με την λειτουργία του θεσμού, τις ώρες κοινού του Γραφείου Συμπαραστάτη, τους τρόπους επικοινωνίας και υποβολής καταγγελίας, καθώς και τις αρμοδιότητες, ενδείκνυται η εκτύπωση και διανομή σχετικού ενημερωτικού φυλλαδίου.

Οι Δήμοι Καλλιθέας και Κερατσινίου - Δραπετσώνας προχώρησαν στην σχετική ενέργεια, λαμβάνοντας την απόφαση για διάθεση ποσών προς εκτύπωση ενημερωτικού φυλλαδίου που αφορά τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης²⁵. Ένα παράδειγμα τέτοιου φυλλαδίου είναι αναρτημένο σε ψηφιακή μορφή στην ιστοσελίδα του Δήμου Σαρωνικού²⁶.

Σε κάθε περίπτωση, η δυνατότητα των πολιτών και επιχειρήσεων για υποβολή καταγγελίας στον Συμπαραστάτη πρέπει να αναφέρεται στον "Οδηγό του Δημότη" και στην "Χάρτα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων δημοτικών και κατοίκων" που πρέπει να καταρτίζουν οι Δήμοι κατά το άρθρο 214 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων.

25 Βλ. Απόφαση Δημοτικού Συμβουλίου Δ. Καλλιθέας: "Έγκριση δαπάνης και έγκριση διάθεσης πίστωσης για την έκδοση Ενημερωτικού εντύπου του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, <https://diavgeia.gov.gr/decision/view/B44XQEΚ-006>. Απόφαση Δημάρχου Κερατσινίου - Δραπετσώνας για την προμήθεια εντύπων, φυλλαδίων, προσκλήσεων κλπ, για την ενημέρωση των δημοτών σχετικά με τη λειτουργία του νέου θεσμού του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, <https://diavgeia.gov.gr/decision/view/457ΦQEΣ-ΩΨΚ>

26 Μπορείτε να το δείτε εδώ: http://www.saronikocity.gr/wil.aspx?a_id=388

7.2. Μηνιαίο δελτίο δραστηριοτήτων

Μια από τις πιο διαδεδομένες πρακτικές που ακολουθείται σε διεθνώς από τους συνηγόρους του πολίτη και άλλες ανεξάρτητες αρχές είναι η δημιουργία ενός δελτίου ενημέρωσης (newsletter). Η ανάπτυξη ενός ψηφιακού εγγράφου που δημοσιεύεται σε μηνιαία βάση (ή και πιο αραιά) και συνοψίζει τις δραστηριότητες του θεσμού είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για την ενημέρωση του κοινού.

Το μηνιαίο δελτίο αναρτάται στον ιστότοπο του Συμπαραστάτη και αποστέλλεται με e-mail στα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου. Η ανάρτηση συνοδεύεται από πρόσκληση σε κάθε ενδιαφερόμενο για υποβολή αίτησης αποστολής του δελτίου στο προσωπικό του e-mail. Με αυτόν τον τρόπο, δημιουργείται ένα κοινό που παρακολουθεί το μηνιαίο δελτίο.

Ο σχεδιασμός του μηνιαίου δελτίου μπορεί να είναι πολύ απλός και να περιορίζεται σε μία σελίδα A4. Η πρακτική αυτή ακολουθείται από τους Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αλεξανδρούπολης²⁷ και του Δήμου Αθηναίων²⁸.

27 Βλ. π.χ. δελτίο δραστηριοτήτων Ιανουαρίου – Φεβρουαρίου 2014:
http://www.alexpolis.gr/assets/ETOS_2014/Sym_dra_I_F_2014.pdf

28 Βλ. π.χ. μηνιαίο δελτίο δραστηριοτήτων Ιουνίου 2014: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/1063>

7.2. Χρήση μέσων κοινωνικής δικτύωσης

Καθώς οι ιστοσελίδες των δήμων μπορεί να μην είναι πάντοτε εύχρηστες ή ιδιαίτερα ελκυστικές, χρήσιμη για την προβολή του θεσμού μπορεί να αναδειχθεί η αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, με την δημιουργία θεσμικών "λογαριασμών" στο facebook, το twitter, το youtube κ.τ.λ.

Στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης οι Συμπαραστάτες μπορούν όχι μόνο να μεταδίδουν ενδιαφέρουσες πληροφορίες για την λειτουργία τους, αλλά να αναπτύσσουν κι έναν ζωντανό διάλογο με τους πολίτες, λύνοντας απορίες και διευκρινίζοντας την λειτουργία του διαμεσολαβητικού ρόλου του θεσμού.

Η καλή χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης προϋποθέτει πάντως σημαντική εξοικείωση. Η φροντίδα και η επιμέλεια ενός θεσμικού "λογαριασμού" δεν μπορεί να ταυτιστεί με την λειτουργία και διαχείριση ενός προσωπικού "προφίλ", καθώς οι σκοποί των δύο περιπτώσεων είναι εντελώς διαφορετικοί. Προς το παρόν, θεσμικούς λογαριασμούς στο facebook διαθέτουν οι Συμπαραστάτες των Δήμων Αγίας Παρασκευής²⁹, Αθηναίων³⁰ και Αλεξανδρούπολης³¹.

Η δημιουργία ενός καναλιού στο youtube ή άλλη αντίστοιχη υπηρεσία φιλοξενίας οπτικοακουστικού υλικού επιτρέπει επίσης την διάδοση εμφανίσεων του Συμπαραστάτη σε μέσα ενημέρωσης ή σε θεσμικές διαδικασίες³².

29 <https://www.facebook.com/agiaparaskeviombudsman>

30 <https://www.facebook.com/AthensOmbudsman>

31 <https://www.facebook.com/symparastatis.alexpolis>

32 <https://www.youtube.com/user/symparastatis>

7.3. Μετάδοση κοινωνικού μηνύματος

Σε Δήμους που υπάρχει τοπική ραδιοφωνία, ο Συμπαραστάτης μπορεί να ηχογραφήσει ένα ραδιοφωνικό μήνυμα – για την πληροφόρηση του κοινού σχετικά με την έναρξη της λειτουργίας του και με στοιχεία επικοινωνίας του – και, ύστερα από έγκριση του Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης, να μεταδοθεί δωρεάν από τους ραδιοφωνικούς σταθμούς. Στον Δήμο Αθηναίων έχουμε αξιοποιήσει αυτή την δυνατότητα δύο φορές: μία το έτος 2013 και μία το έτος 2014.

Υπόδειγμα για υποβολή της αίτησης στο Ε.Σ.Ρ.:

Αθήνα, 20 Μάη 2014

Προς

Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης
Επιτροπή για την εξέταση αιτήσεων περί κοινωνικών
μηνυμάτων

Θέμα: αίτηση έγκρισης ραδιοφωνικού σποτ ως κοινωνικού μηνύματος

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αποτελεί νέο θεσμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μεταξύ άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων και υπηρεσιών/νομικών προσώπων/επιχειρήσεων του οικείου Δήμου και προβλέπεται από το άρθρο 77 του Ν.3852/2010.

Η ίδρυσή του αποτελεί ανταπόκριση του Έλληνα νομοθέτη σε συστάσεις του Συμβουλίου της Ευρώπης για την λειτουργία θεσμών "Συνηγόρου του Πολίτη" (Ombudsman) σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο. Πρόκειται λοιπόν για έναν δημόσιο θεσμό που λειτουργεί στο πλαίσιο του δημοκρατικού πολιτεύματος και συγκεκριμένα ένα διοικητικό όργανο της τοπικής αυτοδιοίκησης που συμβάλλει στην εμβάθυνση του κράτους δικαίου και την εμπέδωση των αρχών της διαφάνειας, της λογοδοσίας, της ίσης μεταχείρισης και της δίκαιης επίλυσης διαφορών.

2. Στις *** το Δημοτικό Συμβούλιο του Δήμου *** επέλεξε με αυξημένη πλειοψηφία 2/3 του συνόλου των μελών του τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου ***, ο οποίος λειτουργεί από τον *** του έτους *** και επιλαμβάνεται καταγγελιών άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών/νομικών προσώπων/επιχειρήσεων του Δήμου Αθηναίων και διαμεσολαβεί για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων.

3. Με την παρούσα υποβάλλουμε για έγκριση ραδιοφωνικό σποτ με κοινωνικό μήνυμα και στο πλαίσιο αυτό παραθέτουμε τις εξής πληροφορίες σύμφωνα με την Υπόδειξη 3/19.12.2011 του Εθνικού Συμβουλίου

Ραδιοτηλεόρασης. Το μήνυμα είχε εγκριθεί και πέρσι με την Απόφαση 169-28.5.2013 της Ειδικής Επιτροπής (συνημμένη).

α) Πλήρη στοιχεία φορέα:

Όνοματεπώνυμο: ****, Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης Δήμου ****,
τηλ.: ***
fax: ***
e-mail: ***

Σημειωτέον ότι ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δεν διαθέτει διακριτή νομική προσωπικότητα, αλλά αποτελεί συμμετοχικό όργανο που υπάγεται στο Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου "Δήμος ****", λειτουργώντας με τον προπαρατεθέντα ανεξάρτητο ρόλο.

β) Αναφορά στους λόγους για τους οποίους αιτείται η έγκριση

Μέχρι σήμερα, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αθηναίων έχει χειριστεί περίπου *** υποθέσεις και έχει ήδη υποβάλει Ετήσια Έκθεση για το έτος *** και για το έτος **, όπως ο νόμος ορίζει. Προκειμένου ο θεσμός να γίνει ευρύτερα γνωστός και να τύχει αξιοποίησης από κάθε άμεσα θιγόμενο πολίτη, ηχογραφήθηκε ένα ραδιοφωνικό σποτ που ενημερώνει για την λειτουργία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αθηναίων.

γ) Χρόνος προβολής:

Κατά την Υπόδειξη 3/19.12.2011 του Ε.Σ.Ρ. ο χρόνος μετάδοσης δεν είναι δυνατό να υπερβαίνει τον ένα (1) μήνα, εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων (δημόσια υγεία / ασφάλεια πολιτών). Ο αιτούμενος χρόνος μετάδοσης του μηνύματος είναι *** – **.

δ) Είδος προς έγκριση μηνύματος

Ραδιοφωνικό, τοπικής εμβέλειας.

ε) Καταστατικό

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης λειτουργεί σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα "Καλλικράτης").

στ) Πρόσθετες πληροφορίες

Το ραδιοφωνικό σποτ που υποβάλλουμε εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 1 της Κ.Υ.Α. Αρ. Π.24/Ι (ΦΕΚ Β'/11/15.1.1997) ως μήνυμα κοινωνικού περιεχομένου του άρθρου 3 παρ. 21 του Ν.2328/1997, καθώς πληροφορεί το κοινωνικό σύνολο για θέμα που αφορά σε:

"β. (...) λειτουργία θεσμών δημοκρατικού πολιτεύματος και άλλα συναφή θέματα."

4. Μαζί με την παρούσα υποβάλλουμε και την ηχητική εγγραφή του μηνύματος σε CD ως συνημμένο αρχείο που δεν υπερβαίνει τα σαράντα (40') δευτερόλεπτα.

5. Στο μήνυμα δεν υπάρχουν: ενδείξεις της εταιρίας παραγωγής του σποτ και οποιαδήποτε άλλη ένδειξη χορηγού ή λογότυπο εταιρείας κερδοσκοπικού χαρακτήρα, αριθμοί τηλεφώνων υψηλής χρέωσης ή SMS υψηλής χρέωσης ή τραπεζικοί λογαριασμοί.

6. Για τους λόγους αυτούς, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου *** ζητά από την αρμόδια επιτροπή του Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης να εγκρίνει το υποβληθέν κοινωνικό μήνυμα.

Αθήνα, **** (ημερομηνία)

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

(ονοματεπώνυμο)

Στη συνέχεια το Ε.Σ.Ρ. εξετάζει το αίτημα και αντίστοιχα εκδίδει την σχετική απόφαση. Με την κοινοποίηση της απόφασης μαζί με το ηχογραφημένο κοινωνικό μήνυμα στις διευθύνσεις ραδιοφωνικών σταθμών από τον/την Συμπαραστάτη, οι ρ/σ είναι υποχρεωμένοι να το μεταδώσουν δωρεάν.

Το ραδιοφωνικό μήνυμα που ετοιμάσαμε στο δημοτικό ραδιόφωνο του Δήμου Αθηναίων μπορείτε να ακούσετε εδώ: <https://www.youtube.com/user/symparastatis>

7.4. Αρθρογραφία

Η αρθρογραφία στον τοπικό Τύπο και σε ενημερωτικές ιστοσελίδες ή και ιστολόγια είναι επίσης μια επικοινωνιακή λύση για την προβολή του θεσμού³³.

33 Ενδεικτικά, ορισμένα σχετικά άρθρα: Καθημερινή, Οι δημότες καταγγέλλουν, ο Συμπαραστάτης βρίσκει λύσεις: <http://www.kathimerini.gr/772633/article/politismos/polh/oi-dhmot-es-kataggelloy-n-o-symparastaths-vriskei-lyseis>, Η Αυγή (δημοσιεύθηκε στα "Ενθέματα"): "Για μια κουλτούρα διαμεσολάβησης στους Δήμους": <http://www.avgi.gr/article/2994320/gia-mia-koultoura-diamesolabisis-stous-dimous>. Aftodioikisi.gr, Η αυτοδίκαιη αργία θα παραλύσει το Δημόσιο: <http://www.aftodioikisi.gr/sunenteuxeis/dimosioi-ipalliloi-kai-polites-oi-2-plevres-tou-idiou-nomismatos>

7.5. Ομιλίες και διοργάνωση εκδηλώσεων

Η επικοινωνία του Συμπαραστάτη με την κοινωνία των πολιτών, τις μ.κ.ο και τους συλλόγους και ενώσεις της περιοχής στην οποία θητεύει είναι απαραίτητη προκειμένου να ανταποκρίνεται ουσιαστικά στην αποστολή του. Η πραγματοποίηση ομιλιών στο πλαίσιο συγκεντρώσεων τοπικών φορέων είναι ιδιαίτερα χρήσιμη και ξεπερνά τις “επικοινωνιακές” ανάγκες για την προβολή του θεσμού, καθώς η διαδικασία αυτή είναι αμφίδρομη. Ο Συμπαραστάτης εκτός του ότι θα ενημερώσει, θα ακούσει και θα συλλέξει πληροφορίες που μπορούν να φανούν ιδιαίτερα χρήσιμες στην καταπολέμηση της δημοτικής κακοδιοίκησης.

Όταν υπάρχουν οι πόροι, σκόπιμο είναι ο Συμπαραστάτης να διοργανώσει ο ίδιος συζητήσεις, εκδηλώσεις και ημερίδες με θέματα που ενθαρρύνουν την ενεργοποίηση των πολιτών, την ενημέρωσή τους σχετικά με δικαιώματα και την συνεργασία με άλλους φορείς της τοπικής κοινωνίας³⁴.

Εξυπακούεται ότι πριν και μετά από τέτοιες δημόσιες παρεμβάσεις, είναι χρήσιμο να ενημερώνονται οι πολίτες, είτε με σχετικές αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, είτε και με δελτία τύπου.

Εάν υπάρχει μαγνητοσκόπηση, ενδείκνυται η ανάρτηση του υλικού στον επίσημο λογαριασμό που διατηρεί ο/η Συμπαραστάτης στο YouTube ή σε άλλη αντίστοιχη υπηρεσία.

34 Στην Αθήνα οργανώσαμε τέτοιες εκδηλώσεις με μηδενικό κόστος για τον Δήμο Αθηναίων, καθώς ο χώρος διατέθηκε από άλλους φορείς και η διοργάνωση πραγματοποιήθηκε με την συμβολή των στελεχών του γραφείου και εθελοντές. Βλ. Σχετικές ανακοινώσεις: “Ενεργοί πολίτες και Τοπική Αυτοδιοίκηση”: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/776>. Ημερίδα: Ενεργοί πολίτες στις γειτονιές της Αθήνας: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/821>, Συνάντηση με εκπροσώπους επιχειρηματιών και εμπόρων: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/907>

VI. ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ ΘΕΣΜΟΥΣ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ

Η λειτουργία του θεσμού προϋποθέτει την αλληλεπίδραση και επικοινωνία και με άλλους θεσμούς, καθώς και με φορείς της κοινωνίας των πολιτών. Ο δημοτικός διαμεσολαβητής δεν ενεργεί εν κενώ, αλλά πρέπει να βρίσκεται σε σχέση παρακολούθησης των τοπικών εξελίξεων, καθώς και σε σχέση συνεργασίας με άλλους ελεγκτικούς θεσμούς.

8.1. Η Αποκεντρωμένη Διοίκηση

Τα όργανα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης ασκούν τον έλεγχο νομιμότητας επί των αποφάσεων του Δήμου. Ο έλεγχος φτάνει μέχρι και την ακύρωση αποφάσεων αιρετών οργάνων, αρμοδιότητα που δεν διαθέτει ο Συμπαραστάτης, ο οποίος παρεμβαίνει μόνο διαμεσολαβητικά και σε επίπεδο υποβολής προτάσεων επίλυσης προβλημάτων κακοδιοίκησης.

Ως εκ τούτου, σε περιπτώσεις που η διαμεσολάβηση αναδείξει περιπτώσεις παράβασης νόμων, τα συμπεράσματα του Συμπαραστάτη μπορούν να φανούν ιδιαίτερα χρήσιμα στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση κατά την άσκηση του ελέγχου νομιμότητας.

8.2. Η Περιφέρεια

Με τον "Καλλικράτη", οι Περιφέρειες δεν βρίσκονται πλέον σε ιεραρχική σχέση ως προς τους Δήμους (όπως οι παλιές Νομαρχίες), αλλά συνυπάρχουν ως δύο βαθμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, με διακριτές αρμοδιότητες.

Ωστόσο, σε κάποιες περιπτώσεις, οι αρμοδιότητες των Δήμων εξαρτώνται από την ενάσκηση αρμοδιοτήτων εκ μέρους των Περιφερειών, όπως π.χ. στην περίπτωση της αδειοδότησης των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος: ο υγειονομικός έλεγχος αποτελεί αρμοδιότητα της αντίστοιχης υπηρεσίας της Περιφέρειας (κι όχι του Δήμου).

Στις Περιφέρειες αναδεικνύονται και υπηρετούν οι Περιφερειακοί Συμπαραστάτες του Πολίτη και της Επιχείρησης, θεσμοί αντίστοιχοι με τους Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης. Η εκλογή τους γίνεται επίσης με αυξημένη πλειοψηφία, με αποτέλεσμα να έχουν αναδειχθεί Περιφερειακοί Συμπαραστάτες μόνο σε τέσσερις (4) από τις δεκατρείς (13) Περιφέρειες: Αττικής, Ηπείρου, Ανατολικής Μακεδονίας, Πελοποννήσου.

8.3. Ο Συνήγορος του Πολίτη

Στο άρθρο 77 παρ. 4 αναφέρεται ότι η υποβολή αναφοράς ή καταγγελίας στον Συμπαραστάτη δεν αναιρεί τις σχετικές αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Πολίτη. Εξάλλου, δεν είναι σπάνιες οι φορές που οι πολίτες έχουν απευθυνθεί και στον Συνήγορο του Πολίτη, αλλά και στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Σε τέτοιες περιπτώσεις επιβάλλεται η επικοινωνία των δύο ανεξάρτητων φορέων, προκειμένου να συντονίσουν την παρέμβασή τους, στο διακριτό βεβαίως πλαίσιο αρμοδιοτήτων τους.

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δεν είναι ένα “τοπικό παράρτημα” του Συνηγόρου του Πολίτη, γεγονός που πρέπει να επισημαίνεται στους πολίτες. Καθώς συχνά οι πολίτες ενδιαφέρονται να καταγγείλουν προβλήματα που αντιμετωπίζουν από τον δημόσιο τομέα γενικά (πέραν του Δήμου) στον Συμπαραστάτη, ο τελευταίος είναι χρήσιμο να τους ενημερώνει ότι είναι αναρμόδιος και ότι μπορούν να απευθυνθούν στον Συνήγορο του Πολίτη.

Αντίστοιχα, οι υπηρεσίες υποδοχής πολιτών του Συνηγόρου του Πολίτη έχει διαπιστωθεί ότι έχουν ενημερώσει πολίτες για την λειτουργία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, προς τον οποίο μπορεί, παράλληλα, να στραφεί ο πολίτης όταν το πρόβλημα που αντιμετωπίζει αφορά την δημοτική κακοδιοίκηση.

8.4. Η Ελληνική Αστυνομία

Μετά την κατάργηση της Δημοτικής Αστυνομίας (2013) και την μεταβίβαση αρμοδιοτήτων για τον έλεγχο λειτουργίας των Κ.Υ.Ε. στην Ελληνική Αστυνομία, η ίδια η σχέση του Δήμου με τα αστυνομικά σώματα έχει μεταβληθεί. Στον Δήμο Αθηναίων, ο Δήμαρχος υπέγραψε ειδική συμφωνία με τον Υπουργό Προστασίας του Πολίτη και Δημόσιας Τάξης, για την σύναψη ενός πλαισίου συνεργασίας των δύο φορέων³⁵. Το μνημόνιο αυτό έχει χρησιμοποιηθεί από τον Συμπαραστάτη σε διαβιβάσεις καταγγελιών προς την Ελληνική Αστυνομία³⁶.

Η Ελληνική Αστυνομία είναι ο φορέας προς τον οποίο θα διαβιβάζονται ή και κοινοποιούνται οι περισσότερες καταγγελίες πολιτών που έχουν και "εξωδημοτικά" αιτήματα. Σε αυτές τις περιπτώσεις χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή, ως προς τον χειρισμό των στοιχείων του πολίτη, του οποίου θα πρέπει να ζητείται και η συγκατάθεση πριν την διαβίβαση της καταγγελίας του.

35 Βλ. σχετικά εδώ: <http://www.cityofathens.gr/node/24579>

36 Βλ. Διαμεσολάβηση 88/2014: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/1057>

8.5. Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Ένας συμμετοχικός θεσμός, όπως είναι ο Συμπαραστάτης, πρέπει να αναπτύσσει σχέσεις επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων με τις οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών. Τα τοπικά σωματεία, οι περιβαλλοντικές οργανώσεις, οι ενώσεις ανθρώπινων δικαιωμάτων, οι επαγγελματικοί κι εμπορικοί σύλλογοι, και οι επιτροπές κατοίκων είναι φορείς που μπορούν να επισημάνουν στον/στην Συμπαραστάτη προβλήματα κακοδιοίκησης του Δήμου και να ενημερώσουν τα μέλη τους για την δυνατότητα υποβολής απευθείας καταγγελιών.

Κατά το άρθρο 77 παρ. 3, ο Συμπαραστάτης δέχεται καταγγελίες μόνο από άμεσα θιγόμενους πολίτες ή επιχειρήσεις, εξαιρώντας έτσι από το πεδίο των πιθανών καταγγελλόντων τους συλλόγους ή και τις ενώσεις κατοίκων. Αυτό σημαίνει ότι τυπικά δεν υπάρχει αρμοδιότητα διαμεσολάβησης σε περιπτώσεις υποβολής καταγγελιών από τέτοια νομικά πρόσωπα ή ενώσεις προσώπων. Ήδη η αναγκαία τροποποίηση του νόμου έχει τεθεί υπόψη του Υπουργείου Εσωτερικών και έχει γίνει κατ' αρχήν δεκτή, ώστε ο Συμπαραστάτης να δέχεται καταγγελίες "άμεσα θιγόμενων φυσικών ή νόμικών προσώπων και ενώσεων προσώπων", αντίστοιχα προς την σχετική διάταξη του Ν.3094/2003 που ισχύει για τον Συνήγορο του Πολίτη. Η τροποποίηση έχει περιληφθεί στο νομοσχέδιο του Ενιαίου Κώδικα Αυτοδιοίκησης, το οποίο όμως δεν έχει ψηφιστεί ακόμη και δεν αποτελεί νομοθετικό κείμενο.

Η προώθηση της σχέσης της κοινωνίας των πολιτών με τον Συμπαραστάτη μπορεί να γίνεται στο πλαίσιο της διοργάνωσης εκδηλώσεων³⁷ ή και με την παρουσία του Συμπαραστάτη σε συνεδριάσεις των διοικητικών συμβουλίων ή και συνελεύσεων των συλλογικοτήτων αυτών. Ένα βήμα παραπέρα είναι η υπογραφή Πρωτοκόλλου Συνεννόησης του Συμπαραστάτη με τους τοπικούς συλλόγους. Ένα τέτοιο Πρωτόκολλο Συνεννόησης, το οποίο επικυρώνει μια σχέση συνύπαρξης του Συμπαραστάτη με τοπικούς φορείς, μπορεί να έχει το εξής περιεχόμενο:

37 Αυτός ήταν ένας από τους σκοπούς της ημερίδας "Ενεργοί πολίτες στις γειτονίες της Αθήνας", 3.9.2013, όπου προσκλήθηκαν οι ενώσεις κι επιτροπές κατοίκων του Δήμου Αθηναίων, προκειμένου να καταγραφούν προβλήματα κακοδιοίκησης και να ενημερωθούν οι πολίτες για την λειτουργία του Συμπαραστάτη. <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/821>

ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΕΝΝΟΗΣΗΣ

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου *** καθώς και ο /

η

ως εκπρόσωπος τ.....

(εφεξής: "ο Φορέας") έχοντας υπόψη το άρθρο 77 του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α/7-6-2010, Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα "Καλλικράτης"), επιβεβαιώνουν με το παρόν πρωτόκολλο την συνεννόηση τους για τα παρακάτω σημεία:

1. Οι καταγγελίες που αφορούν κακοδιοίκηση από υπηρεσίες, επιχειρήσεις και νομικά πρόσωπα του Δήμου *** , εφόσον προέρχονται από άμεσα θιγόμενους πολίτες ή επιχειρήσεις, υποβάλλονται στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με σκοπό την διαμεσολαβητική επίλυση των σχετικών προβλημάτων.
2. Οι καταγγελίες που αφορούν κακοδιοίκηση από τα όργανα διοίκησης του Δήμου (Δημοτικό Συμβούλιο, Οικονομική Επιτροπή, Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, Συμβούλια Δημοτικών Κοινοτήτων κ.τ.λ.) ή από άλλες δημόσιες αρχές απευθύνονται είτε στις γραμματείες των οργάνων αυτών, είτε σε άλλα διαμεσολαβητικά ή ελεγκτικά όργανα.
3. Ο Φορέας θα ενημερώσει τα μέλη του και κάθε ενδιαφερόμενο για την λειτουργία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης και θα ενθαρρύνει την υποβολή καταγγελιών κατά τα ανωτέρω.
4. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αναγνωρίζει τον Φορέα ως θύλακα συγκέντρωσης καταγγελιών των μελών του και τρίτων ενδιαφερομένων, σύμφωνα με το νόμο.
5. Ο Φορέας και ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αναγνωρίζουν την σημασία της σύμπραξης της κοινωνίας των πολιτών με τις δημόσιες αρχές για την βελτίωση της ποιότητας ζωής στην πόλη και δεσμεύονται να εργαστούν από κοινού προς αυτή την κατεύθυνση.

Το παρόν συντάχθηκε σε δύο (2) αντίγραφα και κάθε μέρος έλαβε από ένα υπογεγραμμένο.

(Τόπος), (ημερομηνία)

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης
(υπογραφή)

Για τον Φορέα
(υπογραφή - σφραγίδα)

8.6. Οι άλλοι Συμπαραστάτες

Κάθε Συμπαραστάτης είναι αρμόδιος να διαμεσολαβεί για την επίλυση των προβλημάτων κακοδιοίκησης του Δήμου στον οποίο υπηρετεί. Ταυτόχρονα, ο Δήμος συνυπάρχει με την Περιφέρεια, στην οποία είναι πιθανό να υπηρετεί Περιφερειακός Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης. Συχνά οι πολίτες θα απευθύνονται για ένα θέμα στον δημοτικό Συμπαραστάτη, ενώ η επίλυση του προβλήματος μπορεί να επιβάλλει και την συνεννόηση ή διαβίβαση καταγγελιών και προς τον ομόλογο θεσμό της Περιφέρειας.

Η επίλυση σύνθετων διοικητικών ζητημάτων από έναν Συμπαραστάτη μπορεί να αξιοποιηθεί ως καλή πρακτική από τον ομόλόγο του σε άλλο Δήμο. Για τον λόγο αυτό, είναι χρήσιμο οι Συμπαραστάτες να παρακολουθούν τις αναρτήσεις των συναδέλφων τους σε άλλους Δήμους, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιήσουν ως υποδείγματα εργασίες που έχουν ήδη γίνει. Δεν λείπουν επίσης περιπτώσεις που οι πολίτες μπορεί να υποβάλλουν καταγγελία σε Συμπαραστάτη άλλου Δήμου, οπότε θα πρέπει να διαβιβαστεί στον αρμόδιο εντός τριών ημερών κατά το άρθρο 4 παρ. 1 (α) εδ. γ' του Ν.2690/1999.

Προκειμένου να συνεργαστούμε για την ανταλλαγή πληροφοριών που αφορούν καλές πρακτικές και να ενδυναμώσουμε τον ρόλο του θεσμού, ορισμένοι Συμπαραστάτες από Δήμους της Αττικής, μαζί με την Περιφερειακή Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης Αττικής συναντηθήκαμε τον Δεκέμβριο του 2012 και δημιουργήσαμε ένα Δίκτυο Συμπαραστατών³⁸. Η δημιουργία δικτύου αποτελεί ανταπόκριση στο Ψήφισμα 80/1999 του Κογκρέσου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης. Στο Δίκτυο συμμετέχουν επίσης Συμπαραστάτες και από άλλους Δήμους και Περιφέρειες κι έτσι απέκτησε σταδιακά έναν πανελλήνιο χαρακτήρα και τον Ιανουάριο του 2013 θεσπίστηκε ένα ψήφισμα για την καταστατική θέση και το μέλλον του θεσμού³⁹. Το Δίκτυο Συμπαραστατών διαθέτει και σελίδα στο facebook⁴⁰. Θα πρέπει όμως να οργανωθεί πιο μεθοδικά και να λειτουργήσει ως ένα συντονιστικό όργανο που θα υποστηρίζει πιο ενεργά και αποτελεσματικά, τόσο την ανάγκη της ίδιας της λειτουργίας του θεσμού, όσο και την προώθηση νομοθετικών προτάσεων για την ενίσχυση του στους Δήμους και τις Περιφέρειες που ήδη λειτουργεί.

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αθηναίων, από τον Νοέμβριο του 2012 έγινε δεκτός ως θεσμικό μέλος στο Διεθνές Ινστιτούτο Συνηγόρων του Πολίτη (International Ombudsman Institute). Η απόφαση για την έγκριση αυτή ελήφθη

38 Περισσότερες πληροφορίες: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/596>

39 <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/624>

40 https://www.facebook.com/LocalOmbudsnetwork?ref=br_tf

κατόπιν εξέτασης του θεσμικού πλαισίου αλλά και του τρόπου λειτουργίας του Συμπαραστάτη, ώστε να διαπιστωθεί η ανεξαρτησία και η αποτελεσματικότητά του. Οι Συμπαραστάτες που ενδιαφέρονται να εγγραφούν στο Ινστιτούτο μπορούν να υποβάλλουν το σχετικό αίτημα, με την διαδικασία που περιγράφεται στην ιστοσελίδα www.theioi.org. Η συμμετοχή στο Ινστιτούτο συνεπάγεται ετήσια οικονομική συνδρομή του Δήμου στον οποίο ανήκει ο Συμπαραστάτης⁴¹.

41 Βλ. Σχετική απόφαση Δημοτικού Συμβουλίου: <https://diavgeia.gov.gr/decision/view/ΒΛΓΦΩ6Μ-ΒΨΩ>
Σύμφωνα με την απόφαση, "Σημειώνεται ότι ο Συμπαραστάτης του Δημότη & της Επιχείρησης κρίθηκε ότι παρουσιάζει τα στοιχεία ανεξαρτησίας ενός θεσμικού Ombudsman («συνηγόρου του πολίτη») και εγγράφηκε ως θεσμικό μέλος στη διεθνή ένωση International Ombudsman Institute, μέλος της οποίας είναι και η ανεξάρτητη αρχή του Συνηγόρου του Πολίτη. Η συμμετοχή αυτή είναι μια σημαντική πιστοποίηση για την λειτουργία του γραφείου του Συμπαραστάτη του Δημότη & της Επιχείρησης καθώς επιτρέπει να ενημερώνεται για τις βέλτιστες πρακτικές κατά την ενάσκηση των αρμοδιοτήτων του."

ΙΧ. Η ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

Η υποβολή Ετήσιας Έκθεσης του Συμπαραστάτη στο Δημοτικό Συμβούλιο και η παρουσίασή της αποτελεί υποχρέωση λογοδοσίας του δημοτικού διαμεσολαβητή στο ανώτατο αποφασιστικό όργανο του Δήμου. Ταυτόχρονα αποτελεί την επίσημη μορφή επικοινωνίας του Συμπαραστάτη με το Δημοτικό Συμβούλιο, καθώς οι διαμεσολαβήσεις του αφορούν τις υπηρεσίες του Δήμου κι όχι τα αιρετά όργανα διοίκησης, ενώ οι Ειδικές Προτάσεις απευθύνονται στον Δήμαρχο και απλώς κοινοποιούνται στο Δημοτικό Συμβούλιο.

Η υποχρέωση υποβολής Ετήσιας Έκθεσης προβλέπεται για όλες τις ανεξάρτητες αρχές και είναι σημαντική αρμοδιότητά τους, καθώς συνδέεται με την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των παρεμβάσεων και τον δημοκρατικό έλεγχο τους από το αιρετό όργανο που τις έχει επιλέξει. Δεν πρέπει λοιπόν να περιφρονείται η υποχρέωση αυτή, αλλά αντίθετα, ο Συμπαραστάτης θα πρέπει να αφιερώνει σημαντικό χρόνο για την σύνταξη της Ετήσιας Έκθεσης, ώστε να παρέχει όσο το δυνατόν περισσότερα στοιχεία για τον κύκλο εργασιών του κατά τον προηγούμενο χρόνο. Όσο καλύτερα οργανωμένο είναι το αρχείο και το Γραφείο Συμπαραστάτη, με την χρήση μητρώου καταγγελιών και παρακολούθησης έκβασης, τόσο πιο εύκολη θα είναι η διαδικασία της σύνταξης της ετήσιας έκθεσης.

Στην Αθήνα, η σύνταξη των Ετήσιων Εκθέσεων του 2012 και του 2013 ήταν διαδικασία η οποία απασχόλησε το Γραφείο περίπου ένα μήνα, παράλληλα βέβαια και με τις διαμεσολαβήσεις επί των καταγγελιών που λαμβάναμε από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

9.1. Χρόνος υποβολής

Ως προς την υποβολή της Ετήσιας Έκθεσης, το άρθρο 77 παρ. 5 του Ν.3852/2010 δεν αναφέρει συγκεκριμένο χρονικό σημείο. Ως προς τον χρόνο και το πλαίσιο της αυτοπρόσωπης παρουσίασης της Ετήσιας Έκθεσης στο Δημοτικό Συμβούλιο, το άρθρο αναφέρει ότι αυτή γίνεται στην ειδική απολογιστική συνεδρίαση του άρθρου 217 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της Ετήσιας Έκθεσης. Ο Κώδικας προβλέπει την εξής διαδικασία:

Άρθρο 217 του Ν.3463/2006

1. Κάθε χρόνο γίνεται ο απολογισμός πεπραγμένων της δημοτικής αρχής, σε ειδική δημόσια συνεδρίαση του δημοτικού συμβουλίου, σε ό,τι αφορά την οικονομική κατάσταση, τη διοίκηση του Δήμου και την εφαρμογή του προγράμματος δημοτικής δράσης.
2. Η ειδική δημόσια συνεδρίαση του Δημοτικού Συμβουλίου γίνεται μέχρι το τέλος Ιουνίου και ανακοινώνεται πριν από δεκαπέντε (15), τουλάχιστον, ημέρες με κάθε πρόσφορο μέσο. Σε αυτή καλούνται οι κάτοικοι, καθώς και οι συνδικαλιστικοί, επιστημονικοί και κοινωνικοί φορείς του Δήμου. Σε Δήμους άνω των 50.000 κατοίκων και σε Δήμους πρωτευουσών νομών η ειδική δημόσια συνεδρίαση του Δημοτικού Συμβουλίου πραγματοποιείται μέχρι την 31η Ιανουαρίου του επόμενου έτους και καλούνται, μόνον, οι θεσμοθετημένοι συλλογικοί φορείς της πόλεως, όπως, επιστημονικοί, εμπορικοί, συνδικαλιστικοί και κοινωνικοί, για την ευρύτερη, δυνατή, εκπροσώπηση των κατοίκων.
3. Το δημοτικό συμβούλιο επιλέγει τον προσφορότερο χώρο για τη διεξαγωγή της ανωτέρω συνεδρίασης.
4. Κατά την ειδική δημόσια συνεδρίαση του δημοτικού συμβουλίου τοποθετούνται όλες οι δημοτικές παρατάξεις και μπορούν να πάρουν το λόγο τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου και τα μέλη των συμβουλίων των δημοτικών και τοπικών διαμερισμάτων.
5. Κάθε φορέας, δημότης, κάτοικος ή φορολογούμενος από το Δήμο έχει δικαίωμα να διατυπώσει παρατηρήσεις σχετικές με τον απολογισμό στη συνεδρίαση αυτή.
6. Σε περίπτωση που το χρονικό διάστημα που προβλέπει το παρόν άρθρο παρέλθει χωρίς να κινηθούν οι διαδικασίες για την πραγματοποίηση της ειδικής δημόσιας συνεδρίασης απολογισμού, μπορούν οι δημοτικές παρατάξεις ή οι δημοτικοί σύμβουλοι να προκαλέσουν τη συνεδρίαση αυτή σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 95.

Επομένως, σε Δήμους που υπηρετεί Συμπαραστάτης, αλλά είναι μέχρι 50.000 κατοίκων, η ειδική απολογιστική συνεδρίαση γίνεται μέχρι το τέλος Ιουνίου (του επόμενου, εννοείται, έτους) και ανακοινώνεται δεκαπέντε (15) μέρες πριν. Όμως, το άρθρο 77 παρ. 5 αναφέρει ότι η παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης γίνεται εντός (30) ημερών από την υποβολή της. Η τήρηση των προθεσμιών αυτών προϋποθέτει ότι ο Συμπαραστάτης γνωρίζει εκ των προτέρων και σίγουρα πριν την επίσημη ανακοίνωση το πότε θα οργανωθεί η ειδική

απολογιστική συνεδρίαση. Σε κάθε περίπτωση, οι προθεσμίες είναι ενδεικτικές.

Ως προς τους Δήμους άνω των 50.000 κατοίκων, και σε Δήμους πρωτευουσών νομών, η ειδική απολογιστική συνεδρίαση πραγματοποιείται ως την 31η Ιανουαρίου του επόμενου έτους. Αυτό είναι αδύνατο να συμβαδίσει με την υποχρέωση διεξαγωγής της συζήτησης "εντός τριάντα (30) ημερών" από την υποβολή της Ετήσιας Έκθεσης: θα σήμαινε ότι ο Συμπαραστάτης οφείλει να υποβάλλει την Ετήσια Έκθεση την 1η Ιανουαρίου, δηλαδή την αμέσως επόμενη ημέρα από την λήξη του έτους το οποίο αφορά. Επομένως, η διάταξη αυτή, ως προς τους μεγαλύτερους Δήμους δεν μπορεί παρά να είναι ανεφάρμοστη, ως προς τις προθεσμίες.

Υπήρξαν περιπτώσεις που η παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης του Συμπαραστάτη ήταν μια ασφυκτική "παρένθεση" στον απολογισμό της δημοτικής αρχής. Για τον λόγο αυτόν, σε συνδυασμό και με τον ενδεικτικό χαρακτήρα των ανωτέρω διατάξεων, είναι σκόπιμο να αφιερωθεί ένα θέμα μιας συνήθους συνεδρίασης του Δημοτικού Συμβουλίου και να δοθεί η δυνατότητα στον Συμπαραστάτη, με όσο χρόνο χρειάζεται, να παρουσιάσει την Ετήσια Έκθεση στο Δημοτικό Συμβούλιο, να τοποθετηθούν ο Δήμαρχος και ο Γενικός Γραμματέας του Δήμου επ' αυτής, καθώς και τα μέλη του Συμβουλίου που επιθυμούν να σχολιάσουν.

Οι παραπάνω αντινομίες του νομικού πλαισίου έχουν επισημανθεί στο Υπουργείο Εσωτερικών, το οποίο με το νομοσχέδιο για τον Ενιαίο Κώδικα Αυτοδιοίκησης έχει αποσυνδέσει την παρουσίαση της Ετήσιας Έκθεσης από την ειδική απολογιστική συνεδρίαση του άρθρου 217. Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διάταξη αναφέρει ότι η Ετήσια Έκθεση συζητείται στην πρώτη συνεδρίαση του δημοτικού συμβουλίου που ακολουθεί μετά την υποβολή της ετήσιας έκθεσης στον πρόεδρο αυτού και εντός τριάντα (30) ημερών. Εάν ψηφιστεί αυτή η διάταξη, ο Συμπαραστάτης θα έχει την πλήρη ευχέρεια να επιλέξει ο ίδιος τον χρόνο υποβολής της Ετήσιας Έκθεσης στον πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου και να μην εξαρτάται από τις προθεσμίες της ειδικής απολογιστικής συνεδρίασης.

Στην πράξη, οι Συμπαραστάτες δημοσιεύουν την Ετήσια Έκθεσή τους σε μια περίοδο που ξεκινάει από τα τέλη Ιανουαρίου και μπορεί να φτάνει έως και τον Ιούνιο του επόμενου έτους.

9.2. Περιεχόμενο

Ο νόμος δεν αναφέρει τίποτε για το περιεχόμενο της Ετήσιας Έκθεσης. Περιορίζεται να αναφέρει ως δυνατότητα, δηλαδή διακριτική ευχέρεια του Συμπαραστάτη, να συμπεριλάβει στην Ετήσια Έκθεση προτάσεις βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό. Η δυνατότητα αυτή δεν αφορά μόνο τα “σημαντικά προβλήματα κακοδιοίκησης”, στα οποία περιορίζεται η υποβολή Ειδικής Πρότασης κατά το άρθρο 77 παρ. 5, αλλά μπορεί να αφορούν προτάσεις βελτίωσης για οποιοδήποτε θέμα που αφορά την σχέση της δημοτικής διοίκησης με το κοινό.

Στην πράξη, η ετήσια έκθεση πρέπει να περιέχει, κατ’ ελάχιστον:

- εισαγωγή – πρόλογο του Συμπαραστάτη,
- περιγραφή του θεσμικού πλαισίου βάσει του οποίου λειτουργεί ο Συμπαραστάτης στον εκάστοτε δήμο (νομοθεσία, απόφαση Δημοτικού Συμβουλίου για την επιλογή του Συμπαραστάτη),
- ορισμένα στοιχεία για την οργάνωση του Γραφείου Συμπαραστάτη (στελέχωση, διεύθυνση, ώρες λειτουργίας, τηλέφωνο, fax, e-mail κλπ)
- περίληψη των υποθέσεων που χειρίστηκε ο Συμπαραστάτης κατά το προηγούμενο έτος – είναι χρήσιμο επίσης να εξάγονται και ορισμένα στατιστικά στοιχεία, όπως το ποσοστό των επιτυχών διαμεσολαβήσεων του Συμπαραστάτη
- περίληψη των Ειδικών Προτάσεων που υπέβαλε ο Συμπαραστάτης στον Δήμαρχο κατά το προηγούμενο έτος
- άλλες δραστηριότητες του Συμπαραστάτη (ομιλίες, συμμετοχή σε εκδηλώσεις κλπ)
- προτάσεις βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό, κατά το άρθρο 77 παρ. 5
- στόχους που θέτει ο Συμπαραστάτης για το επόμενο έτος.


9.3. Δημοσίευση

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 5, η Ετήσια Έκθεση του Συμπαραστάτη αναρτάται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του Δήμου (όχι στην "Διαύγεια", όπως έχει παρατηρηθεί με ορισμένες ετήσιες εκθέσεις, χωρίς φυσικά αυτό να απαγορεύεται), με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

Ο χρόνος της δημοσίευσης, του νόμου μη διακρίνοντος, καλό είναι να ταυτίζεται με το χρόνο υποβολής της Ετήσιας Έκθεσης και όχι με τον χρόνο παρουσιάσής της στο Δημοτικό Συμβούλιο. Επίσης χρήσιμο για την επικοινωνία του θεσμού είναι η ανάρτηση της ετήσιας έκθεσης να συνοδεύεται από μία περίληψη των βασικών σημείων της σε μία σελίδα A4 και με αποστολή της στα μέσα ενημέρωσης, συνοδεία δελτίου τύπου.

Η δημοσίευση μπορεί να προβάλλεται και με διοργάνωση συνέντευξης τύπου ή με εμφάνιση του Συμπαραστάτη σε μέσα ενημέρωσης. Στην Αθήνα προηγείται μια συνέντευξη τύπου, με συμμετοχή και μελών της κοινωνίας των πολιτών, ενώ στη συνέχεια παρουσιάζεται η έκθεση στο Δημοτικό Συμβούλιο.

[Εδώ](#) μπορείτε να παρακολουθήσετε την εκδήλωση του 2013 στο YouTube.



Ο χρήστης Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει ανεβάσει ένα βίντεο Πριν από 4 μήνες

Ετήσια Έκθεση 2013
Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης
173 προβολές

1:31:53

9.4. Παρουσίαση και συζήτηση

Ο Συμπαραστάτης υποχρεούται να παρουσιάσει αυτοπροσώπως την Ετήσια Έκθεση στο Δημοτικό Συμβούλιο, στο οποίο εισάγεται προς συζήτηση. Καθώς το έγγραφο θα έχει υποβληθεί και δημοσιευθεί σε προγενέστερο χρόνο, η σύνοψη που θα παρουσιάσει ο Συμπαραστάτης θα έχει νόημα εφόσον επικεντρώνει σε θέματα που έχει αρμοδιότητα να χειριστεί το Δημοτικό Συμβούλιο.

Είναι κρίσιμο για την ανεξαρτησία του θεσμού ο Συμπαραστάτης να διατηρήσει την ουδετερότητά του, ακόμη κι αν κατά τη συζήτηση της Ετήσιας Έκθεσης αξιοποιηθούν τα περιεχόμενά της για την άσκηση κριτικής εκ μέρους της αντιπολίτευσης ή εκ μέρους της πλειοψηφίας. Ο Συμπαραστάτης δεν παίρνει μέρος στις πολιτικές αντιπαραθέσεις και οφείλει να εκφράζει κατά το δυνατόν το σύνολο του Δημοτικού Συμβουλίου, ως προς την ειδική αποστολή του για την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης.

[Εδώ](#) μπορείτε να παρακολουθήσετε την παρουσίαση και συζήτηση της Ετήσιας Έκθεσης στο Δημοτικό Συμβούλιο του Δήμου Αθηναίων.



Ο χρήστης Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει ανεβάσει ένα βίντεο Πριν από 3 μήνες



Απολογισμός στο Δημοτικό Συμβούλιο

Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης
125 προβολές

Χ. ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΙΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Από την πρώτη περίοδο που ανέλαβαν υπηρεσία Συμπαραστάτες επιχείρησαν να διαμορφώσουν κανονισμούς λειτουργίας⁴². Τυπικά ο νόμος δεν προβλέπει τέτοια αρμοδιότητα και οι κανονισμοί αυτοί δεν έχουν αυτοτελή νομική τυπική ισχύ. Αποδεικνύεται, όμως, ότι είναι ιδιαίτερα χρήσιμοι για την ομοιόμορφη ενάσκηση των αρμοδιοτήτων, ώστε οι δημοτικές υπηρεσίες, αλλά και οι πολίτες και επιχειρήσεις να γνωρίζουν εξ αρχής τον τρόπο με τον οποίο ασκούνται οι αρμοδιότητες του Συμπαραστάτη και ποια θα είναι η επεξεργασία της οποίας θα τύχει η καταγγελία τους.

Έτσι, μπορεί ο Συμπαραστάτης να μην διαθέτει κανονιστική αρμοδιότητα για την θέσπιση κανονισμού λειτουργίας του, όπως άλλα δημοτικά όργανα, τίποτε όμως δεν απαγορεύει να αυτοκαθορίσει τον τρόπο, με τον οποίο ασκεί τις αρμοδιότητές του. Ένα τέτοιο κείμενο, εφόσον μάλιστα είναι δημοσιευμένο, αναπτύσσει μια ιδιότυπη δεσμευτικότητα που καθορίζει την αυτοδέσμευση του Συμπαραστάτη ως προς τον τρόπο ενάσκησης της ευρύτατης διακριτικής ευχέρειας που αναγνωρίζει ο νόμος περιγράφοντας εντελώς αφαιρετικά την αρμοδιότητά του προς διαμεσολάβηση.

Η κωδικοποίηση αυτή είναι λοιπόν ιδιαίτερα σημαντική και θα βοηθήσει τον Συμπαραστάτη να ταξινομήσει τις υποχρεώσεις του, οργανώνοντας και δημοσιεύοντας την μεθοδολογία που θα ακολουθήσει κατά την ενάσκηση της αποστολής του.

Ένα σχέδιο κώδικα λειτουργίας μπορεί να έχει ως εξής:

42 Βλ. Κώδικα Λειτουργίας Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης Δήμου Λαγκαδά: <http://www.lagadas.gr/6EFA856D.print.el.aspx>, Βλ. Οργανισμό και Κανονισμό Λειτουργίας του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης Περιφέρειας Πελοποννήσου: <http://ppel.gov.gr/> Βλ. Κώδικα Λειτουργίας Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης Δήμου Αθηναίων: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/571> και Αναθεωρημένο Κώδικα: <http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/944>

ΚΩΔΙΚΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ...

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΕΧΟΝΤΑΣ υπόψη:

- το άρθρο 102 του Συντάγματος της Ελλάδας 1975/1986/2001/2008,
- τα άρθρα 14, 52,54 και 93 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα "Καλλικράτης"),
- τον Ν.3463/2006 (Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων),
- τον Ν.3854/2007 (Κώδικας Κατάστασης Δημοτικών και Κοινοτικών Υπαλλήλων),
- τον Ν.2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας),
- τον Ν.3979/2011 (Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση),
- τον Ν.2472/1997 (Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα),
- το άρθρο 37 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας,
- την απόφαση *** του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου *** (Κανονισμός Λειτουργίας του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου ***),
- τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου ***,
- την εγκύκλιο 59/74896/30-12-2010 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
- την εγκύκλιο 27230/7.6.2011 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
- το Ψήφισμα 80 (1999) του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης για τον ρόλο των τοπικών και περιφερειακών Διαμεσολαβητών/Συνηγόρων στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών, με την οποία καλούνται τα κράτη και οι δημοτικές και περιφερειακές αρχές να τηρήσουν τις επισυναπτόμενες "Αρχές που διέπουν τον θεσμό του τοπικού και περιφερειακού διαμεσολαβητή",
- την Σύσταση 61 (1999) του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης για τον ρόλο των τοπικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών/συνηγόρων στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών,
- το Ψήφισμα 191 (2004) του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών της Ευρώπης για τους Περιφερειακούς Συνηγόρους του Πολίτη: "ένας θεσμός στην υπηρεσία των δικαιωμάτων των πολιτών"
- το Ψήφισμα 1959 (2013) της Κοινοβουλευτικής Διάσκεψης του Συμβουλίου της Ευρώπης για την ενίσχυση του θεσμού του Συνηγόρου στην Ευρώπη.
- την ανάγκη συγκεντρωτικής καταγραφής των ισχυουσών διατάξεων, καθώς και της πρακτικής που ακολουθείται για την εφαρμογής τους σε ενιαίο κείμενο, για την ενημέρωση του κοινού και των υπηρεσιών σχετικά με τις αρμοδιότητες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης και τον τρόπο ενάσκησής τους,

ΔΗΜΟΣΙΕΥΕΙ τον παρακάτω Κώδικα Λειτουργίας.

Άρθρο 1
Αποστολή

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αποτελεί διοικητικό όργανο του Δήμου ***, με αποστολή την διαμεσολαβητική επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν άμεσα θιγόμενοι πολίτες και επιχειρήσεις από κακοδιοίκηση των υπηρεσιών, των νομικών προσώπων και των επιχειρήσεων του Δήμου Αθηναίων. Η λειτουργία του αποσκοπεί στην βελτίωση της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό και διέπεται από τις αρχές της νομιμότητας, της αμεροληψίας, της ίσης μεταχείρισης, της διαφάνειας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

(Άρθρο 77 Ν.3852/2010, άρθρο 1 Κανονισμού Λειτουργίας Δημοτικού Συμβουλίου)

Άρθρο 2 Ανεξαρτησία

Εγγυήσεις ανεξαρτησίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης αποτελούν:

i. η εκλογή του από το Δημοτικό Συμβούλιο με πλειοψηφία 2/3 του συνόλου των μελών του, καθώς και η δυνατότητα ανάκλησής του μόνο με την ίδια πλειοψηφία, με αιτιολογημένη απόφαση για πλημμελή εκτέλεση καθηκόντων,

(άρθρο 77 παρ. 2 Ν.3852/2010)

ii. η απουσία ιεραρχικού ελέγχου και διοικητικής εποπτείας,

iii. το απεριόριστο δικαίωμα κατά συνείδηση γνώμης, καθώς ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του ισχύουν οι διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους,

(άρθρο 77 παρ. 6 Ν.3852/2010, άρθρα 98 και 135 Ν.3463/2006)

iv. το κώλυμα εκλογιμότητας σε αιρετή θέση στον Δήμο Αθηναίων, εφόσον παραμένει στο αξίωμα μέχρι την ημέρα ανακήρυξης των υποψηφίων

(άρθρο 14 παρ. 7 Ν.3852/2010).

Άρθρο 3 Υποστήριξη από τις υπηρεσίες του Δήμου

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του Δήμου ***.

(άρθρο 77 παρ. 3 εδ. α' Ν.3852/2010)

2. Άμεση γραμματειακή και διοικητική υποστήριξη παρέχεται στον Συμπαραστάτη από τους εργαζόμενους στο "Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη", διοικητική μονάδα η οποία υπάγεται στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου ***.

3. Τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζουν διοικητικά οι υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και οι επιχειρήσεις του Δήμου ***, ιδίως:

- ανταποκρινόμενες έγκαιρα και αιτιολογημένα σε ερωτήματά του,
- ικανοποιώντας αιτήματά του περί χορήγησης αντιγράφων ή επίδειξης εγγράφων,
- παρέχοντας πρόσβαση σε εγκαταστάσεις του Δήμου Αθηναίων,
- ακολουθώντας τις προτάσεις του για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων.

(αρ. 24, 25, 26, 27 του Ψηφίσματος 80 (1999) του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης για τον ρόλο των τοπικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών/συνηγόρων στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών, αρ. 4 του Ψηφίσματος 1959 (2013) της Κοινοβουλευτικής Συνέλευσης του Συμβουλίου της Ευρώπης).

4. Η αδικαιολόγητη άρνηση λειτουργού ή υπαλλήλου του Δήμου να συνεργαστεί με τον Συμπαραστάτη, κατά τη διεξαγωγή της έρευνας ή να εφαρμόσει την σύσταση του Συμπαραστάτη επί κριθείσας καταγγελίας, συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα παράβασης καθήκοντος.

(Άρθρο 111 του Ν. 3584/2007)

5. Σε περιπτώσεις άρνησης παροχής διοικητικής υποστήριξης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ενημερώνει τα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου και την κοινή γνώμη με πρόσφορο μέσο.

(αρ. 18 παρ. 3 του Ψηφίσματος 80 (1999) του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης για τον ρόλο των τοπικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών/συνηγόρων στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών)

Άρθρο 4 Υποβολή καταγγελίας

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του Δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεών του.

(Άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)

2. Η καταγγελία υποβάλλεται με την συμπλήρωση σχετικού Εντύπου Υποβολής Καταγγελίας και

- την κατάθεσή του στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη, ή
- την αποστολή του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή
- την αποστολή του μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax).

(Άρθρο 5 Ν.3979/2011)

3. Οι εργαζόμενες κι εργαζόμενοι στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη επιβοηθούν τους ενδιαφερόμενους στην συμπλήρωση του Εντύπου Υποβολής Καταγγελίας. Στο πλαίσιο αυτό, η επιβοήθηση των ενδιαφερομένων μπορεί να παρασχεθεί και τηλεφωνικά.

4. Αν η καταγγελία δεν υποβληθεί απευθείας στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη αλλά σε υπηρεσίες του Δήμου *** ή άλλων δημοσίων οργανισμών, αυτές οφείλουν να πρωτοκολλήσουν την αναφορά ή καταγγελία και αμέσως να την αποστείλουν στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη, το αργότερο εντός 3

ημερών. Σε περίπτωση που η αίτηση δεν έχει απευθυνθεί ρητώς στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, δεν αρκεί η απλή διαβίβαση, αλλά επιδιώκεται και η διαπίστωση της βούλησης του ενδιαφερόμενου για χειρισμό της ως καταγγελία για διαμεσολάβηση.

(άρθρο 4 παρ. 1 Ν.2690/1999)

5. Οι ενδιαφερόμενοι έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν τον ανώνυμο χειρισμό της καταγγελίας τους, ο οποίος συνίσταται στην μη ανακοίνωση του ονόματος τους στις καταγγελλόμενες πλευρές. Το δικαίωμα αυτό δεν αναιρεί την υποχρέωση των ενδιαφερομένων να υπογράψουν την καταγγελία. Οι καταγγελίες που υποβάλλονται με αίτημα ανώνυμου χειρισμού καταχωρούνται στο Μητρώο εμπιστευτικού πρωτοκόλλου του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη. Σε περίπτωση που ο ανώνυμος χειρισμός μιας καταγγελίας είναι αδύνατος, λόγω της φύσης της υπόθεσης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο ότι είναι υποχρεωμένος να ανακοινώσει το όνομα στην καταγγελλόμενη υπηρεσία και, σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος αρνηθεί, η καταγγελία τίθεται στο αρχείο. Σε περίπτωση που η καταγγελία αφορά συμπεριφορά κατονομαζόμενου φυσικού προσώπου, το τελευταίο έχει το δικαίωμα, ύστερα από αίτησή του, να ενημερωθεί για τα στοιχεία του καταγγέλλοντος.

(Άρθρα 4, 5, 12 και 13 Ν.2472/1997)

6. Με την υποβολή της καταγγελίας, αναρτώνται σχετικές πληροφορίες για την πορεία της, στην ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

(Άρθρο 6 Ν.3979/2011)

Άρθρο 5 Απόδειξη παραλαβής

1. Μετά την υποβολή καταγγελίας, ο καταγγέλλων λαμβάνει το έγγραφο "Απόδειξη παραλαβής", με το οποίο ενημερώνεται για τον αριθμό πρωτοκόλλου ή φακέλου της υπόθεσης, για τον χρόνο διεκπεραίωσης και για την δυνατότητα αποζημίωσης, σε περίπτωση που δεν τηρηθεί ο χρόνος διεκπεραίωσης.

2. Η υποβολή καταγγελίας στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης δεν διακόπτει προθεσμίες για την κίνηση δικαστικών ή διοικητικών διαδικασιών, όπως, ιδίως την δεκαπενθήμερη προθεσμία για την ειδική διοικητική προσφυγή ενώπιον του Ελεγκτή της Νομιμότητας κατά των αποφάσεων των συλλογικών ή μονομελών οργάνων των Δήμων, των Περιφερειών, και των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου των ανωτέρω.

(Άρθρο 4 Ν.2690/1999, Άρθρο 227 Ν.3852/2010)

Άρθρο 6 Έλεγχος παραδεκτού της καταγγελίας

1. Η καταγγελία είναι παραδεκτή όταν έχει υποβληθεί από άμεσα θιγόμενο πολίτη ή επιχείρηση και αφορά

πρόβλημα κακοδιοίκησης που προκλήθηκε από υπηρεσία, νομικό πρόσωπο ή επιχείρηση του Δήμου ***.

2. Σε διαφορετική περίπτωση, η καταγγελία τίθεται στο αρχείο και ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών, το έγγραφο "Αρχειοθέτηση", ενώ αναρτάται και σχετική ενημέρωση στην ιστοσελίδα, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

(άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010, Ν.2472/1997, Ν.3979/2011)

3. Εάν ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης είναι αναρμόδιος να επιληφθεί της υπόθεσης, αλλά υπάρχει άλλη αρμόδια υπηρεσία για την διεκπεραίωση του αιτήματος, τότε διαβιβάζει εντός τριών (3) ημερών την καταγγελία στην αρμόδια υπηρεσία και ενημερώνει τον καταγγέλλοντα με το έγγραφο "Διαβίβαση", ενώ αναρτάται και σχετική ενημέρωση στην ιστοσελίδα, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Εάν όμως από την επικοινωνία του ενδιαφερόμενου προκύπτει ότι η αίτησή του έχει ήδη υποβληθεί στην αρμόδια υπηρεσία, τότε ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαπιστώνει την αναρμοδιότητά του, όσο και την αρμοδιότητα της υπηρεσίας και θέτει την υπόθεση στο αρχείο, αποστέλλοντας στον ενδιαφερόμενο το έγγραφο "Αρχειοθέτηση", ενώ αναρτάται και σχετική ενημέρωση στην ιστοσελίδα, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

(Άρθρο 4 Ν.2690/1999, Ν.2472/1997, Ν.3979/2011)

4. Ο περιορισμός πρόσβασης στις υπηρεσίες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης δεν επιτρέπεται να αφορά λόγους εθνικότητας, φυλής, φύλου κ.τ.λ., καθώς αυτό θα συνιστούσε παραβίαση των αρχών που διέπουν την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

(Άρ. 19 των Αρχών που διέπουν τον θεσμό του τοπικού διαμεσολαβητή, παράρτημα του Ψηφίσματος 80/1999 του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης).

Άρθρο 7

Έλεγχος βασιμότητας της καταγγελίας

1. Εφόσον η καταγγελία κριθεί παραδεκτή, ελέγχεται η νομική και ουσιαστική βασιμότητά της. Κατά το στάδιο αυτού του ελέγχου, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δύναται να επικοινωνήσει με τον καταγγέλλοντα και την καταγγελλόμενη πλευρά, με το έγγραφο "Διαμεσολάβηση" ζητώντας πρόσθετες σχετικές πληροφορίες. Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων δεν ανταποκριθεί στο αίτημα, ακολουθείται η δεύτερη παράγραφος του παρόντος άρθρου, εκτός εάν οι πληροφορίες που διατεθούν από την καταγγελλόμενη πλευρά κριθούν αξιόπιστες και επαρκείς.

2. Σε περίπτωση που η καταγγελία κριθεί νομικά ή ουσιαστικά αβάσιμη, τίθεται στο αρχείο και ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών, το έγγραφο "Αρχειοθέτηση", ενώ αναρτάται και σχετική ενημέρωση στην ιστοσελίδα, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

(άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010, Ν.2472/1997, άρθρο 6 Ν.3979/2011)

3. Αν προκύψουν επαρκείς ενδείξεις για την τέλεση αξιόποινων πράξεων από λειτουργό, υπάλληλο ή μέλος

διοίκησης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί, εφόσον η πράξη διώκεται ύστερα από έγκληση, να υποδείξει στον θιγόμενο την προσφυγή στη δικαιοσύνη. Στην περίπτωση που η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ανακοινώνει στον αρμόδιο εισαγγελέα όλα τα στοιχεία που αφορούν την αξιόποινη πράξη, τους δράστες και τις αποδείξεις.

(Άρθρο 37 Κώδικα Ποινικής Δικονομίας)

Άρθρο 8 Διαμεσολάβηση

1. Σε περίπτωση παραδεκτής και βάσιμης καταγγελίας, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αποστέλλει, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών, στον καταγγέλλοντα και την καταγγελλόμενη πλευρά το έγγραφο "Διαμεσολάβηση", στο οποίο εκτίθεται το αντικείμενο της καταγγελίας και προτείνονται τρόποι επίλυσης του προβλήματος κακοδιοίκησης. Η καταγγελλόμενη πλευρά καλείται σε αυτές τις περιπτώσεις να επιβεβαιώσει τη λήψη του εγγράφου, το οποίο κοινοποιείται και στην αρμόδια διεύθυνση και, κατά περίπτωση, στον αρμόδιο Αντιδήμαρχο και τον Δήμαρχο, τον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου και τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου. Το έγγραφο "Διαμεσολάβηση" αναρτάται στην ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, με τήρηση των διατάξεων για την προστασία προσωπικών δεδομένων.

(άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010, Ν.2472/1997)

2. Η υπηρεσία, το νομικό πρόσωπο ή η επιχείρηση του Δήμου *** προς την οποία απευθύνεται το έγγραφο Διαμεσολάβησης απαντά γραπτώς και τεκμηριωμένα στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης σχετικά με τις απόψεις και τις ενέργειές της όσον αφορά το καταγγελλόμενο πρόβλημα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και εντός του πλαισίου προθεσμίας που τυχόν έχει ταχθεί. Όταν η Διαμεσολάβηση αποστέλλεται από τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με ηλεκτρονικό μήνυμα, η απάντηση θα πρέπει να αποστέλλεται επίσης με ηλεκτρονικό μήνυμα, στην διεύθυνση από την οποία παρελήφθη η Διαμεσολάβηση, ώστε να μην καθυστερήσει η επίλυση του προβλήματος από την υπηρεσιακή του διαβίβαση.

3. Η παρακολούθηση της ανταπόκρισης των υπηρεσιών διεξάγεται με βάση πίνακα που τηρείται από το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη. Σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη πλευρά δεν ανταποκριθεί σε εύλογο χρόνο, αποστέλλεται επαναληπτική Διαμεσολάβηση ή επαναπροωθείται η Διαμεσολάβηση που δεν έχει απαντηθεί. Σε σοβαρές περιπτώσεις υποτροπής, ζητείται η κίνηση της πειθαρχικής διαδικασίας για παράβαση καθήκοντος.

4. Εάν η απάντηση της καταγγελλόμενης πλευράς κριθεί ικανοποιητική από τον καταγγέλλοντα, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης περατώνει την υπόθεση. Σε διαφορετική περίπτωση, επιδιώκει την συνέχιση της διαμεσολάβησης είτε αποστέλλοντας νεότερο έγγραφο, είτε καλώντας τον καταγγέλλοντα και εκπρόσωπο της καταγγελλόμενης πλευράς σε κοινή συνάντηση στο δημαρχιακό κατάστημα για την επιδίωξη της διαμεσολαβητικής επίλυσης της διαφοράς ("σύσκεψη διαμεσολάβησης"). Σε περίπτωση πρόσκλησης σε κοινή συνάντηση, η σχετική κλήση κοινοποιείται στα μέρη πέντε (5) μέρες πριν την καθορισθείσα ημέρα συνάντησης, εκτός αν τα μέρη συμφωνούν να ενημερωθούν και αργότερα.

(άρθρο 6 Ν.2690/1999)

5. Η συζήτηση για την επιδίωξη της διαμεσολαβητικής επίλυσης της διαφοράς διέπεται από την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης και την σχετική διαδικασία διευθύνει ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης.

6. Σε περίπτωση που η καταγγελλόμενη πλευρά δεν παρέχει επαρκείς απαντήσεις, είτε κατά την γραπτή διαδικασία είτε κατά την σύσκεψη διαμεσολάβησης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, με την γραπτή συγκατάθεση του καταγγέλλοντος, κοινοποιεί το σύνολο των εγγράφων της υπόθεσης στα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου και εκδίδει σχετικό δελτίο τύπου.

Άρθρο 9 Ειδικές προτάσεις

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί επίσης να προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό, τόσο στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσής του, όσο και επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, οι Ειδικές Προτάσεις υποβάλλονται στον Δήμαρχο και κοινοποιούνται στο Δημοτικό Συμβούλιο και στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου. Οι Ειδικές Προτάσεις αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του Δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

(Άρθρο 77 παρ. 5 του Ν.3852/2010, Αρ. 23 των Αρχών που διέπουν τον θεσμό του τοπικού διαμεσολαβητή, παράρτημα του Ψηφίσματος 80/1999 του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης.)

2. Πριν την διατύπωση Ειδικής Πρότασης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει την δυνατότητα να διερευνήσει κατά πόσον υφίσταται σημαντικό πρόβλημα κακοδιοίκησης. Σε αυτό το πλαίσιο, μπορεί να αποστέλλει σχετικό έγγραφο σε φορέα του Δήμου Αθηναίων, ο οποίος, στο πλαίσιο της διοικητικής υποστήριξης του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, οφείλει να παράσχει κάθε σχετική πληροφορία.

(Άρθρο 2 Ν.2690/1999, άρθρο 77 παρ. 3 εδ. α' Ν.3852/2010)

3. Αντικείμενο Ειδικής Πρότασης ενδέχεται να αποτελεί και πρόβλημα που επισημάνθηκε στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με την υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς. Σε τέτοια περίπτωση, ιδίως όταν το πρόβλημα αφορά αποφάσεις των αιρετών οργάνων του Δήμου, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί να παρακάμψει πλήρως την διαδικασία του προηγούμενου άρθρου και να προβεί απευθείας σε διατύπωση Ειδικής Πρότασης.

Άρθρο 10 Επικοινωνία και ενημέρωση

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τις αρμοδιότητές του, καθώς και για την συγκέντρωση πληροφοριών για σοβαρά φαινόμενα κακοδιοίκησης του Δήμου Αθηναίων.

(Αρ. 20 των Αρχών που διέπουν τον θεσμό του τοπικού διαμεσολαβητή, παράρτημα του Ψηφίσματος 80/1999 του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης).

2. Στο πλαίσιο της ενημέρωσης του κοινού σχετικά με τις αρμοδιότητές του, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επισκέπτεται δημοτικές υποδομές και αλληλεπιδρά με θεσμούς του Δήμου Αθηναίων (λ.χ. Δημοτικό Συμβούλιο, Συμβούλια Δημοτικών Κοινοτήτων, Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών, Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης, Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, Οικονομική Επιτροπή, Γραφείο Δημάρχου), όπως και με οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, με ομάδες συμφερόντων, με επιστημονικούς φορείς, με μέσα μαζικής ενημέρωσης καθώς και με άλλους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης και της προαγωγής του θεσμού των ανεξάρτητων διαμεσολαβητών, σε περιφερειακό, εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, τηρώντας πάντοτε την υπηρεσιακή εχεμύθεια, το σχετικό απόρρητο, καθώς και την πλήρη ανεξαρτησία του σε σχέση με όλα τα ανωτέρω υποκείμενα.

(Αρ. 25 των Αρχών που διέπουν τον θεσμό του τοπικού διαμεσολαβητή, παράρτημα του Ψηφίσματος 80/1999 του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης).

3. Η ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης περιλαμβάνει κάθε πληροφορία σχετική με το θεσμικό πλαίσιο της λειτουργίας του και παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με όρους διαφάνειας καθώς και σεβασμού των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των καταγγελλόντων.

(άρθρο 6 Ν.3979/2011, Ν.2472/1997)

4. Η συνάντηση των ενδιαφερομένων με τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης προϋποθέτει την προηγούμενη επικοινωνία τους με το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη και τον προγραμματισμό του χώρου και του χρόνου της πραγματοποίησής της.

5. Σε μηνιαία βάση, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δημοσιεύει ηλεκτρονικό δελτίο δραστηριοτήτων, με το οποίο ενημερώνει το κοινό για τις ενέργειες στις οποίες προέβη κατά τον προηγούμενο μήνα.

6. Σε ετήσια βάση, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δημοσιεύει ηλεκτρονικό κατάλογο για τον εντοπισμό του συνόλου των εγγράφων που αφορά τις υποθέσεις που χειρίστηκε.

Άρθρο 11 Ετήσια Έκθεση

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης συντάσσει ετήσια έκθεση. Η ετήσια έκθεση παρουσιάζεται από τον ίδιο και συζητείται στην ειδική δημόσια συνεδρίαση του δημοτικού συμβουλίου για τον απολογισμό της δημοτικής αρχής κατά τις διατάξεις του άρθρου 217 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της. Στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσης διατυπώνονται και προτάσεις βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό. Η ετήσια έκθεση αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου Αθηναίων με φροντίδα των υπηρεσιών.

(Άρθρο 77 παρ. 5 Ν.3852/2010)

2. Η ετήσια έκθεση αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου, ανεξάρτητα από τον προγραμματισμό της παρουσιάσής της, στο πλαίσιο της διαδικασίας του άρθρου 217 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων.

(Άρθρο 29 των Αρχών που διέπουν τον θεσμό του τοπικού διαμεσολαβητή, παράρτημα του Ψηφίσματος 80/1999 του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης).

3. Η ενημέρωση του κοινού για την ετήσια έκθεση μπορεί να γίνεται και σε πλαίσιο ειδικής εκδήλωσης που οργανώνει το Γραφείο Συμπαρασάτη του Δημότη.

Άρθρο 12 Πρόσβαση σε έγγραφα

1. Καθένας έχει δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα που τηρούνται στο Γραφείο του Συμπαρασάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Το δικαίωμα ασκείται με την υποβολή σχετικής γραπτής αίτησης και ικανοποιείται με χορήγηση αντιγράφου ή με επιτόπια μελέτη του εγγράφου. Ο Συμπαρασάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αποφαινεται ως προς την αίτηση το αργότερο εντός είκοσι (20) ημερών. Σε περίπτωση που το έγγραφο περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τρίτων ή άλλες πληροφορίες που καλύπτονται από απόρρητο, εμπιστευτικότητα ή δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας, πριν την χορήγηση αντιγράφου απαλείφονται τα εν λόγω στοιχεία και εμποδίζεται η επιτόπια μελέτη. Η τυχόν απορριπτική απόφαση του Συμπαρασάτη του Δημότη και της Επιχείρησης επί σχετικής αίτησης είναι πάντοτε ειδικά αιτιολογημένη.

(Άρθρο 5 Ν.2690/1999)

2. Έγγραφα που κατατίθενται από τους καταγγέλλοντες, δεν επιστρέφονται. Υπάρχει όμως δικαίωμα λήψης αντιγράφων.

Άρθρο 13 Μητρώα

1. Στο Γραφείο Συμπαρασάτη του Δημότη τηρούνται τα εξής Μητρώα:

- α) Μητρώο καταγγελιών
- β) Μητρώο εισερχομένων
- γ) Μητρώο εξερχομένων
- δ) Αρχείο υποθέσεων

2. Τα Μητρώα τηρούνται και σε ηλεκτρονική μορφή, με ψηφιοποίηση κάθε εισερχόμενου κι εξερχόμενου εγγράφου. Η τήρηση εγγράφων σε έγχαρτη μορφή περιορίζεται στο απολύτως αναγκαίο.

Άρθρο 14 Ισχύς του Κώδικα Λειτουργίας

Οι διατάξεις του παρόντος Κώδικα συνιστούν ανακεφαλαίωση δεσμευτικών νομικών κανόνων, κατευθυντήριων αρχών και βέλτιστων πρακτικών που ήδη εφαρμόζονται στην πράξη, ορίζοντας την αυτοδέσμευση του Συμπαρασάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ως προς την ενάσκηση της διακριτικής του ευχέρειας. Η τροποποίηση του Κώδικα προϋποθέτει την μεταβολή των προαναφερθέντων κανονιστικών συνόλων ή διοικητικών πρακτικών.

(τόπος) (Ημερομηνία)
Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
(Ονοματεπώνυμο)



Συμπαραστάτης του δημότη
και της επιχείρησης

ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ