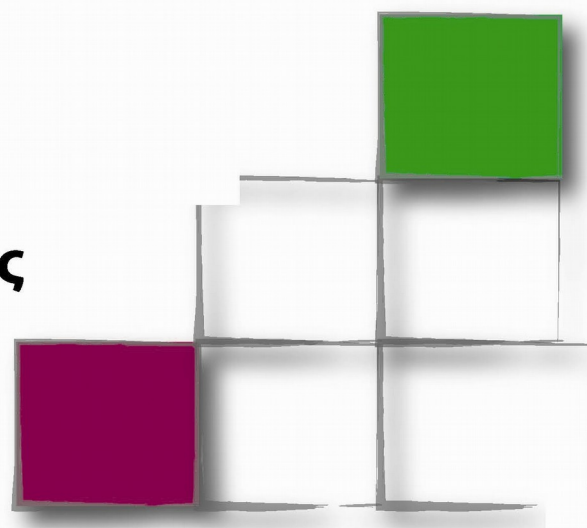


Δήμος Κορδελιού Ευόσμου

**Συμπαραστάτης
του Δημότη και της Επιχείρησης**

Διαμεσολαβούμε-Επιλύουμε



**ετήσια έκθεση
2015**

Εύοσμος 2016

Περιεχόμενα Ετήσιας Έκθεσης 2015

I. Πρόλογος.....	Σελ. 3
II. Θεσμικό πλαίσιο.....	Σελ. 4
III. Οργάνωση Γραφείου.....	Σελ. 8
IV. Αριθμητικά στοιχεία.....	Σελ. 9
V. Υποθέσεις	Σελ. 10
VI. Δραστηριότητες	Σελ. 13
VII. Στόχοι για το 2016.....	Σελ. 13

I. Πρόλογος

Το 2015 ήταν η πρώτη χρονιά παρουσίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης στον Δήμο Κορδελιού- Ευόσμου. Ξεκινώντας από τον Απρίλιο του 2015, δεχόμαστε τις καταγγελίες πολιτών και επιχειρήσεων για τον Δήμο Κορδελιού-Ευόσμου και διαμεσολαβούμε για την επίλυση των προβλημάτων. Ο “Καλλικράτης” επιβάλλει να αποτυπώνουμε σε Ετήσια Έκθεση τον ετήσιο κύκλο εργασιών, και να διατυπώνουμε προτάσεις για την βελτίωση της σχέσης του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου με το κοινό.

Στην Ετήσια Έκθεση καταγράφεται τι ζητούν οι πολίτες από τον Δήμο . Στις σελίδες αυτές, εκτίθενται τόσο οι καταγγελίες και τα αιτήματα, όσο και οι ανταποκρίσεις του Δήμου . Εκτός από τις επίσημες κι έγγραφες καταγγελίες, το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη δέχεται καθημερινά ερωτήματα και παράπονα για προβλήματα τα οποία αντιμετωπίζονται τηλεφωνικά, χωρίς έγγραφες διαδικασίες υπό ορισμένες προϋποθέσεις. Οι κατηγορίες προβλημάτων που διατυπώνονται σε έγγραφες καταγγελίες αντανακλούν πάντως μεγάλο φάσμα των παραπόνων και αιτημάτων. Στα συμπεράσματα της χρονιάς είναι ότι οι υπηρεσίες του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου ανταποκρίνονται στις παρεμβάσεις μας δίχως όμως να γίνει ακόμη συνείδηση η υποχρέωση απάντησης σε εύλογο χρόνο.

Η Ετήσια Έκθεση υποβάλλεται στο Δημοτικό Συμβούλιο, το όργανο που έχει επιλέξει τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, και αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου. Είναι μια μορφή λογοδοσίας για εμάς, αλλά και μια δυνατότητα ενίσχυσης της διαφάνειας για τις δημοτικές υπηρεσίες. Στόχος της Ετήσιας Έκθεσης είναι η αυτοκριτική και ο εντοπισμός των προβλημάτων λειτουργίας του θεσμού.

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης είναι ένας θεσμός που δημιουργήθηκε κατόπιν συστάσεων του Συμβουλίου της Ευρώπης και η λειτουργία του καταγράφεται σε πολλές πρωτεύουσες της Ευρώπης εδώ και δεκαετίες. Δεν είναι ούτε διακοσμητικός, ούτε περιθωριακός: είναι ο κεντρικός φορέας του Δήμου για την επίλυση των προβλημάτων που καταγγέλλουν οι πολίτες, με ανεξαρτησία, διαφάνεια και ίση μεταχείριση.

Προσπαθώντας για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του θεσμού θα συνεχίσω να εργάζομαι στην κατεύθυνση της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης δημοτών και επιχειρήσεων. Στην πορεία αυτή, αναμένω την θετική συμβολή όλων των παραγόντων που είναι σε θέση να δράσουν για την ενίσχυση των δικαιωμάτων των πολιτών του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου.

Σοφία Κοντσίδου
Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

II. Θεσμικό πλαίσιο

Ο θεσμός του δημοτικού διαμεσολαβητή, στον οποίο μπορεί να προσφύγει κάθε άμεσα θιγόμενος πολίτης ή επιχείρηση για κακοδιοίκηση, εισάγεται στην διοικητική διάρθρωση της τοπικής αυτοδιοίκησης με το Πρόγραμμα “Καλλικράτης” (Ν.3852/2010). Πολύ πριν τον “Καλλικράτη”, υπήρξαν συστάσεις από όργανα του Συμβουλίου της Ευρώπης, για την ίδρυση και λειτουργία τοπικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών.

Η λειτουργία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης διέπεται από τις διατάξεις του “Καλλικράτη”, από τις κατευθυντήριες γραμμές του Συμβουλίου της Ευρώπης, καθώς κι από το γενικότερο κανονιστικό πλαίσιο του Ελληνικού διοικητικού δικαίου. Η συναρμογή των τριών αυτών ρυθμιστικών πηγών που αφορούν τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης περιέχεται στον “Κώδικα Λειτουργίας” που εκπονήθηκε για να συνοψίσει βέλτιστες πρακτικές και κανονιστικές ρυθμίσεις που διέπουν τον νέο θεσμό.

1. Οι διατάξεις του Προγράμματος “Καλλικράτης” (Ν.3852/2010)

Ίδρυση και καταστατική θέση

Ο θεσμός του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης εισάγεται στο σύστημα του Προγράμματος “Καλλικράτης” με το άρθρο 77 του Ν.3852/2010. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, στους Δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, επιλέγεται, κατόπιν προκηρύξεως που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του Δήμου, πρόσωπο εγνωσμένο 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. Μη υπάρχουσας αντίθετης ρύθμισης, για τη θέση μπορεί να επιλεγεί πρόσωπο που είναι δημότης άλλου δήμου (Εγκύκλιος 59/74896/30.12.2010 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).

Ως προς το αξίωμα του Συμπαραστάτη

του Δημότη και της Επιχείρησης ισχύουν τα κωλύματα και τα ασυμβίβαστα που προβλέπονται στο άρθρο 14 του Ν.3852/2010. Η θητεία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ακολουθεί την θητεία των δημοτικών αρχών. Ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ισχύουν οι σχετικές διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους (άρθρο 77 παρ. 6 Ν.3852/2010).

Κωλύματα και ασυμβίβαστα

Σύμφωνα με το άρθρο 14 παρ. 1 περ. β' του Ν.3852/2010, δεν μπορούν να εκλεγούν ή να είναι Δήμαρχοι, Δημοτικοί Σύμβουλοι, Σύμβουλοι της Δημοτικής ή Τοπικής κοινότητας ή εκπρόσωποι της τοπικής κοινότητας, μεταξύ άλλων προσώπων, οι Δημοτικοί Συμπαραστάτες στους Δήμους που υπηρετούν. Σύμφωνα με την παρ. 7 του ίδιου άρθρου, το κώλυμα αυτό παύει να υπάρχει, αν τα πρόσωπα στα οποία συντρέχει παραιτηθούν από τη θέση τους πριν από την ημέρα της ανακήρυξης των υποψηφίων. Η παραίτηση επιδίδεται με δικαστικό επιμελητή στον Πρόεδρο

Πρωτοδικών, ο οποίος την υποβάλλει αμέσως στην αρχή που είναι αρμόδια να την αποδεχθεί. Η παραίτηση θεωρείται ότι γίνεται δεκτή από την επίδοσή της και δεν ανακαλείται. Σύμφωνα με την παρ. 4 του ίδιου άρθρου, η κατοχή οποιουδήποτε αιρετού αξιώματος από όργανα της τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου βαθμού δεν αποτελεί λόγο ασυμβιβάστου ή αναστολής άσκησης του λειτουργημάτων τους (εκτός από το αξίωμα του Δημάρχου, κατά τους όρους του άρθρου 16 του Ν.3852/2010) για: α) τους δικηγόρους και συμβολαιογράφους, β) τα μέλη Διδακτικού Ερευνητικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.) των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Α.Ε.Ι.), τα μέλη Επιστημονικού Προσωπικού των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.) και το ειδικό διδακτικό και επιστημονικό προσωπικό τους. Επομένως, δεν υφίσταται κώλυμα εκλογής δικηγόρου στη θέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης (Εγκύκλιος 27230/7.6.2011 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).

Εκλογή και ανάκληση

Η διαδικασία για την επιλογή του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης γίνεται εντός δύο (2) μηνών από την εγκατάσταση των δημοτικών αρχών. Αυτή η διάταξη, στην αρχική της μορφή, πρόβλεπε ως αποκλειστική την συγκεκριμένη προθεσμία. Μετά, όμως, από την αποτυχία των σχετικών διαδικασιών στη συντριπτική πλειοψηφία των Δήμων για την επιλογή Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης εντός του χρονικού διαστήματος των δύο μηνών, με το άρθρο 58 παρ. του Ν.3966/2011 (Α' 118/24.5.2011), η διατύπωση του άρθρου μεταβλήθηκε και η προθεσμία κατέστη ενδεικτική. Περαιτέρω, κατά το άρθρο 77 παρ. 2 του Ν.3852/2010, 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 του Δημότη και της Επιχείρησης για πλημμελή εκτέλεση των καθηκόντων του, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου. Στις 27.1.2015 το Δημοτικό Συμβούλιο του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου εξέλεξε τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Ορκωμοσία

Καθώς ως προς την καταστατική θέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ισχύουν οι διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους, η ορκωμοσία διέπεται από το άρθρο 52 του Ν.3852/2010. Διενεργείται πριν από την ημέρα εγκατάστασης και ανάληψης των καθηκόντων του, στο κατάστημα του Δήμου σε δημόσια συνεδρίαση, της οποίας ο ακριβής χρόνος ορίζεται από τον εκλεγέντα Δήμαρχο. Για την ορκωμοσία συντάσσεται πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τον Δήμαρχο και τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Το πρακτικό αυτό συντάσσεται σε δύο (2) αντίτυπα από τα οποία το ένα αντίτυπο παραμένει στον Δήμο και το άλλο αποστέλλεται στον Γενικό Γραμματέα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης.

Αρμοδιότητες

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 και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά

προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους (άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010). Σύμφωνα με την Εγκύκλιο 27230/7.6.2011 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, “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.”

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. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί επίσης να προβαίνει στη 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 (άρθρο 77 παρ. 5 Ν.3852/2010). Σύμφωνα με την Αιτιολογική Έκθεση του Προγράμματος “Καλλικράτης”, “ο συμπαραστάτης 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 Ο.Τ.Α., με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση διαδικασιών, πόρων, χρόνου, χρήματος και ελαχιστοποίηση της ταλαιπωρίας των πολιτών”.

Διοικητική υποστήριξη

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του Δήμου. Με τον νέο Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου, συγκροτήθηκε ως διοικητική μονάδα το “Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη”. Το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη υπάγεται διοικητικά στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου. Πρόκειται δηλαδή για γραφείο διοικητικής υποστήριξης και όχι για υποκατάσταση του θεσμού από εργαζόμενους του Δήμου. Ο ίδιος ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης βρίσκεται εκτός της ιεραρχικής δομής της εσωτερικής υπηρεσίας του Δήμου, καθώς ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του ισχύουν οι διατάξεις για τους Δημοτικούς Συμβούλους (άρθρο 77 παρ. 6).

Αντιμισθία

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 6 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης λαμβάνει αντιμισθία ισόποση με την αντιμισθία του

Προέδρου του Δημοτικού Συμβουλίου. Με τον αρ. 3 της υποπαραγράφου Γ.1. του Ν.4093/2012 (ΦΕΚ Α'222), από 1.1.2013 η αντιμισθία των Προέδρων των

Δημοτικών Συμβουλίων μειώνεται κατά 50% επί του ποσού που καταβάλλεται στις 31.12.2012.

2. Συστάσεις και ψηφίσματα Συμβουλίου της Ευρώπης

Το 1975 με τη Σύσταση 757, η Κοινοβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης συνέστησε στην Επιτροπή Υπουργών να καλέσει τις κυβερνήσεις των κρατών-μελών να εξετάσουν την δυνατότητα διορισμού προσώπων σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, με τις αρμοδιότητες των Συνηγόρων του Πολίτη.

Το 1985 η Επιτροπή Υπουργών των κρατών του Συμβουλίου της Ευρώπης θέσπισε την Σύσταση R (85) 13 “για τον θεσμό του Συνηγούρου του Πολίτη”, καλώντας τα κράτη να διορίσουν Συνηγόρους του Πολίτη σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, ή σε ειδικούς τομείς της δημόσιας διοίκησης. Το ίδιο έτος, η Επιτροπή Υπουργών θέσπισε το Ψήφισμα (85)8 για την συνεργασία μεταξύ των Συνηγόρων και του Συμβουλίου της Ευρώπης.

Το 1999, το Κογκρέσο Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης θέσπισε το Ψήφισμα 80 για τον ρόλο των τοπικών Διαμεσολαβητών ή Συνηγόρων στην προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών, κείμενο στο οποίο επισυνάπτονται και οι “Αρχές που διέπουν τον θεσμό του Διαμεσολαβητή σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο”. Με το Ψήφισμα αυτό, καλούνται οι τοπικές και περιφερειακές αρχές που ήδη έχουν τον θεσμό να ιδρύσουν ένα εθνικό δίκτυο τοπικών και περιφερειακών Διαμεσολαβητών για την συγκέντρωση εμπειριών και να εξεταστεί η δυνατότητα της συνεργασίας και εναρμόνισης για την επίλυση των προβλημάτων των πολιτών με τις δημόσιες αρχές.

Σύμφωνα με τις “Αρχές που διέπουν τον

θεσμό του Διαμεσολαβητή σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο”, ο τοπικός Διαμεσολαβητής πρέπει να έχει ελεύθερη πρόσβαση σε έγγραφα, αρχεία και φακέλους της ελεγχόμενης διοικητικής αρχής, προκειμένου να ασκεί αποτελεσματικά τα καθήκοντά του. Εκτός από τις υποθέσεις στις οποίες ισχύει η αρχή του κρατικού απορρήτου για λόγους σχετικούς με την άμυνα, την εθνική ασφάλεια κ.τ.λ., δεν είναι αποδεκτή καμία άρνηση πρόσβασης. Η εξουσία 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. Ο υπεύθυνος για την ελεγχόμενη πράξη ή συμπεριφορά πρέπει να είναι διαθέσιμος να απαντά στις ερωτήσεις του Διαμεσολαβητή και να τον βοηθά να ασκήσει την αποστολή του. Η ελεγχόμενη διοικητική αρχή πρέπει να εξετάζει τις συστάσεις, προτάσεις και άλλες πρωτοβουλίες του Διαμεσολαβητή 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 διοίκησης θα πρέπει να λαμβάνεται εντός προκαθορισμένου χρόνου. 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. Τα αποτελέσματα της δράσης του Διαμεσολαβητή θα πρέπει να καταγράφονται σε ειδικές, περιοδικές ή ετήσιες εκθέσεις ή σε άλλα έγγραφα και να δημοσιοποιούνται με κάθε πρόσφορο μέσο. Προκειμένου η δημοσιότητα να

είναι επιτυχής, ο Διαμεσολαβητής 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 τοπική αρχή.

Το 2013 η Κοινοβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης θέσπισε το

Ψήφισμα 1959 (2013) για την ενίσχυση του ρόλου των Συνηγόρων στην Ευρώπη. 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.

III. Οργάνωση του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη

Έδρα

Το γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης οργανώθηκε στο Δημαρχιακό Μέγαρο Κορδελιού-Ευόσμου, οδός Παύλου Μελά αρ. 24, προσωρινά στο ισόγειο μαζί με το ληξιαρχείο.

Στελέχωση

Όσον αφορά τη στελέχωση του γραφείου, αποτελείται από τον ίδιο το συμπαραστάτη, ενώ για διάστημα τριών μηνών, από τον Οκτώβριο έως και το Δεκέμβριο του 2015 υπήρχε γραμματειακή υποστήριξη η οποία όμως δεν υφίσταται πλέον.

Αρχείο

Στο γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης τηρείται τόσο σε έντυπη όσο και ηλεκτρονική μορφή αρχείο που περιλαμβάνει μητρώο καταγγελιών, εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων καθώς και αρχειοθετήσεων.

Διαδικτυακός τόπος και κοινωνική δικτύωση

Κεντρικό μέσο επικοινωνίας και ενάσκησης αρμοδιοτήτων για κάθε ανεξάρτητο όργανο αποτελεί το Διαδίκτυο. Στις αρχές Μαΐου 2015, τέθηκε σε λειτουργία ο ιστότοπος: www.kordelio-evosmos/simparastatis

Σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 του Ν.3979/2011 (Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση), κάθε δημόσιος φορέας οφείλει να καθιστά προσιτή κάθε πληροφορία

που σχετίζεται με τις αρμοδιότητες και τις δραστηριότητές του, ιδίως με ανάρτηση στο διαδικτυακό τόπο. Ο κανόνας αυτός τηρείται και από τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Παράλληλα, στελέχη της αρμόδιας Διεύθυνσης ανέλαβαν την δημιουργία εφαρμογής για την διαδικτυακή υποβολή καταγγελίας στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Πέραν αυτής της εφαρμογής, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να συμπληρώνουν το Έντυπο Υποβολής Καταγγελίας που δημιουργήθηκε από το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη και να το αποστείλουν με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση simparastatis@kordelio-evosmos.gr ή με fax στον αρ. 2313 302224.

IV. Αριθμητικά στοιχεία

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται αριθμητικά στοιχεία που αφορούν τις καταγγελίες και την έκβασή τους κατά το 2015. Όσον αφορά τις αναφερόμενες εκκρεμότητες, ελήφθησαν υπόψη δεδομένα έως και την 31.12.2015.

Σύνολο καταγγελιών 2015

Κατά το διάστημα Απριλίου – Δεκεμβρίου 2015 που καλύπτεται με την παρούσα έκθεση, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έλαβε προφορικές καταγγελίες, από τις οποίες όμως έγιναν δεκτές μόνο εκείνες που αφορούσαν τη διαβίβαση κάποιου αιτήματος καθώς δεν γνώριζαν που έπρεπε να απευθυνθούν, και **13** έγγραφες καταγγελίες. Υπάρχουν καταγγελίες που αφορούν περισσότερες από μία υπηρεσία.

Από το σύνολο των καταγγελιών, ο Συμπαραστάτης πραγματοποίησε **4** διαμεσολαβήσεις, έθεσε στο αρχείο **3** υποθέσεις, έχει σε εκκρεμότητα **2**, ενώ διαβίβασε τις υπόλοιπες **5** καταγγελίες στις αρμόδιες υπηρεσίες, εντός ή εκτός της διοικητικής δομής του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου.

Καταγγελίες που αφορούν το Δήμο Κορδελιού-Ευόσμου

Υπηρεσία	Καταγγελίες	Περατωθείσες	Εκκρεμότητες ¹
Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών	4	4	
Δ/ση Πολιτικής Προστασίας & Συντηρήσεων Τεχνικών Έργων	3	3	
Δ/ση Περιβάλλοντος & Πρασίνου	1 (ΜΑΖΙ ΜΕ ΑΛΛΗ)	1	
Δ/ση Αθλητισμού & Πολιτισμού	1	1	
Δ/ση Μελετών & Έργων	1 (ΜΑΖΙ ΜΕ ΑΛΛΗ)		1
Δ/ση Πολεοδομίας – Υπηρεσιών Δόμησης	2	2	
ΔΗ.ΚΕ.ΚΠΑ.ΚΕ	1		1

Καταγγελίες που αφορούν υπηρεσίες εκτός Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου

Υπηρεσία	Καταγγελίες
Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης	2

V. Υποθέσεις έτους 2015

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται συνοπτικά οι υποθέσεις καταγγελιών πολιτών και επιχειρήσεων, με τις οποίες ασχολήθηκε ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης εντός του 2015. Η κατηγοριοποίηση ακολουθεί την διοικητική διάρθρωση του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου σε Διευθύνσεις, κατά τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας.

Το σύνολο των υποθέσεων είναι αναρτημένο στη Λίστα Καταγγελιών που βρίσκεται επίσης στην ιστοσελίδα του θεσμού και είναι ενημερωμένη έως 31.12.2015

A. Εντός της δομής του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου

Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών

1. Πολίτης ζήτησε την διαμεσολάβηση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης για την επανεξέταση και τη διαγραφή οφειλής του προς τον Δήμο, λόγω καθυστέρησης παράδοσης του προστίμου και κατά συνέπεια αδυναμία εξόφλησης του. Κατόπιν διαμεσολάβησης, ο Συμπαραστάτης απευθύνθηκε στο Τμήμα Προσόδων προκειμένου να δοθούν οι σχετικές πληροφορίες για το αίτημα. Μετά από έλεγχο όλων των στοιχείων ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης κάλεσε τον καταγγέλλοντα να προβεί στην εξόφληση του χρέους του.
2. Πολίτης κατήγγειλε ότι είχε προσέλθει στην αρχή του έτους στην οικονομική υπηρεσία του Δήμου για να καταβάλλει δόση που όφειλε ως παρόδιος ιδιοκτήτης μετά από Πράξη Τακτοποίησης και Αναλογισμού και η υπηρεσία δεν δέχτηκε το ποσό λόγω αδυναμίας του συστήματος. Έπειτα από κάποιο διάστημα ο καταγγέλλων ενημερώθηκε ότι το ποσό προσαυξήθηκε με 4% για κάθε μήνα καθυστέρησης και όχι με 1% όπως είχε ενημερωθεί στην αρχή του έτους από την υπηρεσία. Κατόπιν διαμεσολάβησης, ο Συμπαραστάτης απευθύνθηκε στο Τμήμα Προσόδων προκειμένου να δοθούν οι σχετικές πληροφορίες για το αίτημα. Μετά από έλεγχο όλων των στοιχείων ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης κάλεσε τον καταγγέλλοντα

1. Δεν περιλαμβάνονται στις εκκρεμείς υποθέσεις εκείνες στις οποίες οι υπηρεσίες έχουν μεν ενεργήσει, αλλά αναμένονται ενέργειες εκ μέρους των πολιτών για την τελική εξυπηρέτησή τους.

να προβεί στην πληρωμή της δόσης ως όφειλε.

3. Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για επιβολή προστίμου για το Τ.Α.Π. σε μη ηλεκτροδοτούμενο οίκημα στο Δήμο Κορδελιού-Ευόσμου. Η υπηρεσία έδωσε τις σχετικές απαντήσεις και μετά από έλεγχο όλων των στοιχείων ο Συμπαραστάτης κάλεσε τον πολίτη να πράξει ως όφειλε σύμφωνα με ισχύοντες νόμους.
4. Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για επιβολή προστίμου για το Τ.Α.Π. σε μη ηλεκτροδοτούμενο οίκημα. Η υπηρεσία έδωσε τις σχετικές απαντήσεις και μετά από έλεγχο όλων των στοιχείων ο Συμπαραστάτης κάλεσε τον πολίτη να πράξει ως όφειλε σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους.

Διεύθυνση Πολιτικής Προστασίας και Συντηρήσεων Τεχνικών Έργων

1. Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για κατεστραμμένο πλακόστρωτο δίπλα από παιδική χαρά στο Δήμο Κορδελιού-Ευόσμου. Ο Συμπαραστάτης διαβίβασε την καταγγελία στην αρμόδια υπηρεσία καθώς ο καταγγέλλων δεν είχε απευθυνθεί στην υπηρεσία για το πρόβλημα.
2. Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για έλλειψη φωτισμού στην περιοχή της ΕΚΟ στο Δήμο Κορδελιού-Ευόσμου. Σε προγενέστερο χρόνο είχε απευθυνθεί στη Νομαρχία Θεσσαλονίκης αλλά όχι στο Δήμο. Ο Συμπαραστάτης διαβίβασε την καταγγελία στην αρμόδια υπηρεσία.
3. Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για κατεστραμμένο οδόστρωμα στο Δήμο Κορδελιού-Ευόσμου και έλλειψη φωτεινής σήμανσης σε συγκεκριμένο σημείο επί της οδού Δημητρίου Καραολή κοντά σε σχολείο. Η καταγγελία διαβιβάστηκε στην αρμόδια υπηρεσία καθώς ο καταγγέλλων δεν είχε απευθυνθεί σε αυτήν.

Διεύθυνση Περιβάλλοντος και Πρασίνου

1. Πολίτης κατήγγειλε την υπηρεσία για παραμέληση χώρου πρασίνου σε παιδική χαρά. Καθώς δεν είχε ενημερωθεί η υπηρεσία, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαβίβασε την καταγγελία στην αρμόδια υπηρεσία.²

2. Περιλαμβάνονται σε κοινή καταγγελία που αφορά και τη Δ/νση Πολιτικής Προστασίας και Συντηρήσεων Τεχνικών Έργων

Διεύθυνση Αθλητισμού και Πολιτισμού

1. Εκπρόσωπος αθλητικού συλλόγου υπέβαλε καταγγελία για άниση μεταχείριση του συλλόγου αναφορικά με το χώρο και χρόνο που έχει διατεθεί για τις προπονήσεις. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έθεσε στο αρχείο την υπόθεση καθώς η καταγγελία πραγματοποιήθηκε σε “κενή” αθλητική χρονική περίοδο και εν αναμονή αιτήσεων για την καινούρια.

Διεύθυνση Μελετών και Έργων

1. Πολίτης κατήγγειλε την υπηρεσία για μη χρέωση οφειλών, προς το Δήμο Κορδελιού-Ευόσμου, παρόδων ιδιοκτητών μετά από πράξη τακτοποίησης και αναλογισμού. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης βρίσκεται εν αναμονή των απαντήσεων της υπηρεσίας. Επομένως δεν έχει περατωθεί εξ' ολοκλήρου η καταγγελία.³

Διεύθυνση Πολεοδομίας – Υπηρεσιών Δόμησης

1. Πολίτης κατήγγειλε την υπηρεσία για χρονική καθυστέρηση ανταπόκρισης σε αίτημα του προς την υπηρεσία και ζήτησε από το Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης να διαμεσολαβήσει. Ο Συμπαραστάτης μετά από έλεγχο διαπίστωσε ότι η υπηρεσία δεν είχε εξαντλήσει το χρονικό περιθώριο που έχει βάσει του νόμου. Επομένως, έθεσε την καταγγελία στο αρχείο και ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα.
2. Πολίτης κατήγγειλε την υπηρεσία εν συνεχεία προηγούμενου αιτήματος του, για καθυστέρηση απάντησης. Ο Συμπαραστάτης κατόπιν ελέγχου διαπίστωσε πως η υπηρεσία έστειλε απαντητικό έγγραφο στον καταγγέλλοντα με το οποίο τον ενημέρωσε για την υφιστάμενη κατάσταση. Επομένως, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έθεσε την υπόθεση στο αρχείο και ενημέρωσε τον πολίτη.

ΔΗ.ΚΕ.ΚΠΑ.ΚΕ

1. Πολίτης κατήγγειλε το ΔΗ.ΚΕ.ΚΠΑ.ΚΕ για τη μη τήρηση του ωραρίου λειτουργίας του Α΄ Κ.Α.Π.Η του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου, με αποτέλεσμα τη διατάραξη της κοινής ησυχίας. Ακόμη, προσκόμισε αίτημα που ήδη είχε απευθύνει στο Δήμαρχο καθώς και στο ΔΗ.ΚΕ.ΚΠΑ.ΚΕ. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης βρίσκεται σε αναμονή απάντησης, με αποτέλεσμα να μην έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία.

3. Περιλαμβάνονται σε κοινή καταγγελία που αφορά και τη Δι/νση Οικονομικών Υπηρεσιών.

B. Εκτός της δομής του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου

1. Πολίτης ζήτησε τη διαμεσολάβηση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης για τη μείωση δρομολογίων του αστικού λεωφορείου N43 του ΟΑΣΘ τα Σαββατοκύριακα. Ο Συμπαραστάτης διαβίβασε την καταγγελία στους αρμόδιους οργανισμούς.
2. Πολίτης κατήγγειλε πρόβλημα που υπάρχει με το αστικό λεωφορείο N43 για συνεχόμενες καθυστερήσεις δρομολογίων λόγω βλαβών των οχημάτων. Ο Συμπαραστάτης διαβίβασε την καταγγελία στον αρμόδιο οργανισμό.

VI. Δραστηριότητες 2015

Τον Ιούνιο του 2015 ο Συμπαραστάτης συμμετείχε στο 1^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Συμπαραστατών που έλαβε χώρα στην Αθήνα.

Στις 19-10-2015 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης συνδιοργάνωσε με τον Δήμο Κορδελιού-Ευόσμου, στο Πολιτιστικό Κέντρο, ημερίδα ενημέρωσης της τοπικής κοινωνίας για τον θεσμό του Συμπαραστάτη.

Στις 23-10-2015 έως 25-10-2015 συμμετείχε στο 2^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Συμπαραστατών που έγινε στη Ρόδο. Σε αυτό έγινε και η πρώτη διατύπωση του καταστατικού, το οποίο μελετήθηκε και είναι σε φάση οριστικής διατύπωσης προκειμένου να αποτελέσει ένα ακόμη εργαλείο υποβοήθησης του έργου των Συμπαραστατών.

Στις 1-12-2015 υπήρχε προγραμματισμένη ραδιοφωνική συνέντευξη στη ραδιοσυχνότητα της EPT 3 , η οποία όμως δεν πραγματοποιήθηκε λόγω ατυχήματος του Συμπαραστάτη.

VII. Στόχοι για το 2016

Μια ολοκληρωμένη ετήσια έκθεση πρέπει να περιλαμβάνει και στοιχεία σχεδιασμού για το μέλλον. Θεωρώ αναγκαίο να προσδιορίσω τις επόμενες ενέργειες που έχουν σχεδιαστεί να γίνουν για το 2016.

Πρωτίστως, σχεδιάζεται άμεσα η ενημέρωση των υπηρεσιών του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου για το θεσμό του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης και τις υποχρεώσεις τους προς αυτόν, καθώς είχε διαπιστωθεί άγνοια από τους περισσότερους υπαλλήλους.

Ακόμη, πρόκειται να γίνει προσπάθεια πληρέστερης ενημέρωσης όσο το δυνατόν περισσότερων πολιτών και επιχειρήσεων που λειτουργούν στο δήμο, συναντήσεις και

συζητήσεις με συλλόγους, για το νέο αυτό θεσμό που μπορεί να λειτουργήσει μόνο προς όφελος όλων, εάν υπάρξει σωστή 'χρήση' του.

Τέλος, έχοντας ήδη ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης εντοπίσει κάποια προβλήματα τα οποία απασχολούν κατοίκους τόσο της δημοτικής ενότητας του Κορδελιού όσο και του Ευόσμου, πρόκειται να προβεί σε προτάσεις βελτίωσης τις οποίες θα παρουσιάσει στο δημοτικό συμβούλιο προς συζήτηση.

Σοφία Κοντσίδου
Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης