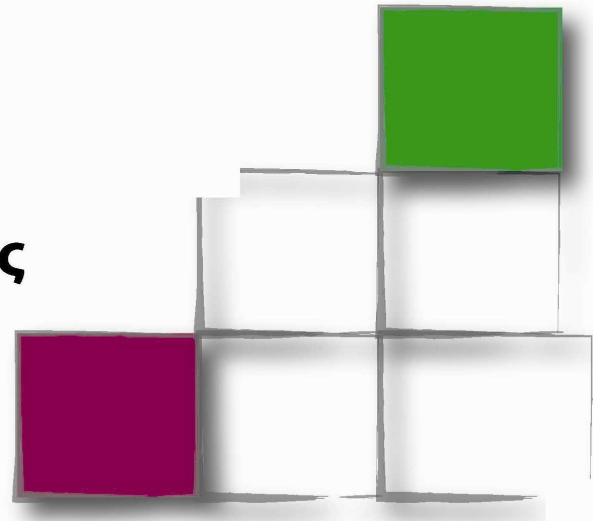


Δήμος Κορδελιού Ευόσμου

**Συμπαραστάτης
του Δημότη και της Επιχείρησης**

Διαμεσολαβούμε-Επιλύουμε



ετήσια έκθεση
2016

Εύοσμος 2017

Περιεχόμενα Ετήσιας Έκθεσης 2016

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. 14
VII. Στόχοι.....	Σελ. 14

I. Πρόλογος

Το 2016 ήταν η δεύτερη χρονιά παρουσίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης στον Δήμο Κορδελιού- Ευόσμου. Ξεκινώντας από τον Απρίλιο του 2015, την πρώτη χρονιά που λειτούργησε ο θεσμός, 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.

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 δεν αντανακλούν δυστυχώς μεγάλο φάσμα των παραπόνων που δέχεται ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης. Στα συμπεράσματα της χρονιάς είναι ότι οι υπηρεσίες του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου ανταποκρίνονται εν μέρη στις παρεμβάσεις μας, δίχως όμως ακόμη να έχει γίνει ακόμη συνείδηση η υποχρέωση απάντησης σε εύλογο χρόνο. Επιπλέον, κατέστη σαφές ότι οι περισσότεροι εκ των πολιτών επιθυμούν μόνο να εκφράσουν προφορικά το παράπονο τους, επιθυμώντας την επίλυση του δίχως να συμπληρώσουν το έντυπο υποβολής καταγγελίας, κυρίως λόγω φόβου για την γνωστοποίηση του ονόματός τους.

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, παρ' όλες τις δυσκολίες που εμφανίζονται συνεχώς για την ομαλή λειτουργία του, θα συνεχίσω να εργάζομαι στην κατεύθυνση της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης δημοτών και επιχειρήσεων. Σε αυτήν την πορεία, ζητώ και αναμένω τη θετική συμβολή όλων των παραγόντων που είναι σε θέση να δράσουν για την ενίσχυση αυτού του θεσμού, έτσι ώστε οι πολίτες να γνωρίσουν καλύτερα τα δικαιώματά τους.

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 επιχειρήσεων 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 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 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

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

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.

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. Πλέον το γραφείο του Συμπαραστάτη συστεγάζεται με το γραφείο του Προέδρου της τοπικής κοινότητας στο 2ο όροφο.

Στελέχωση

Όσον αφορά τη στελέχωση του γραφείου, αποτελείται μόνο 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 2016. Όσον αφορά τις αναφερόμενες εκκρεμότητες, ελήφθησαν υπόψη δεδομένα έως και την 31.12.2016.

Σύνολο καταγγελιών 2016

Κατά το διάστημα Ιανουάριος – Δεκεμβρίου 2016 που καλύπτεται με την παρούσα έκθεση, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έλαβε προφορικές καταγγελίες, από τις οποίες έγιναν δεκτές εκείνες που αφορούσαν τη διαβίβαση κάποιου αιτήματος καθώς δεν γνώριζαν που έπρεπε να απευθυνθούν, αλλά και σε όποιες περιπτώσεις κατά την κρίση του μπορούσε να ενημερώσει τους πολίτες για την πορεία που έπρεπε να ακολουθήσουν δεν παραλήφθηκε καθώς και να ενημερώσει τις υπηρεσίες για τυχόν προβλήματα που μόνο αναφέρθηκαν στο Συμπαραστάτη. Όσον αφορά τις γραπτές καταγγελίες που δέχθηκε στο γραφείο του, αυτές είναι **14** στον αριθμό. Πρέπει να αναφερθεί ότι υπάρχουν καταγγελίες που αφορούν περισσότερες από μία υπηρεσία.

Από το σύνολο των καταγγελιών, ο Συμπαραστάτης πραγματοποίησε **7** διαμεσολαβήσεις, η μία εκ των οποίων αφορά καταγγελία του έτους 2015, έθεσε στο αρχείο **5** υποθέσεις, έχει σε εκκρεμότητα **1** καθώς ακόμη αναμένεται να αποσταλεί έγγραφο από υπηρεσία του δήμου, ενώ διαβίβασε τις υπόλοιπες **3** 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
ΔΗ.ΚΕ.Κ.ΠΑ.ΚΕ	2	2	
Δ/νση Δημοτικής Αστυνομίας	1		1
Σχολική Επιτροπή 2ας Εκπαίδευσης	1	1	
Δ/νση Μελετών & Έργων	5 (ΜΙΑ ΑΠΟ ΤΟ 2015)	5	
Δ/νση Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης	1 (ΚΟΙΝΗ)	1	
Δ/νση Πολεοδομίας – Υπηρεσιών Δόμησης	3	3	

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.

Καταγγελίες που αφορούν υπηρεσίες εκτός Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου

Υπηρεσία	Καταγγελίες
Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης	1
Οργανισμών Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος	1
Εταιρία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης	1

V. Υποθέσεις έτους 2016

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 2016. Η κατηγοριοποίηση ακολουθεί την διοικητική διάρθρωση του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου σε Διευθύνσεις, κατά τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας¹.

Το σύνολο των υποθέσεων θα είναι αναρτημένο στη Λίστα Καταγγελιών που βρίσκεται επίσης στην ιστοσελίδα του θεσμού και μετά την παρούσα έκθεση θα είναι ενημερωμένη έως 31.12.2016

A. Εντός της δομής του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΟΜΗΣΗΣ

1. Πολίτης καταγγέλλει τη Διεύθυνση Πολεοδομίας – Δόμησης για αμέλεια ενεργειών έπειτα από σωρεία διαμαρτυριών για πιθανό αυθαίρετο κτίριο το οποίο βρίσκεται επί της οδού Αβδήρων 2 και καταλαμβάνει τμήμα παιδικής χαράς. Όπως αναφέρεται στην καταγγελία λόγω της διάβρωσης που υφίσταται το κτίριο αποκολλώνται τμήματα από σοβάδες και μπετόν και είναι επικίνδυνο για τη σωματική ακεραιότητα των διερχομένων. Επιπροσθέτως

αναφέρεται πως ο πρώτος όροφος έχει μετατραπεί σε χώρο αναπαραγωγής αδέσποτων ζώων καθιστώντας τον γύρο τόπο εστία μόλυνσης.

Στην προκειμένη περίπτωση, ο Συμπαραστάτης έλαβε γνώση των ενεργειών που πρόκειται να γίνουν από την Υπηρεσία της Πολεοδομίας, ομοίως με τον καταγγέλλοντα, τον ενημέρωσε ότι δεν μπορεί να προβεί σε καμία ακόμη ενέργεια, καθώς δεν υπάρχει κακοδιοίκηση από την πλευρά της αναφερόμενης υπηρεσίας, και έθεσε την υπόθεση στο αρχείο.

2. Πολίτης ως διαχειριστής της οικοδομής στην οποία κατοικεί κατήγγειλε την έκδοση προ έγκρισης για τη λειτουργία ισόγειου καταστήματος ως Σούπερ Μάρκετ – Μίνι Μάρκετ. Ακόμη, ανέφερε οικοδομικές εργασίες που γίνονταν στο χώρο του υπογείου της οικοδομής εντός του καταστήματος για τις οποίες είχαν άγνοια οι συνιδιοκτήτες και επισημάνθηκε πως υπήρχε θύρα στο κατάστημα η οποία επικοινωνεί με το χώρο του κλιμακοστασίου της οικοδομής. Ο καταγγέλλων ζήτησε από το Συμπαραστάτη τη διαμεσολάβηση του για τον έλεγχο των ενεργειών που είχαν γίνει για την προ έγκριση της λειτουργίας του καταστήματος καθώς και την ανάκληση της.

Κατόπιν όλων αυτών ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαμεσολάβησε και ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα ότι πρέπει να υπάρξει απόφαση αρμόδιου δικαστηρίου περί του αληθούς ή αναληθούς περιεχομένου της δηλώσεως του ιδιοκτήτη του καταστήματος καθώς και έλεγχος από το Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών της καταλληλότητας του χώρου και των εργασιών που έχουν γίνει, τα οποία ενδεχομένως να μην είναι σύμφωνα με τον ισχύοντα πολεοδομικό κανονισμό. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης κάλεσε το Τμήμα Αδειών Καταστημάτων να κάνει ανάκληση της προ έγκρισης έως ότου προσκομισθεί απόφαση δικαστηρίου και ολοκληρωθεί και ο έλεγχος της κατασκευής².

3. Πολίτης κατήγγειλε πως ενώ έγινε αυτοψία για ζήτημα που είχε κάνει αίτημα, δεν είχε λάβει ακόμη απάντηση από την Πολεοδομία του Δήμου Κορδελιού Ευόσμου. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έλαβε από την Πολεοδομία γνώση με γραπτό έντυπο πώς η υπηρεσία έστειλε απάντηση και αφότου έλεγξε όλα τα έντυπα που του προσκομίσθηκαν, έθεσε την υπόθεση στο αρχείο καθώς δεν υπήρχε κακοδιοίκηση.

Διεύθυνση Μελετών και Έργων

1. Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για εσφαλμένη χρέωση του ως οφειλέτη παρόδων ιδιοκτητών σύμφωνα με την 6550/93 Πράξη Τακτοποίησης και Αναλογισμού, καθώς έχει ήδη πληρώσει στο παρελθόν.

2. Περιλαμβάνεται σε κοινή καταγγελία που αφορά και τη Δι/ση Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης.

Επισήμανε πως το ποσό με το οποίο είχε χρεωθεί, το είχε καταβάλει κατά το οικονομικό έτος 1990 στο Δήμο. Ο Συμπαραστάτης αφότου έλαβε όλα τα απαραίτητα στοιχεία από τη Διεύθυνση Μελετών και Έργων διαμεσολάβησε

ενημερώνοντας τον πολίτη για τις ισχύουσες διατάξεις και τι όφειλε να πράξει.

2. Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για ποσό οφειλής που επιδόθηκε στο ανήλικο τέκνο του έπειτα από πράξη τακτοποίησης και αναλογισμού με την υπ' αριθμ. 104/16 απόφαση Δ.Σ.. Κατόπιν, ανέφερε ότι ήδη έχει κάνει ένσταση στην υπηρεσία για διόρθωση αυτού. Ακόμη, συμπλήρωσε πως η οικογένεια του καλείται να πληρώσει συνολικά ένα μεγάλο ποσό για το πάρκο που δεν έχει διαμορφωθεί καλά. Ζητά από το Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, λαμβάνοντας υπόψιν την επικρατούσα οικονομική κατάσταση και θεωρώντας άδικη την αξίωση του Δήμου για την καταβολή του ποσού με το οποίο χρεώνεται η οικογένεια του ως παρόδιος ιδιοκτήτης, να εξετάσει την ένσταση του.

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έθεσε την υπόθεση στο αρχείο, ενημερώνοντας τον καταγγέλλοντα ότι εάν δεν υπάρξει καμία ενέργεια από την υπηρεσία έπειτα από την ένσταση που έχει ήδη υποβάλλει, τότε θα προβεί σε διαμεσολάβηση για την επίλυση του ζητήματος. Ακόμη, σχετικά με το ποσό που χρεώθηκε στην οικογένεια του καταγγέλλοντος μετά από την πράξη Τακτοποίησης και Αναλογισμού 6550/93 και την 104/16 Απόφαση Δ.Σ. ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δεν μπορεί να εξετάσει εάν είναι δίκαιο ή άδικο το ποσό καθώς όλες οι ενέργειες έχουν γίνει σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους.

3. Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για ισχυρίζεται ότι η Διεύθυνση Μελετών και Έργων εσφαλμένα τον χρεώνει ως οφειλέτη παρόδιων ιδιοκτητών σύμφωνα με την 6550/93 Πράξη τακτοποίησης και Αναλογισμού, καθώς έχει ήδη πληρώσει στο παρελθόν.

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης κατόπιν ελέγχου όλων των εγγράφων που προσκομίσθηκαν διατύπωσε τη διαμεσολάβηση του επισημαίνοντας ότι δεν υπήρχε κακοδιοίκηση από την αρμόδια για το θέμα υπηρεσία.

4. Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για ισχυρίζεται ότι η Διεύθυνση Μελετών και Έργων εσφαλμένα τον χρεώνει ως οφειλέτη παρόδιων ιδιοκτητών σύμφωνα με την 6550/93 Πράξη τακτοποίησης και Αναλογισμού, καθώς έχει ήδη πληρώσει στο παρελθόν.

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης κατόπιν ελέγχου όλων των εγγράφων που προσκομίσθηκαν διατύπωσε τη διαμεσολάβηση του επισημαίνοντας ότι δεν υπήρχε κακοδιοίκηση από την αρμόδια για το θέμα υπηρεσία.

ΔΗ.ΚΕ.Κ.ΠΑ.ΚΕ

1. Πολίτης κατήγγειλε την υπηρεσία για αμέλεια ελέγχου του ωραρίου λειτουργίας του Α' Κ.Α.Π.Η. Ευόσμου. Πρόκειται για τη δεύτερη καταγγελία που δέχεται ο Συμπαραστάτης καθώς ο καταγγέλλων είχε προβεί και στο παρελθόν προκειμένου να αναφέρει το ίδιο πρόβλημα. Ο Συμπαραστάτης διατύπωσε τη διαμεσολάβηση του και συμπεριέλαβε πρόταση για επίλυση του προβλήματος.
2. Πολίτης κατήγγειλε την υπηρεσία για αμέλεια ελέγχου του ωραρίου κοινής ησυχίας σε κέντρο φιλοξενίας μίας συγκεκριμένης ευπαθούς ομάδας ατόμων.

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ενημέρωσε την υπηρεσία και έθεσε στο αρχείο την καταγγελία καθώς δεν υπάρχει κακοδιοίκηση της υπηρεσίας.

Σχολική Επιτροπή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης

1. Πολίτης και μέλος συλλόγου γονέων και κηδεμόνων σε γυμνάσιο στην περιοχή του Ευόσμου κατάγγελλε ότι δεν αποδόθηκε μέρος ή το σύνολο του ποσού που εισπράττεται από τη μίσθωση το κυλικείου του προαναφερόμενου σχολείου, κατά τα τρία τελευταία συναπτά έτη. Ο Συμπαραστάτης έπειτα έλεγχο των απαραίτητων εγγράφων και ισχυόντων νόμων και διατάξεων και συναντήσεις με αρμόδια πρόσωπα διατύπωσε τη διαμεσολάβηση του.

Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας

1. Πολίτης κατήγγειλε την υπηρεσία για αυτοψία που διενήργησε προκειμένου να ανακληθεί άδεια που του είχε παραχωρηθεί για υπαίθρια στάσιμη καντίνα. Ο Συμπαραστάτης διατηρεί σε εκκρεμότητα την παρούσα υπόθεση καθώς μετά από αιτήματα του ακόμη δεν του έχουν προσκομισθεί όλα τα απαραίτητα έγγραφα. Παρόλα αυτά έχει ενημερώσει πλήρως τον καταγγέλλοντα για την πορεία εξέλιξης της καταγγελίας του αυτό το χρονικό διάστημα.

B. Εκτός της δομής του Δήμου Κορδελιού-Ευόσμου

1. Πολίτης ζήτησε τη διαμεσολάβηση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης για τα προβλήματα που υπάρχουν συνεχώς με τη γραμμή του αστικού λεωφορείου N43 του ΟΑΣΘ. Ο Συμπαραστάτης έθεσε την υπόθεση στο αρχείο καθώς δεν αφορά υπηρεσία του Δήμου.
2. Πολίτης κατήγγειλε πρόβλημα που υπάρχει με γραμμή τηλεφώνου του ΟΤΕ. Ο Συμπαραστάτης διαβίβασε την καταγγελία στον αρμόδιο οργανισμό.
3. Πολίτης κατήγγειλε πρόβλημα που υπάρχει σε δρόμο στην περιοχή του Ευόσμου μετά από εργασίες της ΕΥΑΘ, καθώς δε φρόντισαν να τον επαναφέρουν στην αρχική του κατάσταση. Ο Συμπαραστάτης διαβίβασε την καταγγελία.

VI. Δραστηριότητες 2016

Το Φεβρουάριο του 2016 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διοργάνωσε ενημερωτική παρουσίαση των υπηρεσιών για το θεσμό του Συμπαραστάτη, στην αίθουσα του δημοτικού συμβουλίου στο Δημαρχείο Ε. Κορδελιού-Ευόσμου.

Τον Απρίλιο του 2016 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διοργάνωσε στο Πολιτιστικό Κέντρο, συνάντηση ενημέρωσης με τους μαθητές του Σχολείου Δεύτερης Ευκαιρίας Ευόσμου για τον θεσμό του Συμπαραστάτη.

Στις 01-10-2016 και 02-10-2016 συμμετείχε στο 3^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Συμπαραστατών που πραγματοποιήθηκε στην Παλ.Φώκαια του Δήμου Σαρωνικού και τελούσε υπό την αιγίδα της Α.Ε. του Προέδρου της Ελληνικής Δημοκρατίας κ. Προκοπίου Παυλόπουλου με θέμα:

“5 χρόνια λειτουργίας του θεσμού του Συμπαραστάτη ,επιτεύγματα και προοπτικές”

Σε αυτό εγκρίθηκαν επίσης η νομική μορφή του Δικτύου,το καταστατικό λειτουργίας του και οι προτάσεις για την καλύτερη λειτουργία του θεσμού ενόψει της αναμόρφωσης του Ν. 3852/2010 (Πρόγραμμα Καλλικράτης)

VII. Στόχοι για το 2017

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 2017, όπως έκανα και την περασμένη χρονιά.

Πρωτίστως, αναμένεται ο σχεδιασμός και η εκτύπωση ενημερωτικών εντύπων για το θεσμό του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, τα δικαιώματα των πολιτών και τις υποχρεώσεις των υπηρεσιών προς αυτόν, τα οποία θα βρίσκονται στις υπηρεσίες του δήμου μας έτσι ώστε ο κάθε πολίτης να μπορεί να έχει το έντυπο στα χέρια του και να ενημερωθεί πλήρως . Με αυτόν τον τρόπο ελπίζω να γίνει γνωστότερος ο θεσμός του Συμπαραστάτη και σε ανθρώπους που δε χρησιμοποιούν το διαδίκτυο προκειμένου να βρουν τις απαραίτητες πληροφορίες αλλά και να καταστεί σαφές ο ρόλος του.

Ακόμη, έπειτα από διάφορες συζητήσεις με δημότες, υπαλλήλους αλλά και διαπιστώσεις εξ ιδίων, πρόκειται να ερευνηθούν σε βάθος λειτουργικά προβλήματα που υπάρχουν σε υπηρεσίες του δήμου και να γίνουν προτάσεις βελτίωσης βασιζόμενες πάντα στο μέτρο του εφικτού.

Σοφία Κοντσιδου