

Αξιότιμοι – ες

Η αποστολή του Συνηγόρου του Δημότη και της Επιχείρησης επιβάλλει την προσήλωση στον στόχο της επίτευξης εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών των πολιτών και επιχειρήσεων με τις δημοτικές υπηρεσίες ( δεν αναφέρεται αμιγώς σε νομικούς ορισμούς όπως η εξώδικη επίλυση συμβιβαστικής διαφοράς σε ιδιωτικές διαφορές όπως αναφέρετο στα άρθρα 214Α επ του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας – ούτε στο θεσμό της Διαμεσολάβησης σε αστικού και εμπορικού δικαίου διαφορές όπου ισχύει υποχρεωτικά στη Χώρα μας από 15 Ιανουαρίου 2020.

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 της προηγούμενης τριετίας όπως είχα μελετήσει.

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 θεσμός να ανταποκρίνεται στις υψηλές προσδοκίες τους, χωρίς να πελαγοδρομεί, κι αφετέρου να εμπεδώνεται 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 θεσμός 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 ιδρύθηκε στα τέλη του 2012 ( όπου ακόμα δεν είχε ενεργοποιηθεί ο θεσμός στο Δήμο Καλαμάτας ) , ακολουθώντας ευρωπαϊκή σύσταση, υπήρξε η ευκαιρία της αλληλεπίδρασης με συναδέλφους άλλων Δήμων και Περιφερειών, με τους οποίους ανταλλάσσονταν συχνά απόψεις, καθώς και πληροφορίες για τις διοικητικές και διαμεσολαβητικές πρακτικές που ακολουθούνταν από περιοχή σε περιοχή.

Υπάρχει σημαντική ποικιλομορφία ως προς τον τρόπο με τον οποίο ασκείται η δημοτική διαμεσολάβηση

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. Όσα αναφερθούν εκ μέρους μου στη συγκεκριμένη επίσκεψη στο Επαγγελματικό Επιμελητήριο δεν είναι φυσικά εξαντλητικά, ούτε αμιγώς δεσμευτικά , καθώς αποσκοπώ στην καταγραφή των καλών πρακτικών, ώστε να αποθησαυριστεί η σχετική διοικητική εμπειρία.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού δεν αρκεί η λειτουργία του θεσμού , αλλά είναι αναγκαία η συνεργασία και των άλλων δημοτικών οργάνων που συμμετέχουν στην αρμοδιότητα της εξωδικαστικής επίλυσης, όπως είναι η Οικονομική Επιτροπή , η Νομική Υπηρεσία του Δήμου και το Δημοτικό Συμβούλιο και αυτό διότι εκτός από την τυπική ενάσκηση των αρμοδιοτήτων μου η διαμόρφωση μιας κουλτούρας εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών και σεβασμού της διαμεσολάβησης προϋποθέτει την συνεννόηση, τον ειλικρινή διάλογο και την σύγκλιση στο στόχο, πέρα από “ιεραρχίες” και τίτλους. Η γνώση μου και, πολύ περισσότερο, η διοικητική πρακτική και εμπειρία μου 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 ( και γι’ αυτόν τον λόγο εξέδωσα τη 34η μονογραφία μου με τίτλο Διοικητική Πρακτική και Διαμεσολάβηση Τόμος Ι , στα τέλη του 2019 – όπου και σε μερικά ζητήματα θα αναφερθώ ) .

Με τις σκέψεις αυτές, μοιράζομαι μαζί σας την ταξινόμηση του ζητήματος που συγκεντρώθηκε από τα προηγούμενα τρία χρόνια της λειτουργίας του θεσμού στον Δήμο Καλαμάτας κι εύχομαι να αναδειχθούν Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης σε όλους τους Δήμους της Χώρας, στους οποίους προβλέπεται η συγκεκριμένη θεσμική δυνατότητα. Τον θεσμό του τοπικού Συνηγόρου θα τον κατανοήσουμε καλύτερα από την αιτιολογική έκθεση του Προγράμματος Καλλικράτη του άρθρου 77 " 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 – Συμβούλιο της Επικρατείας / Ελεγκτικό Συνέδριο), 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. 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 υπηρεσίες, νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις του Δήμου. (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 καταγγελλίες 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 είχε δοθεί στη δημοσιότητα, οι προτεινόμενες τροποποιήσεις φαίνονται ότι είχαν γίνει κατ' αρχήν αποδεκτές και περιλαμβάνοντο στην σχετική κωδικοποίηση, αλλά βεβαίως δεν είχαν ακόμη καταστεί νομοθετικό κείμενο. - 2012 .

Ο θεσμός του τοπικού Συνηγού νομοθετικά προτάθηκε από την Κοινοβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης, την 26η Τακτική Συνεδρίαση / Σύσταση 757 / 1975 επί των συμπερασμάτων της συνάντησης της Επιτροπής Νομικών Υποθέσεων της Συνέλευσης με τους Συνηγούς του Πολίτη και τους Κοινοβουλευτικούς Επιτρόπους στο Συμβούλιο της Ευρώπης, στο Παρίσι 18 /19 -04-1974 σύμφωνα με την οποία η Συνέλευση συνιστά στην Επιτροπή να καλέσει τις Κυβερνήσεις των Κρατών – μέλων που δεν έχουν ήδη πράξει

να εξετάσουν την δυνατότητα διορισμού σε εθνικό , περιφερειακό και τοπικό επίπεδο , πρόσωπα με αρμοδιότητες όμοιες με αυτές των  
υπαρχόντων Συνηγών του Πολίτη ή Κοινοβουλευτικών Επιτροπών.

Ένα από τα σημαντικότερα μέτρα δράσης του Συνηγού προκειμένου η λειτουργία του θεσμού να είναι επιτυχής, 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. Στις 4.10.2013, με ένα νέο ψήφισμα που τιτλοφορείται “Ενισχύοντας τον θεσμό του  
Συνηγού στην Ευρώπη”, η Κοινοβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης απευθύνθηκε 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, αναγνώρισε 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 αποστολή του Γραφείου του 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. Το Γραφείο του  
Συμπαραστάτη δεν είναι γραφείο παραπόνων, ούτε γραφείο εξυπηρέτησης. Είναι γραφείο διαμεσολαβητικής επίλυσης διαφορών.

Ο 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.

Ο θεσμός από την φύση του είναι "προσωποποιημένος". Οι πολίτες πρέπει να μπορούν να έρχονται σε άμεση επικοινωνία με τον 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 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 πολιτών. Έχει παρατηρηθεί ότι όταν ο Συμπαραστάτης είναι νομικός, οι πολίτες συχνά αναζητούν από αυτόν νομικές συμβουλές για προσωπικές υποθέσεις τους, θεωρώντας ότι αυτός είναι ο ρόλος του θεσμού. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο Συμπαραστάτης πρέπει να υπενθυμίζει ότι η αποστολή του είναι η διαμεσολάβηση κι όχι η νομική συμβουλή, η οποία αποτελεί υπηρεσία που παρέχουν οι ιδιώτες δικηγόροι, κατόπιν σχετικής συμφωνίας, σύμφωνα με το νόμο. 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. 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 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. 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. 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 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 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). Αφού προσδιοριστούν τα στοιχεία της καταγγελίας και οι καταγγελτικοί ισχυρισμοί και αφού διευκρινιστεί η διαμεσολαβητική αρμοδιότητα του Συμπαραστάτη, σε ένα τρίτο μέρος η διαμεσολάβηση θα πρέπει να περιέχει την εξέταση της ουσίας. Στο στάδιο αυτό, ενδεχομένως ο 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 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. 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. Η διαμεσολάβηση δεν ολοκληρώνεται πάντα με ένα έγγραφο: ο 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 η προθεσμία απάντησης εντός τριάντα (30) ημερών σημαίνει ότι ο Συμπαραστάτης πρέπει να έχει ολοκληρώσει την παρέμβασή του, 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). Η σύσκεψη διαμεσολάβησης προϋποθέτει την συγκατάθεση της καταγγέλλουσας πλευράς, ενώ η καταγγελλόμενη πλευρά είναι υποχρεωμένη να προσέλθει δυνάμει του άρθρου 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010. Εάν πρόκειται για απλές “κοινοποιήσεις”, όπως είναι για παράδειγμα έγγραφα προς άλλες αρχές

που κοινοποιούνται (και) στον 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.

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

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. Δεδομένου ότι οι Αντιδήμαρχοι και ο Δήμαρχος προΐστανται πολιτικά των υπηρεσιών προς τις οποίες διαμεσολαβεί ο Συμπαραστάτης κατόπιν καταγγελιών, η σχέση του με την δημοτική αρχή δεν μπορεί παρά να είναι μια σχέση επικοινωνίας. Ο Συμπαραστάτης δεν έχει αρμοδιότητα διαμεσολάβησης προς τα τοπικά συμβούλια του Δήμου, 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 Δήμου. 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. Υπήρξαν περιπτώσεις που τα Συμβούλια αναζήτησαν την συνδρομή του Συμπαραστάτη για την αντιμετώπιση προβλημάτων και η συμβολή αυτή αποτυπώθηκε και σε αποφάσεις που ελήφθησαν. Ο Συμπαραστάτης του Δήμου 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.