



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

**ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ
ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΙΣΗΣ**

Ταχ. Δ/ση: Αριστοδήμου 22,
Καλαμάτα, ΤΚ 24100
Πληροφορίες: Φερετζάκης Γεώργιος
Τηλέφωνο: 2721360811
Φαξ: 2721360800
Email: symparastatis@kalamata.gr



KALAMATA : 21
European Capital of Culture
Candidate City



ΚΑΛΑΜΑΤΑ 21.04.2016
ΑΡ.

Προς: **κο. Παναγιώτη Χαλβαίο**
ΚΕΘΕΑ ΚΥΤΤΑΡΟ , Κουμουνοδούρου
αρ. 3 Καλαμάτα

Κοιν/ση: Γραφείο Δημάρχου
Διεύθυνση Διοικητικών

ΘΕΜΑ: Ενημέρωση θεσμού Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης στο ΚΕΘΕΑ ΚΥΤΤΑΡΟ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΣΧΕΤ.:

Η κύρια αποστολή του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης είναι η παραλαβή και η εξέταση καταγγελιών για προβλήματα κακοδιοίκησης που προκαλούν οι υπηρεσίες του Δήμου, προκειμένου να επιτευχθεί η διαμεσολαβητική επίλυσή τους που προκύπτουν ανάμεσα σε άμεσα θιγόμενους πολίτες ή επιχειρήσεις και στις υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις του Δήμου. Ο Συμπαραστάτης, εφόσον λάβει καταγγελία οφείλει να εξετάσει το παραδεκτό και της βασιμότητα αυτής και σε περίπτωση θετικής έκβασης έχει την αρμοδιότητα να διαμεσολαβήσει για να επιλυθούν τα προβλήματα κακοδιοίκησης. Είναι υποχρεωμένος να απαντήσει εγγράφως ή ηλεκτρονικά στους ενδιαφερόμενους εντός τριάντα (30) ημερών. (Για την εκπλήρωση αυτής της αρμοδιότητας, ο Συμπαραστάτης, εφόσον διαπιστώσει τη βασιμότητα της καταγγελίας, επικοινωνεί με την καταγγελλόμενη πλευρά και επιδιώκει την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς).

Ο Συμπαραστάτης 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 οι οποίες αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του Δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών. Για τους Δήμους και τις

Περιφέρειες που δεν έχουν εκλεγεί Συμπαραστάτες, οι θιγόμενοι και οι θιγόμενες μπορούν να προσφύγουν για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους στον Συνήγορο του Πολίτη.

Αντικείμενο της καταγγελίας στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης είναι κάθε πρόβλημα κακοδιοίκησης των υπηρεσιών, νομικών προσώπων, επιχειρήσεων του Δήμου Καλαμάτας (ενδεικτικώς κατατεθείσες καταγγελίες : καταγγελία για ηχορρύπανση, καταγγελία για λειτουργία επιχείρησης χωρίς άδεια , καταγγελία για επικίνδυνα κτίσματα, καταγγελία για προβλήματα αποχετεύσεως , καταγγελία για εγκαταλελειμμένο ακίνητο , καταγγελία για μη λήψη απάντησης σε αίτηση, καταγγελία για μη εγγραφή σε εκλογικό κατάλογο , καταγγελία για προβλήματα οδοστρώματος , καταγγελία για άρνηση έκδοσης ληξιαρχικής πράξης θανάτου, καταγγελία για κατάληψη κοινόχρηστου χώρου από ιδιώτη , καταγγελία για προβλήματα κολυμβητηρίου, αίτηση κλάδευσης δέντρου, καταγγελία για φερόμενες παραβάσεις από την Πολεοδομία, καταγγελία για βεβαίωση προστίμων που έχουν πληρωθεί, καταγγελία για άρνηση παραλαβής συμφώνου συμβίωσης , καταγγελία για μη διενέργεια αυτοψίας από την Πολεοδομία, καταγγελία για μη χορήγηση άδειας διαμονής, αίτημα για κατασκευή δικτύου αποχέυσεως ομβρίων υδάτων , καταγγελία για πρόβλημα τήρησης του συστήματος ανακύκλωσης , καταγγελία για επικίνδυνο φρεάτιο, καταγγελία για πρόσβαση σε έγγραφα, καταγγελία για απόρριψη αίτησης εγγραφής σε βρεφονηπιακό σταθμό, καταγγελία για επίθεση από αδέσποτο σκύλο, καταγγελία για μη υλοποίηση πεζοδρομίου, καταγγελία για όχληση λόγω τοποθέτησης ράμπας, καταγγελία για βεβαίωση μισθωμάτων σε βάρος επιχείρησης, καταγγελία για υποχώρηση οδοστρώματος , καταγγελία για διατάραξη κοινής ησυχίας από κατάσταση, καταγγελία για επιβολή προστίμου σε επιχείρηση, καταγγελία για πλειστηριασμό ακινήτου λόγω οφειλών στον Δήμο, καταγγελία για επιθετική συμπεριφορά υπαλλήλου, καταγγελία για μη έλεγχο σε αυθαίρετη κατασκευή , καταγγελία για απόρριψη αίτησης άδειας καταστήματος , *αναφορά για περιπτώσεις ενδοοικογενειακής βίας, παραβάσεις ανηλίκων κ.λπ).*

Εάν το πρόβλημα κακοδιοίκησης οφείλεται σε οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία ή οντότητα, δεν μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο καταγγελίας στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Καλαμάτας .

Ο Συμπαραστάτης δεν είναι αρμόδιος : 1. Αν έχουν περάσει περισσότεροι από έξι μήνες από τότε που ο Δημότης πληροφορήθηκε την παράνομη πράξη ή ενέργεια των δημοτικών οργάνων, που τον αφορά , 2. Για την παροχή οικονομικών και τεχνικών συμβουλών, 3. Για τις ιδιωτικές διαφορές, 4. Για υποθέσεις που αναφέρονται στην



υπηρεσιακή κατάσταση των δημοτικών υπηρεσιών, των δημοτικών επιχειρήσεων και Οργανισμών, 5. Για υποθέσεις που εκκρεμούν ενώπιον της Δικαιοσύνης ή που έχουν ήδη κριθεί από Δικαστήριο, 6. Για πράξεις των Δικαστικών Αρχών, των Ανεξάρτητων Διοικητικών Αρχών, των Θρησκευτικών Αρχών ή των ΝΠΔΔ. Ο Συμπαραστάτης δεν διαθέτει έναντι της Δημοτικής Διοίκησης, τη δύναμη του δεδουλευμένου και την εκτελεστότητα της δικαστικής απόφασης ή της διοικητικής πράξεως. Στην περίπτωση που είναι άμεσα θιγόμενος / θιγόμενη ή εάν δεν έχουν την ιδιότητα του πολίτη ή της επιχείρησης, οι Δημότες μπορούν να απευθυνθούν στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με την υποβολή "αναφορά" (άρθρο 77 παρ. 4 Ν.3852/2010). Η αναφορά είναι η επισήμανση ενός σημαντικού προβλήματος κακοδιοίκησης της δημοτικής διοίκησης, το οποίο ο Συμπαραστάτης μπορεί να ερευνήσει και να περιλάβει στις Ειδικές Προτάσεις που υποβάλλει στην Δημοτική Αρχή.

Η έννοια της κακοδιοίκησης είναι περισσότερο ένας όρος της διοικητικής πρακτικής και λιγότερο ένας όρος με προκαθορισμένο νομικά περιεχόμενο. Η κακοδιοίκηση δεν είναι ταυτόσημη με την παράβαση της αρχής της νομιμότητας, διότι αφενός υπάρχουν και παραβάσεις που μπορεί να μην έχουν αρνητικές επιπτώσεις στις διοικητικές διαδικασίες, αφετέρου ο νόμος δεν προβλέπει όλες τις προϋποθέσεις για την ορθή διοικητική συμπεριφορά απέναντι στον πολίτη. Η κακή συμπεριφορά ενός υπαλλήλου λ.χ. απέναντι σε έναν πολίτη μπορεί να μην είναι νομικά κολάσιμη, συνιστά όμως φαινόμενο κακοδιοίκησης. Η υπέρ το δέον καθυστέρηση, αν ο νόμος δεν προβλέπει προθεσμίες ενέργειας για τη διοίκηση, συνιστά φαινόμενο κακοδιοίκησης. **Ο Συμπαραστάτης ενεργεί σύμφωνα με το Δίκαιο και εφαρμόζει τους κανόνες που προβλέπονται στο Σύνταγμα, το Ευρωπαϊκό δίκαιο και τις νομοθετικές πράξεις. Οι αποφάσεις του πρέπει πάντοτε να έχουν νομική βάση και να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του Νόμου . Δεν περιορίζεται στην γραμματική ερμηνεία του Νόμου και εφαρμογή των νομοθετικών διατάξεων, αλλά λαμβάνει υπόψη του το πνεύμα του νομοθέτη που προκύπτει και από την αιτιολογική έκθεση του Νόμου και τα Πρακτικά των συνεδριάσεων της Βουλής καθώς και τις Γενικές Αρχές του Διοικητικού Δικαίου.** Τηρεί την αρχή της αναλογικότητας και δεν περιορίζει τα δικαιώματα των πολιτών. Παρέχει στον Δημότη κατ' ελάχιστο, την εγγύηση αμερόληπτης και αντικειμενικής κρίσης, δηλ. κρίσης απαλλαγμένης από οποιασδήποτε μορφής προκατάληψη . Αποφεύγει να συνάπτει στενές κοινωνικές σχέσεις με πρόσωπα των οποίων ουσιώδη συμφέροντα χειρίζεται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του. Η κοινωνική, επαγγελματική ή οικονομική θέση των πολιτών δεν πρέπει να ασκεί επιρροή

στη χρονική προτεραιότητα των υποθέσεων ή στην ουσία του χειρισμού αυτών. Τηρεί παράλληλα τον Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (2005). Λαμβάνει υπόψη και αξιολογεί με αντικειμενικότητα όλα τα στοιχεία των υποθέσεων που χειρίζεται, ώστε να καταλήγει σε ορθές αποφάσεις. Αποφεύγει κάθε πράξη που θα μπορούσε να δημιουργήσει υπόνοιες ότι παραβιάζει το νόμο ή τις ηθικές αρχές που πρέπει να διέπουν τις ενέργειές του. Είναι έντιμος και δεν αποδέχεται, άμεσα ή έμμεσα, οποιοδήποτε δώρο (προσφορά αντικειμένου ή υπηρεσίας με χρηματική αξία) , διασκέδαση, φιλοξενία. Σέβεται την αρχή της ισότητας και αντιμετωπίζει τους ευρισκόμενους στην ίδια κατάσταση με τον ίδιο τρόπο, αποφεύγοντας κάθε ενέργεια που μπορεί να χαρακτηριστεί αθέμιτη διακριτική μεταχείριση. Κατά το χειρισμό υποθέσεων διασφαλίζει την τήρηση της αρχής της ισότητας, των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης. Δεν προβάλλει γραφειοκρατικά ή άλλα προσκόμματα σε βάρος προσώπων (π.χ. καθυστέρηση χειρισμού υποθέσεων), εξαιτίας του φύλου τους, ή της φυλετικής ή εθνικής καταγωγής τους, της θρησκείας ή των πολιτικών ή φιλοσοφικών πεποιθήσεων, της αναπηρίας, της ηλικίας ή του γενετήσιου προσανατολισμού τους. **Εξασφαλίζει ότι τα μέτρα που λαμβάνονται είναι ανάλογα προς τον επιδιωκόμενο στόχο. Φροντίζει τα μέτρα να είναι αναγκαία, πρόσφορα και ανάλογα του επιδιωκόμενου στόχου. Δεν χρησιμοποιεί πληροφορίες για θέματα που χαρακτηρίζονται από τις κείμενες διατάξεις ως απόρρητα, καθώς και σε κάθε περίπτωση που τούτο επιβάλλεται από την κοινή πείρα και λογική για γεγονότα ή πληροφορίες που κατέχει λόγω της θέσης του, και δεν επιτρέπει την αθέμιτη χρήση τους για να εξυπηρετηθεί οποιοδήποτε συμφέρον, δημόσιο ή ιδιωτικό.** Φροντίζει να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που χειρίζεται σε κάθε περίπτωση, και ιδιαίτερα όταν χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας. Δε δημοσιοποιεί πληροφορίες που αφορούν την ιδιωτική και οικογενειακή ζωή των πολιτών (ή άλλα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα), τις οποίες κατέχει λόγω της θέσης του. Υποχρεούται να παραλαμβάνει κάθε αίτηση που υποβάλλεται και να χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής στην οποία περιλαμβάνονται ο αριθμός πρωτοκόλλου της αίτησης, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης .

Αναφορικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, οι δημόσιες υπηρεσίες υποχρεούνται να απαντούν στις αιτήσεις και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερόμενων πολιτών, μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η ανωτέρω προθεσμία παρατείνεται



κατά δέκα (10) ακόμη ημέρες. Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα τους λόγους της καθυστέρησης, τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του για την παροχή πληροφοριών και κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία. Οι δημόσιες υπηρεσίες υποχρεούνται να χορηγούν άμεσα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγησή τους δεν είναι δυνατή, αποστέλλονται ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο ενδιαφερόμενος, το αργότερο σε δέκα (10) ημέρες. Κατ' εξαίρεση, με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις που έχουν δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, έχουν καθορισθεί ειδικές προθεσμίες για τη διεκπεραίωση πολύπλοκων υποθέσεων. Επισημαίνεται ότι η μη έγκαιρη απάντηση σε αιτήσεις και αναφορές πολιτών συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα, σύμφωνα με την περ. ιγ της παρ. 1 του άρθρου 107 του Ν.3528/2007 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του Ν.4057/2012. Αν η αίτηση έχει υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία ο υπάλληλος φροντίζει μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Δεν επιτρέπεται στους υπαλλήλους να αλλοιώνουν, παραποιούν ή παρακρατούν ανοιχτούς αριθμούς πρωτοκόλλου. Ενόψει της αρχής της χρηστής διοίκησης, τα διοικητικά όργανα οφείλουν να ασκούν τις αρμοδιότητές τους εντός ευλόγου χρόνου. Ακόμη και όταν ο νόμος δεν τάσσει αποκλειστικές προθεσμίες, η διοίκηση δεν δικαιούται να αδρανή εις βάρος των συμφερόντων των διοικουμένων (ΣΤΕ 716/1998, ΣΤΕ 1216/1992, ΔΕφ ΑΘ 1932/1991 κ.λπ.). Προτού προβεί σε διοικητική πράξη ή υλική ενέργεια που θίγει δικαιώματα ή συμφέροντα πολίτη, ο υπάλληλος καλεί τον ενδιαφερόμενο για να τον ενημερώσει και να του δώσει την ευκαιρία να εκφράσει τις απόψεις του (Σύνταγμα άρθρο 20 παρ. 2, Ν. 2690/1999 άρθρο 6, (ΚΔΔ, ΦΕΚ 45 Α) . Όταν εκδίδεται μια δυσμενής για τον πολίτη διοικητική πράξη, είναι επιβεβλημένο να τηρείται ο τύπος και η ουσία της προηγούμενης ακρόασης του πολίτη και να περιγράφονται οι τρόποι υποβολής διοικητικών προσφυγών (π.χ. αιτήσεις θεραπείας, ιεραρχικές ή ενδικοφανείς προσφυγές), ή ενστάσεων, όλες οι προθεσμίες για την άσκηση των προβλεπόμενων ενδίκων μέσων και βοηθημάτων καθώς και οι συνέπειες της παράλειψης άσκησης τους. Αν ο δημόσιος υπάλληλος δεν τις γνωρίζει, οφείλει να ενημερωθεί. Καταβάλλει κάθε προσπάθεια ώστε να εξυπηρετεί τους πολίτες αμέσως, δηλ. κατά την πρώτη προσέλευσή τους στην υπηρεσία, προκειμένου να αποφεύγεται η ταλαιπωρία μιας δεύτερης επίσκεψης, εφόσον η φύση του αιτήματος το επιτρέπει. (Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ /Φ.18/οικ.6190/12-3-2012 (ΑΔΑ: Β44ΥΧ-ΦΗ0), «Δικαιώματα των



πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες»). Ο υπάλληλος οφείλει να γνωρίζει άρτια όχι μόνο το αντικείμενό του αλλά και τα γενικότερα αντικείμενα της υπηρεσίας του καθώς και να παρέχει όσο το δυνατό άρτια πληροφόρηση στους διοικούμενους. Η υποχρέωση παροχής πληροφοριών απορρέει από τη γενικότερη υποχρέωση εξυπηρέτησης των πολιτών καθώς και από την αρχή της χρηστής διοίκησης. Ιδιαίτερα σε τομείς που κυριαρχεί η πολυνομία, η νομολογία έχει δεχτεί την υποχρέωση των οργάνων της διοίκησης να ενημερώνουν τους διοικούμενους για τα δικαιώματά τους (ν. 3528/2007 άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιβ όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του ν.4057/2012, ΣτΕ 2414/1985, ΣτΕ 4384/1985, ΣτΕ 3359/1986, ΣτΕ 2902/1989, ΣτΕ 1306/1990, ΣτΕ 3694/1991, ΣτΕ 59/1993, ΣτΕ 2167/1993, ΣτΕ 2892/1993 κ.λπ) . Ο υπάλληλος οφείλει να ενημερώνεται διαρκώς για το νέο θεσμικό πλαίσιο συμπεριλαμβανομένου και εκείνου του Κοινοτικού και Διεθνούς Δικαίου καθώς να γνωρίζει τόσο τα δικαιώματα όσο και τις υποχρεώσεις του, όπως αυτά προδιαγράφονται στην κείμενη νομοθεσία και νομολογία. Ενημερώνει γραπτώς την υπηρεσία του για τα προβλήματα που δημιουργεί η ύπαρξη ασαφών, ελλιπών, αντιφατικών, ή περίπλοκων και παρωχημένων ρυθμίσεων κατά την άσκηση των καθηκόντων του και εφαρμόζει τις διατάξεις για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας. (ν.3528/2007, άρθρο 117, παρ. 4 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο δεύτερο του ν.4057/2012).

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επιχαίρει και από τη θέση αυτή τα σημαντικά επιτεύγματα του ΚΕΘΕΑ ΚΥΤΤΑΡΟ στην Καλαμάτα και παραμένει αρωγός σε αυτό καθώς καλείται να κατακτήσει υψηλό και εκλεπτυσμένο επίπεδο συνειδητοποίησης κατά την ανάγνωση της κοινωνικής πραγματικότητας.

**Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ
ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

Γεώργιος Φερετζάκης

