



Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2020

Λιτόχωρο Ιούνιος 2021

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	σελ.3
Αποστολή/ Αρμοδιότητες Συμπαραστάτη	σελ.4
Συγκρότηση/ Οργάνωση Γραφείου	σελ.5
Υποθέσεις 2020	σελ.6
Ειδική Πρόταση	σελ.9
Στόχοι 2021	σελ.9
Παράρτημα : Ειδική Πρόταση (Χάρτα Δημότη)	σελ.10

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 77 παρ. 5 του ν.3852/2010, βασική υποχρέωση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης (εφεξής Συμπαραστάτη), συνιστά η σύνταξη και δημοσίευση ετήσιας απολογιστικής έκθεσης. Η πρακτική αυτή ,αποτελεί κοινό τόπο των θεσμών ενδιάμεσου ελέγχου της κακοδιοίκησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, εξυπηρετώντας την ανάγκη δημοσιότητας και επικοινωνίας της δράσης των διαμεσολαβητών, καθώς και την ανάγκη επίτευξης διαφάνειας της δράσης τους.

Για το λόγο αυτό, ο νομοθέτης ορίζει με ρητή διάταξη την ανάρτησή της στην ιστοσελίδα του δήμου και την παρουσίαση και συζήτησή της στην ετήσια απολογιστική συνεδρίασή του.

Η πρώτη ετήσια έκθεση, καλύπτει το χρονικό διάστημα από την εκλογή του Συμπαραστάτη (19-02-2020) μέχρι το τέλος του έτους (31-12-2020). Η έκθεση, περιέχει συνοπτική περιγραφή του θεσμικού πλαισίου και της αποστολής του νέου οργάνου, στοιχεία για τη συγκρότηση και οργάνωση του γραφείου, τις υποθέσεις του έτους 2020 καθώς και προσαρτημένη ειδική πρόταση για τη βελτίωση της δημοτικής αρχής και των σχέσεών της με τους πολίτες.

ΑΠΟΣΤΟΛΗ/ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ

Με βάση το άρθρο 77 παρ. 3 του ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης δέχεται και διερευνά ενυπόγραφες **καταγγελίες** πολιτών ή επιχειρήσεων, με τις οποίες τού γνωστοποιούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης δημοτικών υπηρεσιών ή δημοτικών νομικών προσώπων. Στις περιπτώσεις αυτές, έχει ως αποστολή τη διαμεσολάβηση μεταξύ του θιγόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου και της αρμόδιας υπηρεσίας, καθώς και τη λήψη όλων των απαραίτητων πρωτοβουλιών προκειμένου να επιλυθεί το καταγγεληθέν πρόβλημα. Ταυτόχρονα, εγκαθιδρύεται έτσι και μία μορφή μηχανισμού εσωτερικού ελέγχου της σύννομης λειτουργίας των υπηρεσιών του δήμου και των νομικών του προσώπων.

Οι άλλες δύο αρμοδιότητες είναι η **ετήσια έκθεση** και η υποβολή **ειδικών προτάσεων** προς τη δημοτική αρχή για βελτίωση των σχέσεών της με το κοινό.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την παρ. 5 του ίδιου άρθρου, συντάσσει **ετήσια έκθεση**, η οποία παρουσιάζεται από τον ίδιο και συζητάται στην ειδική δημόσια συνεδρίαση του δημοτικού συμβουλίου για τον απολογισμό της δημοτικής αρχής, κατά τις διατάξεις του άρθρου 217 του κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων..... 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. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις, αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

Ο συμπαραστάτης δεν υποκαθιστά άλλους ελεγκτικούς μηχανισμούς όπως το συνήγορο του πολίτη και τον ελεγκτή νομιμότητας, ούτε βέβαια τη δικαιοσύνη. Επίσης δεν αναστέλλει προθεσμίες. Ακόμα δεν υποκινείται με βάση το υποκειμενικό αίσθημα δικαίου, ούτε και κατευθύνεται όμως από το υποκειμενικό αίσθημα δικαίου του εκάστοτε καταγγέλλοντος.

ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ/ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Την αρχική συγκρότηση του γραφείου, ακολούθησε η πρακτική οργάνωσή του και συγκεκριμένα, καταρτίστηκαν τα προβλεπόμενα βιβλία, διαμορφώθηκε μια φόρμα καταγγελίας και εκδόθηκε ένα πληροφοριακό έντυπο για το θεσμό. Στη συνέχεια ,συντάχθηκε και εκδόθηκε ο **Κώδικας Λειτουργίας** του Συμπαραστάτη.

Στο κείμενο αυτό , έχουν συμπεριληφθεί όλες οι ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις που διέπουν το θεσμό καθώς και διατάξεις του γενικού διοικητικού δικαίου, που περιλαμβάνουν υποχρεώσεις για τα μονομελή διοικητικά όργανα. Ο Κώδικας, καταγράφει δηλαδή σε ενιαίο κείμενο τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και την πρακτική που ακολουθείται, με σκοπό την ενημέρωση του κοινού και των υπηρεσιών του δήμου σχετικά με τις αρμοδιότητές του. Η φόρμα καταγγελίας, το πληροφοριακό έντυπο και ο Κώδικας Λειτουργίας, είναι αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα του Δήμου.

ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ 2020

Στην ενότητα αυτή, παρουσιάζονται συνοπτικά οι υποθέσεις καταγγελιών τις οποίες παρέλαβε ο Συμπαραστάτης εντός του 2020. Η κατηγοριοποίηση, γίνεται με χρονολογική σειρά κατά αριθμό πρωτοκόλλησης. Οι καταγγελίες, έχουν όλες απαντηθεί εμπρόθεσμα, εντός δηλαδή τριάντα (30)ημερών από την υποβολή τους. Η συνοπτική καταγραφή τους όπως παρακάτω, γίνεται με ανωνυμοποίηση στοιχείων, έτσι ώστε να αποκλεισθεί οποιαδήποτε περίπτωση ταυτοποίησης.

Όπως διαπιστώθηκε, υπάρχουν πάντα περιθώρια εξεύρεσης λύσης και συναινετικής διάθεσης, για τον δε πολίτη, είναι σημαντικό να λαμβάνει εμπρόθεσμα και κυρίως τεκμηριωμένα απαντήσεις στα αιτήματά του, ακόμα και στις περιπτώσεις που αυτά δεν είναι βάσιμα.

Ειδικότερα:

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ 1 ΚΑΙ 2/2020: Δημότης και Δημότισσα, έχοντας και τελεσίδικες δικαστικές αποφάσεις, υπέβαλαν αιτήματα έντοκης καταβολής σ' αυτούς χρηματικών ποσών 7100 και 7800^Ε αντίστοιχα, ως υπόλοιπα δεδουλευμένων αποδοχών τους, βάσει διαδοχικών συμβάσεων εξαρτημένης εργασίας που είχαν συνυπογράψει κατά το παρελθόν με την «Αναπτυξιακή Ολύμπου Α.Ε.»

Από την διαμεσολάβηση, προέκυψε ότι η ΔΗΚΕΔΟ, καθολική διάδοχος της ΔΗΚΕΛΙΤ που είχε διαδεχθεί την παραπάνω επιχείρηση, αναγνωρίζει την υποχρέωση να καταβάλει τα αιτούμενα ποσά πλην όμως, στην παρούσα περίοδο τελεί υπό λύση και εκκαθάριση καθώς και ανάληψη των δραστηριοτήτων της από το δήμο.

Με βάση το άρθρο 109 του ν.3852/2010, οι οφειλές της εταιρίας μπορούν καταβληθούν από το δήμο, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας εκκαθάρισης και ανάληψης απ' αυτόν των δραστηριοτήτων της.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 3/2020: Δημότης απευθύνθηκε στο Συμπαραστάτη, ασκώντας δικαίωμα πρόσβασης σε δημοτικά έγγραφα, γιατί δεν είχε λάβει απάντηση σε σχετικό αίτημά του επί 62 μέρες. Έλαβε άμεσα το διοικητικό έγγραφο που ζήτησε, αφού ελέγχθηκε το απαιτούμενο «εύλογο ενδιαφέρον του», με βάση τις διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας .

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 4/2020: Πολίτης, κατήγγειλε ότι παραμένει δεσμευμένο οικόπεδό του στο δημοτικό διαμέρισμα Σκοτίνας, εξαιτίας πολύχρονης καθυστέρησης ολοκλήρωσης της πράξης εφαρμογής του ρυμοτομικού σχεδίου. Από τη διαμεσολάβηση, προέκυψε ότι πράγματι, λόγω της μη ολοκλήρωσης μιας μελέτης οριοθέτησης ενός ρέματος που διαπερνά τον οικισμό, το όλο θέμα παραμένει σε παρατεταμένη εκκρεμότητα. Για την επανεκκίνηση του θέματος, η αρμόδια Τεχνική Υπηρεσία εξετάζει να συνεχιστεί η πράξη εφαρμογής και η απεμπλοκή της, εξαιρώντας από την μελέτη τα Ο.Τ. που γειτνιάζουν με το επίμαχο ρέμα.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 5/2020: Πολίτης ,αιτήθηκε τη χορήγηση διοικητικού εγγράφου του δήμου, σαφούς και ορισμένου. Αυτό, τού χορηγήθηκε αφού διαπιστώθηκε η ύπαρξη απ' αυτόν του απαιτούμενου «ευλόγου ενδιαφέροντος».

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 6/2020: Πολίτης, υπέβαλε αίτημα αποζημίωσης λόγω ζημίας που υπέστη το όχημά του το 2017 στη Ν. Έφεσο. Η διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών, έχει κρίνει κατ' επανάληψη το θέμα και τού έχει δώσει διαχρονικές απαντήσεις. Η διαμεσολάβησή μας δεν απέδωσε ,δεδομένου ότι ο ίδιος έχει ήδη προσφύγει στη διοικητική δικαιοσύνη από 17-02-2020 με αγωγή αποζημίωσης κατά του δήμου.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 7/2020: Πολίτης, υπέβαλε καταγγελία για μη ανταπόκριση του δήμου να ασφαλτοστρώσει οδό έμπροσθεν της οικίας του, σε αγροτεμάχιο της περιοχής Τοπόλιανης Λιτοχώρου. Από τη διαμεσολάβηση, προέκυψε ότι η ασφαλτόστρωση δρόμων εκτός σχεδίου πόλης, δε περιλαμβάνεται στις προτεραιότητες του δήμου, ελλείπει οικονομικών πόρων. Στο πλαίσιο ενός γενικότερου σχεδιασμού, διερευνάται η εξεύρεση πόρων για σταδιακή ένταξη στο τεχνικό πρόγραμμα και έργων αυτής της κατηγορίας.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 8/2020.

Δημότης, υπέβαλε αίτημα για να τού χορηγηθεί διοικητικό έγγραφο (μελέτη) , έχοντας εύλογο , όπως απαιτείται, ενδιαφέρον. Το αίτημά του ικανοποιήθηκε.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 9/2020

Δημότης, υπέβαλε καταγγελία για τη μη λειτουργία ακόμα του ΒΙΟΠΑ, στο οποίο έχει αγοράσει οικόπεδο από το 2006..Όπως από τη διαμεσολάβηση προέκυψε, εξελίσσεται ήδη από έτους και

πλέον προσπάθεια εξεύρεσης των απαιτούμενων πόρων(πιθανά από το Ταμείο Ανάκαμψης ή μέσω ΣΔΙΤ) για τη χρηματοδότηση των αναγκαίων υποδομών και την επανεκκίνηση του αναπτυξιακού αυτού έργου.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 10/2020

Δημότης, κατήγγειλε αυθαίρετη κατασκευή σε ιδιοκτησία του στο Λιτόχωρο και ζήτησε την κατεδάφισή της. Από τη διερεύνηση, προέκυψε ότι η όλη διαδικασία έχει αναληφθεί και εξελίσσεται ήδη από την δνση υπηρεσίας δόμησης του δήμου Κατερίνης η οποία και έχει διενεργήσει έκθεση αυτοψίας από το 2018. Για την πρόοδο του θέματος, τού συστήθηκε ν' απευθυνθεί αρμοδίως στο δήμο Κατερίνης.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 11/2020

Πολίτης, κατήγγειλε ότι έχει απορριφθεί αίτημα αποζημίωσής του για ζημιές που προκλήθηκαν σε ιδιοκτησία του στη Λεπτοκαρυά από φυσική καταστροφή το 2019. Από τη διερεύνηση, προέκυψε ότι ο χώρος που επλήγη είχε δηλωθεί ως αποθηκευτικός χώρος και όχι ως κατοικία, όπως η σχετική ΚΥΑ προέβλεπε για να τού χορηγηθεί οικονομική βοήθεια.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ 12/2020

Πολίτης, κατήγγειλε « να διεξαχθεί έρευνα για απάτη 120.000€ σε βάρος του δήμου». Η αναφορά του τέθηκε, άνευ ετέρου στο αρχείο, ελλείπει ύπαρξης άμεσου εννόμου συμφέροντος, (μη άμεσα θιγόμενος).

Πλέον των πιο πάνω καταγγελιών, έχουν υποβληθεί και ορισμένες « αναφορές», υπό την έννοια ότι δεν πληρούσαν τις τυπικές προϋποθέσεις για να θεωρηθούν «καταγγελίες» κι αυτές όμως εξετάστηκαν, στο πλαίσιο του γενικού συνταγματικού δικαιώματος του « αναφέρεσθαι στις αρχές», του άρθρου 10 του Συντάγματος.

Συγκεκριμένα:

ΑΝΑΦΟΡΕΣ 1 και 2/2020. Δύο δημότες ζήτησαν τη διενέργεια αυτοψιών στις οικίες τους στο Λιτόχωρο, προκειμένου να γίνει έλεγχος των υδρομέτρων τους. Τα αιτήματά τους ικανοποιήθηκαν

ΑΝΑΦΟΡΑ 3/ 2020: Κάτοικοι της Ν. Εφέσου (10) , ανέφεραν ενυπόγραφα ότι άλλος κάτοικος, περιθάλλει δεκάδες ζώα στην αυλή του σπιτιού του, με αποτέλεσμα, πλήν του έντονου θορύβου να γεννάται σοβαρό θέμα δημόσιας υγείας. Η αναφορά τους, προωθήθηκε στον Πρόεδρο της Κοινότητας, ώστε να κληθεί με μέριμνά του για αυτοψία η διεύθυνση δημόσιας υγείας της Π.Ε. Πιερίας, κατά τα προβλεπόμενα από τον υγειονομικό κανονισμό «περί υγειονομικών εστιών».

ΑΝΑΦΟΡΑ 4/2020. Κάτοικοι της περιοχής «ΛΟΥΚΙΑ» Λιτοχώρου (58), υπέβαλαν ενυπόγραφη αναφορά για σοβαρό θέμα επιθετικότητας δύο επικίνδυνων αδέσποτων ζώων (σκυλιών) στην περιοχή τους. Η αρμόδια δημοτική υπηρεσία, ανταποκρίθηκε άμεσα και τα περισυνέλεξε.

ΕΙΔΙΚΗ ΠΡΟΤΑΣΗ 2020

Σύμφωνα με το άρθρο 214 (Συμμετοχή στις Τοπικές Υποθέσεις) του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (ν. 3463/2006), με ευθύνη των αρμοδίων οργάνων σε κάθε δήμο και κοινότητα μπορεί να καταρτίζεται Χάρτα στην οποία καταγράφεται το πλαίσιο των δικαιωμάτων των υποχρεώσεων των δημοτών και των κατοίκων.....

Στη βάση της παραπάνω πρόβλεψης, προτείνεται η έκδοση της προσαρτημένης στην παρούσα έκθεση ΧΑΡΤΑΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ, για την πληρέστερη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών (δημοτών και κατοίκων), ως οδηγός και σύμβουλός τους στην επικοινωνία και τις επαφές τους με τις δημοτικές υπηρεσίες.

ΣΤΟΧΟΙ 2021

Μια ολοκληρωμένη ετήσια έκθεση, επιβάλλεται να οριοθετεί και συγκεκριμένους στόχους για το άμεσο μέλλον ,έτσι ώστε να αμβλυνθούν τυχόν λάθη, παραλείψεις ή προβλήματα που προέκυψαν και να βελτιστοποιηθεί η απόδοση του θεσμού. Θα επιδιωχθεί λοιπόν:

- Η βελτίωση της επικοινωνίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις , με σκοπό την περαιτέρω ανάδειξη του νέου οργάνου και του τρόπου λειτουργίας του.
- Να ενισχυθεί η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων του Συμπαραστάτη, που τελικά είναι και το ζητούμενο έτσι ώστε, να μην εξελιχθεί σ' έναν ακόμα γραφειοκρατικό μηχανισμό της δημόσιας διοίκησης.
- Να προωθηθεί η κουλτούρα της διαμεσολάβησης και της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών , επ' ωφελεία χρόνου και χρήματος και για τα δύο μέρη.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Μπορεί ο θεσμικός τρόπος υποβολής προτάσεων προς τη δημοτική αρχή να είναι μέσω της έκθεσης ή εγγράφως προς το δήμαρχο, όμως η σχέση με τη δημοτική διοίκηση δε μπορεί παρά να είναι μια σχέση επικοινωνίας. Ο συμπαραστάτης, είναι μεν ανεξάρτητο όργανο, δε μπορεί όμως να είναι αποκομμένος από την ηγεσία του δήμου, γιατί η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεών του, που εξάλλου είναι και το ζητούμενο, προϋποθέτει σε πολλές περιπτώσεις την ανταλλαγή απόψεων, την εκατέρωθεν ενημέρωση και γενικότερα μια διακριτή σχέσης αμοιβαίας εμπιστοσύνης και διαλόγου.



ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ

ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΔΗΜΟΥ ΔΙΟΥ ΟΛΥΜΠΟΥ

**Ειδική Πρόταση για τη Δημιουργία
Χάρτας Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Πολιτών**

ΙΟΥΝΙΟΣ 2021

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ

ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΔΗΜΟΣ ΔΙΟΥ ΟΛΥΜΠΟΥ

Η **Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων του Δημότη** , εκδόθηκε από το Δήμο Δίου Ολύμπου, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 214 του ν.3463/06 “Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων” για την πληρέστερη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών (δημοτών και κατοίκων), ως οδηγός και σύμβουλος τους στις συναλλαγές του με τις δημοτικές υπηρεσίες.

Ο Ρόλος της Χάρτας

Η **Χάρτα** περιλαμβάνει βασικά και θεμελιώδη δικαιώματα των πολιτών, όπως αυτά

έχουν θεσπισθεί από:

- Το Σύνταγμα
- Το Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων και Ελευθεριών της Ε.Ε.
- Τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/99)
- Το ν.3463/06 “ Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων”
- Το ν.4325/15 “ Εκδημοκρατισμός της Διοίκησης- Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας”
- Το ΠΔ 114/05 “Υποχρεωτική Ανασύσταση Φακέλου”
- Το ν. 3528/07 “Κώδικας Κατάστασης Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων’
- Το ν. 3852/10 “Πρόγραμμα Καλλικράτης”
- Το ν 4624/19, ‘Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων”
- Το ν. 4727/20 “Ψηφιακή Διακυβέρνηση- Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες και άλλες Διατάξεις”

Η παρούσα ΧΑΡΤΑ δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των πολιτών (δημοτών και κατοίκων) , εισάγεται ,ύστερα από ειδική πρόταση του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης στο δημοτικό συμβούλιο του δήμου Δίου Ολύμπου για ψήφιση, σύμφωνα με το άρθρο 77 του ν 3852/10.

Περιεχόμενα

Πρόλογος

Εισαγωγή

Τι είναι η Χάρτα και πού χρησιμεύει;

Οι Αρχές που διέπουν τη δράση του δήμου

Η Διοικητική δομή του δήμου

Οι Υπηρεσίες του δήμου

Εξυπηρέτηση του πολίτη

Οι Υποχρεώσεις δημοσίων γενικά υπηρεσιών

Τα Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών

Η Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης «ermis»

Η Ενιαία ψηφιακή πύλη δημόσιας διοίκησης

Οι Τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1502

Οι Τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1500

Οι Αιτήσεις μέσω διαδικτύου

Προστασία του πολίτη

Το Δικαίωμα αίτησης θεραπείας και ιεραρχικής προσφυγής

Το Δικαίωμα για πλήρη αποζημίωση

Ο Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης

Ο Έλεγχος των πράξεων του δήμου

Η Ειδική διοικητική προσφυγή

Η Αναφορά στο συνήγορο του πολίτη

Η Καταγγελία στον ευρωπαϊό διαμεσολαβητή

Το Σώμα επιθεωρητών - ελεγκτών δημόσιας διοίκησης

Ο Γενικός επιθεωρητής δημόσιας διοίκησης

Η Πολιτική συμμετοχή του πολίτη στο δήμο του

Η Συμμετοχή δημοτών - πληροφόρηση

Η Δημοτική επιτροπή διαβούλευσης

Η Δημοτική επιτροπή ισότητας των φύλων

Ν.Π.Δ.Δ:

ΔΕΑΔΟ

ΔΕΥΑΔΟΛ

ΔΗΚΕΔΟ

Οι Παιδικοί Σταθμοί

Το ΚΑΠΗ

Παράρτημα

Τηλεφωνικός κατάλογος υπηρεσιών Δήμου

Εισαγωγή

Τι είναι η **ΧΑΡΤΑ** και πού χρησιμεύει;

Είναι ο πρακτικός οδηγός του δημότη και του πολίτη γενικότερα, καθώς και ο σύμβουλος του στις επαφές και συναλλαγές του με το δήμο. Για τη δημοτική αρχή, αποτελεί δέσμη μέτρων που στοχεύουν στη βελτιστοποίηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Με τη **ΧΑΡΤΑ** διαμορφώνεται το πλαίσιο των υποχρεώσεων του δήμου μας προς τον πολίτη και διακηρύσσεται με σαφέστερο και οργανωμένο τρόπο. Παράλληλα, αναδεικνύονται τα δικαιώματά του, ώστε αυτά να μην αναζητούνται κάθε φορά στις διάσπαρτες διατάξεις.

Ενισχύεται η υπευθυνότητα των δημοτικών υπαλλήλων στο χειρισμό των ζητημάτων που επιλαμβάνονται και αφορούν αυτά τον πολίτη.

Οι **Αρχές** που διέπουν τις Υπηρεσίες του δήμου μας είναι:

Η Νομιμότητα

Πρόκειται για το θεμέλιο λίθο δράσης της διοίκησης και κάθε πράξη της, οφείλει να εφαρμόζει τους κανόνες δικαίου.

Ο δήμος λειτουργεί σύμφωνα με το ισχύον δίκαιο, όπως καταγράφεται, κυρίως στο Σύνταγμα της Χώρας, τον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων και το Πρόγραμμα «Καλλικράτης». Η έκδοση πράξεων κατά παρέκκλιση της νομοθεσίας ή παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας, συνιστά παράβαση της αρχής.

Η Διαφάνεια

Ο πολίτης έχει πρόσβαση στην πολιτική και διοικητική λειτουργία του δήμου, σε σχέση με τις αποφάσεις και τις δραστηριότητες που τον αφορούν. Η φανερή δράση της δημοτικής διοίκησης, πραγματώνεται με τη δημοσιοποίηση των αποφάσεων και ενεργειών της, με πρόσφορο και προσιτό τρόπο στο κοινό, έτσι ώστε να επιτρέπεται ο έλεγχος της διοίκησης.

Η Πληροφόρηση

Ο δήμος εξασφαλίζει την έγκαιρη και υπεύθυνη πληροφόρηση των δημοτών και προσδιορίζει τον τρόπο πληροφόρησης με έντυπα, ηλεκτρονικά ή άλλα μέσα.

Η Συμμετοχή του δημότη και η Διαβούλευση

Καθορίζονται οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων ή διαφορών. Ο δημότης ενημερώνεται για τον τρόπο προσφυγής, τη διαδικασία, την προθεσμία και το χρόνο που οφείλει το αρμόδιο όργανο να απαντήσει και να δώσει λύση ,καθώς και για τον τρόπο της «παράστασης» του δημότη στα όργανα και της συμμετοχής του στη λήψη των αποφάσεων που τον αφορούν.

Η Φιλικότητα

Η συμπεριφορά των οργάνων του δήμου είναι φιλική προς τον δημότη. Ο δημότης γνωρίζει τον υπάλληλο που χειρίζεται την υπόθεσή του. Τα έγγραφα του δήμου προς αυτόν είναι εξατομικευμένα, με τον απαιτούμενο προσωπικό τόνο και εμπιστευτικότητα.

Ο δημότης δεν έχει την αίσθηση ότι τις υποθέσεις του χειρίζονται ανώνυμα, απομακρυσμένα και απροσπέλαστα όργανα, που δεν έχουν κατανόηση στα προβλήματά του.

Η Αμερόληψία και Ισότητα

Οι υπηρεσίες και τα όργανα διοίκησης του δήμου, δρουν αμερόληπτα και είναι ανεξάρτητα από επιρροές άσχετες με το δημόσιο συμφέρον, το οποίο έχουν ταχθεί να υπηρετούν. Ακόμα, αντιμετωπίζουν τους πολίτες απολύτως ισότιμα χωρίς οποιαδήποτε διάκριση, εύνοια ή δυσμένεια αντίστοιχα.

Η Χρηστή Διοίκηση

Η δημοτική αρχή διασφαλίζει, με τις ειδικότερες διαδικασίες που καθιερώνει, την έντιμη, αμερόληπτη και άμεμπτη διαχείριση της δράσης της, τηρουμένων σε κάθε περίπτωση των κανόνων της επιείκειας και της καλόπιστης εφαρμογής των νόμων. Εμπεριέχει και την αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του διοικουμένου ,που επιβάλλει να μη μεταβάλλεται αιφνιδιαστικά μια έννομη κατάσταση, πλην για αποχρώντες λόγους δημοσίου συμφέροντος.

Η Αναλογικότητα

Η δράσεις της δημοτικής διοίκησης οριοθετούνται έτσι , ώστε οι ενέργειές της να μην υπερβαίνουν τα αναγκαία όρια για την επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων, επιλέγονται δε πάντα οι λιγότερο επαχθείς για τον πολίτη ενέργειες.

Η Ανταπόκριση στις ανάγκες των δημοτών

Ο δήμος καταγράφει και παρεμβαίνει σε συγκεκριμένες ανάγκες των δημοτών, έχοντας ως γνώμονα την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ανταπόκρισή του σε αυτές.

Ανταποκριτική διοίκηση, σημαίνει απλά ότι υπάρχει για να εξυπηρετεί τους πολίτες στη βάση αξιών όπως η διαφάνεια, η συμμετοχή των πολιτών, η ικανοποίηση των δίκαιων αιτημάτων του, η προσβασιμότητα κλπ.

Η Αποτελεσματικότητα

Η παρέμβαση στα προβλήματα, που αφορούν το δημότη, είναι συγκεκριμένη και άμεση, ώστε να επιτυγχάνεται το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η διοικητική δομή του Δήμου

Ο δήμος μας προήλθε από τη συνένωση των δήμων Δίου και Ανατολικού Ολύμπου, σύμφωνα με το άρθρο 1 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα «Καλλικράτης»).

Στο Παράρτημα Α, φαίνεται η οργανωτική του δομή (Υπηρεσίες δήμου, νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις)

Οι υποχρεώσεις δημόσιων γενικά υπηρεσιών

Όταν υποβάλλετε μια αίτηση στο δήμο ή σε οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία, για κάποιο θέμα σας (παροχή πληροφοριών, χορήγηση πιστοποιητικού, διεκπεραίωση υπόθεσης κ.λπ.), πρέπει να γνωρίζετε ότι όλες οι υπηρεσίες υποχρεούνται:

1. Να **απαντούν** στις αιτήσεις σας και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις σας το αργότερο μέσα σε πενήντα (50) ημέρες (**υποχρέωση απάντησης**) Αν η αίτησή σας έχει υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία (**υποχρέωση παραπομπής**) και να σας ενημερώσει σχετικά. Στην περίπτωση αυτή, η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία .

Η υποχρέωση απάντησης των υπηρεσιών δεν υφίσταται μόνο όταν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό (άρθρο 4 ν. 2690/1999, ΦΕΚ 45^Α).

2 Να σας **χορηγούν** πιστοποιητικά και βεβαιώσεις άμεσα ή το αργότερο σε δέκα (10) ημέρες (άρθρο 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

3 Να **διαθέτουν**, προς διευκόλυνσή σας, έντυπα αιτήσεων και υπεύθυνων δηλώσεων (άρθρο 3 παρ. 3 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α'). Το σύνολο των αιτήσεων που μπορούν να υποβληθούν στις υπηρεσίες του δήμου, πρέπει να είναι διαθέσιμο και μέσω του διαδικτυακού του τόπου.

4 Να **σας διευκολύνουν** στη συμπλήρωση της αίτησης. Αν δηλώσετε αδυναμία να γράψετε, ο αρμόδιος υπάλληλος, εφόσον του το ζητήσετε, οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση για

λογαριασμό σας, σύμφωνα με τα όσα του υπαγορεύσετε (άρθρο 3 παρ. 3 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

5 Να **πρωτοκολλούν** όλες τις αιτήσεις και να χορηγούν απόδειξη, στην οποία αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου που έλαβε η αίτηση και η ημερομηνία εισόδου της στην υπηρεσία (άρθρο 12 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

6 **Να δέχονται**, εφόσον είστε Έλληνας πολίτης, οποιοδήποτε από τα παρακάτω έγγραφα προς επιβεβαίωση των στοιχείων της ταυτότητάς σας που αναφέρονται στην αίτηση (άρθρο 3 παρ. 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α', όπως ισχύει):

δελτίο αστυνομικής ταυτότητας,

σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής,

διαβατήριο,

άδεια οδήγησης και

ατομικό βιβλιário υγείας οποιοδήποτε ασφαλιστικού φορέα.

Γεγονότα ή στοιχεία που δεν αποδεικνύονται, βάσει των ανωτέρω, γίνονται δεκτά, βάσει υπεύθυνης δήλωσης (Ν.1599/1986), εκτός αν υπάρχει αντίθετη διάταξη. Όμοια δήλωση υποβάλλεται και όταν τα στοιχεία του δελτίου ταυτότητας για την οικογενειακή κατάσταση, τη διεύθυνση κατοικίας ή το επάγγελμα έχουν μεταβληθεί (άρθρο 3 παρ. 5 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

Για τους αλλοδαπούς, τα στοιχεία της ταυτότητας αποδεικνύονται, στην περίπτωση πολιτών κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, ενώ στην περίπτωση υπηκόων τρίτων χωρών, από το διαβατήριο ή άλλο έγγραφο που επιτρέπει την είσοδο στη χώρα ή άλλο νομιμοποιητικό της διαμονής στη χώρα έγγραφο αρμόδιας αρχής (άρθρο 3 παρ. 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α', όπως ισχύει). Η ταυτότητα των νομικών προσώπων αποδεικνύεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις που ισχύουν στην έδρα τους.

Να βεβαιώνουν το γνήσιο της υπογραφής (άρθρο 11 παρ. 1 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α') και να επικυρώνουν φωτοαντίγραφα ελληνικών διοικητικών εγγράφων από το πρωτότυπο ή από ακριβές αντίγραφο (άρθρο 11 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

7 **Να μην απαιτούν**, για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας, την υποβολή πιστοποιητικών ή άλλων δικαιολογητικών, εφόσον αυτά δεν προβλέπονται σε διατάξεις νόμων ή άλλων κανονιστικών πράξεων της Διοίκησης (άρθρο 10 παρ.2 του Ν.3230/2004, ΦΕΚ 44 Α').

8 **Να αναζητούν** αυτεπάγγελτα από τις αρμόδιες υπηρεσίες ορισμένες κατηγορίες πιστοποιητικών, όταν αυτά απαιτούνται ως δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας (άρθρο 5 του Ν.3242/2004, ΦΕΚ 102 Α΄ και άρθρο 16 του Ν.3448/2006, ΦΕΚ 57 Α΄).

9 Να προβαίνουν **στην ανασύσταση** του φακέλου που έχετε υποβάλει και έχει απωλεσθεί (το σύνολο ή μέρος των στοιχείων του), με υπαιτιότητα της υπηρεσίας, το αργότερο σε τριάντα (30) ημέρες από τη διαπίστωση της απώλειας (άρθρο 6 του Ν.3242/2004, ΦΕΚ 102 Α΄ και άρθρο 3 Π.Δ 114/2005, ΦΕΚ

165 Α΄). Αυτό γίνεται με υπηρεσιακή αναζήτηση δικαιολογητικών, στοιχείων ή πληροφοριών από συναρμόδιες ή συμπράττουσες υπηρεσίες .

10 Να σας επιτρέπουν, με την επίκληση απλού» ευλόγου ενδιαφέροντος» **την πρόσβαση** στα διοικητικά έγγραφα (π.χ. πρακτικά και αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου, εκθέσεις, μελέτες) και, εφόσον έχετε ειδικό έννομο συμφέρον, ακόμα και σε ιδιωτικά έγγραφα που φυλάσσονται στην υπηρεσία και είναι σχετικά με υπόθεσή σας (άρθρο 5 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α΄).

Το δικαίωμά σας αυτό ασκείται με μελέτη των εγγράφων στο κατάστημα της υπηρεσίας ή με χορήγηση αντιγράφων (εκτός αν η αναπαραγωγή μπορεί να βλάψει τα πρωτότυπα).

Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση των εγγράφων ή την αιτιολογημένη απόρριψη της αίτησης (π.χ. όταν το έγγραφο αφορά την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου), είναι είκοσι (20) ημέρες.

11 Να σας καλούν σε προηγούμενη **ακρόαση**, όταν πρόκειται να προβούν σε ενέργεια ή στη λήψη μέτρου που θίγει νόμιμα συμφέροντα ή δικαιώματά σας. Μόνο αφού κληθείτε και εκθέσετε γραπτά ή προφορικά τις απόψεις σας, μπορεί η υπηρεσία να προχωρήσει στη λήψη του δυσμενούς μέτρου, την αναγκαιότητα του οποίου οφείλει να αιτιολογήσει ειδικώς (άρθρο 20 παρ. 2 του Συντάγματος και άρθρο 6 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α΄).

12 Να δρουν **αμερόληπτα** και να είναι ανεξάρτητες από επιρροές άσχετες με το δημόσιο συμφέρον, το οποίο έχουν ταχθεί να υπηρετούν (άρθρο 7 του Ν.2690/1999 και άρθρο 36 του Ν.3528/2007, ΦΕΚ 26 Α΄).

13 **Να καθιερώνουν** ώρες υποδοχής κοινού.

14 Να τηρούν σειρά **προτεραιότητας** κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών και να λαμβάνουν ειδική μέριμνα για την πρόσβαση και άμεση εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία, εγκύων, μητέρων με καροτσάκια, υπερήλικων με κινητικά προβλήματα , ευπαθών γενικά ομάδων.

15 Να παρέχουν με τρόπο σαφή, απλό και κατανοητό κάθε αναγκαία πληροφορία, διευκρίνιση, συμβουλή ή καθοδήγηση που τούς ζητείται από τους πολίτες, σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

16 Να **αιτιολογούν** επαρκώς και με σαφήνεια κάθε διοικητική πράξη, αρνητική ή θετική, με την απαραίτητη συμπερίληψη των σχετικών διατάξεων στις οποίες βασίζεται. Ακόμα, πρέπει να γίνεται αναφορά στη δυνατότητα άσκησης ειδικής διοικητικής ή ενδικοφανούς προσφυγής, του αρμόδιου οργάνου που θα την εξετάσει, της προθεσμίας και των συνεπειών παράλειψης άσκησης της.

17 Να προστατεύουν αυστηρά **τα προσωπικά δεδομένα** και να τηρούν με ευλάβεια **την υπηρεσιακή εχεμύθεια** για γεγονότα ή πληροφορίες που περιέρχονται σε γνώση των υπαλλήλων κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους ή επ' ευκαιρία αυτών.

Τα Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών

Μέσω των Κ.Ε.Π. του δήμου μας, μπορείτε να διεκπεραιώνετε όλες σχεδόν τις συναλλαγές σας με τους δημόσιους φορείς (Υπουργεία, Οργανισμούς, Δήμους, Περιφέρειες κ.λπ.), χωρίς να είστε υποχρεωμένοι να επισκέπτεστε τις συναρμόδιες υπηρεσίες και να ταλαιπωρείστε με πολλές μετακινήσεις.

Για αναλυτική ενημέρωσή σας, σχετικά με τις πιστοποιημένες διοικητικές διαδικασίες που μπορούν να διεκπεραιώσουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, μπορείτε να επισκεφτείτε τον επίσημο δικτυακό τόπο των Κ.Ε.Π.: www.kep.gov.gr ή να καλέσετε την τηλεφωνική γραμμή 1500.

Τα Κ.Ε.Π. του δήμου μας:

Λιτοχώρου 23523 50135

Δίου 23510 54054

Λεπτοκαρυάς 23523 50208

Κονταριώτισσας 23513 52403- 52404

Η εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης «Ermis»

(<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis>)

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Πύλη ermis φιλοδοξεί να αποτελέσει το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης, παρέχοντας από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (ΕΨΠ) της δημόσιας διοίκησης

Κάθε φυσικό πρόσωπο – χρήστης που ενεργεί για τον εαυτό του ατομικά ή ως νόμιμος εκπρόσωπος νομικού προσώπου, μπορεί πλέον να αιτείται την έκδοση δημόσιων εγγράφων από τους φορείς του δημόσιου τομέα μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gov.gr-ΕΨΠ), ύστερα από προηγούμενη απαραίτητη αυθεντικοποίησή του, κατά τους οριζόμενους από το άρθρο 24 του ν. 4727/20 τρόπους (με χρήση κωδικών taxisnet ,e- banking ή εγκεκριμένου πιστοποιητικού ηλεκτρονικής υπογραφής).

Οι τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1502

Παράλληλα με τη δυνατότητα της απευθείας εξυπηρέτησής σας από τις Διοικητικές Αρχές ή από τα Κ.Ε.Π., έχετε δικαίωμα να ζητήσετε τηλεφωνικά, στον αριθμό 1502, την έκδοση και αποστολή ορισμένων πιστοποιητικών, με συστημένη επιστολή στη διεύθυνση που έχετε δηλώσει.

Μπορείτε να ενημερωθείτε για τον πλήρη κατάλογο των χορηγούμενων πιστοποιητικών και βεβαιώσεων που έχουν ενταχθεί στο ανωτέρω μέτρο εξυπηρέτησης των πολιτών, στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Υπ. Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης): www.gspa.gr, στη θεματική ενότητα «Θέματα ενδιαφέροντος / 1502-Πιστοποιητικά».

Οι τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1500

Μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1500 που έχει καθιερωθεί για την εξυπηρέτηση του πολίτη, μπορείτε:

να ενημερωθείτε ή να ζητήσετε πληροφορίες και κατευθύνσεις για όλα τα θέματα της Δημόσιας Διοίκησης να διεκπεραιώσετε τηλεφωνικά συγκεκριμένες πιστοποιημένες διαδικασίες των Κ.Ε.Π., οι οποίες δεν απαιτούν δικαιολογητικά από πλευράς σας ή απαιτούν δικαιολογητικά που μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελα υπηρεσιακά.

Οι αιτήσεις μέσω διαδικτύου

Σας παρέχεται, επίσης, η δυνατότητα να υποβάλλετε αιτήσεις για τη χορήγηση πιστοποιητικών του Δημοσίου και μέσω του προσωπικού σας ηλεκτρονικού υπολογιστή, με επίσκεψή σας στην ιστοσελίδα των Κ.Ε.Π.: www.kep.gov.gr.

Με την αίτησή σας, δηλώνετε και το Κ.Ε.Π. που επιθυμείτε να διεκπεραιώσει το αίτημά σας. Η ενημέρωσή σας από το Κ.Ε.Π., για την παραλαβή του πιστοποιητικού γίνεται είτε με τηλεφωνική επικοινωνία, είτε με αποστολή μηνύματος (SMS).

Η προστασία του πολίτη

Το δικαίωμα υποβολής αίτησης θεραπείας και ιεραρχικής προσφυγής (άρθρο 24 ν, 2690/1999).

Για την αποκατάσταση υλικής ή ηθικής βλάβης που προκαλείται από ατομική διοικητική πράξη, μπορείτε για οποιονδήποτε λόγο να ζητήσετε με αίτησή σας είτε από την υπηρεσία του δήμου που εξέδωσε την πράξη την ανάκληση ή τροποποίησή της (αίτηση θεραπείας) είτε από την Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας –Θράκης την ακύρωσή της (ιεραρχική προσφυγή).

Το δικαίωμα για πλήρη αποζημίωση

(άρθρο 7 παρ. 1 του Ν.3242/2004, ΦΕΚ 102 Α')

Στις περιπτώσεις που δεν τηρούνται από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου ή άλλων διοικητικών αρχών, οι προβλεπόμενες προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών σας, έχετε δικαίωμα να υποβάλλετε αίτηση για πλήρη αποζημίωση.

Η αίτηση αποζημίωσης υποβάλλεται στην αρμόδια, κατά περίπτωση, Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας, μέσα σε (60) εξήντα ημέρες από την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας ή την οριστική απάντηση στο αίτημά σας.

Την αίτηση υποβάλλετε, είτε με τη συμπλήρωση του σχετικού εντύπου αίτησης αποζημίωσης, που χορηγείται από τις παραπάνω υπηρεσίες, είτε με απλή αίτησή σας προς την Ειδική Επιτροπή. Από την αίτηση αποζημίωσης θα πρέπει να προκύπτουν τα στοιχεία σας, η ημερομηνία που υποβάλατε την αίτηση, που δεν απαντήθηκε, καθώς και η ελεγχόμενη υπηρεσία.

Την αίτηση την υποβάλλετε αυτοπροσώπως, ταχυδρομικώς επί αποδείξει ή με τηλεομοιοτυπία (fax) στις ακόλουθες διευθύνσεις: στην Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας.

Ταχυδρομική διεύθυνση: Βασ. Σοφίας 15, Τ.Κ. 106 74, Αθήνα

Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης

(άρθρο 77 του Ν.3852/2010, ΦΕΚ 87 Α΄)

Ο Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης έχει ως αποστολή να εξετάζει τις αναφορές και τις καταγγελίες σας για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών

του δήμου, των νομικών προσώπων και των επιχειρήσεών του και να διαμεσολαβεί, προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να σας απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30)ημερών.

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

Ο Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης στεγάζεται στο δημαρχείο.

Ο έλεγχος των πράξεων του Δήμου

(άρθρα 214-231 του Ν. 3852/ 2010)

Οι πράξεις των συλλογικών και μονομελών οργάνων διοίκησης των δήμων, καθώς και των Ν.Π.Δ.Δ. αυτών ελέγχονται, ως προς τη νομιμότητά τους, από την Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α., που αποτελεί αποκεντρωμένη υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υπαγόμενη απευθείας στον Υπουργό.

Ο έλεγχος συνίσταται:

α) στον υποχρεωτικό (άρθρο 225 του Ν. 3852/ 2010), στον οποίον υπόκεινται οι αποφάσεις των συλλογικών μόνο οργάνων των δήμων, οι οποίες αποστέλλονται, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από τη συνεδρίαση του συλλογικού οργάνου, στην Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας

Ο.Τ.Α και, εντός αποκλειστικής προθεσμίας σαράντα (40) ημερών από την περιέλευσή τους σε αυτήν, ελέγχονται από τον Ελεγκτή Νομιμότητας και

β) στον αυτεπάγγελτο (άρθρο 226 του Ν.3852/2010), κατά την άσκηση του οποίου ο Ελεγκτής Νομιμότητας μπορεί να ακυρώσει οποιαδήποτε απόφαση των συλλογικών ή μονομελών οργάνων των δήμων για λόγους νομιμότητας, μέσα σε προθεσμία δύο (2) μηνών, αφότου η απόφαση έχει δημοσιευθεί ή εκδοθεί.

Η ειδική διοικητική προσφυγή

(άρθρο 227 του Ν. 3852/ 2010)

Εφόσον έχετε έννομο συμφέρον, μπορείτε να προσβάλετε τις αποφάσεις των συλλογικών ή μονομελών οργάνων του Δήμου, για λόγους νομιμότητας, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευσή τους, ή την ανάρτησή τους στο διαδίκτυο, ή από την κοινοποίησή τους, ή αφότου λάβατε γνώση αυτών.

Προσφυγή μπορεί να ασκηθεί και κατά παράλειψης οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας των οργάνων του Δήμου. Στην περίπτωση αυτή, η προσφυγή ασκείται εντός δεκαημέρου από την άπρακτη παρέλευση της ειδικής προθεσμίας που τυχόν τάσσει ο νόμος για την έκδοση της οικείας πράξης, διαφορετικά μετά την παρέλευση τριμήνου από την υποβολή της σχετικής αίτησης.

Ο Ελεγκτής Νομιμότητας αποφαινεται επί της ανωτέρω προσφυγής μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών από την υποβολή της. Αν παρέλθει η ανωτέρω προθεσμία χωρίς να εκδοθεί απόφαση, θεωρείται ότι η προσφυγή έχει σιωπηρώς απορριφθεί.

Με την ίδια προσφυγή, μπορεί να υποβληθεί αίτημα στον Ελεγκτή Νομιμότητας να αναστείλει με απόφασή του την εκτέλεση της προσβαλλόμενης πράξης.

Οι αποφάσεις του Ελεγκτή Νομιμότητας, προσβάλλονται στα αρμόδια δικαστήρια με τα ένδικα βοηθήματα που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία.

Η αναφορά στο συνήγορο του πολίτη

Σε περίπτωση παραβίασης της νομιμότητας ή προσβολής νόμιμου συμφέροντος ή δικαιώματός σας από τη Διοίκηση, μπορείτε να ζητήσετε με ενυπόγραφη αναφορά σας τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη.

Η αναφορά πρέπει να υποβληθεί μέσα σε έξι (6) μήνες, αφότου λάβατε γνώση των ενεργειών ή παραλείψεων της Διοίκησης.

Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη αποσκοπεί στην προστασία των δικαιωμάτων σας, την υπεράσπισή σας έναντι διακρίσεων σε βάρος σας, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εδρεύει στην Αθήνα, (Χατζηγιάννη Μέξη 5, Τ.Κ 115 28, περιοχή Χίλτον). Αναφορές μπορούν να υποβληθούν και με τηλεομοιοτυπία (fax) στον αριθμό 210 - 72.92.129.

Για αναλυτικότερη ενημέρωσή σας σχετικά με τις αρμοδιότητες, τη συγκρότηση και το έργο του Συνηγόρου του Πολίτη, μπορείτε να επισκεφτείτε τον επίσημο ιστοχώρο της Αρχής: www.synigoros.gr

Η καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Κάθε πολίτης κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή οποιοσδήποτε διαμένει σε ένα κράτος μέλος, έχει δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, αν εκτιμά ότι είναι θύμα «κακής διοίκησης» εκ μέρους ενός θεσμικού οργάνου ή οργανισμού της Ε.Ε.

Η καταγγελία στον Διαμεσολαβητή μπορεί να υποβληθεί, μέσω απλού ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας (fax), σε οποιαδήποτε από τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η ηλεκτρονική μορφή του εντύπου καταγγελίας είναι διαθέσιμη στο δικτυακό χώρο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

Το σώμα επιθεωρητών - ελεγκτών δημόσιας διοίκησης

Το Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.) είναι όργανο εσωτερικού ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης, που συστάθηκε με το Νόμο 2477/1997 (ΦΕΚ 59 Α΄).

Στις αρμοδιότητές του περιλαμβάνονται:

η διενέργεια επιθεωρήσεων, εκτάκτων ελέγχων και ερευνών στους φορείς του Δημοσίου, η διενέργεια ένορκων διοικητικών εξετάσεων στους ελεγχόμενους φορείς, η διενέργεια προκαταρκτικών εξετάσεων ή προανακρίσεων, μετά από εισαγγελική παραγγελία, για αδικήματα υπαλλήλων, η συγκέντρωση αποδεικτικού υλικού για την ποινική και πειθαρχική δίωξη υπαλλήλων,

η παραπομπή των υπευθύνων κρατικών λειτουργών και υπαλλήλων στην εισαγγελική αρχή ή στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο,

η άσκηση πειθαρχικής δίωξης για πειθαρχικά αδικήματα λειτουργών και υπαλλήλων, που διαπιστώνονται στο πλαίσιο των ένορκων διοικητικών εξετάσεων, τα οποία τιμωρούνται με την ποινή της οριστικής παύσης, ο έλεγχος της περιουσιακής κατάστασης υπαλλήλων των ελεγχόμενων φορέων.

Βασική επιδίωξη, στο πλαίσιο άσκησης των ανωτέρω αρμοδιοτήτων του Σώματος, είναι η διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και η τήρηση των αρχών της νομιμότητας και της διαφάνειας της δράσης τους. Αυτό επιτυγχάνεται με τους ακόλουθους τρόπους:

εντοπίζοντας φαινόμενα κακοδιοίκησης, διαφθοράς, αδιαφανών διαδικασιών, αναποτελεσματικότητας, χαμηλής παραγωγικότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών καταλογίζοντας ευθύνες σε υπαλλήλους και υπηρεσίες, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο προτείνοντας τη λήψη αναγκαίων μέτρων για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί.

Για αναλυτική παρουσίαση του θεσμού, μπορείτε να επισκεφθείτε τον επίσημο ιστοχώρο του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.: www.seedd.gr

Στοιχεία επικοινωνίας:

Ταχυδ. διεύθυνση: Λεωφ. Συγγρού 60, Τ.Κ. 117 42, Αθήνα.

Τηλεφ. επικοινωνίας: 210 92.81.800, 210 92.81.921 Fax: 210 92.81.819

Ο γενικός επιθεωρητής δημόσιας διοίκησης

Αποτελεί μονοπρόσωπο όργανο της Δημόσιας Διοίκησης, που έχει ως κύρια αποστολή τη διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, την παρακολούθηση και αξιολόγηση του έργου του Σώματος Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και όλων των ιδιαίτερων Σωμάτων και Υπηρεσιών Επιθεώρησης και Ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης και τον εντοπισμό φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης.

Μεταξύ άλλων, ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης:

Διεξάγει ελέγχους, επανελέγχους, επιθεωρήσεις και έρευνες ή διατάσσει τη διενέργειά τους, από τα ελεγκτικά σώματα της Διοίκησης, σε Υπουργεία, Δήμους, Περιφέρειες, νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις αυτών κ.λπ.

Αξιολογεί και διερευνά καταγγελίες ή αναφορές που υποβάλλονται στο γραφείο του, σχετικά με φαινόμενα κακοδιοίκησης στους ανωτέρω φορείς και στα Σώματα Ελέγχου αυτών

Διεξάγει έλεγχο των ετήσιων δηλώσεων οικονομικής κατάστασης («πόθεν έσχες») των προϊσταμένων και υπαλλήλων των πολεοδομικών υπηρεσιών των δήμων, των Δ.Ο.Υ. και των ελεγκτικών μηχανισμών του κράτους και μπορεί να δίνει εντολή άρσης του τραπεζικού, φορολογικού και χρηματιστηριακού απορρήτου

Μπορεί να διεξάγει ένορκη διοικητική εξέταση και να ασκεί ή να διατάσσει την άσκηση πειθαρχικής δίωξης ή τη λήψη άλλων διοικητικών μέτρων

Υποβάλλει νομοθετικές ή οργανωτικές προτάσεις για την αντιμετώπιση των φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης στις υπηρεσίες του Δημοσίου και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Περισσότερες πληροφορίες, σχετικά με τις αρμοδιότητες και το έργο του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, μπορείτε να αναζητήσετε στον επίσημο δικτυακό τόπο του θεσμού: www.gedd.gr

Η Ανταποκριτική Δημόσια Διοίκηση

Φιλοσοφία αυτής της σύγχρονης μορφής διοίκησης είναι ότι οι δημόσιες υπηρεσίες γενικά, υπάρχουν κυρίως για να εξυπηρετούν τους πολίτες, στη βάση σύγχρονων συγκεκριμένων αξιών. Οι νέες αυτές αξίες είναι:

A. Η διαφάνεια

Οι πολίτες έχουν δικαίωμα να γνωρίζουν πώς εργάζεται η Δημόσια Διοίκηση ,ποιες είναι οι αρμοδιότητες και οι επιτρεπόμενες ενέργειες του κάθε δημόσιου λειτουργού, ποιος είναι υπεύθυνος κατά περίπτωση κ.λπ.

B. Η συμμετοχή των πολιτών

Οι πολίτες δεν είναι πλέον παθητικοί αποδέκτες των αποφάσεων της Διοίκησης. Σε πολλές περιπτώσεις, συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, ιδιαίτερα σε θέματα που τους αφορούν άμεσα, είτε μεμονωμένα, είτε μέσα από τη συμμετοχή τους σε συλλογικούς φορείς (σωματεία, συλλόγους, κλπ).

Γ. Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πολιτών

Η Διοίκηση έχει προχωρήσει και έχει σε μεγάλο βαθμό επιτύχει την αντικατάσταση της φιλοσοφίας «ένα μέγεθος για όλους τους πολίτες» (δηλαδή την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας για όλους) με τη νέα αντίληψη για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας με πολλούς τρόπους, ώστε να ικανοποιούνται όλοι οι πολίτες στις ανάγκες ή τις επιθυμίες τους π.χ. ο πολίτης μπορεί να ζητήσει μια πληροφορία από τη Διοίκηση προφορικά, γραπτά, τηλεφωνικά, με fax, κ.λπ. ανάλογα με τις επιθυμίες του.

Δ. Η προσβασιμότητα

Οι πολίτες πρέπει να έχουν εύκολη και με κάθε τρόπο πρόσβαση στη διοίκηση με πολλούς τρόπους και όταν είναι αυτοπρόσωπη, σε ώρες που διευκολύνονται.

Η πολιτική συμμετοχή του πολίτη στο Δήμο του

Ο δήμος διοικείται από το Δημοτικό Συμβούλιο, το Δήμαρχο, την Εκτελεστική Επιτροπή, την Οικονομική Επιτροπή και την Επιτροπή Ποιότητας Ζωής. (άρθρο 7, παρ. 1 του Ν. 3852/ 2010).

1. Το Δημοτικό Συμβούλιο

Το Δημοτικό Συμβούλιο έχει το τεκμήριο αρμοδιότητας στη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων. Χωρίς να υφίσταται κάποια ιεραρχική σχέση μεταξύ των οργάνων διοίκησης του Δήμου, το Δημοτικό Συμβούλιο θεωρείται ως το αρμόδιο όργανο να λάβει απόφαση για κάποιο θέμα, όταν για το χειρισμό του δεν έχει καθοριστεί ή είναι υπό αμφισβήτηση το αρμόδιο διοικητικό όργανο.

Έτσι, το Δημοτικό Συμβούλιο αποφασίζει για όλα τα θέματα που αφορούν το δήμο, εκτός από εκείνα που ανήκουν εκ του νόμου στην αρμοδιότητα του δημάρχου ή άλλου οργάνου του δήμου ή το ίδιο το δημοτικό συμβούλιο μεταβίβασε σε επιτροπή του.

2. Οι Αρμοδιότητες του Δημάρχου

Ο Δήμαρχος είναι μονομελές όργανο διοίκησης του Δήμου και προασπίζει τα τοπικά συμφέροντα, κατευθύνει τις δράσεις του Δήμου για την υλοποίηση του σχεδίου ανάπτυξης και διασφαλίζει την ενότητα της τοπικής κοινωνίας. Ασκεί συγκεκριμένες αρμοδιότητες που του αποδίδονται από διατάξεις νόμων ή άλλα κανονιστικά νομοθετήματα.

3. Οι Αντιδήμαρχοι

Το Δήμαρχο επικουρούν οι Αντιδήμαρχοι, οι οποίοι είναι οι σύμβουλοι της πλειοψηφίας που ορίζει ο δήμαρχος και στους οποίους μεταβιβάζει την άσκηση αρμοδιοτήτων για κάποιο συγκεκριμένο τομέα πολιτικής (καθ' ύλην αρμοδιότητα)

4. Η Εκτελεστική Επιτροπή

Στο Δήμο μας έχει συσταθεί εκτελεστική επιτροπή στην οποία μετέχουν ο Δήμαρχος και όλοι οι Αντιδήμαρχοι. Η εκτελεστική επιτροπή είναι συλλογικό συντονιστικό και εκτελεστικό όργανο του Δήμου και παρακολουθεί την εφαρμογή της δημοτικής πολιτικής σε όλους τους τομείς, καθώς και την εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδίου του Δήμου.

5. Η Οικονομική Επιτροπή

Η Οικονομική Επιτροπή είναι συλλογικό όργανο παρακολούθησης και ελέγχου της οικονομικής λειτουργίας του Δήμου και αποτελείται από συγκεκριμένο αριθμό δημοτικών συμβούλων,

ανάλογα με τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου, προερχόμενων κατά ένα μέρος από τις δημοτικές παρατάξεις της μειοψηφίας.

Μεταξύ των αρμοδιοτήτων της είναι να αποφασίζει, κατόπιν αίτησης (εξώδικος συμβιβασμός στο πλαίσιο δίκης) και για το συμβιβασμό ή την κατάργηση δίκης που έχει αντικείμενο μέχρι ποσού 60.000 ευρώ, πλέον ΦΠΑ (για αντικείμενο δίκης άνω του ποσού αυτού, εισηγείται τη λήψη απόφασης από το δημοτικό συμβούλιο).

6. Η Επιτροπή Ποιότητας Ζωής

Στο Δήμο μας έχει συσταθεί Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, η οποία είναι αποφασιστικό και εισηγητικό συλλογικό όργανο άσκησης των σχετικών με την ποιότητα ζωής, τη χωροταξία, την πολεοδομία και την προστασία του περιβάλλοντος αρμοδιοτήτων του Δήμου.

Η συμμετοχή δημοτών - πληροφόρηση

Οι δημότες και γενικά οι πολίτες του Δήμου μας μπορούν να καταθέτουν ατομικά ή συλλογικά στο Δήμο μας, στις δημοτικές ή τοπικές κοινότητες και σε όλα τα Νομικά Πρόσωπα και φορείς που εποπτεύει, ερωτήσεις για την ενημέρωσή τους, όπως και προτάσεις για την καλύτερη λειτουργία τους.

Οι ερωτήσεις απαντώνται υποχρεωτικά, οι δε προτάσεις συζητούνται και λαμβάνονται υπόψη από τα αρμόδια όργανα του Δήμου μας, όπου οι δημότες έχουν τη δυνατότητα να παρίστανται αυτοπροσώπως και να υποστηρίζουν και προφορικά τις απόψεις τους.

Κάθε δημότης, κάτοικος ή πολίτης του Δήμου μας, μπορεί να διατυπώσει τις παρατηρήσεις του στην ειδική δημόσια συνεδρίαση της Δημοτικής Αρχής, που γίνεται κάθε έτος μετά από έγκαιρη ανακοίνωση και έχει γενικά ως θέματα τον απολογισμό των πεπραγμένων και την εφαρμογή του προγράμματος δημοτικής δράσης.

Στον πίνακα ανακοινώσεων του δημοτικού καταστήματος, δημοσιεύονται, για ενημέρωση των ενδιαφερομένων, τα θέματα που θα συζητηθούν κάθε φορά στο δημοτικό μας συμβούλιο, όπως και οι σχετικές αποφάσεις που λαμβάνονται και διάφορες ανακοινώσεις, χρήσιμες για την πληροφόρηση του δημότη. Επιπλέον, στην ιστοσελίδα που λειτουργεί ο Δήμος μας (www.dion-olympus.gr), ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί, πέραν των δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται τοπικά και για διάφορα άλλα θέματα, που πιθανόν να του είναι χρήσιμα.

Η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης

Είναι όργανο με συμβουλευτικές - γνωμοδοτικές αρμοδιότητες, σχετικά με τα αναπτυξιακά προγράμματα και τα προγράμματα δράσης του Δήμου, η οποία διατυπώνει γνώμη για την επίλυση των προβλημάτων και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων αυτών.

Η Δημοτική Επιτροπή Ισότητας

Είναι συμβουλευτικό προς το δημοτικό συμβούλιο όργανο, με κύρια αρμοδιότητα την υποστήριξη ένταξης της ισότητας των φύλων στις πολιτικές του δήμου σε όλους τους τομείς της πολιτικής, οικονομικής και κοινωνικής ζωής.

ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Δ.Ε.Α.Δ.Ο

Λιτόχωρο

23520 61412

Δ.Ε.Υ.Α.Δ.ΟΛ.

Λεπτοκαρυά

23520 21020

ΔΗ.Κ.Ε.ΔΟ.

Λιτόχωρο

23523 50218

ΠΑΙΔΙΚΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ

Λιτοχώρου 23520 81289

Λεπτοκαρυάς 23520 33552

Ν. Εφέσου 23510 51899

ΚΑΠΗ

Λιτοχώρου 23520 82393

Παράρτημα

Τηλεφωνικός κατάλογος υπηρεσιών του Δήμου και Νομικών του Προσώπων