

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΙ ΘΕΣΜΟΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

**INNOVATIVE INSTITUTIONS IN THE SERVICE OF
CITIZENS ADMINISTRATIVE PROCEDURE**



Πτυχιακή Εργασία των

**Αικατερίνη Μπλάνα
Παναγίωτα Ψυχράμη**

Επιβλέπων καθηγητής: Αντώνιος Μανιάτης

Πάτρα, 2012

Ευχαριστίες

Ευχαριστίες απευθύνονται στον επιβλέποντα καθηγητή κ. Μανιάτη Αντώνιο για τη βοήθεια και τις χρήσιμες συμβουλές που μου παρείχε κατά τη διάρκεια εκπόνησης της πτυχιακής αυτής εργασίας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	<i>Σελίδα</i>
<i>Ευχαριστίες</i>	ii
Περιεχόμενα	iii
Συντομογραφίες	vii
Περίληψη	viii
Διάγραμμα ύλης	x
Πρόλογος	xi
Εισαγωγή: Πολιτική και αστυνομική καινοτόμος εξυπηρέτηση του πολίτη	xii

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)

1.1	Εισαγωγή	1
1.2	Η φυσιογνωμία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)	2
1.3	Τρόπος λειτουργίας των Κ.Ε.Π.	3
1.4	Αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π.	4
1.4.1	Πιλοτικό πρόγραμμα εγχρήματων συναλλαγών και καινοτομίες στα Κ.Ε.Π.	5
1.4.2	Αιτήσεις προς τη Διοίκηση	5
1.4.3	Αιτήσεις τηλεφωνικές (Μέσω του 1564) – Αιτήσεις μέσω διαδικτύου	6
1.4.4	Αιτήσεις τηλεφωνικές («1502»)	7
1.4.5	«Κάρτα Πολιτισμού»	7
1.5	Οι αλλαγές του «Καλλικράτη» για τον πολίτη	9
1.6	Διοικητικές υπηρεσίες	12
1.6.1	Γραφείο εξυπηρέτησης πολιτών	12
1.6.2	Γραφείο εσωτερικής ανταπόκρισης	12
1.7	Δικαιώματα των πολιτών στα Κ.Ε.Π.	13
1.7.1	Πληροφόρηση των πολιτών	13
1.7.2	Προβολή του www.kep.gov.gr	14
1.7.3	Δικαίωμα αναφοράς στις Αρχές και σύντομη διεκπεραίωση των Υποθέσεων	14
1.7.4	Διαφάνεια (πρόσβαση σε έγγραφα)	14
1.7.5	Δικαιώματα του πολίτη σε περίπτωση κακοδιοίκησης	15
1.8	Υποχρεώσεις υπηρεσιών και υπαλλήλων	16
1.9	Συμπέρασμα – προβλήματα	18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Στ.Ε.Π.)

2.1	Εισαγωγή	19
2.2	Ο Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών	20
2.2.1	Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης στις Δ.Ο.Υ.	22
2.3	Πρόταση για τη δημιουργία πρότυπου Στ.Ε.Π.	23
2.3.1	Καθήκοντα ανά θέση εργασίας	24
2.3.2	Αρχές λειτουργίας Στ.Ε.Π.	25
2.3.3	Τρόπος λειτουργίας Στ.Ε.Π.	26
2.3.4	Προαπαιτούμενες δράσεις λειτουργίας Στ.Ε.Π.	26
2.3.5	Πρόγραμμα επικοινωνίας για τη λειτουργία Στ.Ε.Π.	27
2.3.6	Πλάνο επικοινωνίας ανά δράση	27
2.4	Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας	30
2.5	Σχεδιασμός γενικευμένης εφαρμογής Στ.Ε.Π.	31
2.6	Πλεονεκτήματα από την λειτουργία των Στ.Ε.Π. για τις Δ.Ο.Υ.	32
2.7	Συμπέρασμα	34

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΟ ΣΩΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ – ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.)

3.1	Ο Συνήγορος του Πολίτη	36
3.1.1	Εισαγωγή	36
3.1.2	Τι είναι ο Συνήγορος του Πολίτη	37
3.1.3	Τομείς αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Πολίτη	38
3.1.4	Αρμοδιότητες και αναρμοδιότητες του Σ.τ.Π	39
3.1.5	Τρόποι εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω του Σ.τ.Π - Οι έξι θεματικοί Κύκλοι	40
3.1.6	Προϋποθέσεις αναφοράς	41
3.1.7	Ο Συνήγορος του Πολίτη: Ο Συνήγορος του μετανάστη, του πρόσφυγα και του ομογενούς	42
3.1.8	Στατιστικά στοιχεία για το Συνήγορο του Πολίτη	45
3.1.9	«Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης»	47
3.1.10	Συμπέρασμα	48

	<i>Σελίδα</i>
3.2 ΣΩΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ - ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.)	49
3.2.1 Εισαγωγή	49
3.2.2 Τι είναι το Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.)	49
3.2.3 Ιστορικό	50
3.2.4 Στόχοι του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.	50
3.2.5 Δραστηριότητες του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.	50
3.2.6 Συμπέρασμα	51

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΙ ΘΕΣΜΟΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ:

SOLVIT και EUROPE DIRECT

4.1 ΔΙΚΤΥΟ SOLVIT	52
4.1.1 Εισαγωγή	52
4.1.2 Σκοπός της λειτουργίας του δικτύου SOLVIT	52
4.1.3 Τρόπος λειτουργίας του δικτύου SOLVIT	53
4.1.4 Τομείς υποστήριξης πολιτών του δικτύου SOLVIT	55
4.1.5 Πρότυπα ποιότητας και επιδόσεων SOLVIT	56
4.1.6 Συμπέρασμα	57
4.2 ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ EUROPE DIRECT	58
4.2.1 Εισαγωγή	58
4.2.2 Ιστορική αναδρομή κέντρου επικοινωνίας Europe Direct	59
4.2.3 Στόχος του δικτύου Europe Direct	59
4.2.4 Υπηρεσίες του Europe Direct στον πολίτη	59
4.2.5 Δίκτυο Κέντρων Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης στην Ελλάδα	60
4.2.6 Συμπέρασμα	61

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΣ ΤΗΣ ΓΕΙΤΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

5.1 ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΣ ΤΗΣ ΓΕΙΤΟΝΙΑΣ	62
5.1.1 Εισαγωγή	62
5.1.2 Καθήκοντα του Αστυνομικού της Γειτονιάς	62
5.1.3 Πώς επωφελούνται οι πολίτες	64

	<i>Σελίδα</i>
5.1.4 Συμπέρασμα	65
5.2 ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	66
5.2.1 Εισαγωγή	66
5.2.2 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του θεσμού της Δημοτικής Αστυνομίας	67
5.2.3 Γενικές αρμοδιότητες – σχετική νομοθεσία	69
5.2.4 Στελέχωση και αρμοδιότητες της Δημοτικής Αστυνομίας του Δήμου Αθηναίων	73
5.2.5 Συμπέρασμα	82
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	84
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	92
ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.	92
ΣΧΕΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	94

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

Α.Δ.Α.:	Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές
Α.Σ.Ε.Π.:	Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
Γ.Ο.Κ.:	Γενικός Οικοδομικός Κανονισμός
Δ.Ε.Η.:	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
Δ.Ο.Υ.:	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.:	Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Δια Βίου Μάθησης
Ε.Ο.Τ.:	Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού
Ε.Υ.Α.Θ.:	Εταιρία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Θεσσαλονίκης
Εγκ.:	Εγκύκλιος
ΕΛ.ΑΣ.:	Ελληνική Αστυνομία
ΕΛ.Ο.Τ.:	Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
ΕΛ.ΤΑ.:	Ελληνικά Ταχυδρομεία
ΕΥΔΑΠ:	Η Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας
Ι.Γ.Μ.Ε.:	Ινστιτούτο Γεωλογικών και Μεταλλευτικών Ερευνών
Ι.Κ.Α.:	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
Κ.Α.Π.Η.:	Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων
Κ.Β.Σ.:	Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων
Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.:	Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας
Κ.Ε.Π.:	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
Κ.Υ.Α.:	Κοινή Υπουργική Απόφαση
Ν.:	Νόμος
Ν.Π.Δ.Δ.:	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
Ν.Π.Ι.Δ.:	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου
Ο.Α.Ε.Δ.:	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού
Ο.Ε.Κ.:	Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας
Ο.ΚΑ.ΝΑ.:	Οργανισμός Κατά των Ναρκωτικών
Ο.Τ.Α.:	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Π.Δ.:	Προεδρικό Διάταγμα
Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.:	Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης
Σ.τ.Π.:	Συνήγορος του Πολίτη
Στ.Ε.Π.:	Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών
Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.:	Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών & Εργοληπτών Δημοσίων Έργων
ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.:	Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
Φ.Ε.Κ.:	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
Φ.Π.Α.:	Φόρος Προστιθέμενης αξίας

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στις σύγχρονες καινοτόμες διοικήσεις, οι δημόσιες υπηρεσίες υπάρχουν για να εξυπηρετούν τους πολίτες. Αυτό το αξίωμα προκαλεί ανακατατάξεις στο δημόσιο τομέα, με αποτέλεσμα να διαμορφώνεται μια νέα διοίκηση που δημιουργεί πολιτικούς και κοινοτικούς θεσμούς που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) έχουν αποστολή την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών, από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες σε σύντομο χρονικό διάστημα και χωρίς άσκοπες μετακινήσεις. Επίσης διεκπεραιώνουν υποθέσεις τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου.

Ο Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών (Στ.Ε.Π.) λειτουργεί πιλοτικά και αποτελεί σημείο γρήγορης εξυπηρέτησης των πολιτών στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.). Έχει σκοπό να εξυπηρετήσει γρήγορα τους πολίτες ενώ ταυτόχρονα δημιουργείται αποσυμφόρηση και λειτουργικότητα στις Δ.Ο.Υ.

Η ανεξάρτητη διοικητική αρχή του Συνήγορου του Πολίτη συμβάλλει στην ενημέρωση των δημοτών και στην παροχή βοήθειας στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) ώστε να ανταποκριθούν στην βελτίωση της καθημερινής εξυπηρέτησης των πολιτών. Επίσης συμβάλλει στη βελτίωση της πληροφόρησης των μεταναστών, προσφύγων και ομογενών που διαμένουν στην Ελλάδα. Ο μοναδικός ελεγκτικός φορέας με γενική αρμοδιότητα στο σύνολο σχεδόν των δημοσίων υπηρεσιών είναι το Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.). Εκτελεί εσωτερικούς ελέγχους στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης, με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς τους, του βαθμού ανταπόκρισής τους στα αιτήματα των πολιτών καθώς και στη διασφάλιση ενός θεσμικού περιβάλλοντος χρηστής διακυβέρνησης με όρους διαφάνειας για την ανάπτυξη της χώρας και την ευημερία των πολιτών.

Το on-line δίκτυο SOLVIT επιλύει προβλήματα των πολιτών κρατών – μελών της Ε.Ε. που ανακύπτουν από την κακή εφαρμογή της νομοθεσίας της εσωτερικής αγοράς από τις δημόσιες αρχές. Το Κέντρο Επικοινωνίας Europe Direct είναι κοινοτική υπηρεσία πληροφόρησης για θέματα της Ε.Ε., απαντά στις ερωτήσεις των πολιτών για την πολιτική της Ε.Ε., συμβουλεύει και προσανατολίζει τον πολίτη στην ευρωπαϊκή οικοδόμηση.

Ο καινοτομικός εθνικός θεσμός του Αστυνομικού της Γειτονιάς αποτρέπει το έγκλημα στην περιοχή του, βοηθά τους πολίτες και δημιουργεί ένα δίκτυο συνεργασίας

μεταξύ των πολιτών και των Αρχών. Η Δημοτική Αστυνομία λειτουργεί ως αυτοτελής τοπική υπηρεσία που δρα συμπληρωματικά με την Αστυνομία και ασχολείται με την τήρηση και εφαρμογή των διατάξεων που αφορούν στο σύνολο των αρμοδιοτήτων της. Διαπιστώνεται έλλειμμα συνοχής και απλότητας στους μηχανισμούς διοικητικής εξυπηρέτησης του πολίτη καθώς και αδυναμία στη λειτουργία και τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών λόγω και της οικονομικής ύφεσης.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΗΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ:	Πολιτική και αστυνομική καινοτόμος εξυπηρέτηση του πολίτη
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο :	Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο :	Οι Σταθμοί Εξυπηρέτησης Πολιτών (Στ.Ε.Π.)
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο :	Ο Συνήγορος του Πολίτη και το Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.)
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο :	Κοινοτικοί Θεσμοί Εξυπηρέτησης του Πολίτη: SOLVIT και EUROPE DIRECT
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο :	Αστυνομικός της Γειτονιάς και Δημοτική Αστυνομία
ΕΠΙΛΟΓΟΣ:	Έλλειμμα συνοχής και απλότητας σε μηχανισμούς διοικητικής εξυπηρέτησης του πολίτη

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η ανάπτυξη του θέματος πτυχιακής αυτής εργασίας «Καινοτόμοι θεσμοί εξυπηρέτησης του πολίτη στη διοικητική διαδικασία» επιλέχθηκε ανάμεσα σε άλλα, γιατί κρίθηκε ότι αποτελεί ένα χρήσιμο και απαραίτητο εργαλείο στη σύγχρονη κοινωνία.

Μέσα από τις χρονοβόρες διαδικασίες για την έκδοση ενός πιστοποιητικού, μέσα από την ταλαιπωρία για κάποιον που θέλει να εργαστεί ή να σπουδάσει στο εξωτερικό, να αναγνωρίσει το πτυχίο του που έλαβε στην Ευρώπη, μέσα από την αναζήτηση ενός Αστυνομικού οργάνου όταν τον χρειάζεται, ανακύπτει ένα πλήθος ερωτημάτων, τα οποία θεωρήσαμε απαραίτητο να απαντηθούν. Η παρούσα πτυχιακή εργασία μπορεί να βοηθήσει στην ενημέρωση των πολιτών για τους θεσμούς που υπάρχουν σε τοπικό, περιφερειακό, κοινοτικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Επίσης μπορεί αποτελέσει χρήσιμη γνώση στους φοιτητές και γενικά στους νέους, γνώση την οποία πρέπει να έχει ένας ολοκληρωμένος και ενημερωμένος πολίτης που ζει και εργάζεται στην ελληνική αλλά και στην ευρωπαϊκή πραγματικότητα.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Πολιτική και αστυνομική καινοτόμος εξυπηρέτηση του πολίτη

Ένας από τους βασικούς παράγοντες που χαρακτηρίζει την εύρυθμη λειτουργία κάθε κοινωνίας και κατ' επέκταση κάθε κρατικής οντότητας είναι η οργάνωση της δημόσιας διοίκησης. Σκοπός κάθε κυβέρνησης αλλά και των διαφόρων ευρωπαϊκών προγραμμάτων είναι ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης, μέσα από την τεχνολογία αλλά και με την αλλαγή δομών και διοικητικών διαδικασιών.

Τα τελευταία χρόνια έγιναν προσπάθειες από το κράτος και τους πολίτες, οι οποίοι επηρεασμένοι από το πρότυπο του πολίτη-καταναλωτή άρχισαν να ζητούν και να απαιτούν από τη δημόσια διοίκηση, περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες. Η αναβάθμιση των υπηρεσιών αυτών έγινε αφενός με την εφαρμογή του νόμου 3013/2002, όπου δημιουργήθηκαν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης των Πολιτών (Κ.Ε.Π.) για την ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών, αφετέρου με την εφαρμογή του θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη και του Αστυνομικού της Γειτονιάς.

Στις σύγχρονες καινοτόμες διοικήσεις, οι δημόσιες υπηρεσίες υπάρχουν για να εξυπηρετούν τους πολίτες. Αυτό το αξίωμα προκαλεί ανακατατάξεις στο δημόσιο τομέα, με αποτέλεσμα να διαμορφώνεται μια νέα διοίκηση που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών.

Σύμφωνα με το άρθρο 31 του Ν. 3013/2002, (ΦΕΚ 102/Α'), όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 5 του άρθρου 11 του Ν. 3146/2003 (ΦΕΚ 125/Α'), αποστολή των Κ.Ε.Π. είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών ή και των επιχειρήσεων, από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

Τα Κ.Ε.Π. συνιστώνται και λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, στους Δήμους και στις Κοινότητες. Σήμερα λειτουργούν περίπου 1035 Κ.Ε.Π. σε όλη τη χώρα. Λειτουργεί, επίσης, Κ.Ε.Π. στο Υπουργείο Εξωτερικών (Ακαδημίας 3) και η ηλεκτρονική πλατφόρμα των Κ.Ε.Π. έχει συνδεθεί με 22 Προξενεία της Χώρας στο Εξωτερικό, για την εξυπηρέτηση των αποδήμων Ελλήνων.¹

Στην παρούσα μελέτη λοιπόν, που αποτελείται από πέντε κεφάλαια, εξετάζονται οι καινοτόμοι θεσμοί προσανατολισμού και εξυπηρέτησης του πολίτη στη διοικητική διαδικασία.

¹ Κόλλιας Γ., *Πολίτης, Όσα πρέπει να γνωρίζει ένας πολίτης*, http://giatonpoliti.blogspot.com/2010/12/blog-post_14.html, ημερ. πρόσβασης 16-6-2011.

Εκτός από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) λειτουργούν: ο Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών (Στ.Ε.Π.) στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.), ο θεσμός του Συνήγορου του Πολίτη και το Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.), οι κοινοτικοί θεσμοί εξυπηρέτησης του πολίτη Solvit και Europe Direct καθώς επίσης ο θεσμός του Αστυνομικού της Γειτονιάς και η Δημοτική Αστυνομία.

Στο πρώτο κεφάλαιο της παρούσας μελέτης αναπτύσσεται ο καινοτόμος θεσμός της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών που εφαρμόστηκε στην Ελλάδα πριν από μερικά χρόνια. Τα Κ.Ε.Π. κατάφεραν να απλοποιήσουν πολλές διαδικασίες χρονοβόρες, αφού καθημερινά απαλλάσσουν τους πολίτες από πολλές γραφειοκρατικές διαδικασίες που συνεπάγεται η συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες. Γίνεται αναφορά στους στόχους και τη φιλοσοφία της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., καθώς και στις αρμοδιότητές τους. Επίσης παρουσιάζεται ο κατάλογος των διαδικασιών που διεκπεραιώνουν τα Κ.Ε.Π., η οργανική τους ένταξη και οι διοικητικές υπηρεσίες που διαρθρώνεται η υπηρεσία των Κ.Ε.Π. Τέλος, γίνεται αναφορά στα δικαιώματα των πολιτών στα Κ.Ε.Π. καθώς και στις υποχρεώσεις των υπηρεσιών Κ.Ε.Π. και των υπαλλήλων Κ.Ε.Π.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στους Σταθμούς Εξυπηρέτησης Πολιτών (Στ.Ε.Π.) που είναι ένα σημείο ταχείας εξυπηρέτησης πολιτών και λειτουργεί στις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.). Εντάσσεται στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, για τη βελτίωση της εικόνας και της λειτουργικότητας των Δ.Ο.Υ. Είναι αποτέλεσμα μελέτης ειδικής ερευνητικής ομάδας, η οποία συνεκτιμώντας τις καθημερινές απαιτήσεις του Έλληνα πολίτη, την εμπειρία παρόμοιων υπηρεσιών από άλλα υπουργεία και οργανισμούς (Κ.Ε.Π., τράπεζες) και τις βέλτιστες πρακτικές άλλων κρατών, όπως της Αμερικής και της Δανίας, υλοποιείται πιλοτικά. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι στόχοι του Στ.Ε.Π., μια πρότυπη φόρμα υλοποίησης του προγράμματος καθώς και τα πλεονεκτήματα από τη λειτουργία των Στ.Ε.Π. για τις Δ.Ο.Υ. και τους πολίτες.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναπτύσσεται ο θεσμός του Συνήγορου του Πολίτη, που αποτελεί ανεξάρτητη διοικητική αρχή που στόχο έχει να συμβάλει στην ενημέρωση των δημοτών και στην παροχή βοήθειας στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, έτσι ώστε να ανταποκριθούν στο σημαντικό έργο που έχουν αναλάβει: τη βελτίωση της καθημερινότητας του πολίτη. Παράλληλα, στόχος του θεσμού αυτού είναι να συμβάλει στη βελτίωση της πληροφόρησης για τα θέματα της μετανάστευσης, του ασύλου και της

ιθαγένειας /ομογένειας, αλλά κυρίως στην αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση σε όλους τους μετανάστες, πρόσφυγες και ομογενείς που διαμένουν στη χώρα. Σε αυτόν μπορεί να καταφύγει ο κάθε Πολίτης ανεξαρτήτως Εθνικότητας, εφόσον μετά την επαφή του με την αρμόδια υπηρεσία δεν έχει οδηγηθεί στη λύση του προβλήματός του. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι τομείς αρμοδιότητας του Συνήγορου του Πολίτη, οι τρόποι εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω του θεσμού αυτού που αποτελούνται από έξι θεματικούς κύκλους, οι οποίοι περιλαμβάνουν τον κύκλο δικαιωμάτων του ανθρώπου, τον κύκλο κοινωνικής προστασίας, τον κύκλο ποιότητας ζωής, τον κύκλο σχέσεων κράτους-πολίτη, τον κύκλο δικαιωμάτων του παιδιού και τέλος, τον κύκλο ισότητας των φύλων. Παρουσιάζεται διεξοδικά η σχετική νομοθεσία του θεσμού καθώς και στατιστικά στοιχεία για τη λειτουργία του θεσμού του Συνήγορου του Πολίτη. Επίσης το κεφάλαιο αυτό αναφέρεται στο Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.), το οποίο δημιουργήθηκε το 2004 με στόχο την καταπολέμηση της διαφθοράς και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και εφαρμόζει συστηματικά ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα διοικητικών μεταρρυθμίσεων που αποβλέπουν στην αναδιοργάνωση και εξορθολογισμό των δημοσίων υπηρεσιών, με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς τους, του βαθμού ανταπόκρισής τους στα αιτήματα των πολιτών καθώς και στη διασφάλιση ενός θεσμικού περιβάλλοντος χρηστής διακυβέρνησης με όρους διαφάνειας που να προωθεί την ανάπτυξη της χώρας και την ευημερία των πολιτών. Γίνεται ιστορική αναδρομή του θεσμού και αναφορά στους στόχους του και τις δραστηριότητές του.

Το τέταρτο κεφάλαιο αναφέρεται στο SOLVIT, το οποίο λειτούργησε το 2002 και είναι ένα δίκτυο on-line επίλυσης προβλημάτων στο οποίο τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης συνεργάζονται για την επίλυση προβλημάτων που ανακύπτουν από την κακή εφαρμογή της νομοθεσίας της εσωτερικής αγοράς από τις δημόσιες αρχές. Τα κέντρα SOLVIT αποτελούν ένα καινοτομικό κοινοτικό θεσμό. Έτσι στο κεφάλαιο αυτό δίδονται στοιχεία για τον σκοπό της λειτουργίας του δικτύου, τον τρόπο λειτουργίας του, τους τομείς υποστήριξης των πολιτών καθώς επίσης γίνεται αναφορά στα εθνικά κέντρα SOLVIT. Επίσης αναφέρεται στο Κέντρο Επικοινωνίας Europe Direct, το οποίο είναι μια υπηρεσία κοινοτική που βοηθάει τους πολίτες να λάβουν απάντηση στις ερωτήσεις τους σχετικά με την Ευρωπαϊκή Ένωση και παρέχει πληροφορίες σχετικά με κάθε είδους θέμα που αφορά την Ε.Ε., συμπεριλαμβανομένων και των δικαιωμάτων και ευκαιριών που έχει ο πολίτης της Ε.Ε., καθώς και για το πώς μπορεί να επωφεληθεί απ' αυτά. Γίνεται ιστορική αναδρομή του θεσμού και

παρουσιάζονται οι στόχοι, οι υπηρεσίες που παρέχει το δίκτυο καθώς επίσης και τα Κέντρα Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης - Europe Direct στην Ελλάδα.

Το πέμπτο κεφάλαιο αναφέρεται στον καινοτόμο θεσμό του Αστυνομικού της Γειτονιάς, στα καθήκοντα και στις αρμοδιότητές, του καθώς επίσης παρουσιάζει τα οφέλη των πολιτών από τη λειτουργία του θεσμού. Επίσης αναφέρεται στο νέο εθνικό θεσμό της Δημοτικής Αστυνομίας που υποστηρίζεται διοικητικά και επιστημονικά από τις υφιστάμενες υπηρεσίες του Δήμου με αποκλειστική ή παράλληλη άσκηση καθηκόντων. Παρουσιάζεται ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του θεσμού, ενώ στη συνέχεια γίνεται αναφορά στις αρμοδιότητες για κάθε τμήμα ξεχωριστά καθώς επίσης και στη σχετική νομοθεσία. Πρόκειται για ένα θεσμό της δημόσιας διοίκησης, που έρχεται να υπηρετήσει αφενός την έννοια της αστυνόμευσης και αφετέρου τις αρχές της σύγχρονης τοπικής αυτοδιοίκησης.

Η πτυχιακή αυτή εργασία ολοκληρώνεται με τον επίλογο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)

1.1 Εισαγωγή

Η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει αναπτύξει ένα δίκτυο από πολύπλοκες, δαιδαλώδεις και αρκετές φορές αντιφατικές διαδικασίες, οι οποίες λειτουργούν ανασχετικά ως προς την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών και ταλαιπωρούν το συναλλασσόμενο πολίτη με μεγάλες χρονοτριβές και πιθανόν οικονομικές επιβαρύνσεις, δημιουργώντας ταυτόχρονα κρίση εμπιστοσύνης στο κράτος.

Ωστόσο, η αναπόδραστη ανάγκη της βέλτιστης διαχείρισης των ανεπαρκών διαθέσιμων οικονομικών πόρων από τα σύγχρονα κράτη, οδηγεί στη μετάβαση από μια δημόσια διοίκηση που είχε ως κυρίαρχο στόχο τη λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο εφαρμογής τους, σε μια σύγχρονη, ανταποκριτική δημόσια διοίκηση, η οργάνωση της οποίας έχει ως κύριο στόχο τη διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα.

Ο καινοτόμος θεσμός της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών εφαρμόστηκε στην Ελλάδα πριν από μερικά χρόνια και κατάφεραν απλοποιήσουν πολλές διαδικασίες χρονοβόρες, αφού καθημερινά απαλλάσσουν τους πολίτες από πολλές γραφειοκρατικές διαδικασίες που συνεπάγεται η συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες.



Σήμερα τα Κ.Ε.Π. (Κέντρα Ενημέρωσης Πολιτών) τα συναντά πλέον κανείς και στα πιο απίθανα σημεία της χώρας. Συγχρόνως, ενισχύθηκε ο ρόλος τους και αυξήθηκαν σημαντικά οι υπηρεσίες που παρέχουν στους πολίτες. Έτσι, στα Κ.Ε.Π. μπορεί να απευθυνθεί κάποιος για την έκδοση ταυτότητας, διαβατηρίου, άδειας οδήγησης,

πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης, άδεια ασκήσεως επαγγέλματος και για 852 ακόμη διαδικασίες.²

1.2 Η φυσιογνωμία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) υπάγονται στο Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και αποτελούν μια συστηματική προσέγγιση στο πρόβλημα του προσανατολισμού και της εξυπηρέτησης των πολιτών στις σχέσεις τους με το δημόσιο τομέα. Είναι έργο του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης που ονομάζεται «Αριάδνη» και το οποίο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το έργο «Αριάδνη II» είναι συνέχεια του έργου «Αριάδνη», το οποίο εντάχθηκε και υλοποιήθηκε μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος " Κοινωνία της Πληροφορίας", στο πλαίσιο του Γ΄ Κ.Π.Σ. 2000-2006. Υλοποιήθηκε με τη συνδρομή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με τη συγχρηματοδότηση κατά 80% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και κατά 20% εθνική συμμετοχή.³

Η φιλοσοφία της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών επικεντρώνεται στο σύνθημα "διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες". Η πρωτοβουλία της δημιουργίας τους, αποτελεί μια πρωτοποριακή παρέμβαση για τα ελληνικά δεδομένα, στον τομέα της ποιοτικής βελτίωσης των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Η καινοτομία του έργου εστιάζεται στο γεγονός ότι ο πολίτης με την επίσκεψή του στα Κ.Ε.Π. μπορεί να πληροφορείται έγκυρα και υπεύθυνα για διάφορα θέματα που αφορούν στις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση, να υποβάλλει αιτήματα για διεκπεραίωση υποθέσεων του από διάφορες Δημόσιες Υπηρεσίες και να παραλαμβάνει διοικητικά έγγραφα.

Για τη σχεδίαση του συστήματος συνεκτιμήθηκε το σημερινό επίπεδο οργάνωσης του δημόσιου τομέα, οι δυνατότητες βελτίωσης με τη χρήση των νέων τεχνολογιών, η αναμενόμενη ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, το κόστος των παρεχομένων υπηρεσιών και η διεθνής εμπειρία.

Η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών δε συνίσταται μόνο στη μείωση της γραφειοκρατίας και την ελαχιστοποίηση των μετακινήσεων. Εξίσου σημαντικό είναι ο πολίτης να νιώσει ότι το κράτος ενδιαφέρεται για τις ανάγκες του,

² <http://www.asxetos.gr/Default.aspx?tabId=274&c=57&aid=1061#ixzz1RuQz11rJ>, ημερ. δημ.: 5-5-2005, *Οι διευθύνσεις των Κ.Ε.Π. σε όλη την Ελλάδα*, ημερ. πρόσβασης 20-4-2011.

³ Υπουργείο Εσωτερικών, 2011, *Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)*, <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>, ημερ. πρόσβασης 20-4-2011.

ακούει τους προβληματισμούς του και είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις.

Με τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 «Αναβάθμιση της Πολιτικής Προστασίας και άλλες διατάξεις» συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών στις Περιφέρειες, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, τους Δήμους και τις Κοινότητες.

Πρόκειται για υπηρεσιακές μονάδες που έχουν ως σκοπό να περιορίσουν τις μετακινήσεις των συναλλασσομένων με τη διοίκηση πολιτών, από γραφείο σε γραφείο και από υπηρεσία σε υπηρεσία. Οι υπηρεσίες περιορισμού των διαδρομών («one - stop shop» = κατάσταση μονής στάσης) μπορεί να επιλαμβάνονται υποθέσεων από την υποβολή του σχετικού αιτήματος μέχρι την ικανοποίησή του, για τις οποίες υποθέσεις συναρμόδιες είναι υπηρεσιακές μονάδες (Διευθύνσεις, Τμήματα) ενός φορέα (π.χ. Δήμος, Νομαρχία) ή δικτύου φορέων (π.χ. ένα Υπουργείο, μία Νομαρχία, ένα Ν.Π.Δ.Δ.).⁴

1.3 Τρόπος λειτουργίας των Κ.Ε.Π.

Βασικός παράγοντας για την επιτυχή λειτουργία μιας υπηρεσίας της μορφής «one stop shop» είναι η αυτοματοποίηση στο μέγιστο βαθμό των διαδικασιών που αυτή θα αναλαμβάνει. Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών γίνεται με τη χρήση λογισμικού, μέσω του οποίου έχει δημιουργηθεί βάση δεδομένων στην οποία έχουν καταχωρηθεί και κωδικοποιηθεί όλες οι διαδικασίες που αναλαμβάνουν τα Κ.Ε.Π. για λογαριασμό των πολιτών που απευθύνονται σε αυτά.

Το σύστημα αυτό παρέχει τη δυνατότητα να ανακαλείται ανά πάσα στιγμή με βάση το θέμα, η λεπτομερής περιγραφή οποιασδήποτε διαδικασίας, ο απαιτούμενος χρόνος καθώς και ο κατάλογος των αναγκαίων δικαιολογητικών για τη διεκπεραίωσή της. Η καταγραφή του αναγκαίου χρόνου για την ολοκλήρωση κάθε συγκεκριμένης διαδικασίας βοηθά τόσο στην εκτίμηση του συνολικού χρόνου για την ολοκλήρωση της υπόθεσης που αναλαμβάνουν τα Κ.Ε.Π. όσο και στην παρακολούθηση των επιμέρους φάσεων ώστε να γίνονται οι αναγκαίες παρεμβάσεις προς τις αρμόδιες υπηρεσίες όταν αυτό απαιτείται.

⁴ Υπουργείο Εσωτερικών, 2011, *Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)*, <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>, ημερ. πρόσβασης 20-4-2011.

1.4 Αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π.

Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Ειδικότερα τα Κ.Ε.Π. έχουν τις εξής αρμοδιότητες:

α) Ενημέρωση

Ενημερώνουν και πληροφορούν τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση υποθέσεων. Τα αναγκαία πληροφοριακά στοιχεία αντλούνται από την κεντρική βάση δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., με την οποία συνδέονται όλα τα Κ.Ε.Π., αλλά και από τοπικές βάσεις δεδομένων, τις οποίες μπορεί να διαμορφώσει κάθε επιμέρους Κ.Ε.Π.

β) Διεκπεραίωση υποθέσεων

§ Παραλαμβάνουν αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρούνται σε ειδικό πρωτόκολλο.

§ Διαθέτουν για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/99).

§ Ελέγχουν την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, τα Κ.Ε.Π. τα αναζητούν και τα παραλαμβάνουν με οποιοδήποτε πρόσφατο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.

§ Διαβιβάζουν πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή επί αντικαταβολή.

γ) Άλλες υπηρεσίες:

§ Η επικύρωση διοικητικών εγγράφων.

§ Η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής.

§ Η χορήγηση παραβόλων, υπεύθυνων δηλώσεων κ.ά.

§ Η χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.⁵

1.4.1 Πιλοτικό πρόγραμμα εγχρήματων συναλλαγών και καινοτομίες στα Κ.Ε.Π.

Με το νέο έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ ΙΙ» από το 2007 ξεκίνησαν οι ενέργειες για την τεχνική δυνατότητα διεξαγωγής ηλεκτρονικών πληρωμών μέσα από επιλεγμένα Κ.Ε.Π. και σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς, προκειμένου να μπορεί ο πολίτης να πληρώνει το παράβολο κάποιας διαδικασίας εντός του Κ.Ε.Π. χωρίς άσκοπες μετακινήσεις προς άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες. Τα 1037 Κ.Ε.Π., που λειτουργούν σε όλη την Ελλάδα, αποτελούν υποκαταστήματα της Δημόσιας Διοίκησης. Η ολοκλήρωση των έργων πληροφορικής προωθεί την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με οφέλη για την καθημερινότητα του πολίτη. Σήμερα, για 93 μονομηματικές διαδικασίες, όπως το πιστοποιητικό γέννησης ή το αντίγραφο ποινικού μητρώου, ο πολίτης δεν χρειάζεται καν να προσέλθει σε Κ.Ε.Π., για να υποβάλει αίτηση. Αρκεί ένα τηλεφώνημα στο «1502» ή μια επίσκεψη στο δικτυακό τόπο των Κ.Ε.Π., για να παραγγείλει το πιστοποιητικό που χρειάζεται και να επιλέξει το Κ.Ε.Π. από το οποίο θα το παραλάβει, ειδοποιούμενος με τηλεφώνημα ή με SMS.

Αρκετές από αυτές τις διαδικασίες προϋποθέτουν την καταβολή κάποιου παραβόλου, πράγμα που υποχρεώνει τον πολίτη να μεταβαίνει σε άλλη Δημόσια Υπηρεσία ή Τράπεζα για να πληρώνει το προαπαιτούμενο παράβολο. Τα Κ.Ε.Π. διαθέτουν τώρα την κατάλληλη ηλεκτρονική υποδομή, προκειμένου να μπορεί ο πολίτης να καταβάλει το αντίστοιχο τίμημα, όταν αυτό απαιτείται, εντός του Κ.Ε.Π. Οι υποδομές του νέου έργου «ΑΡΙΑΔΝΗ ΙΙ» υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές πληρωμές παραβόλων τόσο εντός των Κ.Ε.Π., όσο και καλώντας το «1564» ή παραγγέλλοντας το διοικητικό προϊόν μέσω Διαδικτύου με χρέωση οποιασδήποτε πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας, όπως θα αναλυθεί πιο κάτω.⁶

1.4.2 Αιτήσεις προς τη Διοίκηση

Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας Ν. 2690/99 Άρθρο 3, Θέμα 6ο

⁵ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (2008), Κ.Ε.Π. Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αχαΐας, Έντυπο "Οργάνωση και Λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών", Πάτρα.

⁶ Ανδρεουλάκος, Α., 2007, Έναρξη πιλοτικού προγράμματος εγχρήματων συναλλαγών στα Κ.Ε.Π., Υπ. Εσωτερικών, http://www.andreoulakos.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=399&Itemid=36, ημερ. πρόσβασης 12-4-2011.

«1. Αίτηση του ενδιαφερομένου, για την έκδοση διοικητικής πράξης, απαιτείται όταν το προβλέπουν οι σχετικές διατάξεις».

«2. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί, πριν από την έκδοση της διοικητικής πράξης, να παραιτηθεί από την αίτησή του χωρίς συνέπειες, εκτός αν υπάρχει ειδική αντίθετη ρύθμιση. Ανάκληση της παραίτησης δεν μπορεί να γίνει».

«3. Για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικώς οι δημόσιες αρχές, για όλα τα θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους. Στα έντυπα αναφέρονται οι προβλεπόμενες από την νομοθεσία προϋποθέσεις για την ικανοποίηση του αιτήματος, οι εφαρμοστέες διατάξεις, τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος, καθώς και ο χρόνος μέσα στον οποίο θα δοθεί η απάντηση. Αν ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι δεν μπορεί να γράψει, ο αρμόδιος υπάλληλος, ύστερα από προφορική έκθεση του αιτήματος του ενδιαφερομένου, οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση».⁷

1.4.3 Αιτήσεις τηλεφωνικές (Μέσω του 1564) – Αιτήσεις μέσω διαδικτύου

Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας Ν. 2690/99 Άρθρο 3, Θέμα 6ο

Με το έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ 2» του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης παρέχεται πλέον η δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλουν αιτήσεις για την χορήγηση πιστοποιητικών του Δημοσίου τόσο μέσω του τηλεφωνικού κέντρου (1564) όσο και μέσω του προσωπικού τους ηλεκτρονικού υπολογιστή, εφόσον βέβαια διαθέτουν σύνδεση με το διαδίκτυο (internet), με επίσκεψή τους στην ιστοσελίδα των Κ.Ε.Π. (www.kep.gov.gr).

Επισημαίνεται ότι το τηλεφωνικό κέντρο 1564, ο αριθμός του οποίου δεν είναι ευκολομνημόνευτος θα ήταν προτιμότερο να χρησιμοποιείται το 1502 ή ένα νούμερο, για παράδειγμα το «1500».

Επιπλέον ο πολίτης δηλώνει με την αίτησή του και το Κ.Ε.Π. το οποίο θα διεκπεραιώσει το αίτημά του και από το οποίο θα παραλάβει το πιστοποιητικό. Η ενημέρωση του ενδιαφερόμενου πολίτη για την παραλαβή του πιστοποιητικού γίνεται είτε με τηλεφωνική επικοινωνία του Κ.Ε.Π. με τον πολίτη ή και με αποστολή SMS, εφόσον βέβαια το επιθυμεί ο πολίτης και έχει δηλώσει τον αριθμό του κινητού

⁷ Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας, Θέμα 6ο: Αιτήσεις προς τη Διοίκηση – Αιτήσεις Τηλεφωνικές «1564», «1502», Ν. 2690/99, άρθρο, <http://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/circular/8093/print/pdf>, ημερ. πρόσβασης 29-10-2011.

τηλεφώνου του. Έτσι πλέον ο πολίτης για να εξυπηρετηθεί επισκέπτεται μία και όχι δύο φορές το Κ.Ε.Π.⁸

1.4.4 Αιτήσεις τηλεφωνικές («1502»)

Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας Ν. 2690/99 Άρθρο 3, Θέμα 6ο

Οι πολίτες παράλληλα με τη δυνατότητα που τους παρέχεται να μεταβαίνουν στα Κ.Ε.Π. ή στις Διοικητικές Αρχές και να ζητούν την έκδοση αντιγράφων βεβαιώσεων ή πιστοποιητικών, έχουν και το δικαίωμα να υποβάλουν τηλεφωνική αίτηση, μέσω του Ο.Τ.Ε.

Έτσι καλώντας τον τετραψήφιο αριθμό 1502 ζητούν την έκδοση και αποστολή, με συστημένη επιστολή, ορισμένων πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων, στη διεύθυνση που δηλώνουν, καταβάλλοντας 4,20 ευρώ (τηλεφωνικό και ταχυδρομικό τέλος). Εάν δεν ζητήσουν την αποστολή με συστημένη επιστολή και παραλάβουν τα αντίγραφα των πιστοποιητικών οι ίδιοι, από την αρμόδια υπηρεσία που τα εξέδωσε, τότε καταβάλλουν δύο (2) ευρώ, (κόστος τηλεφωνικής αίτησης).⁹

1.4.5 «Κάρτα Πολιτισμού»

Μια νέα διοικητική διαδικασία που διεκπεραιώνουν τα Κ.Ε.Π. είναι η λεγόμενη «Κάρτα Πολιτισμού». Το Υπουργείο Πολιτισμού σχεδίασε και έθεσε σε εφαρμογή το πρόγραμμα «Πολιτισμός για Όλους-Κάρτα Πολιτισμού» που έχει ως σκοπό να διευκολύνει την πρόσβαση ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων στο πολιτιστικό γίγνεσθαι της χώρας. Οι πολιτιστικοί θεσμοί που ανήκουν στο Υπουργείο Πολιτισμού, εποπτεύονται από αυτό ή συνεργάζονται στενά μαζί του αλλά και πολλοί πολιτιστικοί φορείς του ιδιωτικού τομέα ανοίγουν τις πόρτες τους δωρεάν ή με ουσιαστική έκπτωση σε μεγάλες κατηγορίες πολιτών που συχνά δυσκολεύονται να παρακολουθήσουν σημαντικές πολιτιστικές εκδηλώσεις.

Το πρόγραμμα «Πολιτισμός για Όλους - Κάρτα Πολιτισμού» είναι ένα μέσο για την άρση ή τον περιορισμό των κοινωνικών ανισοτήτων στον κρίσιμο τομέα του πολιτισμού. Το Υπουργείο Πολιτισμού εξειδικεύει έτσι την «Κάρτα Σύγκλισης»

⁸ Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας, Θέμα 6ο: Αιτήσεις προς τη Διοίκηση – Αιτήσεις Τηλεφωνικές «1564», «1502», Ν. 2690/99, άρθρο, <http://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/circular/8093/print/pdf>, ημερ. πρόσβασης 29-10-2011.

⁹ Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας, Θέμα 6ο: Αιτήσεις προς τη Διοίκηση – Αιτήσεις Τηλεφωνικές «1564», «1502», Ν. 2690/99, άρθρο, <http://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/circular/8093/print/pdf>, ημερ. πρόσβασης 29-10-2011.

διευκολύνοντας τη σύγκλιση όλων των ανθρώπων στο μεγάλο ρεύμα του πολιτισμού, της δημιουργίας, της γνώσης, της πολιτιστικής κληρονομιάς, της ψυχαγωγίας, της εκπαίδευσης μέσω του πολιτισμού. Η «Κάρτα Πολιτισμού» λειτούργησε με επιτυχία στη Θεσσαλονίκη από 01-07-2003 και επεκτάθηκε σε ολόκληρη τη χώρα.

Ωστόσο σήμερα με την οικονομική κρίση που διέρχεται η οικονομία της Ελλάδας έχουν ανασταλεί οι υπηρεσίες της «Κάρτας Πολιτισμού» για πολλές κατηγορίες πολιτών που την δικαιούνται.

Η «Κάρτα Πολιτισμού» δίνει στον κάτοχό της το δικαίωμα:

- § Ελεύθερης εισόδου στα μουσεία και τους αρχαιολογικούς χώρους όλο το έτος.
- § Δωρεάν εισόδου στις πολιτιστικές εκδηλώσεις του Υπουργείου Πολιτισμού και των φορέων του, δηλαδή σε θεατρικές παραστάσεις, συναυλίες, κινηματογραφικές προβολές κ.λπ. σε καθορισμένες ημέρες της εβδομάδας.
- § Εισόδου με σημαντική έκπτωση σε θεατρικές και χορευτικές παραστάσεις, κινηματογραφικές προβολές, μουσικά γεγονότα, εκθέσεις κ.λπ. που οργανώνονται από φορείς που είναι προγραμματικά συμβεβλημένοι με το Υπουργείο Πολιτισμού.
- § Έκπτωσης στην αγορά βιβλίων (σε συνεργασία με την ομοσπονδία και τους συλλόγους εκδοτών και βιβλιοπωλών).
- § Ελεύθερης εισόδου στα «Κυριακάτικα Πρωινά» του Μεγάλου Μουσικής Αθηνών και του Μεγάλου Μουσικής Θεσσαλονίκης.

Κάτοχοι της «Κάρτας Πολιτισμού» μπορούν να γίνουν με πολύ απλό τρόπο:

- § Οι κάτοχοι κάρτας ανεργίας του Ο.Α.Ε.Δ., ανανεωθείσας για ένα χρόνο τουλάχιστον, ηλικίας μέχρι 30 ετών.
- § Οι πολύτεκνες οικογένειες.
- § Τα μέλη των Κ.Α.Π.Η.
- § Τα άτομα με αναπηρία άνω του 67%, τα άτομα με διανοητική αναπηρία, καθώς και οι συνοδοί των τυφλών και όσων χρησιμοποιούν αναπηρικά αμαξίδια.
- § Οι αγωνιστές της Εθνικής Αντίστασης.
- § Ειδικές κοινωνικές ομάδες -όσοι μετέχουν σε πρόγραμμα απεξάρτησης και αποιδρυματοποίησης- και άλλες ειδικές ομάδες.^{10, 11}

¹⁰ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, 2008, "Το Αλφαβητάρι των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών", Κ.Ε.Π. Δήμου Πάτρας.

¹¹ Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, 2007, "Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών", Κ.Ε.Π. Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, Εθνικό Τυπογραφείο – Αθήνα, 2003.

Επειδή οι παροχές της «Κάρτας Πολιτισμού» ήταν πολύ σημαντικές για τους δικαιούχους πολίτες, οι οποίοι λόγω της κατάστασής τους είχαν αυξημένες ανάγκες για πολιτιστικές δραστηριότητες ενώ είχαν λίγους οικονομικούς πόρους για να συμμετέχουν, πρέπει να είναι ένα από τα οικονομικά μέτρα λιτότητας που σύντομα θα αρθεί παρ' όλη την οικονομική κρίση.

1.5 Οι αλλαγές του «Καλλικράτη» για τον πολίτη

Ο πολίτης βρίσκεται στο επίκεντρο των αλλαγών που επιφέρει η εφαρμογή του «Καλλικράτη». Με τους νέους θεσμούς που προτείνονται τόσο σε επίπεδο Δήμων όσο και σε επίπεδο Περιφέρειας ενδυναμώνονται οι θεσμοί δημοκρατικού προγραμματισμού και ελέγχου. Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει στους νέους θεσμούς διαβούλευσης σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, τη αναζωογόνηση των τοπικών συμβουλίων και την εισαγωγή του θεσμού του συνηγόρου του Δημότη για τον έλεγχο της κακοδιοίκησης σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο. Παράλληλα, μέσω της θεσμοθέτησης της υποχρέωσης των Ο.Τ.Α. να αναρτούν υποχρεωτικά κάθε πράξη στο διαδίκτυο, συμπεριλαμβανομένων των αποφάσεων για τη λειτουργία των συλλογικών οργάνων καθώς και των προκηρύξεων, διαγωνισμών, προμηθειών, προσλήψεων, συμβάσεων και αναθέσεων, εξασφαλίζεται το δικαίωμα πρόσβασης των πολιτών στην πληροφόρηση και η άσκηση κοινωνικού ελέγχου στις πράξεις της Περιφέρειας και στη διαχείριση των οικονομικών πόρων, και έτσι η εφαρμογή της αρχής της πολιτικής λογοδοσίας.

Σημαντικές όμως είναι και οι αλλαγές στο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών με την διεύρυνση του θεσμού των Κ.Ε.Π. σε κάθε χωριό και γειτονιά και την εισαγωγή μιας σειράς καινοτομιών, όπως η κάρτα του δημότη και η διοικητική βοήθεια στο σπίτι που απλουστεύουν τις διαδικασίες και επιταχύνουν την εξυπηρέτηση των δημοτών καθώς και η θεμελίωση του ψηφιακού δήμου και την παροχή όλο και περισσότερων υπηρεσιών χωρίς μετακινήσεις, έξοδα και καθυστερήσεις. Παράλληλα, με την ανακατανομή των αρμοδιοτήτων μεταξύ των νέων Δήμων και Περιφερειών επιδιώκεται η ενοποίησή τους σε ένα επίπεδο με στόχο την μείωση των διοικητικών βαρών και την συντόμευση των διαδικασιών σε μια σειρά από καίρια ζητήματα που σχετίζονται με την καθημερινότητα του πολίτη όπως οι αδειοδοτήσεις και οι έλεγχοι σε τοπικό επίπεδο.¹²

¹² Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Καλλικράτης», *Ο «Καλλικράτης» για τον πολίτη*, Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, <http://kallikratis.ypes.gr/Contents.aspx?catid=266&lang=gr&View=20>, ημερ. πρόσβασης 25-9-2011.

Τι ίσχυε	Οι καινοτομίες του «Καλλικράτη»
<p>Σήμερα υπάρχουν 1.000 Κ.Ε.Π. περίπου που ιδρύθηκαν από το 2001</p>	<p>Δημιουργούνται δίπλα στα σημερινά 1.000 Κ.Ε.Π. άλλα 1.000 επιπλέον «Δημοτικά e-ΚΕΠ».</p> <p>Για την εξυπηρέτηση του πολίτη ενισχύεται και εκσυγχρονίζεται ο θεσμός των δημοτικών Κ.Ε.Π., με τη δημιουργία μικρών, αποτελεσματικών «Δημοτικών e – ΚΕΠ», σε κάθε γειτονιά ή χωριό ανάλογα με τις ανάγκες εξυπηρέτησης, με τα οποία παρέχονται οι βασικές υπηρεσίες της δημοτικής και περιφερειακής αυτοδιοίκησης όσο το δυνατόν εγγύτερα στο πολίτη.</p>
<p>Ο πολίτης που βρίσκεται σε αδυναμία να εξυπηρετηθεί από το Δήμο πρέπει να βρει τρόπο για να διεκπεραιώνει κάποιος άλλος τις υποθέσεις του.</p>	<p>Οι Δήμοι συνιστούν ειδικό αυτοτελές γραφείο το οποίο υπάγεται απευθείας στο δήμαρχο, για την παροχή διοικητικής βοήθειας σε άτομα που έχουν αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στους δήμους ή στα Κ.Ε.Π.</p>
<p>Δεν υπάρχουν εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην υπηρεσία του πολίτη.</p>	<p>Εισάγεται η έξυπνη «κάρτα του Δημότη», ξεκινά η υλοποίηση της «κάρτας του πολίτη». Με αυτή περνούν οι Δήμοι στην αυτόματη εξυπηρέτηση (π.χ. έκδοση πιστοποιητικών), αλλά και διευκολύνεται η συμμετοχή σε δημοκρατικές διαδικασίες (π.χ. τοπικά δημοψηφίσματα)</p>
<p>Ο πολίτης ταλαιπωρείται από τις αλληλοεπικαλύψεις των αρμοδιοτήτων. Ταυτόχρονα υπάρχει και διάχυση της ευθύνης.</p>	<p>Η άσκηση κάθε αρμοδιότητας γίνεται σε ένα επίπεδο χωρίς τη πολυδιάσπαση της. Ο πολίτης εξυπηρετείται σε ένα σημείο με αποτέλεσμα να μειώνεται η ταλαιπωρία του αλλά και οι χρόνοι για την ολοκλήρωση κάθε εργασίας.</p>
<p>Οι πολίτες δεν έχουν θεσμοθετημένη συμμετοχή στο σχεδιασμό πολιτικών για την ανάπτυξη και όλα τα σημαντικά ζητήματα του Δήμου</p>	<p>Στους δήμους και στις περιφέρειες συγκροτείται Επιτροπή Διαβούλευσης ως γνωμοδοτικό όργανο.</p> <p>Σε αυτή συμμετέχουν επιμελητήρια και εκπρόσωποι σημαντικών επιχειρηματικών κλάδων του Δήμου ή της Περιφέρειας και απλοί πολίτες</p>
<p>Στα τοπικά διαμερίσματα δεν υπάρχει κανένας θεσμός στον οποίο να μπορεί να εκφραστεί το σύνολο της κοινότητας για σημαντικά ζητήματα τοπικού αναπτυξιακού χαρακτήρα.</p>	<p>Στις τοπικές κοινότητες (έως δηλ. 2.000 κατοίκους) καλούνται οι κάτοικοι και οι φορείς της τοπικής κοινότητας, τουλάχιστον μια φορά κατ' έτος σε συνέλευση, προτείνουν στα αρμόδια όργανα του δήμου, ανάλογα με το χαρακτήρα των αναγκών των κατοίκων της τοπικής κοινότητας και τις προτεραιότητες για την τοπική ανάπτυξη,</p> <p>- τα έργα που πρέπει να εκτελεστούν στην τοπική κοινότητα.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - την παροχή υπηρεσιών για την τουριστική αξιοποίηση και προβολή της τοπικής κοινότητας - την εφαρμογή πολιτιστικών, ψυχαγωγικών και αθλητικών προγραμμάτων και - κάθε άλλο θέμα που αφορά την τοπική κοινότητα.
Οι αποφάσεις των Δήμων, των Ν.Π.Δ.Δ. τους και των Δημοτικών Επιχειρήσεων δεν τυγχάνουν πάντα ευρύτερης δημοσιότητας με αποτέλεσμα οι πολίτες να μην ενημερώνονται για το πού διατίθενται τα χρήματά τους.	Για κάθε όργανο των Δήμων, και όλων των Νομικών Προσώπων τους εισάγεται υποχρέωση ανάρτησης κάθε απόφασής τους στο διαδίκτυο, προκειμένου αυτή να είναι εκτελεστή.
Η συνηθέστερη οδός για κάποιον πολίτη που αισθάνεται ότι αδικείται ή επιθυμεί να κάνει μια καταγγελία είναι να αποταθεί στο Δήμαρχο ή κάποιο μέλος του Δημοτικού Συμβουλίου.	<p>Στους δήμους και στις περιφέρειες, επιλέγεται πρόσωπο εγνωσμένου κύρους και εμπειρίας, ως «συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης».</p> <p>Ο συμπαραστάτης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του δήμου ή της περιφέρειας, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεών του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους.</p> <p>Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης συντάσσει ετήσια έκθεση. Η ετήσια έκθεση παρουσιάζεται από τον ίδιο και συζητείται σε ειδική δημόσια συνεδρίαση του δημοτικού και περιφερειακού συμβουλίου, εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της.</p>
Δεν υπάρχουν προβλέψεις που να αποβλέπουν στην απλοποίηση των διαδικασιών για τις οικονομικές συναλλαγές των πολιτών με τους Δήμους	Οι Δήμοι συνεργάζονται με τις Τράπεζες και τις άλλες κρατικές υπηρεσίες για να αυτοματοποιήσουν τις διαδικασίες μέσω των οποίων εκτελούν οικονομικές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, παρέχουν άδειες κ.λπ. ¹³

¹³ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Καλλικράτης», Ο «Καλλικράτης» για τον πολίτη, Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, <http://kallikratis.ypes.gr/Contents.aspx?catid=266&lang=gr&View=20>, ημερ. πρόσβασης 25-9-2011.

1.6 Διοικητικές υπηρεσίες

Αντικείμενο της Διεύθυνσης Κ.Ε.Π. είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Κάθε Τμήμα Κ.Ε.Π. διαρθρώνεται ως εξής: α) Γραφείο εξυπηρέτησης πολιτών και β) Γραφείο εσωτερικής ανταπόκρισης.

1.6.1 Γραφείο εξυπηρέτησης πολιτών

Στις αρμοδιότητες του Γραφείου ανήκουν:

- § Η παραλαβή αιτήσεων πολιτών, για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.
- § Η ενημέρωση και η πληροφόρηση των πολιτών για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.
- § Η διάθεση για τη διευκόλυνσή τους εντύπων αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παρ.3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/1999).
- § Ο έλεγχος της πληρότητας των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για την διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση στο Κ.Ε.Π., η αναζήτηση και η παραλαβή με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από εξουσιοδότηση των πολιτών.
- § Η διαβίβαση με πλήρη στοιχεία των φακέλων των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για την διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο.
- § Η παραλαβή των τελικών εγγράφων από την αρμόδια υπηρεσία με σκοπό την παραλαβή τους από τον πολίτη ή την αποστολή τους από το Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.
- § Η επικύρωση διοικητικών εγγράφων και η θεώρηση γνησίου υπογραφής.
- § Η χορήγηση παράβολων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.
- § Η χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.¹⁴

1.6.2 Γραφείο εσωτερικής ανταπόκρισης

Στις αρμοδιότητες του Γραφείου ανήκουν:

¹⁴ Κόλλιας Γ., 2011, *Πολίτης*, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, http://giatonpoliti.blogspot.com/2010/12/blog-post_14.html, ημερ. πρόσβασης 30-6-2011.

- § Η προώθηση των αιτημάτων από κάθε Κ.Ε.Π. στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους, υπηρεσίες.
- § Η παρακολούθηση της διαδικασίας διεκπεραίωσης και της τήρησης των νομίμων χρονικών προθεσμίων.
- § Η παραλαβή του σχετικού εγγράφου και η αποστολή στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης.
- § Η τήρηση των σχετικών με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερομένων αιτήσεων πολιτών στατιστικών στοιχείων.
- § Η υποδοχή και η διαχείριση των παραπόνων και των προτάσεων των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.^{15, 16}

1.7 Δικαιώματα των πολιτών στα Κ.Ε.Π.

Από τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999) ο οποίος περιέλαβε διατάξεις των προγενέστερων νόμων ν. 1599/1986 και ν. 1943/1991 καθώς και νέες ρυθμίσεις από τη νομολογία των Διοικητικών Δικαστηρίων, απορρέουν τα παρακάτω δικαιώματα των πολιτών καθώς και οι υποχρεώσεις των υπηρεσιών.

1.7.1 Πληροφόρηση των πολιτών

Στο τηλεφωνικό κέντρο 1564 (πρώην 1464), σε εικοσιτετράωρη βάση δίδονται πληροφορίες διοικητικού περιεχομένου, για όλη την Ελλάδα, όλες τις ημέρες της εβδομάδας. Επίσης, αποστέλλεται σε όλες τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις εβδομαδιαία εφημερίδα του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. με τίτλο «Δημοσιογραφικά», που παρέχει πληροφορίες για προκηρύξεις σχετικά με προσλήψεις προσωπικού στο δημόσιο τομέα και λοιπές διοικητικές πληροφορίες. Η εφημερίδα διανέμεται δωρεάν.

Επιπλέον, κατασκευάστηκε ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης στη διεύθυνση www.kep.gov.gr με διοικητικές πληροφορίες και πληροφορίες προκηρύξεων για προσλήψεις.

Επίσης τα Κ.Ε.Π. πληροφορούν ηλεκτρονικά αλλά και τηλεφωνικά στον αριθμό 1564 τους πολίτες για την φθηνότερη τιμή της αμόλυβδης του νομού που ενδιαφέρονται.

¹⁵ Υπερνομαρχία Αθηνών – Πειραιώς, Διεύθυνση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), <http://www.ypernomarhia.gr/?section=subcategory&subcat=8>, ημερ. πρόσβασης 2-5-2011.

¹⁶ Δήμος Καρδίτσας, Δημοτικές Ενότητες, <http://www.karditsa-city.gr/web/guest/176>, ημερ. πρόσβασης 2-5-2011.

Ο καταναλωτής μπορεί να βρει μια λίστα με τις τιμές για τα φθηνότερα πρατήρια με πληροφορίες για την διεύθυνση του πρατηρίου, εταιρεία και τιμή / λίτρο.¹⁷

Ωστόσο στην ιστοσελίδα <http://www.ypeka.gr> του Υπουργείου Περιβάλλοντος Ενέργειας και Κλιματικής Αλλαγής δημοσιεύονται με ευθύνη του Υπουργείου οι τιμές των πρατηρίων καυσίμων ανά γεωγραφικό διαμέρισμα.¹⁸

1.7.2 Προβολή του www.kep.gov.gr

Στο πλαίσιο του έργου της προβολής των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης (ΥπΕσΔΔΑ) υιοθέτησε μία νέα στρατηγική επικοινωνίας των Κ.Ε.Π., με στόχο τη μαζική ενημέρωση των πολιτών για τις δυνατότητες που προσφέρουν τα Κ.Ε.Π. στις καθημερινές τους συναλλαγές με το Δημόσιο.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι απλοποιήθηκε το λογότυπο των Κ.Ε.Π. και προβάλλονται τα συνθήματα «Κ.Ε.Π. και έγινε» και «Οι υποθέσεις σας με το Δημόσιο, καθημερινή μας φροντίδα». Ειδικά για το τμήμα που αφορά την επικοινωνία των Κ.Ε.Π. στο Διαδίκτυο, σχεδιάστηκε συνημμένο 'banner', το οποίο θα ενσωματωθεί σταδιακά σε όλους τους δικτυακούς τόπους του Δημοσίου (και σε άλλους ιστοτόπους), αποτελώντας τον σύνδεσμο (link) με την δικτυακή πύλη των Κ.Ε.Π. (www.kep.gov.gr).

1.7.3 Δικαίωμα αναφοράς στις Αρχές και σύντομη διεκπεραίωση των υποθέσεων

Ο πολίτης δικαιούται να αναφέρεται εγγράφως στα Κ.Ε.Π. για θέματα της αρμοδιότητάς τους και αυτά έχουν υποχρέωση να ενεργούν με ταχύτητα και να απαντούν αιτιολογημένα σε όλα τα αιτήματά του, εκτός αν πρόκειται για αιτήματα καταχρηστικώς επαναλαμβανόμενα.

Τα Κ.Ε.Π. (και όλες οι δημόσιες υπηρεσίες) οφείλουν:

- § Να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις του πολίτη μέσα σε πενήντα ημέρες το αργότερο.
- § Να δίνουν στο πολίτη απλές πληροφορίες, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις, αμέσως και το πολύ σε είκοσι ημέρες.

1.7.4 Διαφάνεια (πρόσβαση σε έγγραφα)

Ο κάθε ενδιαφερόμενος δικαιούται να έχει πρόσβαση στα αρχεία της Διοίκησης και να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων, με απλή αίτησή του. Εάν έχει ειδικό

¹⁷ Η φθηνότερη αμόλυβδη, <http://www.pestola.gr/kep-informes-for-the-lowest-unleaded-gas-price-in-greece/>, ημερ. πρόσβασης 21-9-2011.

¹⁸ Υπουργείο Ανάπτυξης, 2009, Τιμές πρατηρίων καυσίμων, <http://www.ypeka.gr>, ημερ. πρόσβασης 21-9-2011.

έννομο συμφέρον, δικαιούται με αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων, που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με την υπόθεσή του, που εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές (ν. 1599/1986 άρθρο 16 και ν. 2690/1999 άρθρο 5). Μπορεί να λαμβάνει γνώση των εγγράφων είτε με επιτόπια μελέτη είτε με χορήγηση αντιγράφων.

Περιπτώσεις που δεν εφαρμόζεται το δικαίωμα πρόσβασης:

- § όταν τα έγγραφα αναφέρονται στην ιδιωτική και οικογενειακή ζωή τρίτων προσώπων.
- § όταν παραβλέπεται το απόρρητο που προβλέπεται από ειδικές διατάξεις (π.χ. φορολογικό, τραπεζικό απόρρητο, κ.λπ.).
- § όταν δυσχεραίνεται η έρευνα δικαστικών, αστυνομικών, στρατιωτικών ή διοικητικών αρχών, σχετικά με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.
- § όταν έχει υπογραφεί κοινή υπουργική απόφαση η οποία εξαιρεί από το δικαίωμα πρόσβασης των πολιτών ορισμένα έγγραφα.

1.7.5 Δικαιώματα του πολίτη σε περίπτωση κακοδιοίκησης

Ο πολίτης σε περίπτωση κακοδιοίκησης μπορεί να προσφύγει στο Συνήγορο του Πολίτη ή στις ειδικές επιτροπές του άρθρου 2, παρ. 2 β' του ν. 2690/1999.

Σε περίπτωση που ο πολίτης εκτιμά ότι δεν εξυπηρετήθηκε ή ότι δεν τηρήθηκαν οι προβλεπόμενες νόμιμες διαδικασίες κατά τη συναλλαγή του με το Κ.Ε.Π. μπορεί να προσφύγει στο «Συνήγορο του Πολίτη» με αναφορά του, η οποία υποβάλλεται μέσα σε έξι μήνες, αφότου ο ενδιαφερόμενος λάβει γνώση των ενεργειών ή παραλείψεων της Διοίκησης. Ο Συνήγορος του Πολίτη, έχει ως αποστολή τη διαμεσολάβηση μεταξύ πολιτών και της Δημόσιας Διοίκησης, την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας, όπως αναλυτικά θα αναφερθούμε στο επόμενο κεφάλαιο.

Όταν δεν τηρούνται οι προθεσμίες για τη διεκπεραίωση υποθέσεων, ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει αίτηση για αποζημίωση στην αρμόδια Επιτροπή της οικείας Περιφέρειας ή του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Στην έδρα κάθε Περιφέρειας, λειτουργεί Επιτροπή με αρμοδιότητα την εξέταση υποθέσεων μη εμπρόθεσμης διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών, από τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, που ανήκουν γεωγραφικά στην αντίστοιχη Περιφέρεια. Για υποθέσεις αρμοδιότητας Υπουργείων, λειτουργεί όμοια Επιτροπή στο Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Η αίτηση υποβάλλεται από τον

ενδιαφερόμενο στην αρμόδια Επιτροπή, μέσα σε εξήντα ημέρες από την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης.^{19, 20}

1.8 Υποχρεώσεις υπηρεσιών και υπαλλήλων

Για τη διευκόλυνση των πολιτών οι δημόσιες υπηρεσίες δεσμεύονται να αναζητούν για λογαριασμό των πολιτών, εφόσον αυτοί το επιθυμούν, από τις αρμόδιες υπηρεσίες ορισμένα δικαιολογητικά που απαιτούνται για να αναγνωριστούν ως δικαιούχοι ορισμένων παροχών. Για παράδειγμα, όταν απαιτείται να προσκομιστεί πιστοποιητικό γέννησης ή πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, το Κ.Ε.Π. αναλαμβάνει να το αναζητήσει για λογαριασμό του ενδιαφερόμενου, εφόσον αυτός δηλώσει σχετική επιθυμία στο αντίστοιχο έντυπο, απαλλάσσοντας τον με τον τρόπο αυτό από την υποχρέωση να απευθυνθεί ο ίδιος στο Δήμο.

Παράλληλα, όλες οι υπηρεσίες οφείλουν να μη ζητούν πιστοποιητικά για την απόδειξη στοιχείων που αναγράφονται στο Δελτίο Ταυτότητας ή στο Διαβατήριο ή στη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής. Γεγονότα ή στοιχεία που δεν αποδεικνύονται από το δελτίο ταυτότητας ή από τα αντίστοιχα έγγραφα, αν ειδικές διατάξεις δεν ορίζουν διαφορετικά, γίνονται δεκτά βάσει υπεύθυνης δήλωσης του ενδιαφερομένου (ν. 1599/1986).

Επιπλέον, οφείλουν να δέχονται τις αιτήσεις των πολιτών, που αποστέλλονται με fax. Τα fax συνοδεύονται από φύλλο αποστολής (προμετωπίδα), που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία: Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου και fax και ημερομηνία έκδοσής του, τον αριθμό σελίδων του αποστελλόμενου εγγράφου και την υπογραφή του αποστολέα. Επίσης, για απλή παροχή πληροφοριών να δέχονται τις σχετικές αιτήσεις των πολιτών με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) και με τον ίδιο τρόπο να αποστέλλουν την απάντηση (ν. 2672/1998 άρθρο 14).

Κάθε διοικητική αρχή είναι υποχρεωμένη να επικυρώνει αντίγραφα δημοσίων εγγράφων από το πρωτότυπο ή από το ακριβές αντίγραφο της αρχής που τα εξέδωσε.

Προϋποθέσεις επικύρωσης αντιγράφων-φωτοαντιγράφων (άρθρο 11 του Ν. 2690/99)

Το έγγραφο να είναι δημόσιο, δηλαδή Ελληνικής Δημόσιας Αρχής ή Ν.Π.Δ.Δ. ή Ο.Τ.Α. ή Δημόσιου Οργανισμού. Το έγγραφο να είναι γραμμένο στην ελληνική γλώσσα.

¹⁹ Βικιπαίδεια, 2011, *Συνήγορος του Πολίτη*, <http://el.wikipedia.org/wiki/>, ημερ. πρόσβασης 17-5-2011.

²⁰ *Συνήγορος του Δημότη*, <http://www.synigoros.gr/dimotis>, ημερ. πρόσβασης 14-6-2011.

Έγγραφα ξενόγλωσσα καθώς και αλλοδαπών δεν επικυρώνονται. Δεν επικυρώνονται αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων καθώς και ασφαλιστικών ταμείων Ι.Κ.Α., Τ.Ε.Β.Ε., κ.λπ.

Δεν απαιτείται επικύρωση αντιγράφου αν αυτό συνοδεύεται από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου (παρ. 5 του άρθρου 3 του ανωτέρω νόμου) που βεβαιώνει την ακρίβεια των στοιχείων, και πρέπει να γίνονται δεκτά από τις διοικητικές αρχές όπως τα πρωτότυπα.

Κάθε διοικητική αρχή είναι υποχρεωμένη να βεβαιώνει το γνήσιο της υπογραφής. Σαν διοικητική αρχή, νοούνται όλες οι δημόσιες υπηρεσίες, τα Ν.Π.Δ.Δ. και οι Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού. Αρμόδιες για τη βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής είναι όλες οι προαναφερόμενες υπηρεσίες και όχι μόνο τα αστυνομικά τμήματα.

Η βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής γίνεται για τους Έλληνες βάσει του δελτίου ταυτότητας, του διαβατηρίου ή της σχετικής προσωρινής βεβαίωσης της αρμόδιας αρχής. Όσον αφορά τα γεγονότα ή τα στοιχεία που δεν αποδεικνύονται από το δελτίο ταυτότητας ή από τα αντίστοιχα έγγραφα, αν ειδικές διατάξεις δεν ορίζουν διαφορετικά, γίνονται δεκτά βάσει υπεύθυνης δήλωσης του ενδιαφερομένου σύμφωνα με το ν. 1599/1986. Ειδικότερα επισημαίνεται ότι σε περίπτωση μεταβολής στοιχείων του δελτίου της ταυτότητας με υπεύθυνη δήλωση αποδεικνύονται οι μεταβολές που αναφέρονται μόνο στα στοιχεία της οικογενειακής κατάστασης, της διεύθυνσης της κατοικίας και του επαγγέλματος.

Για τους αλλοδαπούς η ταυτότητά τους αποδεικνύεται (στην περίπτωση που είναι πολίτες της Ε.Ε.) από το δελτίο ταυτότητας, το διαβατήριο ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδος τους στη χώρα καθώς επίσης και από έγγραφο που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές.

Παράλληλα, οι υπηρεσίες οφείλουν να διαθέτουν έντυπα αιτήσεων, υπεύθυνες δηλώσεις και χαρτόσημα. Να εξυπηρετούν τους πολίτες είτε με αριθμό προτεραιότητας είτε με σύστημα εξυπηρέτησης από πολλαπλές θέσεις εργασίας. Να ανακοινώνουν ώρες υποδοχής κοινού, εφόσον υπάρχουν διαφορετικές από το πλήρες ωράριο. Να διευκολύνουν στη συμπλήρωση των αιτήσεων. Να πρωτοκολλούν όλες τις αιτήσεις και να δίνουν τον αριθμό πρωτοκόλλου. Να εξυπηρετούν, κατά προτεραιότητα, τα άτομα με ειδικές ανάγκες και να φροντίζουν για την πρόσβασή τους στις υπηρεσίες.²¹

²¹ Κόλλιας, Γ., *Πολίτης, Όσα πρέπει να γνωρίζει ένας πολίτης*, http://giatonpoliti.blogspot.com/2010/12/blog-post_14.html, ημερ. πρόσβασης 16-6-2011.

1.9 Συμπέρασμα – προβλήματα

Η λειτουργία των Κ.Ε.Π αποτελεί μια παγκόσμια τάση στη διοικητική μεταρρύθμιση και αποτελούν το σημαντικότερο παράδειγμα του μοντέλου «one stop shop». Κεντρικός στόχος πρέπει να είναι η θεμελίωση του ψηφιακού δήμου με τη σταδιακή αλλαγή της σημερινής μορφής της παροχής υπηρεσιών: αντί να πηγαίνει ο πολίτης στις δημοτικές δομές, να παρέχονται όλο και περισσότερες υπηρεσίες σε αντίστοιχο σημείο στο χωριό του ή και στο σπίτι του.

Στην εξυπηρέτηση του πολίτη θα βοηθήσει επίσης η ενίσχυση των δημοτικών Κ.Ε.Π., με τη σταδιακή δημιουργία μικρών, αποτελεσματικών «Δημοτικών e – ΚΕΠ», σε κάθε γειτονιά ή χωριό ανάλογα με τις ανάγκες εξυπηρέτησης, με τα οποία θα παρέχονται οι βασικές υπηρεσίες της δημοτικής και περιφερειακής αυτοδιοίκησης όσο το δυνατόν εγγύτερα στο πολίτη. Επίσης η Κάρτα του Δημότη θα βοηθήσει πολύ στην εξυπηρέτηση του πολίτη και θα διευκολύνεται η συμμετοχή του σε δημοκρατικές διαδικασίες (π.χ. τοπικά δημοψηφίσματα). Ακόμα η αυτόματη εξυπηρέτηση του πολίτη με τα μηχανήματα αυτόματης εξυπηρέτησης - «δημοτικά ΑΤΜ», που θα εγκατασταθούν στα δημοτικά e – ΚΕΠ θα ολοκληρώσει το σκοπό λειτουργίας των Κ.Ε.Π. για τον οποίο αυτά έχουν δημιουργηθεί.

Ωστόσο τα προβλήματα που έχουν ανακύψει λόγω της οικονομικής ύφεσης στην Ελλάδα επηρέασαν και την λειτουργία των Κ.Ε.Π. στα οποία εργάζονταν πολλοί συμβασιούχοι οι οποίοι μπορούν να μονιμοποιηθούν. Μία λύση μπορεί να είναι οι μετατάξεις των δημοτικών υπαλλήλων μέσω του «Καλλικράτη» για να στελεχωθούν με μόνιμο προσωπικό. Αλλά τα Κ.Ε.Π. θεωρούνται δυσμενής μετάθεση για το Δημόσιο επειδή έχουν μεγάλο φόρτο εργασίας. Έτσι πολλά Κ.Ε.Π. κινδυνεύουν να οδηγηθούν σε αδυναμία λειτουργίας ή σε υπολειτουργία τους λόγω και του περιορισμού των προσλήψεων στο Δημόσιο σύμφωνα με τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει το κράτος. Έτσι το πρόβλημα της λειτουργίας των δήμων και των Κ.Ε.Π. θα τελεί ανά πάσα στιγμή υπό την απειλή της παρέμβασης της τρόικας, η οποία επιβλέπει τα θέματα δαπανών του Δημοσίου.²²

²² Μούτσιος, Β., 26-9-2011, *Στα Κ.Ε.Π. μετακινούνται οι δημοτικοί υπάλληλοι αορίστου χρόνου*, Ημέρα της Ζακύνθου, Πολιτική, <http://www.imerazante.gr/2011/09/26/31759>, ημερ. πρόσβασης 30-9-2011.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Στ.Ε.Π.)

2.1 Εισαγωγή

Ο Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών (Στ.Ε.Π.), είναι ένα σημείο, ταχείας εξυπηρέτησης των πολιτών που εφαρμόστηκε πιλοτικά και λειτουργεί μέχρι σήμερα σε έξι Δημόσιες Οικονομικές Εφορίες (Δ.Ο.Υ.), τις: Α' Καλλιθέας, Αλεξανδρούπολης, Πύργου, Ορεστιάδας, Α' Χανίων και Καλαμάτας. Σε ειδικά διαμορφωμένο, ευχάριστο και



λειτουργικό χώρο, με αίθουσα υποδοχής και αναμονής κοινού, με σύστημα σειράς προτεραιότητας και σύγχρονο ηλεκτρονικό εξοπλισμό, ο πολίτης μπορεί να:

α) εξυπηρετείται από έναν υπάλληλο της Δ.Ο.Υ., για όλες τις συναλλαγές του, γρήγορα, χωρίς ταλαιπωρία, χωρίς να μετακινείται από τμήμα σε τμήμα και από όροφο σε όροφο, μέσα από μία νέα, αυτοματοποιημένη διασυστημική εφαρμογή του TAXIS,

β) απευθύνεται σε εξειδικευμένο υπάλληλο υποδοχής και ενημέρωσης και να λαμβάνει γενικές πληροφορίες, ενημερωτικά φυλλάδια, εγκυκλίους, έντυπα δηλώσεων και αιτήσεων,

γ) απευθύνεται σε έναν υπεύθυνο υπάλληλο (προϊστάμενο του Στ.Ε.Π), για τη διατύπωση τυχόν παραπόνων και υποδείξεων και επίλυση αποριών.

Σύμφωνα με την ΑΥΟ 1068526/2620/ΠΟΛ. 1169/98 όπως κωδικοποιήθηκε και συμπληρώθηκε μέχρι σήμερα, και όπως σε απλούστευση αναφέρεται, δημιουργούνται σταθμοί εξυπηρέτησης πολιτών (Στ.Ε.Π.) σε κάθε Δ.Ο.Υ. Στα Στ.Ε.Π. ο φορολογούμενος μπορεί να εξυπηρετηθεί από ένα υπάλληλο και για όσες από τις παρακάτω συναλλαγές επιθυμεί: α) Παραλαβή αιτήσεων, β) Παραλαβή υπεύθυνων δηλώσεων, γ) Γνωστοποιήσεις.^{23, 24}

²³ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά, (www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc), ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

²⁴ Γιαννάτος Γ., Κ.Ε.Π., Λογιστικές υπηρεσίες, <http://www.faiithins.gr/diloseisenarksis.html>, ημερ. πρόσβασης 2-3-2011.

2.2 Ο Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών

Ο Στ.Ε.Π. είναι ένα πρώτο βήμα προς μία νέα αντίληψη στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Εντάσσεται στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, για τη βελτίωση της εικόνας και της λειτουργικότητας των Δ.Ο.Υ. Είναι αποτέλεσμα μελέτης ειδικής ερευνητικής ομάδας, η οποία συνεκτιμώντας τις καθημερινές απαιτήσεις του Έλληνα πολίτη, την εμπειρία παρόμοιων υπηρεσιών από άλλα υπουργεία και οργανισμούς (Κ.Ε.Π., τράπεζες) και τις βέλτιστες πρακτικές άλλων κρατών, όπως της Αμερικής και της Δανίας, υλοποιείται πιλοτικά σε πέντε Δ.Ο.Υ.

Τέλος, ο Σταθμός Εξυπηρέτησης πολιτών είναι η πρόταση για μια νέα διαδικασία που αντικαθιστά άλλες περίπλοκες και χρονοβόρες και ταυτόχρονα ένας νέος τρόπος επικοινωνίας με τους πολίτες, που απαιτεί διαμόρφωση νέων στάσεων και συμπεριφορών από το προσωπικό των Δ.Ο.Υ.

Αποστολή του Στ.Ε.Π. είναι «η είσπραξη των εσόδων και η πληρωμή των εξόδων του κράτους, καθώς και η παροχή υπηρεσιών κορυφαίας ποιότητας στους φορολογούμενους για την εκπλήρωση των σχετικών τους υποχρεώσεων, εφαρμόζοντας τη φορολογική νομοθεσία με αποτελεσματικότητα, ακεραιότητα και δικαιοσύνη για όλους, με το μικρότερο δυνατό κόστος».

Οι γενικοί στόχοι των Στ.Ε.Π. είναι:

- § Ανταγωνιστικότητα και παραγωγικότητα: Να είναι οι Δ.Ο.Υ. μεταξύ των πρώτων κρατικών Υπηρεσιών σε ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών και πρώτες μεταξύ των Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών σε αποτελεσματικότητα ενεργειών διασφάλισης των οικονομικών συμφερόντων του κράτους, με το μικρότερο δυνατό κόστος.
- § Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση πολιτών: Να είναι προσανατολισμένες στην εξυπηρέτηση των αναγκών των συναλλασσόμενων πολιτών, ενεργοποιώντας, για τον σκοπό αυτό, όλο το προσωπικό και αξιοποιώντας όλα τα υφιστάμενα μέσα.
- § Εξυπηρέτηση από οποιαδήποτε Δ.Ο.Υ.: Να εξυπηρετούνται από κάθε Δ.Ο.Υ. όλοι οι πολίτες, για οποιαδήποτε φορολογική τους υποχρέωση, ανεξάρτητα από τη Δ.Ο.Υ. που είναι η αρμόδια για τις υποθέσεις τους.
- § Εξυπηρέτηση από μία θέση εργασίας: Να εξυπηρετούν τους πολίτες για όλες τις φορολογικές τους υποχρεώσεις, από ένα μόνο σημείο της Δ.Ο.Υ. (one stop service).
- § Εξυπηρέτηση με πολλούς εναλλακτικούς τρόπους: Να παρέχουν στους πολίτες πολλούς εναλλακτικούς τρόπους εκπλήρωσης των φορολογικών τους υποχρεώσεων, χωρίς να είναι αναγκαία η προσέλευσή τους στις Δ.Ο.Υ. Πρόσθετα να τους

εξυπηρετούν για ορισμένα θέματα από απόσταση, με αυτοματοποιημένο τρόπο (ηλεκτρονικά, τηλεφωνικά, μέσω fax), για όλες τις ημέρες και όλο το 24ωρο.

- § Προαγωγή της φορολογικής συνείδησης των πολιτών: Να προάγουν στην αντίληψη των πολιτών την εμπιστοσύνη για ακεραιότητα, αποτελεσματικότητα και δικαιοσύνη του φορολογικού συστήματος, καθώς και να ενισχύουν τη φορολογική συνείδησή τους για οικιοθελή συμμόρφωση.
- § Άμεση επίλυση προβλημάτων: Να αντιμετωπίζουν άμεσα ή να προωθούν το ταχύτερο για επίλυση, όλα τα τυχόν παρουσιαζόμενα προβλήματα εξυπηρέτησης των πολιτών.
- § Αξιοποίηση ικανοτήτων προσωπικού: Να εξασφαλίζουν τις καλύτερες συνθήκες στο περιβάλλον εργασίας και ίσες ευκαιρίες επιμόρφωσης και εξέλιξης των εργαζομένων καθώς και να αξιοποιούν και καλλιεργούν τις ικανότητες του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε αυτό να αισθάνεται ενδιαφέρον και ικανοποίηση από την εργασία του.
- § Αποτελεσματικότητα και αξιοπιστία ενεργειών: Το προσωπικό να διακρίνεται για την ικανότητα, ταχύτητα, ορθότητα/αξιοπιστία ενεργειών, προσβασιμότητα, καλή επικοινωνία, ισοτιμία και αμοιβαιότητα σχέσεων με τους πολίτες που συναλλάσσεται, καθώς και προσαρμοστικότητα στις ανάγκες των πολιτών για την διευκόλυνση στην εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων.
- § Σεβασμός των δικαιωμάτων του πολίτη: Να αναγνωρίζουν και να σέβονται τα δικαιώματα των πολιτών.
- § Ποιοτική εξυπηρέτηση πολιτών: Να αντιμετωπίζουν τους πολίτες με φιλικότητα, ενδιαφέρον και προθυμία εξυπηρέτησης, ειλικρίνεια, ευγένεια, σεβασμό, ευπρέπεια, ευαισθησία και κατανόηση, παρέχοντας σε αυτούς κάθε αναγκαία πληροφορία και βοήθεια, με σαφήνεια, πληρότητα και ταχύτητα, που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και στις προσδοκίες τους, ώστε κάθε ένας από αυτούς να αισθάνεται αυτοεκτίμηση, αυτοσεβασμό και ανωτερότητα, καθώς και ότι αποτελεί μια σημαντική οντότητα για το κράτος.
- § Ενημέρωση πολιτών: Να ενημερώνουν έγκυρα, έγκαιρα, με σαφήνεια και πληρότητα τους πολίτες για τα δικαιώματα και τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.^{25, 26, 27}

²⁵ Krajewski J. L. – Ritzman P. L., 2005, *Operations Management – Processes and value chains*, 7th ed., Pearson Education, New Jersey.

²⁶ Παπαλεξανδρή Ν. – Μπουραντάς Δ., 2003, *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, Μπένου Γ., Αθήνα.

²⁷ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, *Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας*, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά,

2.2.1 Ανάλυση υπάρχουσας κατάστασης στις Δ.Ο.Υ.

Οι Δ.Ο.Υ. σήμερα είναι διαρθρωμένες κατά τμήματα με βάση το αντικείμενο της φορολογίας (τμήμα Εισοδήματος, Φ.Π.Α., Κεφαλαίου, Μητρώου, Εσόδων, κ.λπ.). Κάθε φορολογία περιλαμβάνει πανομοιότυπα είδη εργασιών όπως παραλαβή δηλώσεων, εκκαθάριση φόρων, έλεγχο δηλώσεων, έκδοση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών. Οι υπάλληλοι γνωρίζουν μόνο ένα ή δύο φορολογικά αντικείμενα, με αποτέλεσμα να μην είναι εύκολο να διατεθούν όπου υπάρχει ανάγκη εξυπηρέτησης, όπως οι λήξεις προθεσμιών. Οι πολίτες για να υποβάλλουν δύο διαφορετικές δηλώσεις (Εισόδημα, Φ.Π.Α.) αναγκάζονται να μετακινούνται από τμήμα σε τμήμα και να περιμένουν σε περισσότερες από μία ουρές για να εξυπηρετηθούν. Αποτέλεσμα, αδυναμία διοικητικής ευελιξίας και παραγωγικής αξιοποίησης του προσωπικού. Από την άλλη πλευρά ο εκνευρισμός, η πίεση, οι φιλονεικίες και οι αντεγκλήσεις δημιουργούν κακό επικοινωνιακό κλίμα μεταξύ υπαλλήλων και πολιτών, βαρύ εργασιακό περιβάλλον και ευνοούν λάθη και παραλείψεις.

Οι κοινές, κατά τμήμα, διαδικασίες θα μπορούσαν να διακριθούν σε δυο γενικές κατηγορίες, τις εξωστρεφείς και τις εσωστρεφείς:

α) εξωστρεφείς (front-office) εργασίες, που αφορούν συναλλαγές εξυπηρέτησης των πολιτών, όπως: παραλαβή και καταχώρηση δηλώσεων όλων των φορολογιών, εισπράξεις φόρων, χορήγηση πιστοποιητικών, παράβολων, αντιγράφων και βεβαιώσεων, και

β) εσωστρεφείς (back-office) εργασίες, που αφορούν εσωτερικές διαδικασίες της Δ.Ο.Υ., όπως: έλεγχος δηλώσεων, εκκαθάριση και επεξεργασία δηλώσεων ή άλλων στοιχείων, βεβαίωση φόρων, σύνταξη βεβαιώσεων και πιστοποιητικών και αρχειοθέτηση.

Από την παρατήρηση των εκτελούμενων εργασιών, διαπιστώθηκε ότι, μία νέα διάρθρωση με βάση το είδος των εργασιών (αυτών που εκτελούνται με ή χωρίς την παρουσία του πολίτη) θα μπορούσε να επιφέρει το επιθυμητό αποτέλεσμα, μέσω της δημιουργίας ενός νέου τμήματος που θα ασχολείται αποκλειστικά και μόνο με όλες τις εξωστρεφείς (front-office) εργασίες και την εξυπηρέτηση των προσερχόμενων στη Δ.Ο.Υ. πολιτών.^{28, 29}

(www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, πρόσβασης 4-6-2011.

²⁸ Σταμάτης Γ., 2005, *Ολοκληρωμένη Στρατηγική Επικοινωνία*, Σταμούλη, Αθήνα.

2.3 Πρόταση για τη δημιουργία πρότυπου Στ.Ε.Π.

Η Δ.Ο.Υ. θα μπορούσε να αποτελείται από δύο μόνο τμήματα, αυτό που θα εξυπηρετεί άμεσα τους πολίτες και θα εκτελεί τις εξωστρεφείς εργασίες με τίτλο «Στ.Ε.Π. – Σταθμός εξυπηρέτησης πολιτών» και αυτό που θα εκτελεί τις εσωστρεφείς εργασίες με τίτλο «Τμήμα Φορολογικών Διαδικασιών».

Η φιλοσοφία πάνω στην οποία στηρίζεται η λειτουργία του Στ.Ε.Π. είναι ότι ένας Στ.Ε.Π. πρέπει να εκφράζει τη νέα τάση εξωστρέφειας του Κράτους, με επίκεντρο τον πολίτη, που επιβάλλει την προσαρμογή της οργανωτικής δομής, των λειτουργιών και των διαδικασιών των Δημόσιων Υπηρεσιών στις πραγματικές ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών, για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου.

Η στρατηγική του Υπουργείου είναι η μείωση των συναλλαγών του πολίτη με τη Δ.Ο.Υ. και των επισκέψεών του σε αυτή, με την παροχή πολλών εναλλακτικών τρόπων εξυπηρέτησής του από απόσταση. Στις περιπτώσεις όμως που πρέπει να επισκεφθεί τη Δ.Ο.Υ., στόχος είναι να εξυπηρετείται ποιοτικά και γρήγορα από ένα σημείο (έναν υπάλληλο) για όλες σχεδόν τις συναλλαγές του.

Ο χώρος και η υλικοτεχνική υποδομή για τη λειτουργία ενός πρότυπου Σταθμού Εξυπηρέτησης Πολιτών απαιτεί ειδική διαμόρφωση ευρύχωρου επιπέδου, με χαμηλό γκισέ, καθίσματα αναμονής, μηχάνημα αυτόματης σειράς προτεραιότητας, 5-8 θέσεις εξυπηρέτησης, υπολογιστές με δυνατότητα πρόσβασης στις εφαρμογές του TAXIS, θέση προϊσταμένου και θέση υπαλλήλου παροχής πληροφοριών με ανεξάρτητο υπολογιστή προσβάσιμο στο διαδίκτυο (Internet), fax, τηλέφωνα, φωτοτυπικό και ειδική προθήκη (stand) για έντυπα αιτήσεων, καρμπόν και στυλό δεμένα με σχοινάκι για την κατά περίπτωση επιτόπια συμπλήρωση των αιτήσεων των πολιτών.



Εικ. 1. Αποψη υλικοτεχνικής υποδομής πρότυπου Στ.Ε.Π.

(Πηγή: www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc)

²⁹ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, *Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά, www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.*

Το προσωπικό ενός Στ.Ε.Π. πρέπει να στελεγχώνεται από οκτώ υπαλλήλους, νέους σε προϋπηρεσία, με εξωστρεφή προσωπικότητα και ευγενική συμπεριφορά. Κατά προτίμηση να γνωρίζουν διαφορετικά αντικείμενα, έτσι ώστε όλοι μαζί να κατέχουν το σύνολο της απαιτούμενης γνώσης και εμπειρίας. Έναν προϊστάμενο, με ηγετικά χαρακτηριστικά και ικανότητα διαχείρισης ομάδων και αντιμετώπισης κρίσεων και έναν υπάλληλο, με ευχέρεια στις δημόσιες σχέσεις που θα βρίσκεται στο σημείο υποδοχής και παροχής πληροφοριών στους προσερχόμενους πολίτες.³⁰

2.3.1 Καθήκοντα ανά θέση εργασίας

Τα καθήκοντα ανά θέση εργασίας του προσωπικού ενός Στ.Ε.Π. είναι:

(α) Ο Προϊστάμενος του Στ.Ε.Π.:

- § Προϊσταται όλων των υπαλλήλων του Στ.Ε.Π
- § Οργανώνει, παρακολουθεί και συντονίζει την καθημερινή εργασία των υπαλλήλων και τους παρέχει οδηγίες για την αποτελεσματικότερη διεξαγωγή του έργου τους.
- § Μεριμνά για την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του τμήματος, καθώς και την καλή υποδοχή, αναμονή και εξυπηρέτηση των πολιτών.
- § Χρεώνει και διανέμει την εισερχόμενη αλληλογραφία του τμήματος στους υπαλλήλους και παρέχει οδηγίες για ορθό χειρισμό των υποθέσεων.
- § Παρακολουθεί την πορεία διεκπεραίωσης της κάθε υπόθεσης και επιμελείται για την ορθή, ταχεία και έγκαιρη διεκπεραίωση των αιτημάτων ή την προώθησή τους στα άλλα τμήματα, αν αυτό απαιτείται.
- § Εξετάζει τα παράπονα των συναλλασσόμενων πολιτών και μεριμνά για την άμεση επίλυσή τους ή την προώθησή τους στα αρμόδια όργανο διοικητικά όργανα.
- § Συνεργάζεται με το προσωπικό του τμήματος και συγκεντρώνει αιτήματα και προτάσεις βελτίωσης.
- § Εισηγείται στον προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. κάλυψη αναγκών εκπαίδευσης προσωπικού, εξοπλισμού και αναλωσίμων, καθώς και προτείνει μέτρα για βελτίωση της λειτουργίας του τμήματος.
- § Υπογράφει έγγραφα και πιστοποιητικά
- § Ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα που του μεταβιβάζει ο προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ.

(β) Ο Υπάλληλος του Στ.Ε.Π.:

³⁰ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά, www.podoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

- § Παραλαμβάνει αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις, φορολογικές δηλώσεις ή άλλα έγγραφα ή στοιχεία που υποβάλλονται.
- § Καταχωρεί τα παραπάνω δεδομένα και ενημερώνει το πληροφοριακό σύστημα με τις αναγκαίες εγγραφές.
- § Χορηγεί στους συναλλασσόμενους πολίτες αποδεικτικό παραλαβής ή πρωτοκόλλησης των παραλαμβανομένων εγγράφων και δηλώσεων.
- § Εκδίδει πιστοποιητικά, βεβαιώσεις και αποδεικτικά φορολογικής ενημερότητας.
- § Εκδίδει διπλότυπα είσπραξης βεβαιωμένων, δηλώσεων και οίκοθεν εσόδων.
- § Επικυρώνει αντίγραφα δηλώσεων ή άλλων στοιχείων, θεωρεί το γνήσιο της υπογραφής και υπογράφει τα έγγραφα και ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα που τους ανατίθεται από τον προϊστάμενο.

(γ) Ο Υπάλληλος γραφείου υποδοχής και ενημέρωσης πολιτών:

- § Υποδέχεται τους επισκέπτες της Δ.Ο.Υ. και τους καθοδηγεί/ενημερώνει σχετικά με τη νέα διαδικασία.
- § Παρέχει γενικές πληροφορίες στους πολίτες και τους εφοδιάζει με ενημερωτικά φυλλάδια και άλλα έντυπα.
- § Παραλαμβάνει την ηλεκτρονική αλληλογραφία και την προωθεί στα αρμόδια τμήματα.³¹
- § Παραδίδει τις έγγραφες απαντήσεις στα αιτήματα πολιτών, που εκδόθηκαν από τα αρμόδια τμήματα. Εναλλακτικά φροντίζει για την ηλεκτρονική αποστολή τους (μέσω φαξ ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

2.3.2 Αρχές λειτουργίας Στ.Ε.Π.

Οι αρχές λειτουργίας ενός Στ.Ε.Π. είναι η ταχεία εξυπηρέτηση του πολίτη από ένα σημείο, για όλες τις συναλλαγές του. Στο Στ.Ε.Π. δεν φυλάσσονται οι φάκελοι υποθέσεων ούτε το αρχείο των δηλώσεων, ενέργεια ως προς την οποία ο Στ.Ε.Π. μοιάζει με το Κ.Ε.Π. Όλα τα εισερχόμενα έγγραφα που παραλαμβάνονται, προωθούνται στα αρμόδια τμήματα της Δ.Ο.Υ. όπου και γίνεται η αρχειοθέτηση. Οι συναλλαγές, για λόγους ομαλής λειτουργίας, μπορούν να εντάσσονται στο Στ.Ε.Π. σταδιακά, με προτεραιότητα εκείνων που έχουν υψηλή συχνότητα και αφορούν σε μεγάλο πλήθος πολιτών.

³¹ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, *Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά, www.podoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.*

2.3.3 Τρόπος λειτουργίας Στ.Ε.Π.

- § Ολοκλήρωση από τον υπάλληλο του Στ.Ε.Π. μιας συναλλαγής ή υπόθεσης του πολίτη σε εκτιμώμενο χρόνο 3 λεπτών της ώρας.
- § Προώθηση αιτημάτων πολιτών στα λοιπά τμήματα για παραλαβή απάντησης σε τακτό χρόνο, όχι περισσότερο των 3 ημερών.
- § Παραλαβή της απάντησης από τον πολίτη με τρόπο που ο ίδιος επιθυμεί και το δηλώνει στην αίτησή του, αυτοπροσώπως, με ηλεκτρονική αλληλογραφία, μέσω φαξ ή ταχυδρομικά.

2.3.4 Προαπαιτούμενες δράσεις λειτουργίας Στ.Ε.Π.

- § Δημιουργία επιτροπής παρακολούθησης έργου
- § Εντοπισμός κονδυλίων χρηματοδότησης
- § Ενημέρωση ενδιαφερόμενων κοινών
- § Τροποποίηση κανονιστικού πλαισίου
- § Προσέλκυση – ευαισθητοποίηση προσωπικού
- § Επιλογή – εκπαίδευση προσωπικού
- § Τροποποίηση λογισμικού εφαρμογών
- § Διαμόρφωση χώρου, τοποθέτηση υλικο-τεχνολογικού εξοπλισμού
- § Καθορισμός των απαιτούμενων μετρήσεων για την αξιολόγηση.^{32, 33}



Εικ. 2: Φυλλάδιο Στ.Ε.Π. για τους πολίτες

(Πηγή: www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc)

³² Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά, www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

³³ Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (χ.χ.), Νέα αντίληψη εξυπηρέτησης, Στ.Ε.Π., έντυπο φυλλάδιο Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, Αθήνα.

2.3.5 Πρόγραμμα επικοινωνίας για τη λειτουργία Στ.Ε.Π.

Η επικοινωνία αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα για τον συντονισμό των δράσεων, αφού οι συντελεστές που εμπλέκονται στην υλοποίηση είναι πολλοί, με διαφορετική νοοτροπία και αντιλήψεις. Η ανάγνωση μιας μελέτης-πρότασης δεν αρκεί για να απαντήσει σε όλα τα ερωτηματικά που ανακύπτουν, δεν προσδιορίζει σαφώς το ρόλο του κάθε συντελεστή σε κάθε δράση, ούτε δημιουργεί κοινή αντίληψη σε κάθε αναγνώστη για την έκταση και τη δυσκολία του έργου. Ανάλογα με την εμπειρία, γνώση, ειδικότητα, αντίληψη, ευρύτητα που διαθέτει, το κάθε άτομο καταλαβαίνει διαφορετικά πράγματα. Η επικοινωνία είναι αυτή που θα συνθέσει το «παζλ» και θα προσεγγίσει τις διαφορετικές ιδέες και απόψεις προς το στόχο.

Με βάση τα παραπάνω και για την επιτυχή υλοποίηση της λειτουργίας του Στ.Ε.Π., εξετάζονται στη συνέχεια ανά δράση οι αρμόδιοι επικοινωνίας, το περιεχόμενο του μηνύματος, το κοινό που θα αποτελεί τον δέκτη και ο τρόπος/μέσα/διαδικασίες που θα χρησιμοποιηθούν, δηλαδή ΠΟΙΟΣ θα πει ΤΙ σε ΠΟΙΟΝ και ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ (*WHO says WHAT to WHOM and HOW*).^{34, 35}

2.3.6 Πλάνο επικοινωνίας ανά δράση

1. Δημιουργία επιτροπής παρακολούθησης έργου
ΠΟΙΟΣ: Υπουργός Οικονομικών
ΤΙ ΘΑ ΠΕΙ: Συγκρότηση συντονιστικής επιτροπής παρακολούθησης, υλοποίησης και αξιολόγησης του έργου, υπό την εποπτεία του Γενικού Γραμματέα
ΣΕ ΠΟΙΟΝ: Διεύθυνση Οργάνωσης
ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ: Έκδοση υπουργικής απόφασης, με κοινοποίηση στις κεντρικές διευθύνσεις, στις Δ.Ο.Υ. και στις αρμόδιες διευθύνσεις αξιοποίησης κοινοτικών κονδυλίων του ίδιου Υπουργείου και του Υπουργείου Εσωτερικών
2. Εντοπισμός κονδυλίων χρηματοδότησης
ΠΟΙΟΣ: Διεύθυνση Οικονομικού, μετά από αίτημα της Συντονιστικής Επιτροπής (θα περιλαμβάνει και προϋπολογισμό εξόδων) και της σχετικής έγκρισης του Υπουργού
ΤΙ ΘΑ ΠΕΙ: Εντοπισμός πηγών χρηματοδότησης (κρατικός προϋπολογισμός, κοινοτικοί πόροι)
ΣΕ ΠΟΙΟΝ: (α) Γενικό Λογιστήριο του Κράτους (άντληση από προϋπολογισμό), (β) Υπουργείο Εσωτερικών (άντληση κοινοτικών πόρων μέσω 3 ^{ου} ΚΠΣ ή μέσω προγράμματος «Πολιτεία»)

³⁴ Samansky W. A., “Successful Strategic Communications Plans Are Realistic Achievable, and Flexible”, *“Public Relations Quarterly”*, EBSCO Publishing, summer 2003.

³⁵ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Πειραιά, www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

<p>ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ: Έγγραφα αιτήματα με ανάλυση εξόδων ανά κατηγορία, προσωπική (από μέλη της επιτροπής παρακολούθησης) ενημέρωση των αρμοδίων υπαλλήλων, τηλεφωνικές υπομνήσεις και επεξηγήσεις. Ο ακριβής προϋπολογισμός κόστους του έργου εξαρτάται από την έκταση εφαρμογής (πλήθος Δ.Ο.Υ.) και το χρόνο υλοποίησης (μέσα σε μία ή περισσότερες χρήσεις).</p>
<p>3. Ενημέρωση ενδιαφερόμενων κοινών</p>
<p>ΠΟΙΟΣ: Υπουργός Οικ/κών, Γενικός Γραμματέας, Ομάδα έργου, Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ., Προϊστάμενος του Στ.Ε.Π.</p>
<p>ΤΙ ΘΑ ΠΕΙ: Επικοινωνεί την ιδέα και το μήνυμα: «Στ.Ε.Π., ένα ακόμη βήμα/σταθμός στην εξυπηρέτηση των πολιτών», εξηγεί το νέο πλαίσιο εξυπηρέτησης του πολίτη καθώς και την αλλαγή του τρόπου δουλειάς μέσω της νέας διαδικασίας</p>
<p>ΣΕ ΠΟΙΟΝ: Το μήνυμα απευθύνεται σε όλους (<i>address to all</i>), ενώ η ενημέρωση για τον νέο τρόπο δουλειάς αναφέρεται στους εργαζόμενους των Δ.Ο.Υ. (<i>to selected few</i>)</p>
<p>ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ: (α) Εφαρμογή επιχειρησιακού σχεδίου ενημέρωσης των πολιτών: Επιλογή μέσων και χρόνου μαζικής ενημέρωσης, σλόγκαν, φυλλάδια, επιγραφές στις Δ.Ο.Υ., τηλεφωνικό κέντρο πληροφόρησης, site στο internet. (β) Επιτόπια ενημέρωση του προσωπικού των Δ.Ο.Υ.: Πληροφόρηση για τις επερχόμενες αλλαγές στον τρόπο δουλειάς τους, εξασφάλιση δέσμευσης και καλής συνεργασίας, δημιουργία αισθήματος ευχάριστης αναμονής, τονισμός των θετικών σημείων, ειλικρίνεια ως προς τα αρνητικά, καθησυχασμός σε ανησυχίες, στήριξη.</p>
<p>4. Τροποποίηση κανονιστικού πλαισίου</p>
<p>ΠΟΙΟΣ: Ομάδα έργου με έγκριση του Γενικού Γραμματέα</p>
<p>ΤΙ ΘΑ ΠΕΙ: Τροποποίηση του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου των Δ.Ο.Υ. (Κανονισμός λειτουργίας, Οργανισμός), με στόχο την προσαρμογή τους στις προτεινόμενες μεταβολές</p>
<p>ΣΕ ΠΟΙΟΝ: Διεύθυνση Οργάνωσης και οι συναρμόδιες καθ' ύλην κεντρικές διευθύνσεις του Υπουργείου και η νομοθετική εξουσία (Βουλή)</p>
<p>ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ: Εισηγήση σχεδίου νόμου με τη σύσταση του νέου τμήματος, καθορισμός των νέων θέσεων εργασίας (περιγραφή εργασιών, διάρκεια παραμονής στη θέση, κίνητρα ανάληψης θέσης, κριτήρια αξιολόγησης απόδοσης, επιβράβευση ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών) και των απαιτούμενων δεξιοτήτων του προσωπικού που θα τις καταλαμβάνει (καλή συμπεριφορά, εξωστρέφεια, νεαρή ηλικία, γνώση ξένης γλώσσας και ικανότητα χρήσης Η/Υ). Απαιτούμενος χρόνος για τις τροποποιήσεις 2-4 μήνες.</p>
<p>5. Προσέλκυση – ευαισθητοποίηση προσωπικού</p>
<p>ΠΟΙΟΣ: Ομάδα έργου</p>
<p>ΤΙ ΘΑ ΠΕΙ: Αναλυτική ενημέρωση για τις απαιτήσεις της νέας θέσης εργασίας, των ειδικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων του προσωπικού και του υπεύθυνου που θα επιλεγεί, της παράλληλης διαφοροποίησης του τρόπου εργασίας στα υπόλοιπα τμήματα, των εργασιών υποδομής που θα απαιτηθούν, της διάρκειας & του τρόπου προετοιμασίας</p>
<p>ΣΕ ΠΟΙΟΝ: Προϊστάμενοι Δ.Ο.Υ., Ομοσπονδία υπαλλήλων, εργαζόμενοι Δ.Ο.Υ., υπάλληλοι κεντρικής υποστήριξης & εκπαίδευσης συστημάτων (για ρόλους εισηγητών)</p>
<p>ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ: Αυτοπρόσωπη παρουσία, συσκέψεις, ενημερωτικά φυλλάδια, συνεργασία με τον Προϊστάμενο για υποδείξεις σχετικά με την ομάδα που θα επιλέξει για τη στελέχωση του νέου τμήματος, ενημέρωση συνδικαλιστικού φορέα με εξασφάλιση υποστήριξης</p>
<p>6. Επιλογή – εκπαίδευση προσωπικού</p>
<p>ΠΟΙΟΣ: Ομάδα έργου, Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ., Σχολή Εκπαίδευσης Υπουργείου</p>

(ΣΕΥΥΟ)
<p>ΤΙ ΘΑ ΠΕΙ:</p> <p>(α) Μέλη της ομάδας έργου και ο Προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ.: Ενημερωτικές συναντήσεις με την ομάδα που έχει επιλεγεί ανά Δ.Ο.Υ.,</p> <p>(β) Σχολή Εκπαίδευσης Υπουργείου (ΣΕΥΥΟ): καθορισμός του περιεχομένου του εκπαιδευτικού υλικού και του εγχειριδίου οδηγιών και των λοιπών θεμάτων εκπαίδευσης (διάρκεια, αμοιβές, επιλογή εισηγητών, διαθεσιμότητα αίθουσας κ.λπ.) εκπαίδευση εκπαιδευτών, εκπαίδευση υπαλλήλων τμήματος</p>
<p>ΣΕ ΠΟΙΟΝ: Υπεύθυνο και ομάδα του Στ.Ε.Π. (εκπαίδευση), εισηγητές (εκπαίδευση εκπαιδευτών), αρμόδιες διευθύνσεις και προσωπικό σχολής (συγγραφή-αναπαραγωγή εγχειριδίων και εκπαιδευτικού υλικού)</p>
<p>ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ: Σύνταξη ειδικού εγχειριδίου οδηγιών και εκπαιδευτικού υλικού (με περιεχόμενο εύληπτο, σαφές και περιορισμένης έκτασης), σεμινάριο διάρκειας 2 εβδομάδων σε αίθουσα της σχολής εκπαίδευσης, με θέμα το νέο αντικείμενο εργασίας και την ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών, επιτόπια εκπαίδευση στο χώρο της Δ.Ο.Υ., διάρκειας 1 εβδομάδας κατά την έναρξη λειτουργίας, επίβλεψη μαθημάτων από μέλη της ομάδας έργου</p>
<p>7. Τροποποίηση λογισμικού εφαρμογών</p>
<p>ΠΟΙΟΣ: Ομάδα έργου</p>
<p>ΤΙ ΘΑ ΠΕΙ: Προσαρμογή του λογισμικού του συστήματος TAXIS στις λειτουργικές ανάγκες του τμήματος Στ.Ε.Π., παροχή τεχνικής υποστήριξης και εξασφάλιση του απαιτούμενου περιφερειακού εξοπλισμού ανά θέση εργασίας</p>
<p>ΣΕ ΠΟΙΟΝ: Διεύθυνση τεχνικής υποστήριξης και Τεχνικοί TAXIS της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.)</p>
<p>ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ: Έγγραφο με ανάλυση απαιτήσεων και συσκέψεις μεταξύ μελών της ομάδας έργου και των τεχνικών της Γ.Γ.Π.Σ. που έχουν ορισθεί</p>
<p>8. Διαμόρφωση χώρου /τοποθέτηση υλικό-τεχνολογικού εξοπλισμού</p>
<p>ΠΟΙΟΣ: Ομάδα έργου, Διεύθυνση Οικονομικού, Προϊστάμενος Δ.Ο.Υ.</p>
<p>ΤΙ ΘΑ ΠΕΙ: Σύνταξη εγχειριδίου γενικών προδιαγραφών του χώρου, διαμόρφωση του χώρου, επίβλεψη εργασιών, επιλογή και παραγγελία επίπλων και λοιπού εξοπλισμού (φωτοτυπικό, καθίσματα, άνθη/φυτά, μουσική, διακοσμητικά, καρτοτηλέφωνο, ενημερωτικά φυλλάδια, τηλεφωνικοί κατάλογοι υπηρεσιών, μηχανήμα σειράς προτεραιότητας, τραπεζικά μηχανήματα αυτόματης ανάληψης μετρητών, κουτί υποδείξεων, τηλεφωνικό κέντρο κ.λπ.)</p>
<p>ΣΕ ΠΟΙΟΝ: Αρχιτεκτονική ομάδα της Κτηματικής Εταιρείας Δημοσίου (Κ.Ε.Δ.), Προμηθευτές, κατασκευαστές, εργολάβοι, τεχνικοί Η/Υ της Γ.Γ.Π.Σ.</p>

<p>ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ:</p> <p>(α) Ο σχεδιασμός του χώρου πρέπει να γίνει από ομάδα αρχιτεκτόνων-υπαλλήλων της Κ.Ε.Δ., να είναι εργονομικός και φιλικός προς τους εργαζόμενους και τους πολίτες, καθώς και να εναρμονίζεται επικοινωνιακά με τους επιδιωκόμενους στόχους του Στ.Ε.Π., κάτι που θα διασφαλισθεί από την επικοινωνία και συνεργασία τους με την ομάδα έργου. Για κάθε Δ.Ο.Υ. που θα επιλέγεται, θα γίνεται ειδική προσαρμογή, ανάλογα με τον διαθέσιμο χώρο, διατηρώντας όμως τις ενιαίες αρχές σχεδίασης (στυλ, χρώμα, υλικά, έπιπλα, φόρμες). Οι ίδιοι αρχιτέκτονες πρέπει να επιβλέπουν και την εκτέλεση των εργασιών.</p> <p>(β) Η εγκατάσταση και διασύνδεση Η/Υ & εκτυπωτών θα γίνεται από τον προμηθευτή με επίβλεψη των τεχνικών της Γ.Γ.Π.Σ., οι οποίοι θα έχουν και την ευθύνη επικοινωνίας μαζί τους και με την ομάδα έργου.</p> <p>(γ) Ο προϊστάμενος της Δ.Ο.Υ. σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Οικονομικού και την ομάδα έργου θα έχει την ευθύνη επικοινωνίας με τους λοιπούς προμηθευτές</p> <p>(δ) Η Διεύθυνση Οικονομικού θα έχει την ευθύνη διεκπεραίωσης εγκρίσεων και πληρωμών, μετά από συνεργασία και επικοινωνία με τους επιβλέποντες ανά δραστηριότητα</p>
<p>9. Καθορισμός των μετρήσεων για την αξιολόγηση της πιλοτικής φάσης και της γενικευμένης εφαρμογής</p>
<p>ΠΟΙΟΣ: Ομάδα έργου</p>
<p>ΤΙ ΘΑ ΠΕΙ: Προσαρμογή κώδικα δεοντολογίας, στοχοθεσία, διαδικασίες εσωτερικού ελέγχου, Σχεδιασμός συστήματος μετρήσεων απόδοσης και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του τμήματος και επεξήγηση του τρόπου που θα εφαρμοσθεί στην πιλοτική Δ.Ο.Υ.</p>
<p>ΣΕ ΠΟΙΟΝ: Διεύθυνση Οργάνωσης (για την προσαρμογή και επικύρωση κώδικα & στόχων), υπεύθυνος και υπάλληλοι Στ.Ε.Π., προϊστάμενος Δ.Ο.Υ., τεχνική ομάδα κεντρικής υποστήριξης εφαρμογών TAXIS.</p>
<p>ΠΩΣ ΘΑ ΓΙΝΕΙ: Επικοινωνία και συνεργασία της ομάδας έργου με τους εμπλεκόμενους (whom), επεξηγήσεις για τη μέθοδο, τον τρόπο, το χρόνο και τη συχνότητα διενέργειας των μετρήσεων, του συστήματος αξιολόγησης, ενίσχυση, ενθάρρυνση και δέσμευση³⁶</p>

2.4 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας

Η επιτυχής λειτουργία του συστήματος εξυπηρέτησης των πολιτών (Στ.Ε.Π.) εξαρτάται από κρίσιμους παράγοντες, όπως:

- § αποδοχή και στήριξη από την πολιτική και ανώτερη διοικητική ηγεσία (παρουσία, διάθεση πιστώσεων, συνδρομή για άμεση επίλυση κάθε προβλήματος)
- § σωστή επιλογή προσωπικού για τη στελέχωση του Στ.Ε.Π.
- § εξάλειψη φαινομένων αντίστασης στην αλλαγή, ιδιαίτερα του προσωπικού των λοιπών τμημάτων
- § επιτυχής προσαρμογή λογισμικού και χρήση δυνατοτήτων νέας τεχνολογίας (e-mail, internet)

³⁶ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά, www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

- § υποστήριξη του συνδικαλιστικού φορέα
- § αποτελεσματικός συντονισμός εργασιών
- § επιτυχημένο πρόγραμμα εκπαίδευσης και τοπικής υποστήριξης
- § το χαμόγελο και η ευγενική επικοινωνία με τον πολίτη.³⁷

2.5 Σχεδιασμός γενικευμένης εφαρμογής Στ.Ε.Π.

Η εφαρμογή του Στ.Ε.Π. σε όλες τις μεγάλες Δ.Ο.Υ., πρέπει να λάβει υπόψη την εμπειρία και την αξιολόγηση της πιλοτικής εφαρμογής, να συμπεριλάβει τις βελτιώσεις και τα συμπεράσματα μέσω ανατροφοδότησης, ενημέρωσης και συνεργασίας με τους εμπλεκόμενους. Η πιλοτική ομάδα μπορεί να συνεισφέρει με την εμπειρία της στην καθολική εφαρμογή, ενώ τα μέλη της μπορούν να αποτελέσουν τους φορείς της αλλαγής, περνώντας το μήνυμα σε συναδέλφους άλλων Δ.Ο.Υ. Προς την ίδια κατεύθυνση υποστήριξης μπορούν να ταχθούν και πολίτες ή στενά συνεργαζόμενοι επαγγελματίες, όπως λογιστές και δικηγόροι που θα μείνουν ικανοποιημένοι από τις νέες υπηρεσίες. Το όφελος από τη νέα αυτή προσέγγιση εξυπηρέτησης και αλλαγή του τρόπου εργασίας θα εμφανίσει αποτελέσματα προς δύο κατευθύνσεις:

α. Προς τον πολίτη

- § εξυπηρέτηση από ένα σημείο για όλα τα θέματα και υποδοχή και ενημέρωση από ειδικό υπάλληλο
- § ευχάριστος χώρος αναμονής και σύστημα τήρησης σειράς προτεραιότητας
- § ταχύτερη εξυπηρέτηση (μηχανογραφημένες-αυτοματοποιημένες διαδικασίες)
- § μικρότερη ταλαιπωρία (αποφυγή άσκοπων και κοπιαστικών μετακινήσεων)
- § καλύτερη ανταπόκριση της υπηρεσίας στις ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών
- § μεγαλύτερη ικανοποίηση από τις προσφερόμενες υπηρεσίες (ποιοτική εξυπηρέτηση)



Εικ. 3. Άποψη από το Στ.Ε.Π. της Δ.Ο.Υ. Α' Χανίων
(Πηγή: www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc)

³⁷ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά, www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

β. Προς την υπηρεσία και το προσωπικό της

- § βελτίωση των σχέσεων κράτους-πολίτη
- § καλύτερη εικόνα για τους υπαλλήλους, την υπηρεσία και το κράτος (μείωση προβλημάτων καθημερινότητας)
- § εκσυγχρονισμός του συστήματος και των διαδικασιών συναλλαγής με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (από αξιοποίηση της τεχνολογίας)
- § καλύτερο εργασιακό κλίμα και περιβάλλον
- § εργασιακό ενδιαφέρον (ενασχόληση με πολλά αντικείμενα – εμπειρία – εμπλουτισμός γνώσεων)
- § ικανοποίηση από την επαφή με ικανοποιημένους πολίτες (συμμετοχή-συμβολή)
- § πλεόνασμα παραγωγικού χρόνου προς αξιοποίηση ελεγκτικών εργασιών για το προσωπικό των άλλων τμημάτων
- § αύξηση παραγωγικότητας και ποιότητας της εργασίας
- § αντικειμενικό σύστημα εξυπηρέτησης μέσα από σειρά προτεραιότητας
- § ευκαιρία ανάδειξης ικανοτήτων και επικοινωνιακών δεξιοτήτων
- § αύξηση της οικειοθελούς συμμόρφωσης των πολιτών (αναγνώριση, αντικειμενικότητα).^{38, 39}

2.6 Πλεονεκτήματα από την λειτουργία των Στ.Ε.Π. για τις Δ.Ο.Υ.

Αν υποτεθεί ότι η Δ.Ο.Υ. λειτουργεί με Στ.Ε.Π., οι περισσότερες και πολύ συχνά επαναλαμβανόμενες συναλλαγές με τον πολίτη εξυπηρετούνται μέσω αυτού. Συναλλαγές όπως παραλαβή/καταχώρηση δηλώσεων όλων των τμημάτων, έκδοση διπλοτύπων είσπραξης, ταμειακές/αθεώρητα Κ.Β.Σ., πρωτόκολλο κ.λπ., υποστηρίζονται από το προσωπικό του Στ.Ε.Π.

Αυτό δίνει τη δυνατότητα στα τμήματα να ασχολούνται απερίσπαστα με ελεγκτικές εργασίες, που μέχρι σήμερα ο χρόνος δεν ήταν ποτέ επαρκής για να υλοποιηθούν. Παράλληλα, η αδιάσπαστη ενασχόληση με το αντικείμενο εργασίας δίνει μεγαλύτερα περιθώρια στροφής προς την ποιότητα και καλύτερης οργάνωσης του τρόπου δουλειάς, μελέτης και εφαρμογής του νομοθετικού πλαισίου και ανάπτυξης

³⁸ Gordon R. J., 2002, “*Organizational Behavior – A Diagnostic Approach*”, 7th ed., Prentice Hall, New Jersey.

³⁹ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, *Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας*, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Πειραιά, www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

νέων στοχευμένων δράσεων προς την κατεύθυνση της αξιοπιστίας και της αποτελεσματικότητας.

Ταυτόχρονα, δημιουργείται σταδιακά μια νέα «γενιά» εφοριακών (αυτών που εργάζονται στο Στ.Ε.Π.) που, από το ξεκίνημα της καριέρας τους, γνωρίζουν στην πράξη όλα τα αντικείμενα εργασίας της Δ.Ο.Υ., γεγονός που αποτελεί σημαντικό εφόδιο για την μετέπειτα εξέλιξή τους. Είναι γνωστό πόσο δύσκολο είναι σήμερα να γνωρίζει κάποιος όλο τον κύκλο εργασιών και πώς αυτές οι «νησίδες» γνώσης αποτελούν ανασταλτικό παράγοντα στις κρίσεις προϊσταμένων ή αιτία για κατηγοριοποιήσεις του προσωπικού με διαφορετικά από τα θεσμικά κριτήρια.

Συνάμα, οι νέοι υπάλληλοι διδάσκονται από πολύ νωρίς ότι η σωστή επικοινωνία, το χαμόγελο και η ευγένεια αποτελούν εργαλεία δουλειάς, είναι προαπαιτούμενα και πολύ αποτελεσματικά. Αν γνωρίζουν εξ αρχής ότι η απασχόλησή τους στο τμήμα αυτό, το οποίο έχει αναλάβει το βάρος όλης της συναλλαγής, θα έχει τακτή διάρκεια (2-3 το πολύ χρόνια) και στη συνέχεια θα ασχοληθούν με ελεγκτικές εργασίες, δε θα εμφανίσουν φαινόμενα αντίστασης στην τοποθέτηση αυτή.

Από την άλλη πλευρά, η διοίκηση της μονάδας πρέπει να είναι συνεπής προς όσα έχει δεσμευθεί. Τα φαινόμενα μακροσκελούς παραμονής δημιουργούν κόπωση και δυσαρέσκεια στον εργαζόμενο, ο οποίος παύει να είναι τόσο αποτελεσματικός όσο στην αρχή, με επίπτωση στην ποιότητα εξυπηρέτησης του πολίτη.

Με την εφαρμογή των παραπάνω και σταδιακά παύει να υφίσταται ανάγκη κατηγοριοποίησης των τμημάτων της Δ.Ο.Υ. με βάση το αντικείμενο φορολογίας, αλλά με βάση το είδος των εργασιών που εκτελούνται, όπως διοικητικό, ελεγκτικό, νομικό, αρχείου κ.λπ.

Πρόσθετα, μπορεί να υλοποιηθεί και η συνένωση των επί μέρους αρχείων κάθε μονάδας σε ένα ενιαίο, πλήρες και υπεύθυνα διαχειρίσιμο τμήμα αρχείου, το οποίο –με τη βοήθεια της τεχνολογίας– θα έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί, συντηρεί και διαχειρίζεται ολόκληρο το φάκελο για κάθε φορολογούμενο. Τα αρχεία των Δ.Ο.Υ. σήμερα καταλαμβάνουν τριπλάσιο χώρο από αυτόν που απαιτείται για τις ανάγκες των εργαζομένων και αποτελούν γρίφο για κάθε ελεγκτή που επιθυμεί να συγκεντρώσει τον φάκελο της υπόθεσης που ελέγχει. Συνεπώς, η συνένωση θα εξοικονομούσε χώρο, χρήμα και πολύτιμο εργασιακό χρόνο. Θα έδινε ακόμα την ευκαιρία απασχόλησης σε άτομα με ειδικές ανάγκες και θα αποτελούσε άξονα ανάδειξης της κοινωνικής ευαισθησίας που πρέπει να επιδεικνύουν οι κρατικές υπηρεσίες.

Τέλος, μέσω της διαδικτυακής σύνδεσης απομακρυσμένων σημείων, θα ήταν δυνατό να δημιουργηθούν πολλές ευέλικτες μικρές μονάδες (μόνο με τμήμα Στ.Ε.Π.) που θα είχαν ως αρμόδια μία Δ.Ο.Υ. της περιοχής και θα κάλυπταν ανάγκες εποχικές (παραλαβή δηλώσεων εισοδήματος) ή χωροταξικές (νησιωτική χώρα) ή πάγιες συνδυασμένες με χαμηλό οικονομικό κόστος και υψηλό κοινωνικό όφελος (πολλαπλά σημεία συναλλαγής, πιο κοντά στον πολίτη).^{40, 41}

2.7 Συμπέρασμα

Ο Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών (Στ.Ε.Π.) είναι ένας νέος θεσμός που πιλοτικά λειτουργεί σε επιλεγμένες περιοχές και εν όψει της κρίσης που διέρχεται η οικονομία της Ελλάδας δεν αναμένεται να λειτουργήσουν οι Στ.Ε.Π. σε όλες τις Δ.Ο.Υ. Αντίθετα τα Κ.Ε.Π. μπορούν να λειτουργήσουν σε πολλά σημεία γιατί όπως προβλέπει το πολυνομοσχέδιο του «Καλλικράτη» τα δημοτικά ηλεκτρονικά Κ.Ε.Π. θα διαθέτουν ένα είδος ΑΤΜ μέσω του οποίου οι δημότες θα μπορούν να τυπώνουν πιστοποιητικά, δικαιολογητικά και ό, τι έγγραφα του δήμου χρειάζονται.

Ο Στ.Ε.Π. αποτελεί υπηρεσία μιας στάσης όπως και τα Κ.Ε.Π. και οι υπηρεσίες του συνθέτουν ένα βήμα αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών από τη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία. Για την άμεση εξυπηρέτησή του, ο πολίτης απευθύνεται στο Στ.Ε.Π. της Δ.Ο.Υ. και υλοποιείται ένα πλήθος συναλλαγών του, ισότιμα και με διαφάνεια.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες μπορεί να είναι αιτήσεις, υπεύθυνες δηλώσεις του ν. 1599/1986, γνωστοποιήσεις, ισοζύγια λογαριασμών, συγκεντρωτικές καταστάσεις πελατών-προμηθευτών, καταστάσεις έκδοσης αθεωρήτων στοιχείων και δηλώσεις: α) Μητρώου, β) Εισοδήματος, γ) Παρακρατούμενων φόρων, δ) Φ.Π.Α., ε) Φ.Μ.Α.Π., στ) Λοιπών φόρων και ζ) Οχημάτων, οι οποίες μπορούν να προσφέρουν πιο γρήγορη εξυπηρέτηση του πολίτη για να μην επισκέπτεται συνέχεια τις Δ.Ο.Υ.

Ο Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών έχει τη δυνατότητα να εκδίδει πιστοποιητικά και βεβαιώσεις, να χορηγεί διπλότυπα εισπράξεων, αντίγραφα εκκαθαριστικών και δηλώσεων φόρου εισοδήματος. Επίσης, μπορεί να εκδίδει και να χορηγεί αποδεικτικά φορολογικής ενημερότητας και σήματα τελών κυκλοφορίας. Τέλος, θεωρεί και

⁴⁰ Seeley C. “Communication plans to stimulate”, “*Total Communication Measurement*”, Jun 2000, Vol.2, Issue6, p5,1p.

⁴¹ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Πειραιά, www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ωΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

επικυρώνει το γνήσιο της υπογραφής και αντίγραφα ή φωτοαντίγραφα⁴². Ασχολείται με όλα τα αντικείμενα της Δ.Ο.Υ. εκτός από αυτά που αφορούν το Κεφάλαιο και δεν έχει αρμοδιότητα σε ειδικά θέματα, όπως για παράδειγμα μια παλιά φορολογική δήλωση, για τα οποία πρέπει να πάει στη Δ.Ο.Υ.

Για την επιτυχή λειτουργία των Στ.Ε.Π. στις Δ.Ο.Υ. κρίνεται απαραίτητο να επιτευχθούν οι εξής στόχοι:

- § Εξυπηρέτηση πολιτών από ένα σημείο της Δ.Ο.Υ. για όλες τις αυτοματοποιημένες συναλλαγές και για ορισμένες μη αυτοματοποιημένες
- § Η ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στη Δ.Ο.Υ.
- § Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (υποδοχής, αναμονής, πληροφόρησης και εξυπηρέτησης) από τις Δ.Ο.Υ. στους πολίτες
- § Η βελτίωση της εντύπωσης που διατηρούν οι πολίτες για την εικόνα των Δ.Ο.Υ.
- § Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας των υπαλλήλων της Δ.Ο.Υ.
- § Η αύξηση της παραγωγικότητας της Δ.Ο.Υ.

Άλλοι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας της λειτουργίας των Σταθμών Εξυπηρέτησης Πολιτών στις Δ.Ο.Υ., είναι:

- § Η σύσταση επιτροπής παρακολούθησης και αξιολόγησης αποτελεσμάτων.
- § Η εξασφάλιση των απαιτούμενων οικονομικών πόρων.
- § Η προσαρμογή λογισμικού του πληροφορικού συστήματος TAXIS.
- § Η προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας της Δ.Ο.Υ.
- § Η εκπαίδευση του προσωπικού του Στ.Ε.Π. στη νέα εφαρμογή λογισμικού, καθώς και σε θέματα επικοινωνίας και ποιοτικής εξυπηρέτησης πολιτών.
- § Η οργάνωση και ο εξοπλισμός του χώρου αναμονής πολιτών.
- § Η ταχεία ανταπόκριση των υπαλλήλων των λοιπών τμημάτων της Δ.Ο.Υ. στα προωθούμενα από το Στ.Ε.Π. θέματα των πολιτών.
- § Η παροχή κινήτρων προσέλκυσης και παραμονής των υπαλλήλων στο Στ.Ε.Π.^{43, 44, 45}

⁴² Στ.Ε.Π., Ενημερωτικό φυλλάδιο από τη Δ.Ο.Υ. Α' Καλλιθέας- 1ος όροφος.

⁴³ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Πειραιά, www.poe.doy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

⁴⁴ Σταμάτης Γ., 2005, *Ολοκληρωμένη Στρατηγική Επικοινωνία*, Σταμούλη, Αθήνα.

⁴⁵ Παπαλεξανδρή Ν. – Μπουραντάς Δ., 2003, *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, Γ. Μπένου, Αθήνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΟ ΣΩΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ – ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.)

3.1 Ο Συνήγορος του Πολίτη

3.1.1 Εισαγωγή

Οι δήμοι και οι κοινότητες διαχειρίζονται μεγάλο μέρος των θεμάτων της καθημερινής ζωής των πολιτών. Είναι, μεταξύ άλλων, υπεύθυνοι για υπηρεσίες και υποδομές που έχουν ζωτική σημασία για τον πολίτη: αστική και δημοτική κατάσταση, δόμηση, κοινόχρηστοι χώροι, ύδρευση/αποχέτευση, καθαριότητα, ανταποδοτικές υπηρεσίες κ.λπ. Δυστυχώς, συχνά παρατηρούνται προβλήματα και αδυναμίες, που άλλοτε μεν οφείλονται σε έλλειψη ανθρώπινων και υλικών πόρων, άλλοτε όμως σε γενικότερες πολιτικές και διοικητικές αδυναμίες του θεσμού της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Έχοντας πια διερευνήσει μεγάλο αριθμό υποθέσεων που αφορούν την αυτοδιοίκηση, ο Συνήγορος του Πολίτη προσπαθεί να αναδείξει την εμπειρία του σε κάποια επιλεγμένα θέματα. Ο στόχος είναι διπλός: να παρουσιάσει την καθημερινή δράση του στο σημαντικό αυτό πεδίο, αλλά και να αποτελέσει πηγή πληροφόρησης για τα ευρύτερα προβλήματα του θεσμού της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Στόχος του Συνήγορου του Πολίτη είναι να συμβάλλει στην ενημέρωση των δημοτών και στην παροχή βοήθειας στους Ο.Τ.Α. ώστε να ανταποκριθούν στο σημαντικό έργο που έχουν αναλάβει: τη βελτίωση της καθημερινότητας του πολίτη.^{46, 47}

Ωστόσο, κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαπενταετίας, η Ελλάδα έχει σταδιακά μεταβληθεί από χώρα προέλευσης σε χώρα υποδοχής σημαντικού αριθμού μεταναστών και προσφύγων. Η αντίστοιχη αλματώδης αύξηση, τα τελευταία δύο χρόνια, του αριθμού των αναφορών που δέχεται ο Συνήγορος του Πολίτη από μετανάστες και πρόσφυγες, επιβάλλει πλέον μια περισσότερο οργανωμένη επικοινωνία και πληροφόρηση. Την ανάγκη αυτήν έρχεται να καλύψει η δημιουργία ενός δικτυακού τύπου του Συνηγόρου του Πολίτη για τους μετανάστες, τους πρόσφυγες και τους ομογενείς.

⁴⁶ Συνήγορος του Δημότη, 2010, <http://www.synigoros.gr/dimotis>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

⁴⁷ Σπανού Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Ανεξάρτητη Αρχή, <http://new.synigoros.gr>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

Έτσι στόχος του Συνηγόρου του Πολίτη παράλληλα, είναι να συμβάλλει στη βελτίωση της πληροφόρησης για τα θέματα της μετανάστευσης, του ασύλου και της ιθαγένειας / ομογένειας, αλλά κυρίως στην αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση σε όλους τους μετανάστες, πρόσφυγες και ομογενείς που διαμένουν στη χώρα.⁴⁸

3.1.2 Τι είναι ο Συνήγορος του Πολίτη

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι ανεξάρτητη διοικητική αρχή (Α.Δ.Α.) που έχει ως δηλωμένο σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και της Διοίκησης, δηλαδή των δημοσίων υπηρεσιών, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) και ορισμένων επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας.⁴⁹

Οι ανεξάρτητες διοικητικές αρχές (Α.Δ.Α.) αποτελούν διοικητικές υπηρεσίες οι οποίες έχουν τα εξής χαρακτηριστικά: Αποτελούν κρατικά όργανα, που εκφεύγουν του ιεραρχικού ελέγχου της εποπτείας της κεντρικής διοίκησης και υπόκεινται μόνο σε δικαστικό έλεγχο νομιμότητας. Έτσι δεν έχουν υποχρέωση υπακοής έναντι των οργάνων της εκτελεστικής εξουσίας. Η εκτελεστική εξουσία ασκείται από την κυβέρνηση και από τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας και επομένως οι Α.Δ.Α. δεν εκτελούν εντολές ούτε της κυβέρνησης ούτε του Προέδρου της δημοκρατίας.

Τα μέλη του διαθέτουν προσωπική και λειτουργική ανεξαρτησία. Λέγοντας προσωπική ανεξαρτησία εννοούμε ότι οποιαδήποτε παρέμβαση που θα μπορούσε να οδηγήσει στον επηρεασμό των καθηκόντων του μέλους μιας Α.Δ.Α. απαγορεύεται. Λέγοντας λειτουργική ανεξαρτησία εννοούμε ότι προστατεύει την λειτουργία μιας Α.Δ.Α. από τις παρεμβάσεις άλλων εξουσιών όπως η νομοθετική και η εκτελεστική, επιτρέποντας έτσι το μέλος μιας Α.Δ.Α. να διατηρεί την αμεροληψία του και να παραμένει ανεπηρέαστος από εξωτερικές πιέσεις.

Διαθέτουν ευρείες αποφασιστικές αρμοδιότητες, με αντικείμενο τη ρύθμιση ζωτικών και ευαίσθητων τομέων της οικονομικής και γενικά κοινωνικής ζωής.

Με το άρθρο 101Α του Συντάγματος κατοχυρώθηκε η προσωπική και η λειτουργική ανεξαρτησία των μελών των Α.Δ.Α. και η διαδικασία επιλογής των μελών τους. Οι 5 Α.Δ.Α. που αναγνωρίστηκαν από την αναθεώρηση του Συντάγματος το 2001

⁴⁸ Ο Συνήγορος του Πολίτη: Ο Συνήγορος του μετανάστη, του πρόσφυγα και του ομογενούς, 2006, <http://www.synigoros.gr/allodapoi/profile.htm>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

⁴⁹ Βικιπαίδεια, 2011, Συνήγορος του Πολίτη, <http://el.wikipedia.org/wiki>, ημερ. πρόσβασης 14-6-2011.

είναι οι κάτωθι: 1. Η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, 2. Το Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης, 3. Η Αρχή Προστασίας του Απορρήτου των Τηλεπικοινωνιών, 4. Το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.) και 5. Ο Συνήγορος του Πολίτη.⁵⁰

Στην Ελλάδα, ο θεσμός αυτός καθιερώθηκε με τον ιδρυτικό νόμο 2477 του 1997, με την προσθήκη του νέου νόμου 3094/2003. Διεθνώς είναι γνωστός ως Ombudsman, ένας θεσμός που υπάρχει σε 85 χώρες σε όλο τον κόσμο και 27 ευρωπαϊκές χώρες.⁵¹

3.1.3 Τομείς αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Πολίτη

Ο ιδρυτικός του νόμος (2477/1997) καθώς και ο νέος νόμος (3094/2003) του Συνηγόρου του Πολίτη προβλέπουν ορισμένες προϋποθέσεις, προκειμένου να κριθεί αν ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος για μια υπόθεση. Έτσι, ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος για υποθέσεις που αναφέρονται στις υπηρεσίες:

§ του δημοσίου, όπως υπουργεία, εφορίες, τελωνεία, πολεοδομίες, αστυνομικά τμήματα, φυλακές, σχολεία, πρεσβείες της Ελλάδας, κ.λπ.

§ των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (κοινότητες, δήμοι, νομαρχίες)

§ των λοιπών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου, όπως ασφαλιστικά ταμεία, νοσοκομεία, πανεπιστήμια, Ο.Α.Ε.Δ., Ο.Ε.Κ., κ.λπ.

§ των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας (Ε.Υ.Δ.Α.Π., Δ.Ε.Η., Ε.Λ.Τ.Α., Ε.Υ.Α.Θ. κ.λπ.)

§ των κρατικών νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου (όπως Ο.ΚΑ.ΝΑ., Ε.ΚΕ.ΠΙΣ., ΕΛ.Ο.Τ., Ι.Γ.Μ.Ε., ερευνητικά πανεπιστημιακά ινστιτούτα, κ.λπ.), των δημόσιων επιχειρήσεων, των επιχειρήσεων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και των επιχειρήσεων των οποίων τη διοίκηση ορίζει άμεσα ή έμμεσα το δημόσιο με διοικητική πράξη ή ως μέτοχος. Εξαιρούνται οι τράπεζες και το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

Για την προάσπιση των δικαιωμάτων του παιδιού ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος και για θέματα που ανάγονται σε ιδιώτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, που προσβάλλουν τα δικαιώματα του παιδιού.⁵²

⁵⁰ Οι Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές (2008), http://pipidakos.blogspot.com/2008/07/blog-post_10.html, ημερ. πρόσβασης 29-9-2011.

⁵¹ Βικιπαίδεια, 2011, Συνήγορος του Πολίτη, <http://el.wikipedia.org/wiki>, ημερ. πρόσβασης 14-6-2011.

⁵² Σπανού Κ., 2010, Συνήγορος του Πολίτη, Ανεξάρτητη Αρχή, <http://new.synigoros.gr>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

3.1.4 Αρμοδιότητες και αναρμοδιότητες του Σ.τ.Π

Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις, παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ερευνά ιδίως περιπτώσεις κατά τις οποίες ένα ατομικό ή συλλογικό όργανο κάποιας από τις αναφερόμενες υπηρεσίες: α) προσβάλλει με πράξη ή παράλειψη δικαίωμα ή συμφέρον που προστατεύεται από το Σύνταγμα και το νόμο, β) αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από τελεσίδικη δικαστική απόφαση, γ) αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από διάταξη νόμου ή από ατομική διοικητική πράξη, και δ) ενεργεί ή παραλείπει νόμιμη οφειλόμενη ενέργεια κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας ή κατά κατάχρηση εξουσίας.

Επίσης, ο Συνήγορος του Πολίτη διαμεσολαβεί σε υποθέσεις που ανακύπτουν μεταξύ των πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών, των Ο.Τ.Α., των Ν.Π.Δ.Δ. και των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας που ασχολούνται με: α) τη διύλιση και διανομή ύδατος, την αποχέτευση και απαγωγή ακάθαρτων υδάτων και λυμάτων, β) τη διανομή ηλεκτρικού ρεύματος και καυσίμου αερίου, γ) τη μεταφορά προσώπων και αγαθών από την ξηρά, τη θάλασσα και τον αέρα και δ) τις τηλεπικοινωνίες και τα ταχυδρομεία.

Φορείς και υπηρεσίες που δεν υπάγονται στο Συνήγορο του Πολίτη περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τους υπουργούς και υφυπουργούς ως προς τις πράξεις που ανάγονται στη διαχείριση της πολιτικής λειτουργίας, τα θρησκευτικά νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τις δικαστικές αρχές, τις στρατιωτικές υπηρεσίες όσον αφορά θέματα που αφορούν την εθνική άμυνα και ασφάλεια, την Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών, τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εξωτερικών για δραστηριότητες που αφορούν στην εξωτερική πολιτική ή στις διεθνείς σχέσεις της χώρας, το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους και τις ανεξάρτητες διοικητικές αρχές ως προς την κύρια λειτουργία τους, υποθέσεις που αφορούν την κρατική ασφάλεια, θέματα που αφορούν στην υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών και θέματα που εκκρεμούν ενώπιον δικαστικής αρχής.^{53, 54}

⁵³ Σπανού Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Ανεξάρτητη Αρχή, <http://new.synigoros.gr>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

⁵⁴ Βικιπαίδεια, 2011, *Συνήγορος του Πολίτη*, <http://el.wikipedia.org/wiki>, ημερ. πρόσβασης 14-6-2011.

3.1.5 Τρόποι εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω του Σ.τ.Π - Οι έξι θεματικοί Κύκλοι

Ο Συνήγορος του Πολίτη περιλαμβάνει έξι συνεπικουρικούς θεματικούς κύκλους, οι οποίοι εποπτεύονται και συντονίζονται από αντίστοιχους Βοηθούς Συνηγόρους. Οι Κύκλοι είναι οι εξής:

α) Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου

Οι επιστήμονες αυτής της ομάδας ασχολούνται με ζητήματα προσβολής ατομικών, πολιτικών και κοινωνικών δικαιωμάτων, που κατοχυρώνονται στο Σύνταγμα ή σε διεθνείς συμβάσεις που έχουν ενσωματωθεί στο εσωτερικό δίκαιο. Οι υποθέσεις αφορούν κυρίως προσβολές της θρησκευτικής ή της προσωπικής ελευθερίας, διακρίσεις με βάση την ιθαγένεια ή την εθνική καταγωγή, παραλείψεις κατοχύρωσης επαγγελματικών δικαιωμάτων και περιπτώσεις άρνησης δημόσιων αρχών να εφαρμόσουν τελεσίδικες αποφάσεις.⁵⁵

β) Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας

Οι επιστήμονες αυτής της ομάδας εξετάζουν αναφορές με αντικείμενο την προστασία των κοινωνικών δικαιωμάτων των πολιτών. Χειρίζονται υποθέσεις, οι οποίες αφορούν, κυρίως, τομείς που σχετίζονται με θέματα κοινωνικής πολιτικής, υγείας, κοινωνικής ασφάλισης και πρόνοιας. Επίσης, σε αυτόν τον κύκλο δραστηριοποιείται και ο Συνήγορος της Υγείας και της Κοινωνικής Αλληλεγγύης που θεσπίστηκε με τον Ν. 3293/2004 και παρέχει τις υπηρεσίες του σε όλους τους πολίτες-χρήστες των δημοσίων υπηρεσιών υγείας.⁵⁶

γ) Κύκλος Ποιότητας Ζωής

Οι επιστήμονες αυτής της ομάδας ασχολούνται με θέματα παραβίασης της περιβαλλοντικής νομοθεσίας, υποβάθμισης του φυσικού περιβάλλοντος, αυθαίρετες παρεμβάσεις στο οικιστικό και πολιτιστικό περιβάλλον και γενικότερης υποβάθμισης της ποιότητας ζωής. Χειρίζονται υποθέσεις παραβιάσεων σε ζώνες περιβαλλοντικής προστασίας, περιβαλλοντικής αδειοδότησης έργων και επιχειρήσεων, χαρακτηρισμού δασικών εκτάσεων, διαχείρισης της παράκτιας ζώνης, ολοκλήρωσης έργων υποδομής, ελέγχου της αυθαίρετης δόμησης, εγκατάστασης και λειτουργίας σταθμών βάσης κινητής τηλεφωνίας, λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος,

⁵⁵ Σπανού Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, <http://new.synigoros.gr/?i=human-rights.el>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

⁵⁶ Σπανού Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας, <http://new.synigoros.gr/?i=health-and-social-welfare.el>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

δεσμεύσεων ιδιοκτησίας, προστασίας της πολιτιστικής κληρονομιάς, πρόσβασης των πολιτών σε περιβαλλοντικές πληροφορίες.⁵⁷

δ) Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη

Αυτή η ομάδα επιστημόνων ασχολείται με ευρύ φάσμα υποθέσεων και υπηρεσιών με τις οποίες οι πολίτες έρχονται σε καθημερινή επαφή. Πρόκειται κυρίως για θέματα τοπικής αυτοδιοίκησης, επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας, μεταφορών και επικοινωνιών, γεωργίας, εργασίας και απασχόλησης, εμπορίου, βιομηχανίας, ενέργειας, φορολογίας και τελωνείων, κρατικών προμηθειών και δημοσίων συμβάσεων, προσλήψεων (εκτός διαδικασίας ΑΣΕΠ) στο δημόσιο και στην εκπαίδευση. Εστιάζει ιδιαίτερα στα ζητήματα ποιότητας των υπηρεσιών, οργάνωσης των διαδικασιών, επικοινωνίας και πληροφόρησης.

ε) Κύκλος Δικαιωμάτων του Παιδιού

Οι επιστήμονες αυτής της ομάδας εργάζονται για την προάσπιση και την προαγωγή των δικαιωμάτων του παιδιού. Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος τόσο για θέματα που ανάγονται σε δημόσιες υπηρεσίες, όσο και σε ιδιώτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, που προσβάλλουν τα δικαιώματα του παιδιού.

στ) Κύκλος Ισότητας των Φύλων

Οι επιστήμονες αυτής της ομάδας ασχολούνται με την αντιμετώπιση των διακρίσεων λόγω φύλου ή λόγω οικογενειακής κατάστασης που εκδηλώνονται στην πρόσβαση στην απασχόληση, στην επαγγελματική εκπαίδευση, στις σχέσεις εργασίας στον ιδιωτικό, δημόσιο και ευρύτερο δημόσιο τομέα, και στην άσκηση ελευθέρου επαγγέλματος. Εξετάζουν επίσης ζητήματα ίσης πρόσβασης ανδρών και γυναικών σε αγαθά και υπηρεσίες του δημοσίου τομέα και δραστηριοποιούνται στην προώθηση της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών, σε συνεργασία με φορείς, επιχειρήσεις και μη κυβερνητικές οργανώσεις.^{58, 59}

3.1.6 Προϋποθέσεις αναφοράς

Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ερευνά επίσης

⁵⁷ Σπανού, Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Κύκλος Ποιότητας Ζωής, <http://new.synigoros.gr/?i=quality-of-life.el>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

⁵⁸ Σπανού, Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Κύκλος Ποιότητας Ζωής, <http://new.synigoros.gr/?i=quality-of-life.el>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

⁵⁹ Βικιπαίδεια, 2011, *Συνήγορος του Πολίτη*, <http://el.wikipedia.org/wiki>, ημερ. πρόσβασης 14-6-2011.

ενέργειες ή παραλείψεις της δημόσιας διοίκησης και ιδιωτών που παραβιάζουν τα δικαιώματα του παιδιού.

Κάθε πολίτης, προτού καταφύγει στον Συνήγορο, θα πρέπει να έχει έλθει σε επαφή με τη δημόσια υπηρεσία με την οποία σχετίζεται η υπόθεσή του. Μόνον εφόσον η επαφή αυτή με τη δημόσια υπηρεσία δεν έχει οδηγήσει σε επίλυση του προβλήματος μπορεί να καταθέσει αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη.

Η αναφορά πρέπει:

- § να είναι έγγραφη, όχι όμως απαραίτητα στην ελληνική γλώσσα.
- § να είναι επώνυμη και υπογεγραμμένη.
- § να προέρχεται από τον άμεσα ενδιαφερόμενο⁶⁰ ή νόμιμο πληρεξούσιο αυτού.
- § να απευθύνεται ρητά στον Συνήγορο του Πολίτη, ζητώντας την παρέμβασή του (όχι απλή κοινοποίηση).
- § να περιέχει στοιχεία επικοινωνίας, δηλαδή ταχυδρομική διεύθυνση και αριθμό τηλεφώνου.^{61, 62}

3.1.7 Ο Συνήγορος του Πολίτη: Ο Συνήγορος του μετανάστη, του πρόσφυγα και του ομογενούς

Συνήγορος και δικαιώματα του ανθρώπου

Ο Συνήγορος του Πολίτη, από την αποστολή που τάσσει σε αυτόν ο νόμος, είναι και Συνήγορος των δικαιωμάτων. Δικαιώματα όμως ο νόμος αναγνωρίζει όχι μόνο στους πολίτες της χώρας μας αλλά και στους πολίτες άλλων χωρών ή ακόμη και σε όσους δεν διαθέτουν καμία ιθαγένεια. Ορισμένα δε δικαιώματα, που είναι θεμελιώδη για την αξιοπρέπεια ενός προσώπου, το Σύνταγμα τα κατοχυρώνει επί ίσοις όροις για τον καθένα, για μόνον τον λόγο του ότι είναι άνθρωπος. Αποτελεί προτεραιότητα κάθε κράτους να προστατεύει τους πολίτες του και να μεριμνά για αυτούς, όπου και αν βρίσκονται. Όταν όμως διακυβεύονται δικαιώματα του ανθρώπου, την προστασία του

⁶⁰ Σε θέματα δικαιωμάτων παιδιού, ως άμεσα ενδιαφερόμενος θεωρείται:

α) ο ασκών τη γονική μέριμνα του παιδιού,

Σημείωση: δεν απαιτείται να συναινούν για την κατάθεση της αναφοράς και οι δύο γονείς, ως φορείς της γονικής μέριμνας.

β) συγγενής του παιδιού,

γ) επίτροπος του παιδιού, προσωρινός ή οριστικός,

δ) τρίτος που έχει άμεση αντίληψη παραβίασης δικαιώματος του παιδιού.

⁶¹ Σπανού Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Ανεξάρτητη Αρχή, <http://new.synigoros.gr>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

⁶² Βικιπαίδεια, 2011, *Συνήγορος του Πολίτη*, <http://el.wikipedia.org/wiki>, ημερ. πρόσβασης 14-6-2011.

οφείλει να την παρέχει εξ ίσου και σε όσους αλλοδαπούς φιλοξενεί στην επικράτειά του, αλλά επίσης οφείλει το κράτος να αποφεύγει να πλήττει το ίδιο τέτοια δικαιώματα, είτε δικαιούχοι τους είναι ημεδαποί είτε αλλοδαποί.⁶³

Μετανάστες, πρόσφυγες, ομογενείς και ανιθαγενείς

Τα τελευταία χρόνια η Ελλάδα γνώρισε μια πρωτόγνωρη στη σύγχρονη ιστορία της εισροή αλλοδαπών οι οποίοι, πιεσμένοι από την ανέχεια, την ανεργία και την έλλειψη ευκαιριών στη χώρα τους, αναζητούν εδώ εργασία και ένα καλύτερο μέλλον (μετανάστες). Αρκετοί διαμένουν στην Ελλάδα και τα παιδιά τους γεννήθηκαν εδώ. Έχουν έτσι την εύλογη προσδοκία, εφ' όσον οι ίδιοι ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της χώρας υποδοχής, να τυγχάνουν, από ένα σημείο και μετά, καλύτερη μεταχείριση από τους υπόλοιπους αλλοδαπούς. Στον βαθμό μάλιστα που εντείνεται και η ένταξη του αλλοδαπού στην κοινωνική ζωή, η διαφορετική αυτή μεταχείριση ευλόγως έχει ως ενδεχόμενη κατάληξη την απόκτηση ελληνικής ιθαγένειας.

Μαζί με τα ουσιαστικά δικαιώματα που παρέχει στους αλλοδαπούς, ο ελληνικός νόμος τους αναγνωρίζει επί πλέον και τα μέσα της αποτελεσματικής έννομης προστασίας τους. Οι αλλοδαποί, όπως και οι Έλληνες πολίτες, έχουν το δικαίωμα αποτελεσματικής δικαστικής προστασίας αλλά και το ευρύτερο δικαίωμα αναφοράς στις αρχές του ελληνικού κράτους για κάθε πρόβλημα που αντιμετωπίζουν με αυτές να προσφεύγουν στον Συνήγορο του Πολίτη.

Η διαρκής εγκατάσταση αλλοδαπών στη χώρα κατά την τελευταία δεκαπενταετία καθώς και τα σοβαρότατα προβλήματα που αυτοί αντιμετωπίζουν στην επαφή τους με την ελληνική Διοίκηση έδωσαν στον Συνήγορο του Πολίτη, την ευκαιρία να εδραιώσει και να αναδείξει τον ρόλο του, ως του κατ' εξοχήν θεσμικού φορέα προστασίας των δικαιωμάτων των μεταναστών, των προσφύγων και των ομογενών.⁶⁴

Ο Συνήγορος για τους αλλοδαπούς σε αριθμούς

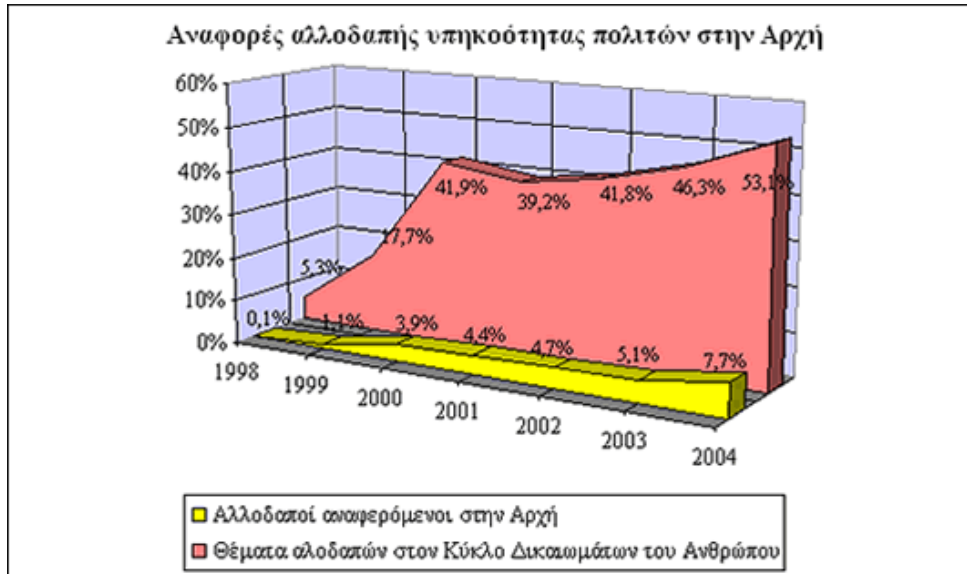
Από την αρχή της λειτουργίας του θεσμού, το 1998, και έως σήμερα έχουν υποβληθεί από πρόσωπα αλλοδαπής ιθαγένειας στον Συνήγορο του Πολίτη περισσότερες από 3.300 αναφορές. Οι αναφορές αλλοδαπών πολιτών αποτελούν το 4,6% του συνόλου των αναφορών που έχουν κατατεθεί στην Αρχή το διάστημα 1998 –

⁶³ *Ο Συνήγορος του Πολίτη: Ο Συνήγορος του μετανάστη, του πρόσφυγα και του ομογενούς*, 2006, <http://www.synigoros.gr/allodapoi/profile.htm>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

⁶⁴ *Ο Συνήγορος του Πολίτη: Ο Συνήγορος του μετανάστη, του πρόσφυγα και του ομογενούς*, 2006, <http://www.synigoros.gr/allodapoi/profile.htm>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

2004. Οι αναφορές των αλλοδαπών προς το Συνήγορο του Πολίτη παρουσιάζουν σημαντική διαχρονική αύξηση, η οποία είχε ως αποτέλεσμα αυτές να φθάσουν το 7,7% του συνόλου το 2004.

Η συντριπτική πλειονότητα (94,1%) των αναφορών της περιόδου 1998-2004 αφορά υποθέσεις αλλοδαπών προερχόμενων από χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, και από αυτές, ο μεγαλύτερος αριθμός (28,8%) προέρχεται από αλλοδαπούς αλβανικής υπηκοότητας και ακολουθούν οι αναφορές των πολιτών βουλγαρικής ιθαγένειας (6,5%).



Εικ. 4. Αναφορές αλλοδαπής υπηκοότητας πολιτών στο Συνήγορο του Πολίτη

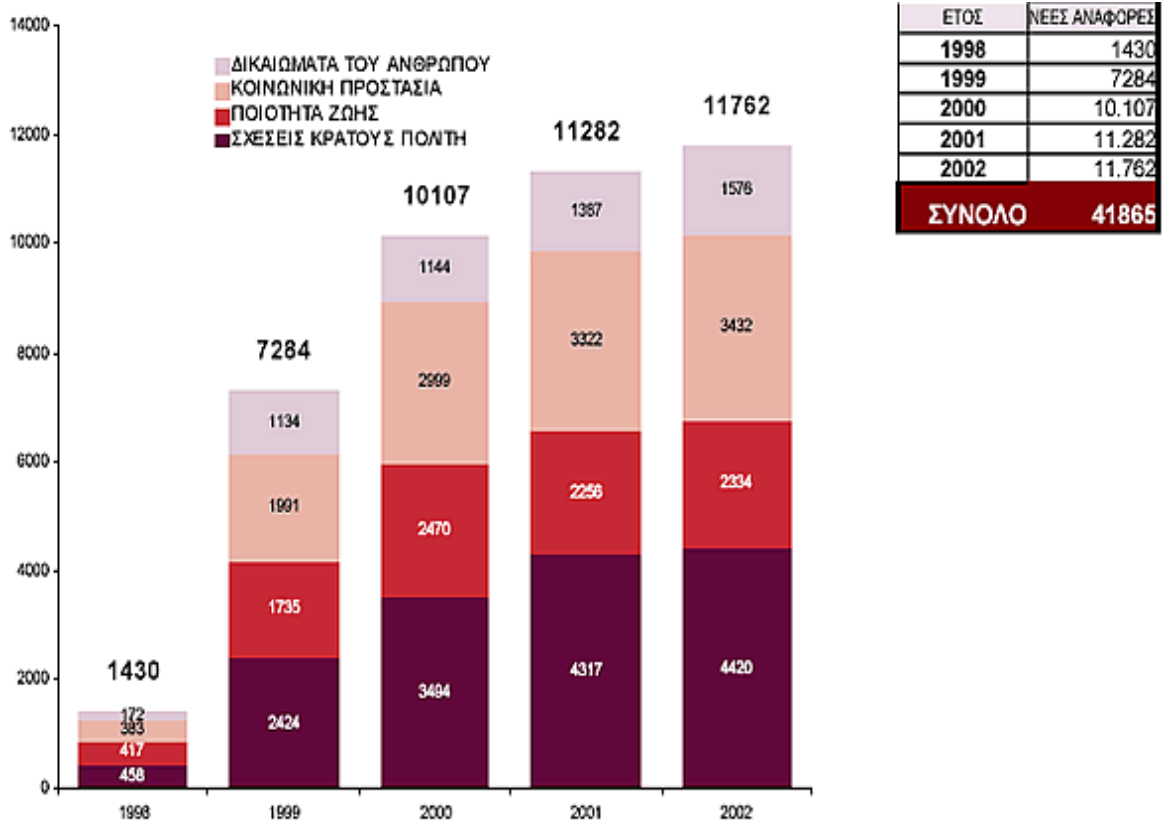
(Πηγή: Ο Συνήγορος του Πολίτη: Ο Συνήγορος του μετανάστη, του πρόσφυγα και του ομογενούς, 2006, <http://www.synigoros.gr/allodapoi/profile.htm>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011).

Ο μεγαλύτερος όγκος (91,9%) των αναφορών που καταθέτουν οι αλλοδαποί στον Συνήγορο του Πολίτη περιέρχεται στον Κύκλο Δικαιωμάτων του Ανθρώπου. Τα θέματα αλλοδαπών του Κύκλου αυτού παρουσιάζουν έντονα αυξητική τάση, με αποτέλεσμα πλέον να αποτελούν το ήμισυ των υποθέσεων που αυτός χειρίζεται (53,1%) το έτος 2004, γεγονός που επιδεικνύει εμπράκτως την εμπιστοσύνη στην αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του Συνήγορου του Πολίτη. Έτσι, λ.χ. από τις αναφορές αλλοδαπών που κατατέθηκαν το έτος 2004 στον Συνήγορο του Πολίτη και αποτέλεσαν αντικείμενο διερεύνησης, το 54,5% ήδη επιλύθηκε με θετικό για τον αλλοδαπό τρόπο κατόπιν των διαμεσολαβητικών ενεργειών της Αρχής.⁶⁵

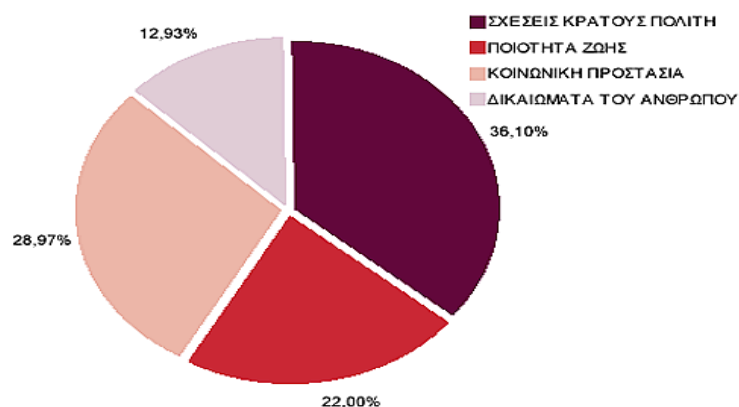
⁶⁵ Ο Συνήγορος του Πολίτη: Ο Συνήγορος του μετανάστη, του πρόσφυγα και του ομογενούς, 2006, <http://www.synigoros.gr/allodapoi/profile.htm>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.

3.1.8 Στατιστικά στοιχεία για το Συνήγορο του Πολίτη

Στη συνέχεια παρατίθενται στατιστικά στοιχεία από την λειτουργία του θεσμού του Συνήγορου του Πολίτη:^{66, 67}



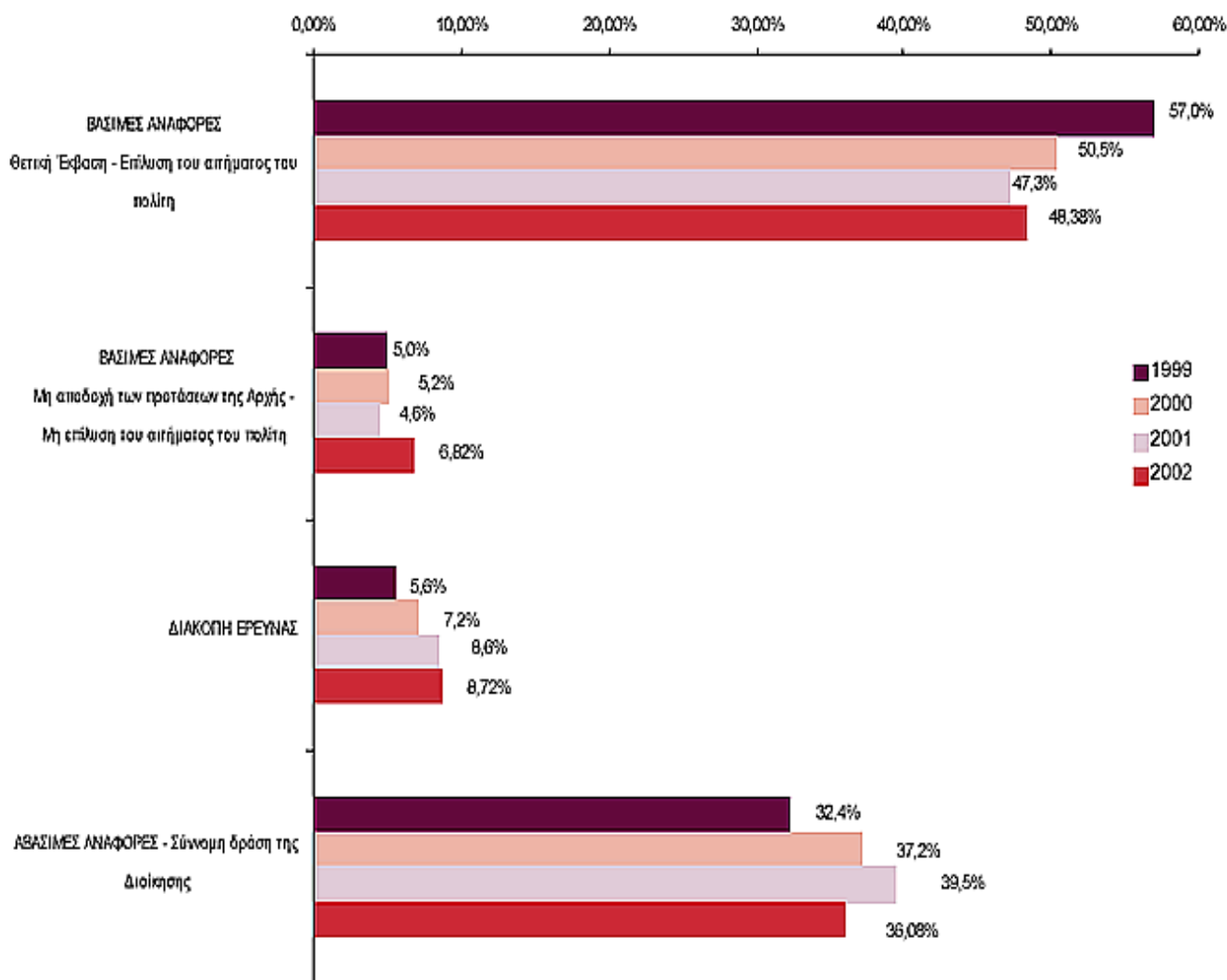
Εικ. 5. Ροή κατάθεσης αναφορών 1998-2002
(Πηγή: <http://new.synigoros.gr/?i=kdet.el.statistikastoixeia>)



Εικόνα 6. Κατανομή των υποθέσεων στους θεματικούς κύκλους (1998-2002)
(Πηγή: <http://new.synigoros.gr/?i=kdet.el.statistikastoixeia>)

⁶⁶ Συνήγορος του Πολίτη, *Στατιστικά στοιχεία*, <http://new.synigoros.gr/?i=kdet.el.statistikastoixeia>, ημερ. πρόσβασης 15-7-2011.

⁶⁷ Βικιπαίδεια, 2011, *Συνήγορος του Πολίτη*, <http://el.wikipedia.org/wiki>, ημερ. πρόσβασης 14-6-2011.



Εικ. 7. Έκβαση διεκπεραιωμένων κατόπιν έρευνας αναφορών (1998-2002)
(Πηγή: <http://new.synigoros.gr/?i=kdet.el.statistikastoixeia>)



Εικόνα 8. Έκβαση βάσιμων αναφορών (1998-2002)
(Πηγή: <http://new.synigoros.gr/?i=kdet.el.statistikastoixeia>)

3.1.9 «Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης»

Στο Πρόγραμμα Καλλικράτης, για τη Σύσταση Συγκρότηση Δήμων, Περιφερειών, και Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, για τη Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης στο άρθρο 77, αναφέρεται:

1. Στους δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου, επιλέγεται, κατόπιν προκηρύξεως που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του δήμου, πρόσωπο εγνωσμένου 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. Ως προς το αξίωμα του συμπαραστάτη του δημότη ισχύουν τα κωλύματα και τα ασυμβίβαστα που προβλέπονται στο άρθρο 14 του παρόντος. Η θητεία του συμπαραστάτη ακολουθεί τη θητεία των δημοτικών αρχών.⁶⁸

2. Η διαδικασία για την επιλογή του συμπαραστάτη πρέπει να έχει ολοκληρωθεί σε αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών από την εγκατάσταση των δημοτικών αρχών. 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 για πλημμελή εκτέλεση των καθηκόντων του, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση του δημοτικού συμβουλίου.

3. Ο συμπαραστάτης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του δήμου, δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεών του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους.

4. Η υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς στο συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης δεν αναιρεί τη σχετική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη ως

⁶⁸ Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2010, *Πρόγραμμα Καλλικράτης, Σύσταση Συγκρότηση Δήμων, Περιφερειών, και Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, για τη Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης*, Απρίλιος, <http://www.cityofnafplio.com/wp-content/uploads/2011/01/kallikratis12.png>, ημερ. πρόσβασης 25-10-2011.

ανεξάρτητης αρχής, ούτε τις αρμοδιότητες άλλων ελεγκτικών οργάνων και αρχών, καθώς και του Ελεγκτή Νομιμότητας.

5. 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 Κ.Δ.Κ., εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της. 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. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του συμπαραστάτη αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

6. Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης λαμβάνει αντιμισθία ισόποση με την αντιμισθία του προέδρου του δημοτικού συμβουλίου. Ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του συμπαραστάτη και της επιχείρησης ισχύουν οι σχετικές διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους.⁶⁹

3.1.10 Συμπέρασμα

Ο Συνήγορος του Πολίτη αποτελεί μια Ανεξάρτητη Αρχή που ιδρύθηκε με το Ν. 2477/97. Εδρεύει στην Αθήνα και παρέχει τις υπηρεσίες του δωρεάν. Για τη θέση του Συνηγόρου επιλέγονται άτομα με κύρος, επιστημονική κατάρτιση και κοινωνικής αποδοχής⁷⁰. Εξετάζει περιπτώσεις κακοδιοίκησης, παραλείψεις δημοσίων υπαλλήλων και στοχεύει στην προάσπιση των δικαιωμάτων των ανθρώπων. Σε αυτόν μπορεί να καταφύγει ο κάθε πολίτης ανεξαρτήτως εθνικότητας, εφόσον μετά την επαφή του με την αρμόδια υπηρεσία δεν έχει οδηγηθεί στη λύση του προβλήματός του. Ο Συνήγορος δεν ερευνά υποθέσεις που αφορούν για παράδειγμα την Εθνική Άμυνα, τις Δικαστικές Αρχές και Θρησκευτικά Νομικά Πρόσωπα⁷¹. Για την διευκόλυνση του έργου του

⁶⁹ Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2010, *Πρόγραμμα Καλλικράτης, Σύσταση Συγκρότηση Δήμων, Περιφερειών, και Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, για τη Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης*, Απρίλιος, <http://www.cityofnafplio.com/wp-content/uploads/2011/01/kallikratis12.png>, ημερ. πρόσβασης 25-10-2011.

⁷⁰ Άρθρο 1 Ν. 3094.

⁷¹ Άρθρο 4 παράγραφος 5 Ν. 3094.

ενημερώνεται από τις Δημόσιες Υπηρεσίες για οποιαδήποτε πληροφορία χρειάζεται. Του παρέχονται έγγραφα και μπορεί να εξετάζει πρόσωπα⁷². Σε περίπτωση που κάποιος υπάλληλος δεν συνεργαστεί μαζί του, αυτό συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα⁷³. Κάθε χρόνο, το μήνα Μάρτιο συντάσσει και υποβάλλει στο Πρόεδρο της Βουλής μια έκθεση που αναφέρει τις σημαντικότερες υποθέσεις και προτάσεις βελτίωσης των Δημοσίων Υπηρεσιών⁷⁴.

3.2 ΣΩΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ - ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.)

3.2.1 Εισαγωγή

Από το έτος 2004, το Υπουργείο Εσωτερικών, με στόχο την καταπολέμηση της διαφθοράς και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης εφαρμόζει συστηματικά ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα διοικητικών μεταρρυθμίσεων που αποβλέπουν στην αναδιοργάνωση και εξορθολογισμό των δημοσίων υπηρεσιών, με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς τους, του βαθμού ανταπόκρισής τους στα αιτήματα των πολιτών καθώς και στη διασφάλιση ενός θεσμικού περιβάλλοντος χρηστής διακυβέρνησης με όρους διαφάνειας που να προωθεί την ανάπτυξη της χώρας και την ευημερία των πολιτών.

Στο πλαίσιο αυτό το Σώμα Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.) παίζει ένα ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο δεδομένου ότι είναι ο μοναδικός ελεγκτικός φορέας με γενική αρμοδιότητα ελέγχου του συνόλου σχεδόν των δημοσίων υπηρεσιών.⁷⁵

3.2.2 Τι είναι το Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.)

Το Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.) είναι όργανο εσωτερικού ελέγχου του συνόλου της Δημόσιας Διοίκησης και υπάγεται στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Την ηγεσία

⁷² Ιστοσελίδα internet, www.synigoros.gr.

⁷³ Άρθρο 4 παράγραφος 10 Ν. 3094.

⁷⁴ Άρθρο 3 παράγραφος 5 Ν. 3094.

⁷⁵ Νομικός Π., Χαραλαμπίδης Γ., Κατσικά Ο., Μπάρμπας Δ., Ρογκάκου Α., Σελίμης Ι., 2009, Έκθεση πεπραγμένων 2006-2009 του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ., Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Αθήνα, <http://www.seedd.gr/LinkClick.aspx?fileticket=i21H1QT3KoM%3d&tabid=74&mid=446>, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.

του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ. έχει ο Υπουργός Εσωτερικών και ο Ειδικός Γραμματέας Σώματος Επιθεωρητών Δημόσιας Διοίκησης.⁷⁶

3.2.3 Ιστορικό

Το Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.) ιδρύθηκε με το νόμο 2477/1997. Συγκροτήθηκε και άρχισε να λειτουργεί από 12-1-1998. Το 1999 με το Ν. 2738/1999 ιδρύθηκαν και λειτουργούν περιφερειακά γραφεία του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ. στη Θεσσαλονίκη, Λάρισα και Τρίπολη. Αυξήθηκε ο αριθμός των επιθεωρητών-ελεγκτών από 50 σε 80 και δημιουργήθηκε βαθμίδα βοηθών επιθεωρητών-ελεγκτών με 30 οργανικές θέσεις. Προβλέφθηκε η λειτουργία της Γραμματείας του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ. ως οργανική μονάδα σε επίπεδο Διεύθυνσης με την ονομασία «Δ/νση Διοικητικής Υποστήριξης» Το 2000 με τον Ν. 2839/2000 συστάθηκε θέση Ειδικού Γραμματέα ο οποίος προΐσταται του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ., ενώ με τον πρόσφατο Ν. 3074/2002 αναβαθμίστηκε ο ρόλος και οι αρμοδιότητες του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ. με σκοπό, τη διενέργεια επιθεωρήσεων, εκτάκτων ελέγχων και ερευνών, συγκέντρωση του απαιτούμενου υλικού για την άσκηση ποινικών και πειθαρχικών διώξεων, άσκηση πειθαρχικών διώξεων και η παραπομπή των υπευθύνων στην εισαγγελική αρχή για καταλογοισμό ευθυνών, έλεγχος περιουσιακής κατάστασης των υπαλλήλων των ελεγχόμενων φορέων και την προκαταρκτική εξέταση ή προανάκριση μετά από παραγγελία εισαγγελέα.⁷⁷

3.2.4 Στόχοι του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.

Στόχος του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ. είναι η διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, εντοπίζοντας φαινόμενα διαφθοράς, κακοδιοίκησης, αδιαφανών διαδικασιών, αναποτελεσματικότητας και χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών.

3.2.5 Δραστηριότητες του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.

Οι δραστηριότητες του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ. περιλαμβάνουν:

§ τη διενέργεια επιθεωρήσεων, ελέγχων και ερευνών.

⁷⁶ Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, *Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης*, Αθήνα, <http://rns.seedd.gr/PortalCont/Inet/z001ProtalContatsadd.asp>, ημερ. πρόσβασης 1-8-2011.

⁷⁷ Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, *Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης*, Αθήνα, <http://rns.seedd.gr/PortalCont/Inet/z001ProtalContatsadd.asp>, ημερ. πρόσβασης 1-8-2011.

- § τη διενέργεια προκαταρκτικών εξετάσεων ή προανακρίσεων μετά από εισαγγελική παραγγελία, για αδικήματα υπαλλήλων.
- § τη συγκέντρωση αποδεικτικού υλικού για πειθαρχική και ποινική δίωξη υπαλλήλων.
- § την παραπομπή των υπευθύνων κρατικών λειτουργών και υπαλλήλων στις εισαγγελικές Αρχές ή στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο.
- § τον έλεγχο της περιουσιακής κατάστασης υπαλλήλων των ελεγχόμενων Υπηρεσιών.⁷⁸

Η διαδικασία ελέγχου - έρευνας ενεργοποιείται με εντολή του Ειδικού Γραμματέα αυτεπάγγελτα, ή κατόπιν εντολής Υπουργού, ή Γενικού Γραμματέα Περιφέρειας. Επίσης, έλεγχος ή έρευνα μπορεί να ζητηθεί από τον Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, τον Συνήγορο του Πολίτη, ή τον επικεφαλής Ανεξάρτητης Διοικητικής Αρχής.

Οι ελεγχόμενες υπηρεσίες από το Σ.Ε.Ε.Δ.Δ. είναι οι εξής:

- § Δημόσιες Υπηρεσίες (κεντρικές ή περιφερειακές).
- § Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου.
- § Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' Βαθμού.
- § Επιχειρήσεις των Ο.Τ.Α..
- § Κρατικά Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου.
- § Δημόσιες Επιχειρήσεις.⁷⁹

3.2.6 Συμπέρασμα

Το Σ.Ε.Ε.Δ.Δ. ιδρύθηκε από το υπουργείο Εσωτερικών για την καταπολέμηση της διαφθοράς και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Αποβλέπει στην χρηστή διακυβέρνηση με διαφάνεια και στόχος του είναι η προώθηση της ανάπτυξης της χώρας και η ευημερία των πολιτών που ζουν σε αυτήν.

Η διαδικασία ελέγχου-έρευνας ενεργοποιείται με εντολή του Ειδικού Γραμματέα αυτεπάγγελτα, ή κατόπιν εντολής Υπουργού, ή Γενικού Γραμματέα Περιφέρειας. Επίσης, μπορεί να ζητηθεί έρευνα από τον Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, τον Συνήγορο του Πολίτη, ή τον επικεφαλής Ανεξάρτητης Διοικητικής Αρχής.

⁷⁸ Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, *Σώμα Επιθεωρητών -Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης*, Αθήνα, <http://rns.seedd.gr/PortalCont/Inet/z001ProtalContatsadd.asp>, ημερ. πρόσβασης 1-8-2011.

⁷⁹ Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, *Σώμα Επιθεωρητών -Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης*, Αθήνα, <http://rns.seedd.gr/PortalCont/Inet/z001ProtalContatsadd.asp>, ημερ. πρόσβασης 1-8-2011.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΙ ΘΕΣΜΟΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ: SOLVIT και EUROPE DIRECT

4.1 ΔΙΚΤΥΟ SOLVIT

4.1.1 Εισαγωγή

Το SOLVIT είναι ένα δίκτυο on-line επίλυσης προβλημάτων στο οποίο τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. συνεργάζονται για την επίλυση προβλημάτων που ανακύπτουν από την κακή εφαρμογή της νομοθεσίας της εσωτερικής αγοράς από τις δημόσιες αρχές. Σε κάθε κράτος-μέλος της Ε.Ε. (καθώς και στη Νορβηγία, Ισλανδία και Λιχτενστάιν) υπάρχει από ένα κέντρο SOLVIT. Τα κέντρα SOLVIT αποτελούν ένα καινοτομικό κοινοτικό θεσμό και μπορούν να βοηθήσουν στο χειρισμό παραπόνων πολιτών αλλά και επιχειρήσεων. Τα κέντρα SOLVIT είναι μέρος της εθνικής διοίκησης και έχουν ως αποστολή να προσφέρουν ουσιαστικές λύσεις σε πραγματικά προβλήματα μέσα σε ένα μικρό χρονικό διάστημα δέκα εβδομάδων. Οι υπηρεσίες SOLVIT παρέχονται δωρεάν.

Ο κοινοτικός θεσμός SOLVIT είναι σε λειτουργία από τον Ιούλιο του 2002. Αν και την ευθύνη λειτουργίας του έχουν τα κράτη-μέλη, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρέχει τα μέσα και, όταν χρειάζεται, προσφέρει τη βοήθειά της για επιτάχυνση της επίλυσης προβλημάτων. Η Επιτροπή, διαβιβάζει επίσης ορισμένα από τα επίσημα παράπονα που δέχεται στο SOLVIT όταν υπάρχει βάσιμη προοπτική το πρόβλημα να μπορέσει να επιλυθεί χωρίς προσφυγή σε νομικές διαδικασίες.⁸⁰

4.1.2 Σκοπός της λειτουργίας του δικτύου SOLVIT

Η εσωτερική αγορά προσφέρει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις πολλές ευκαιρίες. Μπορεί κάποιος να θέλει να πάει σε κάποια άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για σπουδές, για εργασία, να ακολουθήσει το σύντροφό του ή να ζήσει μετά τη σύνταξη. Ή ακόμη μπορεί να θέλει να στήσει μια επιχείρηση ή να πουλήσει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του σε κάποιο άλλο κράτος-μέλος της Ε.Ε.

Αν και η εσωτερική αγορά λειτουργεί εν γένει καλά, είναι σχεδόν αναπόφευκτο να γίνονται μερικές φορές κάποια λάθη ή να παρουσιάζονται προβλήματα ερμηνείας σχετικά με τα έννομα δικαιώματα των πολιτών. Για παράδειγμα, μπορεί να έχει κάποιος

⁸⁰ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Δίκτυο SOLVIT*, http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_el.htm, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.

προβλήματα με την εξασφάλιση άδειας παραμονής, με την άρνηση αναγνώρισης διπλώματος ή επαγγελματικών προσόντων, με την ταξινόμηση του αυτοκινήτου του, με τα εργασιακά του δικαιώματα, με την κοινωνική ασφάλιση, με τους φόρους εισοδήματος ή με τα δικαιώματα συμμετοχής σε εκλογές. Ή μπορεί μία επιχείρηση να αντιμετωπίσει διοικητικά εμπόδια, πρόσθετες εθνικές απαιτήσεις σχετικά με προϊόντα που διατίθενται ήδη στην αγορά άλλου κράτους-μέλους της Ε.Ε., ή προβλήματα με την επιστροφή του Φ.Π.Α.

Μερικές φορές τα προβλήματα αυτά αναφύονται λόγω έλλειψης πληροφόρησης σχετικά με τα δικαιώματα των πολιτών στην Ευρώπη και για το πώς εφαρμόζονται οι διαδικασίες σε άλλα κράτη-μέλη της Ε.Ε. Στις περιπτώσεις αυτές, μπορεί να βοηθήσει διευκρινιστικά η πύλη "Your Europe" στο δικτυακό τόπο Europa.

Αλλά και ακόμα και αν κάποιος πολίτης είναι ήδη καλά πληροφορημένος για τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς αλλά προσπαθεί ματαιώς να τα ασκήσει σε μια άλλη χώρα της Ε.Ε., το δίκτυο SOLVIT μπορεί να προσφέρει τη βοήθειά του.^{81, 82}

Όσον αφορά το Ελληνικό κέντρο SOLVIT, αυτό λειτουργεί στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών στην Δ/ση Ε.Ε., Τμήμα Β'. Για περισσότερες πληροφορίες οι πολίτες μπορούν να απευθύνονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://europa.eu.int/comm/internal_market/solvit/index_en.htm. Επίσης οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνούν με το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, e-mail : solvit.greece@m nec.gr.⁸³

4.1.3 Τρόπος λειτουργίας του δικτύου SOLVIT

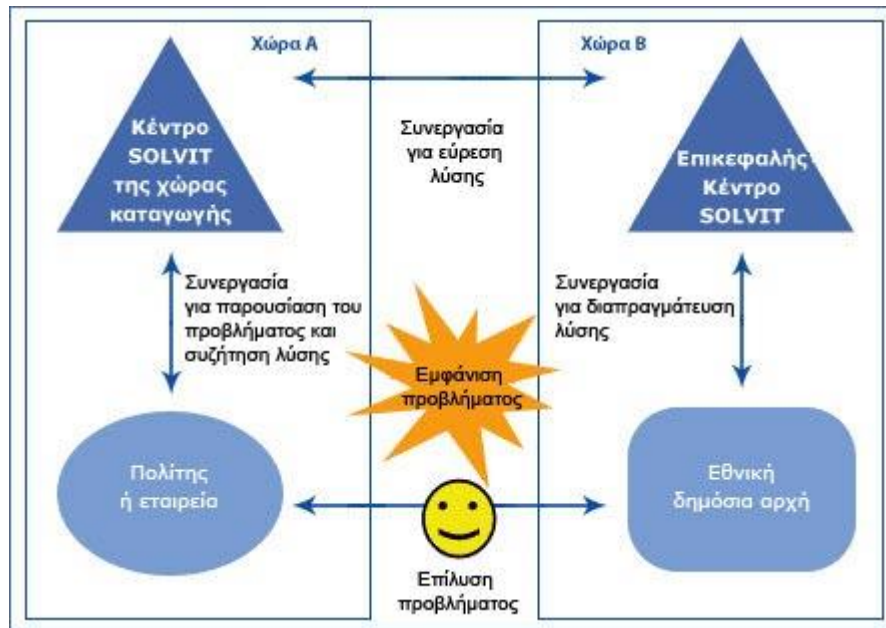
Όταν υποβληθεί μια υπόθεση στο SOLVIT, το τοπικό κέντρο του πολίτη SOLVIT (γνωστό ως κέντρο SOLVIT της χώρας καταγωγής) προβαίνει σε ένα πρώτο έλεγχο των λεπτομερειών της αίτησής του, ώστε να βεβαιωθεί ότι αφορά πράγματι κακή εφαρμογή των κανόνων της εσωτερικής αγοράς και ότι υπάρχουν διαθέσιμες όλες οι απαραίτητες πληροφορίες. Στη συνέχεια, εισάγει την υπόθεση του πολίτη σε ένα σύστημα βάσης δεδομένων on-line που την προωθεί αυτόματα στο κέντρο SOLVIT του

⁸¹ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Δίκτυο SOLVIT*, http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_el.htm, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.

⁸² Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, *SOLVIT*, Επίλυση διασυνοριακών διαφορών σε θέματα Εσωτερικής Αγοράς, <http://www3.mnec.gr/solvitintro.aspx>, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.

⁸³ Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, *SOLVIT*, Επίλυση διασυνοριακών διαφορών σε θέματα Εσωτερικής Αγοράς, <http://www3.mnec.gr/solvitintro.aspx>, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.

άλλου κράτους-μέλους όπου έχει παρουσιαστεί το πρόβλημα (γνωστό ως επικεφαλής κέντρο SOLVIT).



Εικ. 9. Τρόπος λειτουργίας του δικτύου SOLVIT
(Πηγή: http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_el.htm)

Το επικεφαλής κέντρο SOLVIT θα πρέπει να επιβεβαιώσει μέσα σε μια εβδομάδα αν θα αναλάβει ή όχι την υπόθεση του πολίτη. Αυτό εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το εάν κρίνει ότι η υπόθεσή του είναι καλά τεκμηριωμένη και υπάρχουν βάσιμες προοπτικές ότι μπορεί η λύση να είναι εφαρμόσιμη. Σε μερικές περιπτώσεις το πρόβλημα μπορεί να είναι όχι μόνον η εφαρμογή αλλά και αυτό το ίδιο το κανονιστικό πλαίσιο. Εάν η επίλυση ενός προβλήματος απαιτεί ανάκληση ενός συγκεκριμένου νομικού κανόνα, αυτό μπορεί να απαιτήσει αρκετούς μήνες -αν όχι και περισσότερο- μπορεί δε να απαιτήσει την ανάληψη επίσημης νομικής δράσης. Στις περιπτώσεις αυτές το SOLVIT δεν μπορεί να κάνει πολλά πράγματα, αν και ένα κράτος-μέλος που έχει συμφωνήσει να τροποποιήσει τον υπό αμφισβήτηση κανόνα μπορεί να αποφασίσει να παραιτηθεί και της εφαρμογής του.

Η προθεσμία για ανεύρεση λύσης στο πρόβλημα είναι 10 εβδομάδες.

Τα δύο κέντρα SOLVIT θα συνεργαστούν προσπαθώντας να επιλύσουν το πρόβλημα ενώ παρέχεται ενημέρωση στον πολίτη για την πρόοδο και την προτεινόμενη λύση από το κέντρο SOLVIT της χώρας καταγωγής του.

Το SOLVIT είναι ένας εναλλακτικός μηχανισμός επίλυσης διαφορών και αποδίδει πολύ ταχύτερα από την υποβολή επίσημης καταγγελίας. Ο πολίτης δεν είναι υποχρεωμένος να δεχθεί την προτεινόμενη λύση αλλά και δεν μπορεί να την προσβάλει

επίσημα μέσω SOLVIT. Παρ' όλα αυτά, εάν ένα πρόβλημα δεν επιλυθεί, ή εάν ο πολίτης θεωρήσει την προτεινόμενη λύση ως μη αποδεκτή, μπορεί πάντοτε να προχωρήσει σε νομικές διαδικασίες μέσω εθνικών δικαστηρίων ή να υποβάλει επίσημη καταγγελία στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.⁸⁴

4.1.4 Τομείς υποστήριξης πολιτών του δικτύου SOLVIT

Το SOLVIT ασχολείται, κατ' αρχήν, με οποιοδήποτε διασυνοριακό πρόβλημα μεταξύ μιας επιχείρησης ή πολίτη, αφενός, και μιας εθνικής δημόσιας αρχής, αφετέρου, το οποίο αφορά πιθανώς κακή εφαρμογή της νομοθεσίας της Ε.Ε. Οι τομείς πολιτικής με τους οποίους έχει ασχοληθεί περισσότερο μέχρι τώρα το SOLVIT είναι οι εξής:

- § Αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων και διπλωμάτων
- § Πρόσβαση στην εκπαίδευση
- § Άδειες παραμονής
- § Δικαιώματα συμμετοχής σε εκλογές
- § Κοινωνική ασφάλιση
- § Εργασιακά δικαιώματα
- § Άδειες οδήγησης
- § Ταξινόμηση οχημάτων με κινητήρα
- § Συνοριακοί έλεγχοι
- § Πρόσβαση προϊόντων στην αγορά
- § Πρόσβαση υπηρεσιών στην αγορά
- § Εγκατάσταση ως αυτοαπασχολούμενου
- § Δημόσιες συμβάσεις
- § Φορολογία
- § Ελεύθερη διακίνηση κεφαλαίων ή πληρωμών

Ο παραπάνω κατάλογος είναι ενδεικτικός. Το SOLVIT εξετάζει κάθε υπόθεση που πληροί τα παραπάνω κριτήρια. Ωστόσο, αφού το SOLVIT είναι μια ανεπίσημη προσέγγιση στην επίλυση προβλημάτων, δεν θα πρέπει να χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις όπου είναι ήδη σε εξέλιξη νομικές διαδικασίες.^{85, 86}

⁸⁴ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Δίκτυο SOLVIT*, http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_el.htm, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.

⁸⁵ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Δίκτυο SOLVIT*, http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_el.htm, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.

⁸⁶ Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, *SOLVIT*, Επίλυση διασυνοριακών διαφορών σε θέματα Εσωτερικής Αγοράς, <http://www3.mnec.gr/solvitintro.aspx>, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.

Εθνικά Κέντρα SOLVIT

Τα εθνικά κέντρα με δίκτυο SOLVIT είναι: Βέλγιο, Βουλγαρία, Δημοκρατία της Τσεχίας, Δανία, Γερμανία, Εσθονία, Ελλάδα, Ισπανία, Γαλλία, Ιρλανδία, Ιταλία, Κύπρος, Λετονία, Λιθουανία, Luxembourg, Ουγγαρία, Μάλτα, Κάτω Χώρες, Αυστρία, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβενία, Σλοβακία, Φινλανδία, Σουηδία, Ηνωμένο Βασίλειο. EFTA/ EEA Member States: Ισλανδία, Λιχτενστάιν και η Νορβηγία.⁸⁷

Μη αρμοδιότητα του δικτύου SOLVIT

- § Το SOLVIT δεν είναι δίκτυο παροχής πληροφοριών ή νομικών συμβουλών.
- § Το SOLVIT δεν ασχολείται με προβλήματα μεταξύ επιχειρήσεων ή μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων, ούτε με καταγγελίες που αφορούν τα θεσμικά όργανα της Ε.Ε.⁸⁸

4.1.5 Πρότυπα ποιότητας και επιδόσεων SOLVIT

Το SOLVIT είναι σταθερά δεσμευμένο στην προσφορά υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις. Ωστόσο, τα κέντρα SOLVIT έχουν συμφωνήσει να ακολουθούν ορισμένα πρότυπα ποιότητας και επιδόσεων στην επίλυση προβλημάτων.

Βάσει των προτύπων, μπορεί ο πολίτης να αναμένει ότι:

- § Μπορεί να επικοινωνήσει με το τοπικό του κέντρο SOLVIT τηλεφωνικά, με φαξ ή με e-mail κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας και να πάρει άμεση απάντηση στις ερωτήσεις του.
- § Εάν το πρόβλημά του φαίνεται να έχει σχέση με το SOLVIT, το κέντρο SOLVIT θα προβεί σε μια πρώτη ανάλυση της υπόθεσης και θα του γνωστοποιήσει το συντομότερο δυνατό αν μπορεί να υποβληθεί στο SOLVIT.
- § Όταν μια υπόθεση υποβληθεί στο on-line σύστημα SOLVIT, θα λάβει μια σύντομη καταγραφή του από το κέντρο SOLVIT.
- § Εάν το κέντρο SOLVIT της χώρας όπου έχει ανακύψει το πρόβλημα δεχθεί να προσπαθήσει να επιλύσει το πρόβλημα του πολίτη, η προθεσμία για την επίλυση είναι δέκα εβδομάδες.

⁸⁷ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Δίκτυο SOLVIT*, http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_el.htm, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.

⁸⁸ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Δίκτυο SOLVIT*, http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_el.htm, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.

§ Εάν βρεθεί λύση, θα δοθούν στον πολίτη συγκεκριμένες οδηγίες για το τι χρειάζεται να κάνει προκειμένου να επωφεληθεί από την προτεινόμενη λύση.

§ Εάν, παρά τις προσπάθειες του SOLVIT, το θέμα δεν μπορέσει να λυθεί από το δίκτυο, το τοπικό κέντρο SOLVIT θα προσπαθήσει να βοηθήσει να βρει ο πολίτης κάποιον άλλο τρόπο επίλυσης του προβλήματός του.⁸⁹

4.1.6 Συμπέρασμα

Σήμερα, το Δίκτυο SOLVIT, μετά από 9 χρόνια λειτουργίας, αποτελεί μια ακόμη ιστορία επιτυχίας της Ενωμένης Ευρώπης. Μια ιστορία επιτυχίας που έχει κερδίσει το σεβασμό και την αναγνώριση όλων, η οποία ξεκίνησε ως απλό εργαλείο επίλυσης προβλημάτων και έχει εξελιχθεί σε πρότυπο διοικητικής συνεργασίας μεταξύ των κρατών-μελών. Η επιτυχία του βασίστηκε στην εξής απλή διαπίστωση: ότι οι πολίτες που προσφεύγουν με ένα πρόβλημά τους στους ευρωπαϊκούς θεσμούς, ενδιαφέρονται αποκλειστικά για τη λύση στο πρόβλημά τους. Οι πολίτες θέλουν να κάνουν χρήση των ευκαιριών που τους προσφέρει η ενιαία αγορά, αλλά βρίσκονται αντιμέτωποι με προβλήματα, τα οποία πολύ συχνά είναι εύκολο να επιλυθούν. Έτσι το δίκτυο SOLVIT προσέφερε στους Ευρωπαίους πολίτες τις λύσεις που αναζήτησαν.

Την πρώτη χρονιά λειτουργίας του, το 2002, το SOLVIT χειριζόταν περίπου 12 νέες υποθέσεις κάθε μήνα, σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Το 2009, έφτασε να χειρίζεται σχεδόν 130 νέες υποθέσεις μηνιαίως. Μόνο το 2010 παρουσιάστηκε αύξηση νέων υποθέσεων κατά 54%, ενώ το ποσοστό όσων από αυτές επιλύθηκαν φτάνει το 86%. Από τα πιο πάνω στοιχεία πιστοποιείται ότι το Δίκτυο SOLVIT αποτελεί πλέον σημείο αναφοράς για τους Ευρωπαίους.

Όλα τα κέντρα SOLVIT αξιολογούνται με βάση κριτήρια, όπως η στελέχωσή τους, η προβολή και ενημέρωση των πολιτών για τη δράση τους, τα ποσοστά υποθέσεων που επιλύονται, η διάρκεια που απαιτείται για την επίλυση κλπ.

Το Δίκτυο SOLVIT έχει λοιπόν καταφέρει να αποδείξει την αξία του πανευρωπαϊκά. Όμως, για να φτάσει ακόμη στο μέγιστο των δυνατοτήτων του χρειάζεται να ενημερωθούν όσο περισσότεροι πολίτες γίνεται για την ύπαρξή του και το ρόλο που καλείται να επιτελέσει. Έτσι θα καταστεί δυνατόν να διορθωθούν πολλά κακώς κείμενα στην Ευρώπη, να παρακάμπτονται περισσότερα εμπόδια, προς όφελος

⁸⁹ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Δίκτυο SOLVIT*, http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_el.htm, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.

μιας ενιαίας αγοράς πιο λειτουργικής και πιο αποτελεσματικής για τους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.⁹⁰

4.2 ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ EUROPE DIRECT

4.2.1 Εισαγωγή

Το κέντρο επικοινωνίας Europe Direct είναι μια υπηρεσία κοινοτική που βοηθάει τους πολίτες να λάβουν απάντηση στις ερωτήσεις τους σχετικά με την Ευρωπαϊκή Ένωση. Παρέχει πληροφορίες σχετικά με κάθε είδους θέμα που αφορά την Ε.Ε. συμπεριλαμβανομένων και των δικαιωμάτων και ευκαιριών που έχετε ως πολίτης της Ε.Ε., καθώς και για το πώς μπορεί να επωφεληθεί απ' αυτά. Μπορεί να παράσχει άμεσες απαντήσεις σε γενικές ερωτήσεις και, υπάρχουν λεπτομερέστερες ερωτήσεις, να κατευθύνει τον πολίτη προς την καλύτερη πηγή πληροφοριών και συμβουλών στην Ε.Ε., σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Για να συνδεθεί ο πολίτης με το κέντρο επικοινωνίας Europe Direct, μπορεί να επιλέξει τους ακόλουθους τρόπους επικοινωνίας:

- § Έναν αριθμό δωρεάν κλήσης (τον 00 800 6 7 8 9 10 11) από οπουδήποτε στα 27 κράτη-μέλη. Υπάρχουν ορισμένοι περιορισμοί για κλήσεις από κινητά τηλέφωνα και/ή ξενοδοχεία.
- § Έναν αριθμό σταθερού τηλεφώνου (+32-2-299.96.96) από οπουδήποτε ανά τον κόσμο (με τη χρέωση που κανονικά εφαρμόζεται σε κάθε τόπο). Επικοινωνεί ο πολίτης με έναν αγγλόφωνο χειριστή αλλά μπορεί να ζητήσει να επικοινωνήσει με έναν χειριστή που μιλά μια από τις άλλες επίσημες γλώσσες της Ε.Ε.
- § Μια υπηρεσία άμεσης απάντησης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- § Μια υπηρεσία δικτυακής βοήθειας για διαλογική επικοινωνία σε πραγματικό χρόνο για τους επισκέπτες του δικτυακού τόπου EUROPA, που παρέχει τη δυνατότητα στον πολίτη διαπροσωπικής πλοήγησης μέσω του δικτύου με έναν χειριστή που θα δώσει άμεση απάντηση στην ερώτηση.⁹¹

⁹⁰ Καμινάρα Α., 2010, Συνέντευξη Τύπου για το Ευρωπαϊκό Δίκτυο SOLVIT, *Σπίτι της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, Λευκωσία, http://ec.europa.eu/cyprus/documents/information/2010/20100622_solvit_press_conf_a_kaminara_final.doc, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.

⁹¹ Europe Direct Hellas, *Δίκτυο Κέντρων Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης στην Ελλάδα*, <http://www.europedirect.gr/cms/>, ημερ. πρόσβασης 3-7-2011.

4.2.2 Ιστορική αναδρομή κέντρου επικοινωνίας Europe Direct

Από την 1η Μαΐου 2005, ένα νέο δίκτυο 400 περίπου Κέντρων διαμεταβίβασης Πληροφοριών λειτουργεί και καλύπτει ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Το δίκτυο αυτό αντικαθιστά τα Info-Points Europe (Γραφεία Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης του Πολίτη) και τα European Rural Information and Promotion Carrefours (Ευρωπαϊκά Κέντρα Αγροτικής Πληροφόρησης), τα οποία από το 1988 κατά παράδοση, παρείχαν στο κοινό πληροφορίες για θέματα σχετικά με την Ε.Ε. στις αστικές περιοχές και στις περιοχές της υπαίθρου, αντιστοίχως.

Το νέο δίκτυο τοπικών κέντρων επικοινωνίας ονομάζεται "Europe Direct - Δίκτυο Πληροφόρησης". Σήμερα στην Ελληνικό χώρο λειτουργούν 17 Κέντρα Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης - Europe Direct, τα οποία αναφέρονται σε επόμενη ενότητα.⁹²

4.2.3 Στόχος του δικτύου Europe Direct

Στόχος του δικτύου των Κέντρων Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης - Europe Direct είναι να μεταφέρουν την "Κοινοτική Πληροφόρηση" στις Περιφέρειες των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση Επικοινωνίας και ο συντονισμός τους γίνεται από την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο κάθε κράτος-μέλος.

Κάθε γραφείο ιδρύεται με σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του αρμόδιου οργανισμού υποδοχής (Δήμος, Περιφέρεια κ.λπ.), ο οποίος και εξασφαλίζει τη λειτουργία του. Για τη διαχείριση, υπεύθυνη είναι η εθνική διοίκηση ή ο οργανισμός τοπικής αυτοδιοίκησης που έχει υποβάλει την αίτηση και έχει προβεί σε όλες τις ενέργειες για την ίδρυση του γραφείου.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προσφέρει στα γραφεία αυτά ενημερωτικά φυλλάδια που διανέμονται δωρεάν, επιλογή επίσημων κοινοτικών εκδόσεων, προνομιακή πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων της Ε.Ε. και επιμόρφωση των στελεχών τους.

4.2.4 Υπηρεσίες του Europe Direct στον πολίτη

Η Europe Direct παρέχει στους πολίτες:

§ Γενικές πληροφορίες για θέματα της Ε.Ε. σε οποιαδήποτε από τις επίσημες γλώσσες της Ε.Ε.

⁹² Europe Direct Hellas, *Δίκτυο Κέντρων Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης στην Ελλάδα*, <http://www.europedirect.gr/cms/>, ημερ. πρόσβασης 3-7-2011.

- § Απάντηση στις ερωτήσεις των πολιτών σχετικά με την πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- § Πρακτικές πληροφορίες σε δεκάδες θέματα: π.χ., πώς να αποκτήσει ο πολίτης άδεια διαμονής, πώς να αποκτήσει αναγνωρισμένα προσόντα ή πώς να καταγγείλει ανασφαλή προϊόντα
- § Λεπτομέρειες επικοινωνίας με τους σχετικούς οργανισμούς στους οποίους μπορεί να απευθυνθεί
- § Συμβουλές που θα βοηθήσουν τον πολίτη να αντιμετωπίσει πρακτικά προβλήματα σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων του στην Ευρώπη.
- § Δωρεάν ταχυδρομική αποστολή ορισμένων εκδόσεων.⁹³

4.2.5 Δίκτυο Κέντρων Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης στην Ελλάδα

Τα Κέντρα Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης - Europe Direct στην Ελλάδα είναι:

- § Europe Direct - Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (Κομοτηνή)
- § Europe Direct - Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (Ξάνθη)
- § Europe Direct - Αττικής (Αθήνα)
- § Europe Direct - Ελιαμεπ (Αθήνα)
- § Europe Direct - Ε.Ρ.Τ. (Αθήνα)
- § Europe Direct - Δυτικής Ελλάδος (Πάτρα)
- § Europe Direct - Δυτικής Μακεδονίας (Αμύνταιο)
- § Europe Direct - Ηπείρου (Ιωάννινα)
- § Europe Direct - Θεσσαλίας (Καρδίτσα)
- § Europe Direct - Ιονίων Νήσων (Κέρκυρα)
- § Europe Direct - Κεντρικής Μακεδονίας (Θεσσαλονίκη)
- § Europe Direct - Κρήτης (Ηράκλειο)
- § Europe Direct - Βορείου Αιγαίου (Σάμος)
- § Europe Direct - Νησιών Αιγαίου (Δωδεκάνησα-Ρόδος)
- § Europe Direct - Νησιών Αιγαίου (Κεντρικό Αιγαίο - Κυκλάδες - Νάξος)
- § Europe Direct - Πελοποννήσου (Καλαμάτα)
- § Europe Direct - Στερεάς Ελλάδος (Λαμία)⁹⁴

⁹³ Europe Direct Hellas, *Δίκτυο Κέντρων Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης στην Ελλάδα*, <http://www.europedirect.gr/cms/>, ημερ. πρόσβασης 3-7-2011.

⁹⁴ Europe Direct Hellas, *Δίκτυο Κέντρων Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης στην Ελλάδα*, <http://www.europedirect.gr/cms/>, ημερ. πρόσβασης 3-7-2011.

4.2.6 Συμπέρασμα

Τα Γραφεία Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης Europe Direct απευθύνονται στο ευρύ κοινό και βρίσκονται στις πιο σημαντικές πόλεις και πρωτεύουσες κάθε κράτους-μέλους. Έχουν στόχο να διαδίδουν την κοινοτική πληροφόρηση και προσανατολισμό στο ευρύτερο κατά το δυνατόν κοινό για να προωθηθεί η ενεργός συμμετοχή του πολίτη στην ευρωπαϊκή οικοδόμηση.

Τα καθήκοντα των γραφείων Europe Direct είναι η παροχή γενικής πληροφόρησης σχετικά με την Ε.Ε., ο προσανατολισμός της αναζήτησης σε άλλες πηγές πληροφόρησης, όταν αυτό είναι αναγκαίο, η συμμετοχή στις ευρωπαϊκές εξελίξεις με τη διοργάνωση σεμιναρίων, συναντήσεων και εκδηλώσεων, η υποκίνηση συζητήσεων και προαγωγή των εταιρικών σχέσεων μεταξύ διαφόρων σχετικών ομάδων, η διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφοριών και εμπειριών μεταξύ των περιοχών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η πληροφόρηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τη δυναμική της περιοχής όπου λειτουργούν.⁹⁵

⁹⁵ Europe Direct Hellas, *Δίκτυο Κέντρων Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης στην Ελλάδα*, <http://www.europedirect.gr/cms/>, ημερ. πρόσβασης 3-7-2011.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΣ ΤΗΣ ΓΕΙΤΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

5.1 ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΣ ΤΗΣ ΓΕΙΤΟΝΙΑΣ

5.1.1 Εισαγωγή

Σήμερα οι γειτονιές στις πόλεις της Ελλάδας έχουν αλλάξει φυσιογνωμία. Είναι πολυπληθείς, πολυπολιτισμικές, συχνά θορυβώδεις και απρόσωπες. Μέσα σε αυτό το περιβάλλον, αναπτύσσονται παραβατικές και εγκληματικές συμπεριφορές. Γι' αυτό, είναι απαραίτητη η καθημερινή και ορατή προστασία, ώστε οι πολίτες να νιώθουν ασφάλεια. Ο καινοτομικός εθνικός θεσμός του Αστυνομικού της Γειτονιάς, υφίσταται και λειτουργεί πιλοτικά από το 2003, για να ανταποκριθεί σε αυτήν την ανάγκη, αποτρέποντας το έγκλημα, βοηθώντας έμπρακτα κάθε πολίτη χωρίς διακρίσεις και δημιουργώντας ένα δίκτυο συνεργασίας μεταξύ των Αρχών και των πολιτών.^{96, 97}

5.1.2 Καθήκοντα του Αστυνομικού της Γειτονιάς

Τα καθήκοντα του Αστυνομικού της Γειτονιάς είναι:

- § Περιπολεί στη γειτονιά σε συγκεκριμένη πορεία, αρχικά μόνος του και μετά το 2010 μαζί με συνάδελφο, σε βάρδιες.
- § Επικοινωνεί με τους κατοίκους, τη δημοτική αρχή, τη σχολική κοινότητα, τους εμπόρους, τους τοπικούς συλλόγους, τις ενώσεις πολιτών και τους κοινωνικούς φορείς. Καταγράφει τα προβλήματά των πολιτών και συνεργάζεται μαζί τους για την επίλυσή τους.
- § Συμπαρίσταται σε θύματα εγκληματικών πράξεων, συγκεντρώνει πληροφορίες και στοιχεία και ενημερώνει σχετικά την Υπηρεσία.
- § Βοηθά συνανθρώπους με αναπηρία, ηλικιωμένους ή μέλη ευπαθών κοινωνικών ομάδων στη χορήγηση βεβαιώσεων, στη συμπλήρωση εντύπων ή σε άλλες γραφειοκρατικές διαδικασίες που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Αστυνομίας.

⁹⁶ Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, *Αστυνομικός της Γειτονιάς*, Αθήνα, http://www.yptp.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=3102&Itemid=407&lang, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.

⁹⁷ Τόλμη της Θράκης, Τετάρτη, 20 Ιανουαρίου 2010, *Σε εφαρμογή ο αστυνόμος της γειτονιάς*, Εβδομαδιαία ανεξάρτητη εφημερίδα, http://tolmi1.blogspot.com/2010_01_20_archive.html, ημερ. πρόσβασης 15-7-2011.

§ Παρίσταται στις συγκεντρώσεις ή στις συνελεύσεις τοπικών φορέων και κατοίκων, όπου συζητούνται θέματα ασφάλειας και προστασίας των πολιτών.⁹⁸

Διάκριση από τους άλλους αστυνομικούς

Ο Αστυνομικός της Γειτονιάς φορά τη στολή και το πηλίκιο του αστυνομικού και φέρει στην αριστερή μεριά του σακακιού του κονκάρδα με το λογότυπο «Αστυνομικός της Γειτονιάς». Μοιράζει την κάρτα με το ονοματεπώνυμο και τον αριθμό του υπηρεσιακού κινητού του τηλεφώνου. Χρησιμοποιεί μηχανοκίνητο δίκυκλο που φέρει το ίδιο σήμα καθώς και το σήμα της Ελληνικής Αστυνομίας.



Εικ. 10. Στολή Αστυνομικού της Γειτονιάς
(Πηγή: Τόλμη της Θράκης, Τετάρτη, 20 Ιανουαρίου 2010, Σε εφαρμογή ο αστυνόμος της γειτονιάς, Εβδομαδιαία ανεξάρτητη εφημερίδα, http://tolmi1.blogspot.com/2010_01_20_archive.html, ημερ. πρόσβασης 15-7-2011)

Περιοχή επίβλεψης Αστυνομικού της Γειτονιάς

Είναι παρών σε περιοχές πυκνοκατοικημένες με υψηλά επίπεδα εγκληματικότητας και αυξημένες ανάγκες προστασίας των πολιτών. Στην αρχή λειτουργίας του θεσμού εφαρμόστηκε σε επιλεγμένα Αστυνομικά Τμήματα της Αττικής, της Θεσσαλονίκης και σε πόλεις της Περιφέρειας. Στη συνέχεια, ενδεχομένως, να επεκταθεί σε περισσότερες γειτονιές, ανάλογα με την ανταπόκριση των πολιτών και τις ανάγκες κάθε τοπικής κοινωνίας. Ο Αστυνομικός της Γειτονιάς εργάζεται καθημερινά,

⁹⁸ Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, *Αστυνομικός της Γειτονιάς*, Αθήνα, http://www.yptp.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=3102&Itemid=407&lang, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.

πρωινά ή σε κάποιες περιπτώσεις απογεύματα, ανάλογα με τις ανάγκες της υπηρεσίας και της περιοχής του.⁹⁹

Θέματα αρμοδιότητας του Αστυνομικού της Γειτονιάς

Οι πολίτες μπορούν να απευθύνονται στον Αστυνομικό της Γειτονιάς κάθε φορά που τον συναντούν στη γειτονιά αλλά και στο κινητό του τηλέφωνο κατά τις ώρες της βάρδιάς του ή στο γραφείο του στο Αστυνομικό Τμήμα της περιοχής του. Μπορούν να του αναφέρουν περιστατικά ή πληροφορίες που τους ανησυχούν και του ζητούν ενημέρωση για το ρόλο και τις δράσεις της Αστυνομίας στην περιοχή τους.

Οι πολίτες επίσης τον ειδοποιούν για ζητήματα παραβατικότητας, ενδοοικογενειακής ή σχολικής βίας, ναρκωτικών, επίλυσης διαφορών στη γειτονιά, καθώς και για να διευκολύνει άτομα με αναπηρία ή ηλικιωμένους σε διοικητικές διαδικασίες που αφορούν στην Αστυνομία (έκδοση ταυτοτήτων, επικυρώσεις κ.λπ.). Ο Αστυνομικός της Γειτονιάς δεν είναι όμως αρμόδιος για να παρεμβαίνει σε εγκληματικές ενέργειες. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο πολίτης πρέπει να επικοινωνεί απευθείας με την Άμεση Δράση.¹⁰⁰

5.1.3 Πώς επωφελούνται οι πολίτες

Στόχος του θεσμού είναι από τη μία η εδραίωση του αισθήματος ασφάλειας των πολιτών και από την άλλη η επανάκτηση της εμπιστοσύνης μεταξύ αστυνομίας και πολιτών. Θα ακούει τα προβλήματα της γειτονιάς, θα συμβουλεύει τις διάφορες ομάδες, θα ενημερώνει και θα φροντίζει για την επίλυση κάθε θέματος. Θα είναι καθημερινά παρών στη γειτονιά για την ασφάλεια, θα συμβάλει στην πρόληψη της εγκληματικότητας και θα επιλύει καθημερινά τα προβλήματα της γειτονιάς, ενώ σε κάθε δύσκολη στιγμή θα είναι δίπλα στους πολίτες. Θα είναι δύο αστυνομικοί ανεξάρτητοι, δε θα ασχολούνται με τίποτα άλλο, έχουν δικό τους γραφείο και θα έχουν δικά τους τηλέφωνα τα οποία θα δοθούν για χρήση.

Ιδιαίτερη προσοχή θα δίνεται στις λεγόμενες ευαίσθητες περιοχές όπως τα σχολεία και τα πάρκα. Επίσης όταν πρόκειται για άτομα με κινητικά ή άλλα προβλήματα υγείας τα οποία δεν μπορούν να πάνε στο αστυνομικό τμήμα για μια

⁹⁹ Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, *Αστυνομικός της Γειτονιάς*, Αθήνα, http://www.yptp.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=3102&Itemid=407&lang, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.

¹⁰⁰ Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, *Αστυνομικός της Γειτονιάς*, Αθήνα, http://www.yptp.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=3102&Itemid=407&lang, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.

τυπική υπόθεση όπως είναι το γνήσιο της υπογραφής, θα πηγαίνει ο ίδιος ο αστυνομικός στο σπίτι. Είναι δύο άτομα τα οποία θα είναι πάντα μαζί για λόγους ασφάλειας και θα κινούνται είτε με δίκυκλα είτε πεζοί. Θα χαρτογραφήσουν όλη την περιοχή και θα ξέρουν ανά πάσα στιγμή τι πρόβλημα έχει το κάθε σχολείο, ο κάθε φορέας, τα πάντα».

Ωστόσο ερωτήματα αναφορικά με την αποτελεσματικότητα του θεσμού εγείρει ο αριθμός των ανδρών που θα τον υπηρετούν αφού αυτός περιορίζεται μόνο σε δύο άτομα, ενώ αυτοί πρόκειται να εξυπηρετούν ταυτόχρονα πολλές οικογένειες, πάρκα, σχολεία και λοιπά της περιοχής τους.¹⁰¹

5.1.4 Συμπέρασμα

Ο θεσμός του Αστυνομικού της Γειτονιάς στις αρχές του 2010 αποτελείτο από 222 αστυνομικούς σε 46 Αστυνομικά Τμήματα, σε όλη την επικράτεια. Συγκεκριμένα 118 αστυνομικοί σε 19 Αστυνομικά Τμήματα της Αττικής, 28 αστυνομικοί σε 6 Αστυνομικά Τμήματα της Θεσσαλονίκης και 76 αστυνομικοί σε Αστυνομικά Τμήματα της επικράτειας.

Στόχος του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη και του Αρχηγείου της Ελληνικής Αστυνομίας, πρέπει να είναι η συνεχής παρακολούθηση, αξιολόγηση και καλή εφαρμογή του θεσμού, ώστε να ενισχύεται το αίσθημα ασφάλειας του πολίτη, να ενδυναμώνεται η σχέση εμπιστοσύνης και συνεργασίας με τις Αρχές και να αναβαθμίζεται η ποιότητα ζωής στις αστικές γειτονιές.¹⁰²

Επίσης ο Αστυνομικός της Γειτονιάς μπορεί να βοηθήσει στην καταπολέμηση της Γραφειοκρατίας γιατί αναλαμβάνει μόνος του την επίλυση προβλημάτων, ενώ ενδεχομένως και κατά περίπτωση μπορεί να συνεργάζεται με την Δημοτική Αστυνομία για πληροφορίες και κάλυψη για την καταστολή τη μικροεγκληματικότητας.

Ωστόσο χρειάζεται οι Αστυνομικοί να εκπαιδευτούν σε ειδικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα, στο οποίο να συμμετέχουν αξιωματικοί της ΕΛ.ΑΣ., πανεπιστημιακοί καθηγητές και εξειδικευμένοι εγκληματολόγοι. Αντικείμενο της εκπαίδευσης πρέπει να είναι η αποστολή, το έργο τους, ο κώδικας συμπεριφοράς-δεοντολογίας, τα

¹⁰¹ Τόλη της Θράκης, Τετάρτη, 20 Ιανουαρίου 2010, *Σε εφαρμογή ο αστυνόμος της γειτονιάς*, Εβδομαδιαία ανεξάρτητη εφημερίδα, http://tolmi1.blogspot.com/2010_01_20_archive.html, ημερ. πρόσβασης 15-7-2011.

¹⁰² Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, *Αστυνομικός της Γειτονιάς*, Αθήνα, http://www.yptp.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=3102&Itemid=407&lang, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.

επαγγελματικά καθήκοντα, η επικοινωνία με τους πολίτες και η επαφή με ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και μετανάστες.¹⁰³

5.2 ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ

5.2.1 Εισαγωγή

Η Δημοτική Αστυνομία είναι εθνικός θεσμός που μπορεί να συσταθεί με το Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου και λειτουργεί ως αυτοτελής υπηρεσία που ασχολείται με την τήρηση και εφαρμογή των διατάξεων που αφορούν στο σύνολο των αρμοδιοτήτων της Δημοτικής Αστυνομίας, όπως θα αναφερθούν στην επόμενη ενότητα. Η Δημοτική Αστυνομία αποτελείται από ειδικό ένστολο προσωπικό, το οποίο έχει λάβει ειδική εκπαίδευση, έχει ιδιαίτερη ιεραρχία και διέπεται από κανόνες πειθαρχίας. Η υπηρεσία της Δημοτικής Αστυνομίας υποστηρίζεται διοικητικά και επιστημονικά από τις υφιστάμενες υπηρεσίες του Δήμου με αποκλειστική ή παράλληλη άσκηση καθηκόντων. Το προσωπικό της Δημοτικής Αστυνομίας, κατά την άσκηση των καθηκόντων του, οφείλει να τηρεί τις διατάξεις του Συντάγματος, του Κώδικα της Ποινικής Δικονομίας και της σχετικής νομοθεσίας και να ενεργεί πάντοτε με γνώμονα τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της επιείκειας. Για όσα θέματα σχετίζονται με τις αρμοδιότητες που ασκούνται από τη Δημοτική Αστυνομία το προσωπικό αυτής υπάγεται σε Ειδικό Πειθαρχικό Συμβούλιο και διέπεται από διατάξεις ειδικού πειθαρχικού δικαίου. Τα ειδικά πειθαρχικά παραπτώματα, οι πειθαρχικές ποινές και η πειθαρχική διαδικασία, η συγκρότηση και η λειτουργία του Ειδικού Πειθαρχικού Συμβουλίου, καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια καθορίζονται με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται ύστερα από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών. Για τα λοιπά θέματα το προσωπικό αυτό υπάγεται στις διατάξεις των άρθρων 110–150 του ν. 3584/2007 «Κύρωση του Κώδικα Κατάστασης Δημοτικών και Κοινοτικών Υπαλλήλων» (Φ.Ε.Κ. 143 Α).^{104, 105}

¹⁰³ Τόλμη της Θράκης, Τετάρτη, 20 Ιανουαρίου 2010, *Σε εφαρμογή ο αστυνόμος της γειτονιάς*, Εβδομαδιαία ανεξάρτητη εφημερίδα, http://tolmi1.blogspot.com/2010_01_20_archive.html, ημερ. πρόσβασης 15-7-2011.

¹⁰⁴ Φύλλο Εφημερίδος της Κυβερνήσεως (Φ.Ε.Κ.) 263/2008, *Αρμοδιότητες Δημοτικής Αστυνομίας*, Ν. 3731/2008, <http://hellenicmunicipalpolice.files.wordpress.com/2011/02/darmodiotites-n3731-2008.pdf>, ημερ. πρόσβασης 18-7-2011.

¹⁰⁵ Δημοτική Αστυνομία Αθήνας, 2011, *Ανεπίσημο ιστολόγιο υπαλλήλων της Δημοτικής Αστυνομίας Αθήνας με θέματα περί δημοτικής αστυνομίας και συναφή θέματα του Δήμου Αθηναίων και της τοπικής αυτοδιοίκησης*, <http://athens-municipal-police.blogspot.com/>, ημερ. πρόσβασης 18-7-2011.

5.2.2 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του θεσμού της Δημοτικής Αστυνομίας

Η Δημοτική Αστυνομία είναι ένας σχετικά νέος θεσμός, ο οποίος πέρασε από πολλά στάδια για να φτάσει στην σημερινή του μορφή. Τη στιγμή αυτή, η Δημοτική Αστυνομία βρίσκεται σε ένα κρίσιμο στάδιο αναζήτησης του ρόλου και της φυσιογνωμίας του. Πρόκειται για ένα θεσμό της δημόσιας διοίκησης, που έρχεται να υπηρετήσει αφενός την έννοια της αστυνόμευσης και αφετέρου, τις αρχές της σύγχρονης τοπικής αυτοδιοίκησης.

Οι αρμοδιότητες και ο ρόλος της Δημοτικής Αστυνομίας, στις χώρες κυρίως της Δυτικής Ευρώπης, διαφοροποιείται σε σχέση με αυτό που εμείς γνωρίζουμε από την πρόσφατη ελληνική εμπειρία. Στα πλαίσια των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Δημοτική Αστυνομία είναι ένας θεσμός με ευρείες αμιγώς αστυνομικές αρμοδιότητες, που ασκούνται σε τοπικό επίπεδο. Ωστόσο και στις σύγχρονες ευρωπαϊκές κοινωνίες, η συζήτηση για το ρόλο της δημοτικής αστυνομίας, ακολούθησε την πορεία αναβάθμισης του ρόλου της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στα πλαίσια αυτά, σύμφωνα με την επιστημονική έκθεση της Βουλής, διαμορφώθηκαν δύο βασικά ρεύματα στο δημόσιο (ευρωπαϊκό) διάλογο για την δημοτική αστυνομία και το ρόλο της στο νέο τοπίο διοίκησης και οργάνωσης της κοινωνίας:

Το ένα αφορά στην οργάνωση μιας «αυτόνομης κοινοτικής αστυνόμευσης», μέσω μίας άρτια οργανωμένης και εκπαιδευμένης «δημοτικής» αστυνομίας, η οποία θα συμβάλει στην καλύτερη προστασία των τοπικών κοινωνιών, καλύπτοντας την αδυναμία της εθνικής αστυνόμευσης για αποτελεσματική αντιμετώπιση της «μικρομεσαίας εγκληματικότητας».

Το δεύτερο, διαμορφώνει την άποψη της «επικουρικότητας» των δημοτικών αστυνομιών έναντι της εθνικής αστυνόμευσης, σύμφωνα με την οποία η αντεγκληματική πολιτική πρέπει να είναι ενιαία μεν, πλην όμως ασκείται από την εθνική και τη Δημοτική Αστυνομία ταυτόχρονα, κάθε μία από τις οποίες έχει διακριτούς ρόλους και ασκεί συνεργατικές δράσεις και παρεμβάσεις.

Η πορεία της Δημοτικής Αστυνομίας ως θεσμού στην Ελλάδα, αν και ξεκινά εδώ και έναν αιώνα, ουσιαστικά διαγράφεται τις τελευταίες τρεις δεκαετίες. Ήδη το 1833, με την ίδρυση του νέου Ελληνικού Κράτους και τον νόμο «περί συστάσεως Δήμων», ανατέθηκαν στην ονομαζόμενη τότε «Δημοτική Αστυνομία» καθήκοντα τοπικής αστυνόμευσης. Η Δημοτική Αστυνομία διακρινόταν ήδη σε διοικητική και δικαστική, έχοντας ως προϊστάμενη αρχή τον εκάστοτε Δήμαρχο. Χαρακτηριστικά, η Δημοτική Αστυνομία δεν έφερε όπλα, ενώ ο θεσμός της «δημαρχίας» στον οποίο υπάγονταν ήταν

μη ελεγχόμενος απόλυτα από τη κεντρική διοίκηση. Ο θεσμός δεν κράτησε πολύ, καθώς το νέο –τότε– ελληνικό κράτος, βρισκόταν υπό την επίδραση διαρκών διοικητικών μεταρρυθμίσεων και αλλαγών, που αν λάβουμε υπόψη την γενικότερη πολιτική και οικονομική κατάσταση της εποχής εκείνης, ως εξέλιξη ήταν απόλυτα φυσιολογική.

Η αστυνόμευση, έκτοτε δεν έλειψε από το Ελληνικό Κράτος, πλην όμως αυτή πήρε άλλη οργανωτική και διοικητική μορφή, και ονομασία. Πράγματι, από το 1839, και μετά, η αστυνόμευση ασκείται στη χώρα μας από άλλους θεσμούς, που αποτελούν πρόγονο της σημερινής ΕΛ.ΑΣ.

Τελικά, για πρώτη φορά στην ιστορία του νεώτερου Ελληνικού Κράτους, το 1980, με την ψήφιση του τότε Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα (Ν. 1065/1980, άρθρο 24, παρ. 2), προβλέπεται η δυνατότητα σύστασης από τους δήμους, της «ειδικής υπηρεσίας» των δήμων (όπως ονομάστηκε η δημοτική αστυνομία αρχικά).

Οι αρμοδιότητες της Δημοτικής Αστυνομίας, περιορίζονται κυρίως σε αυτές του ελέγχου της στάθμευσης. Στην διάρκεια των τριών τελευταίων δεκαετιών γίνεται προσπάθεια για την αναδιοργάνωση της Δημοτικής Αστυνομίας. Ωστόσο, η προσπάθεια αυτή είναι αποσπασματική, χωρίς συνέπεια και συνέχεια. Οι νομοθετικές πρωτοβουλίες της Βουλής και της Διοίκησης, δεν είναι επαρκείς. Το Π.Δ. 23/2002 και ο Ν. 3274/04, δεν κατάφεραν να δώσουν στο θεσμό και το προσωπικό, τα εχέγγυα μιας καλύτερης οργάνωσης και λειτουργίας.

Με τον νέο Ν. 3731/08, επιχειρείται η «επανάδρυση» του θεσμού και η προσαρμογή του στη σύγχρονη πραγματικότητα σε μια προσπάθεια να αποσαφηνισθούν οι αρμοδιότητες και ο τρόπος άσκησης τους. Η εισηγητική έκθεση του νόμου αναφέρει:

*«Η Δημοτική Αστυνομία δεν αναλαμβάνει την άσκηση όλων των αρμοδιοτήτων αστυνόμησης στα διοικητικά της όρια, αλλά δρα συμπληρωματικά, και μάλιστα σε απόλυτη συνάφεια με τη διοίκηση τοπικών υποθέσεων. Η Δημοτική Αστυνομία είναι άρρηκτα συνυφασμένη με την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της, εξυπηρετώντας την αρχή της επικουρικότητας, στο μέτρο που βρίσκεται στο πλευρό των πολιτών και των τοπικών κοινωνιών, συμβάλλοντας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, στην επίλυση των τοπικών προβλημάτων, στην εμπέδωση της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης στις τοπικές κοινωνίες, αλλά και στην ικανοποίηση των τοπικών αναγκών».*¹⁰⁶

¹⁰⁶ Δημοτική Αστυνομία Έδεσσας, *Ο θεσμός: Σύντομη ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του θεσμού*, Blog των υπαλλήλων της Δημοτικής Αστυνομίας Έδεσσας, <http://edessapolice.wordpress.com>, ημερ. πρόσβασης 17-7-2011.

5.2.3 Γενικές αρμοδιότητες – σχετική νομοθεσία

Σύμφωνα με το Ν. 3731 «Αναδιοργάνωση της δημοτικής αστυνομίας και ρυθμίσεις λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών», όπως αναφέρεται στο Φ.Ε.Κ. 263 της 23 Δεκεμβρίου 2008, άρθρο 1, γενικές Αρμοδιότητες της Δημοτικής Αστυνομίας, είναι οι εξής:

1. Η Δημοτική Αστυνομία ασκεί στο πλαίσιο των διατάξεων των άρθρων 75 και 79 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων, που κυρώθηκε με το ν. 3463/2006 (Φ.Ε.Κ. 114 Α), τις εξής αρμοδιότητες:

(1) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν την ύδρευση, την άρδευση και την αποχέτευση, όπως αυτές περιλαμβάνονται στην εκάστοτε κείμενη νομοθεσία, στις τοπικές κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδουν οι δημοτικές και κοινοτικές αρχές και στις αποφάσεις των διοικητικών συμβουλίων των δημοτικών επιχειρήσεων ύδρευσης και αποχέτευσης.

(2) Ελέγχει την τήρηση των όρων που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία και στις τοπικές κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδουν οι δημοτικές και κοινοτικές αρχές, για τη χρήση των αλσών και των κήπων, των πλατειών, των παιδικών χαρών και των λοιπών κοινόχρηστων χώρων.

(3) Ελέγχει την τήρηση των όρων οι οποίοι προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία και στις τοπικές κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδουν οι δημοτικές και κοινοτικές αρχές, για τη χρήση και λειτουργία των δημοτικών και κοινοτικών αγορών, των εμποροπανηγύρεων, των ζωοπανηγύρεων, των χριστουγεννιάτικων αγορών και γενικά των υπαίθριων δραστηριοτήτων.

(4) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν στο υπαίθριο εμπόριο και στις λαϊκές αγορές.

(5) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν στην υπαίθρια διαφήμιση, καθώς και τον έλεγχο της τήρησης ειδικότερων προδιαγραφών κατασκευής και προϋποθέσεων τοποθέτησης διαφημιστικών πλαισίων, που τυχόν έχουν τεθεί με τοπικές κανονιστικές αποφάσεις, από τις δημοτικές και κοινοτικές αρχές.

(6) Ελέγχει την τήρηση της καθαριότητας σε κοινόχρηστους υπαίθριους χώρους της εδαφικής περιφέρειας του οικείου δήμου ή κοινότητας και γενικότερα την τήρηση των κανόνων που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία και τις τοπικές κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδουν οι δημοτικές και κοινοτικές αρχές για την αναβάθμιση της αισθητικής των πόλεων και των οικισμών.

(7) Ελέγχει την τήρηση των μέτρων που επιβάλλονται για την πρόληψη πυρκαγιών σε

κοινόχρηστους υπαίθριους χώρους.

Άρα είναι υπηρεσία πρόληψης των εμπρησμών, συνεπώς επικουρική της Πυροσβεστικής Υπηρεσίας που και αυτή είναι άοπλο Σώμα Ασφαλείας.

(8) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν στην κυκλοφορία των πεζών, τη στάση και στάθμευση των οχημάτων, στην επιβολή των διοικητικών μέτρων του άρθρου 103 του ν. 2696/1999, όπως ισχύει, για την παράνομη στάθμευση οχημάτων, καθώς και την εφαρμογή των διατάξεων, που αναφέρονται στην κυκλοφορία τροχοφόρων στους πεζόδρομους, πλατείες, πεζοδρόμια και γενικά σε χώρους που δεν προορίζονται για τέτοια χρήση και στην εκπομπή θορύβων από αυτά. Οι αρμοδιότητες αυτές ασκούνται, παράλληλα και κατά περίπτωση, και από την Ελληνική Αστυνομία (ΕΛ.ΑΣ.) και το Λιμενικό Σώμα. Όταν κατά την άσκησή τους επιλαμβάνονται η Δημοτική Αστυνομία και η Ελληνική Αστυνομία ή το Λιμενικό Σώμα, ταυτόχρονα, το συντονισμό έχει η Ελληνική Αστυνομία ή το Λιμενικό Σώμα, κατά περίπτωση. Άρα ο ρόλος της Δημοτικής Αστυνομίας σ' αυτές τις περιπτώσεις είναι επικουρικός.

(9) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν στη ρύθμιση της κυκλοφορίας με υποδείξεις και σήματα των τροχονόμων στο δημοτικό οδικό δίκτυο και στα τμήματα του εθνικού και επαρχιακού δικτύου που διέρχονται μέσα από κατοικημένες περιοχές. Η αρμοδιότητα αυτή εξακολουθεί να ασκείται, παραλλήλως και κατά περίπτωση, από την Ελληνική Αστυνομία (ΕΛ.ΑΣ.) και το Λιμενικό Σώμα. Όταν κατά την άσκηση της επιλαμβάνονται η Δημοτική Αστυνομία και η Ελληνική Αστυνομία ή το Λιμενικό Σώμα, ταυτόχρονα, το συντονισμό έχει η Ελληνική Αστυνομία ή το Λιμενικό Σώμα κατά περίπτωση.

(10) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν τα εγκαταλελειμμένα οχήματα, ενώ την αρμοδιότητα απομάκρυνσης των οχημάτων από τους δρόμους έχουν αναλάβει οι Δήμοι.

(11) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν στη σήμανση των εργασιών που εκτελούνται στις οδούς και στις υποχρεώσεις αυτών που εκτελούν έργα και εναποθέτουν υλικά και εργαλεία στο δημοτικό και κοινοτικό οδικό δίκτυο και ελέγχει για τη λήψη μέτρων ασφάλειας και υγιεινής σε εργασίες που εκτελούνται.

(12) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν στη λειτουργία παιδότοπων.

(13) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν στη λειτουργία καταστημάτων, επιχειρήσεων, θεάτρων, κινηματογράφων, ψυχαγωγικών και λοιπών δραστηριοτήτων, για τις οποίες αρμόδιος για τη χορήγηση, ανάκληση και αφαίρεση αδειών ίδρυσης, εγκατάστασης, λειτουργίας και ασκήσεώς τους είναι ο οικείος Δήμος ή Κοινότητα,

εκτός από τις περιπτώσεις εκείνες για τις οποίες έχουν ορισθεί άλλες αρχές αρμόδιες για το σχετικό έλεγχο.

(14) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων για την ηχορρύπανση, την κοινή ησυχία και τη λειτουργία μουσικής στα καταστήματα και στα δημόσια κέντρα.

(15) Εκτελεί τις διοικητικές κυρώσεις που αφορούν τη λειτουργία καταστημάτων και επιχειρήσεων, των οποίων την άδεια ίδρυσης και λειτουργίας χορηγούν οι δημοτικές και κοινοτικές αρχές.

(16) Ελέγχει την τήρηση διατάξεων που αφορούν τους οργανωμένους από τους Δήμους και κοινότητες χώρους προσωρινής εγκατάστασης μετακινούμενων πληθυσμιακών ομάδων.

(17) Ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων που λαμβάνονται από τις δημοτικές και τις κοινοτικές αρχές για δραστηριότητες και καταστάσεις που εγκυμονούν κινδύνους για τη ζωή και την περιουσία των κατοίκων και ειδικότερα από τις επικίνδυνες οικοδομές, καθώς και την εφαρμογή των κανονιστικών πράξεων που τίθενται από αυτές για την προστασία της υγείας των κατοίκων από τις οχλούσες δραστηριότητες που αναφέρονται σε αυτές.

(18) Ελέγχει την τήρηση των σχετικών διατάξεων, που αφορούν στο Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό.

(19) Αφαιρεί την άδεια οικοδομής για οφειλόμενες ασφαλιστικές εισφορές στο Ι.Κ.Α.

(20) Ελέγχει την τήρηση των μέτρων για την προστασία των μουσείων, μνημείων, σπηλαίων, αρχαιολογικών και ιστορικών χώρων της περιοχής του Δήμου ή της Κοινότητας και των εγκαταστάσεων αυτών, που λαμβάνονται από τις οικείες δημοτικές και κοινοτικές αρχές.

(21) Συμμετέχει στην εφαρμογή των σχεδίων πολιτικής προστασίας.

(22) Ελέγχει επιχειρήσεις τουριστικού ενδιαφέροντος, σχετικά με την εφαρμογή της τουριστικής νομοθεσίας (βεβαίωση παραβάσεων, εκτέλεση διοικητικών κυρώσεων, θεώρηση τιμοκαταλόγων των δωματίων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και καταλυμάτων) στις περιπτώσεις που αυτές λειτουργούν σε νομούς ή νησιά όπου δεν εδρεύουν υπηρεσίες του Ε.Ο.Τ.

(23) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων για το ωράριο λειτουργίας των κέντρων διασκέδασης και των συναφών καταστημάτων, καθώς και των εμπορικών καταστημάτων και των καταστημάτων τροφίμων.

(24) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν τα ζώα συντροφιάς.

(25) Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν τις κάθε είδους κανονιστικές

αποφάσεις που εκδίδουν οι δημοτικές αρχές (π.χ. κανονισμός καθαριότητας), καθώς και την επιβολή των πάσης φύσεως διοικητικών μέτρων που προβλέπονται από αυτές.

(26) Προστατεύει τη δημοτική και κοινοτική περιουσία.

(27) Διενεργεί αυτοψία για την εξακρίβωση των προϋποθέσεων που απαιτούνται για την έκδοση διοικητικών πράξεων από τα όργανα του Δήμου ή της Κοινότητας και, ιδίως, διενεργεί αυτοψία και συντάσσει έκθεση για την έκδοση πρωτοκόλλου διοικητικής αποβολής και για τη χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας.

(28) Επιδίδει τα πάσης φύσεως έγγραφα του οικείου Δήμου ή άλλων Δημοτικών Αρχών εντός των διοικητικών ορίων του οικείου Δήμου. Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομούνται δαπάνες προς τους δικαστικούς επιμελητές.

2. Η Ελληνική Αστυνομία παρέχει συνδρομή στο προσωπικό της Δημοτικής Αστυνομίας κατά την άσκηση του έργου της και, ειδικότερα, σε προγραμματισμένους ελέγχους της Δημοτικής Αστυνομίας ή σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, όπου τούτο προβλέπεται.

3. α) Σε όσους Δήμους ή Κοινότητες έχει συσταθεί με τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας Δημοτική Αστυνομία, η οποία στελεχώνεται με προσωπικό που υπερβαίνει τα πενήντα (50) άτομα, ασκούνται όλες οι αρμοδιότητες της παραγράφου 1.

β) Εφόσον η Δημοτική Αστυνομία στελεχώνεται με προσωπικό λιγότερο των πενήντα (50) ατόμων, ασκούνται υποχρεωτικά οι αρμοδιότητες των περιπτώσεων 1-8, 10, 11, 15, 16, 19, 21, 22 και 24-28 της παραγράφου 1 του παρόντος. Οι λοιπές αρμοδιότητες εξακολουθούν να ασκούνται από την ΕΛ.ΑΣ.

γ) Για την άσκηση των αρμοδιοτήτων αυτής της παραγράφου απαιτείται η έκδοση διαπιστωτικής πράξης του Γενικού Γραμματέα της Περιφέρειας, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

4. Οι αρμοδιότητες της παραγράφου 1 που δεν περιλαμβάνονται στην περίπτωση β' της παραγράφου 3 μπορούν να ασκηθούν, μεμονωμένα ή στο σύνολό τους, και από Δημοτική Αστυνομία που στελεχώνεται με λιγότερους από πενήντα (50) δημοτικούς αστυνομικούς. Για την άσκησή τους εκδίδεται απόφαση του Γενικού Γραμματέα Περιφέρειας, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μετά από απόφαση του δημοτικού ή κοινοτικού συμβουλίου. Μέχρι την έκδοση της ανωτέρω απόφασης οι αρμοδιότητες αυτές εξακολουθούν να ασκούνται από την ΕΛ.ΑΣ.

5. Δήμοι ή Κοινότητες που δεν έχουν συστήσει Υπηρεσία Δημοτικής Αστυνομίας μπορούν να συνάπτουν συμβάσεις διαδημοτικής συνεργασίας με όμορους Δήμους ή Κοινότητες που διαθέτουν τέτοια υπηρεσία, κατά τις διατάξεις του άρθρου

222 του ν. 3463/2006, με τις οποίες τούς αναθέτουν την άσκηση αρμοδιοτήτων Δημοτικής Αστυνομίας στην περιφέρειά τους. Με τις συμβάσεις αυτές προσδιορίζονται ειδικότερα οι αρμοδιότητες που θα ασκούνται.

6. Με απόφαση του υπουργού Εσωτερικών, μετά από γνώμη της Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.), καθορίζεται ο τρόπος άσκησης των αρμοδιοτήτων της Δημοτικής Αστυνομίας, η διαδικασία ελέγχου και βεβαίωσης των παραβάσεων και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια.^{107, 108}

5.2.4 Στελέχωση και αρμοδιότητες της Δημοτικής Αστυνομίας του Δήμου Αθηναίων

Η Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας βρίσκεται στην Αθήνα, Αγίου Κωνσταντίνου 14 και αποτελείται από τα εξής τμήματα:

- α. Τμήμα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού
- β. Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων και Ανθρωπίνων Πόρων
- γ. Τμήμα Οικονομικών και Υλικοτεχνικού Σχεδιασμού
- δ. Τμήμα Κατάληψης Κοινοχρήστων Χώρων, Καταστημάτων και Οικοδομών
- ε. Τμήμα Ελέγχου Εμπορίου
- στ. Τμήμα Άμεσης Δράσης και Πολιτικής Προστασίας
- ζ. Τμήμα Φύλαξης Δημοτικών Κτιρίων
- η. Δημοτικά Αστυνομικά Τμήματα Δημοτικών Διαμερισμάτων.¹⁰⁹

Οι αρμοδιότητες που αναλαμβάνουν τα τμήματα της Δημοτικής Αστυνομίας έχουν ως εξής:

- α. Τμήμα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού

§ Χειρίζεται όλα τα θέματα που αφορούν στον επιχειρησιακό σχεδιασμό δράσεων της Δημοτικής Αστυνομίας.

§ Μεριμνά για την καθοδήγηση των περιφερειακών υπηρεσιών ως προς την ορθή εφαρμογή της σχετικής με τις αρμοδιότητες νομοθεσίας και την ενημέρωσή τους για κάθε σχετική μεταβολή, την αξιοποίηση των επιστημονικών και τεχνικών μεθόδων

¹⁰⁷ Φύλλο Εφημερίδος της Κυβερνήσεως (Φ.Ε.Κ.) 263/2008, *Αρμοδιότητες Δημοτικής Αστυνομίας Ν. 3731/2008*, <http://hellenicmunicipalpolice.files.wordpress.com/2011/02/darmodiotites-n3731-2008.pdf>, ημερ. πρόσβασης 18-7-2011.

¹⁰⁸ Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.), 2007, <http://www.kedke.eu/index.asp?app=newsshow.asp&id=724>, ημερ. πρόσβασης 18-7-2011.

¹⁰⁹ Δήμος Αθηναίων, 2007, Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Γ' ΚΠΣ), <http://www.cityofathens.gr/ypiresies/dioikitikes-koinonikes-ypiresies/dieythynsi-dimotikis-astynomias>, ημερ. πρόσβασης 13-7-2011.

αστυνόμησης και την αξιολόγηση της απόδοσής τους, την καθιέρωση κανόνων και μέτρων αστυνομικής τακτικής και πρακτικής με τις περιπόλους, τους ελέγχους, τις έρευνες και τις λοιπές αστυνομικής φύσεως ενέργειες για την καλύτερη αξιοποίηση του προσωπικού και των μέσων.

§ Χειρίζεται τη συνεργασία με την Ελληνική Αστυνομία και άλλους συναρμόδιους φορείς, για τον σχεδιασμό και την λήψη των αναγκαίων νομοθετικών, διοικητικών και επιχειρησιακών μέτρων, προς αντιμετώπιση των προβλημάτων που σχετίζονται με τις αρμοδιότητες της Δημοτικής Αστυνομίας.

§ Χειρίζεται όλα τα θέματα οδικής κυκλοφορίας, ρύθμισης κυκλοφορίας και στάθμευσης των οχημάτων και μεριμνά για την καθοδήγηση των περιφερειακών υπηρεσιών ως προς την ορθή εφαρμογή της σχετικής με τα θέματα αυτά νομοθεσίας και την ενημέρωσή τους για κάθε σχετική μεταβολή, την αξιολόγηση και αξιοποίηση των επιστημονικών και τεχνικών μέσων και μεθόδων τροχονομικής αστυνόμησης και αντιμετώπισης των προβλημάτων οδικής κυκλοφορίας, τη συνεργασία με τους συναρμόδιους φορείς για το συντονισμό των μέτρων τροχονομικής αστυνόμησης ή τη λήψη πρόσθετων μέτρων για τη βελτίωση της οδικής κυκλοφορίας και την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων που σχετίζονται με την παράνομη στάθμευση των οχημάτων.

§ Συγκεντρώνει, καταχωρεί και διαβιβάζει όλες τις παραβάσεις που βεβαιώνονται από τα τμήματα της διεύθυνσης, στις αρμόδιες διευθύνσεις για την περαιτέρω επεξεργασία και βεβαίωση.

§ Συγκεντρώνει, καταχωρεί, αποθηκεύει όλες τις πινακίδες κυκλοφορίας που αφαιρούνται από τα τμήματα της διεύθυνσης και παραδίδει μετά την πληρωμή στους κατόχους των οχημάτων ενώ αποστέλλει στοιχεία και στις αρμόδιες διευθύνσεις για την αναζήτηση και περαιτέρω επεξεργασία και βεβαίωση των παραβάσεων που δεν έχουν εξοφληθεί.

i. Γραφείο Αστυνόμησης

§ Κατανέμει τους τομείς ελέγχου και αστυνόμησης του προσωπικού σε περιπτώσεις κοινής δράσης της υπηρεσίας (Κυριακές-Αργίες).

§ Τηρεί αρχείο και ηλεκτρονικό αρχείο εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας που αφορά το τμήμα.

§ Παρακολουθεί και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία αρμοδιοτήτων του τμήματος.

ii. Γραφείο Κέντρου Επιχειρήσεων

§ Χειρίζεται τη λήψη των τηλεφωνικών καταγγελιών, παραπόνων ή υποδείξεων πολιτών ή φορέων, για θέματα αρμοδιότητας της Δημοτικής Αστυνομίας και τη μέριμνα για την εξέταση αυτών.

§ Δίνει κατευθύνσεις στους Δημοτικούς Αστυνομικούς που εκτελούν εντεταλμένη εξωτερική υπηρεσία.

§ Τηρεί βιβλίο συμβάντων όπου αναγράφονται όλα τα περιστατικά που συνέβησαν κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της υπηρεσίας και άπτονται των αρμοδιοτήτων.

iii. Γραφείο Μηχανογράφησης

§ Χειρίζεται τη συγκέντρωση, επεξεργασία και αξιοποίηση των στατιστικών στοιχείων που προκύπτουν από την άσκηση των αρμοδιοτήτων της Δημοτικής Αστυνομίας.

iv. Γραφείο Εξυπηρέτησης Κοινού

§ Δέχεται και διεκπεραιώνει τις γραπτές ενστάσεις του κοινού για θέματα παραβάσεων του Κ.Ο.Κ. και διοικητικών προστίμων.

§ Δέχεται και διεκπεραιώνει τις αιτήσεις των κατοίκων εντός του δακτυλίου για έκδοση κάρτας εισόδου-εξόδου από τον δακτύλιο.

§ Δέχεται και διεκπεραιώνει τις αιτήσεις των κατοίκων για έκδοση άδειας διακοπής κυκλοφορίας για εργασίες σε κοινόχρηστους χώρους.

§ Διενεργεί αυτοψίες και συντάσσει εκθέσεις για την έκδοση πρωτοκόλλου διοικητικής αποβολής και για τη χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας.

§ Χειρίζεται τα παράπονα των πολιτών που προσέρχονται στην Διεύθυνση.¹¹⁰

β. Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων και Ανθρωπίνων Πόρων

§ Κατανέμει τους τομείς ελέγχου και αστυνόμευσης του προσωπικού σε περιπτώσεις κοινής δράσης της υπηρεσίας για τη συνδρομή της Δημοτικής Αστυνομίας σε εκδηλώσεις που διοργανώνονται από το Δήμο.

§ Φροντίζει για την ενημέρωση του κοινού για θέματα κυκλοφοριακής αγωγής.

§ Σχεδιάζει και υλοποιεί προγράμματα ενημέρωσης των δημοτών για το κοινωνικό έργο της Δημοτικής Αστυνομίας. Είναι υπεύθυνο για την ενημέρωση του κοινού για θέματα που σχετίζονται με νέες δράσεις μέτρα ή συμβάντα αρμοδιότητας της Δημοτικής Αστυνομίας.

¹¹⁰ Δήμος Αθηναίων, 2007, Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Γ' ΚΠΣ), <http://www.cityofathens.gr/ypiresies/dioikitikes-koinonikes-ypiresies/dieythynsi-dimotikis-astynomias>, ημερ. πρόσβασης 13-7-2011.

- § Τηρεί μητρώο όλων των εργαζομένων στη διεύθυνση κατά τμήμα, κλάδο και αντικείμενο εργασίας τους και εισηγείται προς τη διεύθυνση τη στελέχωση ή μετακίνηση προσωπικού.
- § Παρέχει οδηγίες και κατευθύνσεις προς το προσωπικό για την τήρηση των υποχρεώσεών του, τον πειθαρχικό του έλεγχο και την άσκηση των δικαιωμάτων του.
- § Εισηγείται προς τη Διεύθυνση μελέτες που αφορούν τον αριθμό θέσεων εργασίας που απαιτείται σε κάθε γραφείο και τμήμα και καθορίζει τα απαραίτητα προσόντα που θα πρέπει να διαθέτει ο υποψήφιος υπάλληλος για τη στελέχωση των θέσεων αυτών.
- § Διαχειρίζεται αιτήματα πολιτών σχετικά με την νομική ενημέρωσή τους για θέματα αρμοδιοτήτων της υπηρεσίας.
- § Παρακολουθεί και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία αρμοδιοτήτων του γραφείου.

i. Γραφείο Δημοσίων Διεθνών Σχέσεων & Τύπου

- § Φροντίζει για τη ενίσχυση της συνεργασίας με Δημοτικές Αστυνομίες άλλων δήμων της χώρας την διοργάνωση και συντονισμό εκδηλώσεων τη διοργάνωση συνεδρίων και ημερίδων για θέματα αρμοδιοτήτων και ανταλλαγή απόψεων και προβληματισμών.
- § Διατηρεί συνεργασία με Δημοτικές Αστυνομίες πόλεων του εξωτερικού και φροντίζει για τη συμμετοχή στελεχών της υπηρεσίας σε διεθνή συμπόσια και fora.
- § Φροντίζει για την εφαρμογή των συναφθεισών Διμερών Συμφωνιών Συνεργασίας Δημοτικές Αστυνομίες πόλεων του εξωτερικού.
- § Παρακολουθεί τον ημερήσιο και εβδομαδιαίο και ηλεκτρονικό τύπο και αποδελτιοποιεί άρθρα που αφορούν στο έργο της Δημοτικής Αστυνομίας διατηρώντας σχετικό αρχείο.
- § Προβαίνει στη σύνταξη και αποστολή ανακοινώσεων τύπου για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Δημοτικής Αστυνομίας, ή που απαιτούνται σε καταστάσεις κρίσης ή έκτακτης ανάγκης.

ii. Γραφείο Προσωπικού και Εκπαίδευσης

- § Τηρεί αρχείο με τα τυπικά προσόντα, τις πειθαρχικές και γενικώς τις υπηρεσιακές μεταβολές και καταστάσεις των υπαλλήλων.
- § Φροντίζει για τη διαρκή εκπαίδευση, μετεκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού με τη διοργάνωση και συμμετοχή σε σεμινάρια, επιμορφωτικά προγράμματα και ημερίδες που αφορούν σε θέματα αρμοδιοτήτων.

iii. Γραφείο Νομοθεσίας

§ Μεριμνά για τη συλλογή, ταξινόμηση, κωδικοποίηση και ηλεκτρονική αρχειοθέτηση της νομοθεσίας που αφορά στη Δημοτική Αστυνομία και την καθοδήγηση των υπηρεσιών για την ορθή εφαρμογή της.¹¹¹

γ. Τμήμα Οικονομικών και Υλικοτεχνικού Εξοπλισμού

§ Εφαρμόζει τις διατάξεις για τον αναγκαίο ιματισμό του προσωπικού και λοιπών εφοδίων για την εκτέλεση της υπηρεσίας

§ Εκπροσωπεί την υπηρεσία στις επιτροπές προμηθειών και παραλαβών.

i. Γραφείο Προμηθειών και Διαχείρισης Εξοπλισμού

§ Μεριμνά για την προμήθεια επίπλων, γραφικής ύλης, ηλεκτρονικών συσκευών κλπ.

§ Συντάσσει την ανάλογη αλληλογραφία.

§ Φροντίζει για την καλή λειτουργία του γενικού υλικοτεχνικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους για την εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας και την αποτελεσματικότερη άσκηση των καθηκόντων τους .

§ Πραγματοποιεί τις χρεώσεις των εξοπλισμών στους υπαλλήλους.

ii. Γραφείο Λογιστηρίου

§ Μεριμνά για τη συγκέντρωση των πάσης φύσεως αποζημιώσεων και αμοιβών του Προσωπικού και αφού θεωρηθούν και υπογραφούν από τη Διεύθυνση, διαβιβάζει έγκαιρα στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού για την έκδοση των σχετικών ενταλμάτων πληρωμής.

iii. Γραφείο Κίνησης Οχημάτων

§ Διαχειρίζεται τα υπηρεσιακά οχήματα.

§ Μεριμνά για την τακτική συντήρησή τους.

§ Εκδίδει τα συνοδευτικά έγγραφα για τις διαδικασίες κινήσεων των οχημάτων.

δ. Τμήμα Κατάληψης Κοινοχρήστων Χώρων, Καταστημάτων και Οικοδομών

§ Μεριμνά για την καθοδήγηση των Δημοτικών Αστυνομικών Τμημάτων, ως προς την ορθή εφαρμογή των αρμοδιοτήτων που αφορούν στην κατάληψη κοινοχρήστων χώρων, στα καταστήματα, στις οικοδομές στην υπαίθρια διαφήμιση, στην προστασία των μνημείων, αρχαιολογικών και ιστορικών χώρων, στη λειτουργία παιδότοπων, στην ύδρευση, στην άρδευση και στην αποχέτευση

§ Μεριμνά για την ενημέρωση των Δημοτικών Αστυνομικών Τμημάτων, για κάθε σχετική μεταβολή στην κείμενη νομοθεσία.

¹¹¹ Δήμος Αθηναίων, 2007, Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Γ' ΚΠΣ), <http://www.cityofathens.gr/ypiresies/dioikitikes-koinonikes-ypiresies/dieythynsi-dimotikis-astynomias>, ημερ. πρόσβασης 13-7-2011.\

§ Σχεδιάζει και υλοποιεί την αξιοποίηση των επιστημονικών και τεχνικών μεθόδων μετρήσεων κατάληψης κοινοχρήστων χώρων, ηχορρύπανσης και παραβίασης του Γ.Ο.Κ. και την αξιολόγηση της απόδοσής μεθόδων αυτών.

§ Κατανέμει τους τομείς ελέγχου κατάληψης κοινοχρήστων χώρων και διανέμει το προσωπικό σε ομάδες ελέγχου.

§ Εφαρμόζει τις σχετικές αποφάσεις για τη σφράγιση καταστημάτων.

ι. Γραφείο Γραμματείας και Αρχείου

§ Παρέχει γραμματειακή υποστήριξη στο τμήμα.

§ Τηρεί αρχείο και ηλεκτρονικό αρχείο.

§ Συγκεντρώνει, καταχωρεί και διαβιβάζει όλες τις εκθέσεις που αφορούν σε ελέγχους κατάληψης κοινοχρήστου χώρου από εμπορικά καταστήματα, καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, περίπτερα και οικοδομές από τα τμήματα της διεύθυνσης στις αρμόδιες διευθύνσεις για την περαιτέρω επεξεργασία και βεβαίωση.¹¹²

ε. Τμήμα Ελέγχου Εμπορίου

§ Μεριμνά για την καθοδήγηση των Δημοτικών Αστυνομικών Τμημάτων, ως προς την ορθή εφαρμογή των αρμοδιοτήτων που αφορούν στο υπαίθριο εμπόριο, στις λαϊκές αγορές, στη χρήση και λειτουργία των δημοτικών αγορών, των εμποροπανηγύρεων, των χριστουγεννιάτικων αγορών και γενικά των υπαίθριων δραστηριοτήτων.

§ Μεριμνά για την ενημέρωση των Δημοτικών Αστυνομικών Τμημάτων, για κάθε σχετική μεταβολή στην κείμενη νομοθεσία.

§ Σχεδιάζει και υλοποιεί την αξιοποίηση των επιστημονικών και τεχνικών μεθόδων για τη βελτίωση του τρόπου άσκησης των αρμοδιοτήτων που εμπíπτουν στο τμήμα.

§ Κατανέμει τους τομείς ελέγχου και αστυνόμευσης του προσωπικού σε περιπτώσεις κοινής δράσης της υπηρεσίας για τη συνδρομή της Δημοτικής Αστυνομίας στον έλεγχο του υπαίθριου εμπορίου και στη συγκρότηση μεικτών κλιμακίων με σκοπό την αποτελεσματική αντιμετώπιση του υπαίθριου παράνομου εμπορίου

§ Κατανέμει τους τομείς ελέγχου και αστυνόμευσης του προσωπικού για έλεγχο των λαϊκών αγορών και των εμποροπανηγύρεων στα κατά τόπους δημοτικά διαμερίσματα.

ι. Γραφείο Αποθήκης

¹¹² Δήμος Αθηναίων, 2007, Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Γ' ΚΠΣ), <http://www.cityofathens.gr/ypiresies/dioikitikes-koinonikes-ypiresies/dieythynsi-dimotikis-astynomias>, ημερ. πρόσβασης 13-7-2011.

- § Παραλαμβάνει, φυλάσσει, ταξινομεί και τηρεί αρχείο σχετικά με τα κατασχεμένα εμπορεύματα.
- § Φροντίζει για την έγκαιρη εκκένωση των αποθηκών από τα κατασχεθέντα εμπορεύματα σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.
- § Μεριμνά για τη διάθεση κατασχεθέντων εμπορευμάτων σε κοινωφελή ιδρύματα, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.¹¹³

στ. Τμήμα Άμεσης Δράσης και Πολιτικής Προστασίας

- § Κατανέμει τους τομείς ελέγχου και αστυνόμευσης του προσωπικού σε περιπτώσεις κοινής δράσης της υπηρεσίας για την αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών.
- § Αναλαμβάνει το συντονισμό των περιφερειακών υπηρεσιών σε περίπτωση κοινής δράσης κατά τη διάρκεια επιχειρήσεων ευρείας κλίμακας ή αντιμετώπιση σοβαρών εκτάκτων ή επειγόντων συμβάντων ή περιστατικών.
- § Θέτει σε ετοιμότητα, αξιοποιεί και συντονίζει το ανθρώπινο δυναμικό και τα μηχανικά μέσα που διατίθενται για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών και τη μεταφορά ασθενών εφόσον χρειαστεί.
- § Διατηρεί αρχείο υπαλλήλων που εμπλέκονται σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών, με στόχο την μελλοντική τους αξιοποίηση λόγω γνώσης και εμπειρίας σε περιπτώσεις κρίσης ή έκτακτης ανάγκης.
- § Προβαίνει στον σχεδιασμό και λαμβάνει προληπτικά μέτρα αντιμετώπισης προβλημάτων που απαιτούν την συμμετοχή της Δημοτικής Αστυνομίας σε προγράμματα πολιτικής προστασίας, όπως σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές, καύσωνας, χιονοπτώσεις κλπ.
- § Διατυπώνει εισηγήσεις για τον ετήσιο σχεδιασμό πολιτικής προστασίας του Δήμου Αθηναίων.
- § Συμμετέχει δια των εντεταλμένων υπαλλήλων στις ασκήσεις πολιτικής προστασίας που τελούνται από κρατικούς φορείς.

ι. Γραφείο άμεσης διεκπεραίωσης καταγγελιών

- § Λειτουργεί καθ' όλες τις ημέρες της εβδομάδας και έχει ως αρμοδιότητες τη λήψη αναφορών από τις περιφερειακές υπηρεσίες για τα σοβαρά περιστατικά ή συμβάντα και την άμεση ενημέρωση της ηγεσίας της υπηρεσίας και των άλλων συναρμοδίων αρχών για την παροχή οδηγιών προς αντιμετώπιση τους, την καθοδήγηση των

¹¹³ Δήμος Αθηναίων, 2007, Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Γ' ΚΠΣ), <http://www.cityofathens.gr/ypiresies/dioikitikes-koinonikes-ypiresies/dieythynsi-dimotikis-astynomias>, ημερ. πρόσβασης 13-7-2011.

περιφερειακών υπηρεσιών για το χειρισμό και την αντιμετώπιση των συμβάντων αυτών σύμφωνα με τις σχετικές εντολές και οδηγίες.¹¹⁴

ζ. Τμήμα Φύλαξης Δημοτικών Κτιρίων

§ Φροντίζει για τη φύλαξη των Δημοτικών κτιρίων.

η. Δημοτικά Αστυνομικά Τμήματα Δημοτικών Διαμερισμάτων (Δ.Α.Τ.)

Στην Αθήνα υπάρχουν 7 Δημοτικά Αστυνομικά Τμήματα. Το κάθε ένα από τα παραπάνω τμήματα ασχολείται με την τήρηση και εφαρμογή των διατάξεων που αφορούν στο σύνολο των αρμοδιοτήτων της Δημοτικής Αστυνομίας. Συγκεκριμένα:

§ Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν την ύδρευση, την άρδευση και την αποχέτευση, όπως αυτές περιλαμβάνονται στην εκάστοτε κείμενη νομοθεσία.

§ Ελέγχει την τήρηση των όρων που προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία και στις τοπικές κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδει η δημοτική αρχή, για τη χρήση των αλσών και των κήπων, των πλατειών, των παιδικών χαρών και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων.

§ Ελέγχει την τήρηση των όρων οι οποίοι προβλέπονται στην κείμενη νομοθεσία και στις τοπικές κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδει η δημοτική αρχή, για τη χρήση και λειτουργία των δημοτικών και κοινοτικών αγορών, των εμποροπανηγύρεων, των ζωοπανηγύρεων, των χριστουγεννιάτικων αγορών και γενικά των υπαίθριων δραστηριοτήτων.

§ Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν στο υπαίθριο εμπόριο και στις λαϊκές αγορές.

§ Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν στην υπαίθρια διαφήμιση καθώς και τον έλεγχο της τήρησης ειδικότερων προδιαγραφών κατασκευής και προϋποθέσεων τοποθέτησης διαφημιστικών πλαισίων, που τυχόν έχουν τεθεί με τοπικές κανονιστικές αποφάσεις, από την δημοτική αρχή.

§ Ελέγχει την τήρηση της καθαριότητας σε κοινόχρηστους υπαίθριους χώρους της εδαφικής περιφέρειας του δήμου και γενικότερα την τήρηση των κανόνων που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία και τις τοπικές κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδει η δημοτική αρχή, για την αναβάθμιση της αισθητικής των πόλεων και των οικισμών.

¹¹⁴ Δήμος Αθηναίων, 2007, Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Γ' ΚΠΣ), <http://www.cityofathens.gr/ypiresies/dioikitikes-koionikes-ypiresies/dieythynsi-dimotikis-astynomias>, ημερ. πρόσβασης 13-7-2011.

- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν στην κυκλοφορία των πεζών, τη στάση και στάθμευση των οχημάτων, στην επιβολή των διοικητικών μέτρων του άρθρου 103 του ν. 2696/1999, όπως ισχύει, για την παράνομη στάθμευση οχημάτων, καθώς και την εφαρμογή των διατάξεων, που αναφέρονται στην κυκλοφορία τροχοφόρων στους πεζόδρομους, πλατείες, πεζοδρόμια και γενικά σε χώρους που δεν προορίζονται για τέτοια χρήση και στην εκπομπή θορύβων από αυτά.
- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν στη ρύθμιση της κυκλοφορίας με υποδείξεις και σήματα των τροχονόμων στο δημοτικό οδικό δίκτυο και στα τμήματα του εθνικού δικτύου που διέρχεται μέσα από κατοικημένες περιοχές.
- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν τα εγκαταλελειμμένα οχήματα.
- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν στη σήμανση των εργασιών που εκτελούνται στις οδούς και στις υποχρεώσεις αυτών που εκτελούν έργα και εναποθέτουν υλικά και εργαλεία στο δημοτικό και κοινοτικό οδικό δίκτυο και ελέγχει για τη λήψη μέτρων ασφάλειας και υγιεινής σε εργασίες που εκτελούνται.
- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν στη λειτουργία παιδότοπων.
- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων, που αφορούν στην λειτουργία καταστημάτων, επιχειρήσεων, θεάτρων, κινηματογράφων, ψυχαγωγικών και λοιπών δραστηριοτήτων, για τις οποίες αρμόδιος για την χορήγηση, ανάκληση και αφαίρεση αδειών ίδρυσης, εγκατάστασης, λειτουργίας και ασκήσεώς τους είναι ο Δήμος, εκτός από τις περιπτώσεις εκείνες για τις οποίες έχουν ορισθεί άλλες αρχές αρμόδιες για το σχετικό έλεγχο.
- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων για την ηχορρύπανση, την κοινή ησυχία και τη λειτουργία μουσικής στα καταστήματα και στα δημόσια κέντρα.
- § Εκτελεί τις διοικητικές κυρώσεις, που αφορούν τη λειτουργία καταστημάτων και επιχειρήσεων, των οποίων την άδεια ίδρυσης και λειτουργίας χορηγεί η δημοτική αρχή.
- § Ελέγχει την τήρηση διατάξεων, που αφορούν τους οργανωμένους από τον Δήμο, χώρους προσωρινής εγκατάστασης μετακινούμενων πληθυσμιακών ομάδων.
- § Ελέγχει την εφαρμογή των μέτρων που λαμβάνονται από την δημοτική αρχή, για δραστηριότητες και καταστάσεις που εγκυμονούν κινδύνους για την ζωή και την περιουσία των κατοίκων και ειδικότερα από τις επικίνδυνες οικοδομές, καθώς και την εφαρμογή των κανονιστικών πράξεων που τίθενται από αυτές για την προστασία της υγείας των κατοίκων από τις οχλούσες δραστηριότητες που αναφέρονται σ' αυτές.

- § Ελέγχει την τήρηση των σχετικών διατάξεων, που αφορούν στον Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό.
- § Αφαιρεί την άδεια οικοδομής για οφειλόμενες ασφαλιστικές εισφορές στο Ι.Κ.Α.
- § Ελέγχει την τήρηση των μέτρων για την προστασία των μουσείων, μνημείων, αρχαιολογικών και ιστορικών χώρων της περιοχής του Δήμου και των εγκαταστάσεων αυτών, που λαμβάνει η δημοτική αρχή ή προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία.
- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων για το ωράριο λειτουργίας των κέντρων διασκέδασης και των συναφών καταστημάτων, καθώς και των εμπορικών καταστημάτων και των καταστημάτων τροφίμων.
- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν τα ζώα συντροφιάς.
- § Ελέγχει την τήρηση των διατάξεων που αφορούν τις κάθε είδους κανονιστικές αποφάσεις που εκδίδουν οι δημοτικές αρχές καθώς και την επιβολή των πάσης φύσεως διοικητικών μέτρων που προβλέπονται από αυτές.
- i. Γραφείο Γραμματείας και Αρχείου των επτά (7) Δημοτικών Αστυνομικών Τμημάτων
 - § Έχει την ευθύνη συγκέντρωσης της καθημερινής δραστηριότητας των τμημάτων και της σύνταξης ημερήσιας και μηνιαίας αναφοράς προς την Διεύθυνση.
 - § Παρέχει γραμματειακή υποστήριξη στο τμήμα.
 - § Τηρεί πρωτόκολλο εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας που αφορά στο τμήμα, αρχείο και ηλεκτρονικό αρχείο.
 - § Παρακολουθεί και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία αρμοδιότητας του τμήματος.
 - § Σχεδιάζει και αναθέτει καθήκοντα στους υπάλληλους του τμήματος για έλεγχο των τομέων του τμήματος.¹¹⁵

5.2.5 Συμπέρασμα

Η Δημοτική Αστυνομία είναι ένας σχετικά νέος θεσμός, ο οποίος πέρασε από πολλά στάδια για να φτάσει στην σημερινή του μορφή. Τη στιγμή αυτή, η Δημοτική Αστυνομία βρίσκεται σε ένα κρίσιμο στάδιο αναζήτησης του ρόλου και της φυσιολογίας του. Πρόκειται για ένα θεσμό της δημόσιας διοίκησης, που έρχεται να υπηρετήσει αφενός την έννοια της αστυνόμευσης και αφετέρου, τις αρχές της σύγχρονης τοπικής αυτοδιοίκησης.

¹¹⁵ Δήμος Αθηναίων, 2007, Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Γ' Κ.Π.Σ.), <http://www.cityofathens.gr/ypiresies/dioikitikes-koionikes-ypiresies/dieythynsi-dimotikis-astynomias>, ημερ. πρόσβασης 13-7-2011.

«Η Δημοτική Αστυνομία δεν αναλαμβάνει την άσκηση όλων των αρμοδιοτήτων αστυνόμευσης στα διοικητικά της όρια, αλλά δρα συμπληρωματικά, και μάλιστα σε απόλυτη συνάφεια με τη διοίκηση τοπικών υποθέσεων και είναι άρρηκτα συνυφασμένη με την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της, εξυπηρετώντας την αρχή της επικουρικής, στο μέτρο που βρίσκεται στο πλευρό των πολιτών και των τοπικών κοινωνιών, συμβάλλοντας, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, στην επίλυση των τοπικών προβλημάτων, στην εμπέδωση της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης στις τοπικές κοινωνίες, αλλά και στην ικανοποίηση των τοπικών αναγκών».^{116 117}

¹¹⁶ Δημοτική Αστυνομία Έδεσσας, *Ο θεσμός: Σύντομη ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του θεσμού*, Blog των υπαλλήλων της Δημοτικής Αστυνομίας Έδεσσας, <http://edessapolice.wordpress.com>, ημερ. πρόσβασης 17-7-2011.

¹¹⁷ Ελληνική Δημοτική Αστυνομία (Hellenic Municipal Police –H.M.P.), <http://hellenicmunicipalpolice.wordpress.com/>, ημερ. πρόσβασης 17-7-2011.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία σκοπό έχει να αναλύσει τους καινοτόμους θεσμούς που λειτουργούν στην Ελλάδα και την Ευρώπη για την εξυπηρέτηση του πολίτη στις διοικητικές διαδικασίες.

Αναλύθηκαν ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), Οι Σταθμοί Εξυπηρέτησης Πολιτών (Στ.Ε.Π.), ο θεσμός του Συνήγορου του Πολίτη και το Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.). Επίσης παρουσιάστηκαν οι κοινοτικοί θεσμοί εξυπηρέτησης του πολίτη SOLVIT και EUROPE DIRECT, καθώς και οι θεσμοί Αστυνομικός της Γειτονιάς και Δημοτική Αστυνομία.

Οι διοικητικές αρχές καλούνται στη σημερινή κοινωνία να υιοθετήσουν νέες προσεγγίσεις για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, με σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση του πολίτη. Ταυτόχρονα η απαίτηση των πολιτών από τις αρχές είναι η συγκρότηση, οργάνωση και λειτουργία πρότυπων υπηρεσιών που θα βοηθήσει την εξυπηρέτησή τους αλλά και την τοπική ανάπτυξη μέσα σε ένα πλαίσιο προγραμματισμού και εφαρμογής καινοτόμων ιδεών και πρακτικών.

Οι σύγχρονες ψηφιακές τεχνολογίες πρέπει να ενσωματώνονται ολοένα και περισσότερο στην καθημερινότητα του πολίτη, έτσι το σύγχρονο κράτος οφείλει να κατανοήσει και να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που προσφέρονται από τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών και τις πιθανές εφαρμογές τους σε ολόκληρο το φάσμα των δημοτικών υπηρεσιών και κοινοτικών αλλά και των αστυνομικών υπηρεσιών. Έτσι ο πολίτης θα έχει άμεση επικοινωνία, πληροφόρηση, ενημέρωση και συμμετοχής στις αποφάσεις που τον αφορούν.

Συχνά όμως οι πολίτες αναρωτιούνται λόγω της ταλαιπωρίας που υφίστανται καθημερινά λόγω της γραφειοκρατίας και της χρονοβόρας διαδικασίας έκδοσης διαφόρων δικαιολογητικών και πιστοποιητικών εάν έχουν σωστή και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση. Αναρωτιούνται ποιόν υπηρετεί αυτή η διοίκηση, καθώς παρατηρεί την καθημερινή ζωή και βλέπει ολόγυρά του τον τρόπο με τον οποίο αυτή εργάζεται.

Διαπιστώνει ότι αυτή τις περισσότερες φορές είναι αναποτελεσματική και πολύπλοκη παρ' όλες τις ενέργειες για απλούστευση. Ο χρόνος αναμονής, η ανεπάρκεια των υπηρεσιών, η μη φιλική εξυπηρέτηση, η δυσκολία του να πάρει κανείς αυτό που θέλει ή το χαρτοβασίλειο, με λίγα λόγια η “γραφειοκρατική συμπεριφορά” και κυρίως η

σχέση επικοινωνίας κράτους-πολίτη, που κατά κύριο λόγο είναι σχέση διοικούντος και διοικούμενου.

Αυτή η σχέση πρέπει να γίνει προσπάθεια να εγκαταλειφθεί και να υιοθετηθεί η πιο αποτελεσματική σχέση της αρχής «η διοίκηση στην υπηρεσία του κοινού» και ακόμα καλύτερα «η διοίκηση στην υπηρεσία του πολίτη».

Στα πλαίσια αυτής της νέας σχέσης απαιτούνται ποιοτικές υπηρεσίες. Εξάλλου η άνοδος του κοινωνικού και μορφωτικού επιπέδου των πολιτών, έχει συμβάλλει σημαντικά, ώστε οι πολίτες να απαιτούν, όχι να ζητούν, από το κράτος να παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες.

Η προώθηση αυτής της νέας τακτικής στη Δημόσια Διοίκηση από όλα τα κράτη, και από την Ελλάδα, έχει στόχο την αύξηση της ανταπόκρισης των πολιτών, που αποτελεί ένα θέμα δημόσιου ενδιαφέροντος.

Ο βαθμός αλλαγής συμπεριφοράς και ο βαθμός βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ενός οργανισμού, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πόσο πρόθυμη και ανοικτή σε νέες ιδέες – καινοτομίες, είναι η διοίκησή του, καθώς και από την ικανότητα μετάδοσης αποτελεσματικών μηνυμάτων και παραγωγικής εφαρμογής των πόρων που διαθέτει.

Η αλλαγή της συμπεριφοράς της Δημόσιας Διοίκησης και η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών επηρεάζει θετικά όλο το πλέγμα των κοινωνικών και οικονομικών πολιτικών του κράτους, ιδιαίτερα όσον αφορά στην αναμόρφωση των δομών και στη βελτίωση της λειτουργίας των αγορών. Σύμφωνα με αυτή την παραδοχή «η διοίκηση στην υπηρεσία του πολίτη» οι στόχοι πρέπει να κατευθύνονται προς την υιοθέτηση ενός άλλου μοντέλου «επικοινωνίας», ενός ριζικά διαφορετικού προτύπου Υπηρεσίας, που απαιτεί πολλές και μεγάλες αλλαγές.^{118, 119, 120}

Σ' αυτή την πολιτική πρέπει να στραφεί και η δημόσια διοίκηση στοχεύοντας στην άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη βρίσκοντας λύση στα προβλήματα των υπηρεσιών εξυπηρέτησης πολιτών, υιοθετώντας νέους τρόπους αποτελεσματικής επικοινωνίας. Η δημόσια διοίκηση πρέπει να βρει τρόπους να

¹¹⁸ Σταμάτης Γ., 2005, «Ολοκληρωμένη Στρατηγική Επικοινωνία», Σταμούλη, Αθήνα.

¹¹⁹ Παπαλεξανδρή Ν. – Μπουραντάς Δ., 2003, «Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων», Γ. Μπένου, Αθήνα.

¹²⁰ Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, Μελέτη, Δ.Ο.Υ. ΦΑΕ Πειραιά, www.poe doy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc, ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

δημιουργήσει πιο απλοποιημένους μηχανισμούς στη διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη και να δημιουργήσει ένα πλέγμα συνοχής και οργάνωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ταυτόχρονα η δημόσια διοίκηση έχει να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που ανέκυψαν λόγω της οικονομικής κρίσης την οποία διέρχεται η οικονομία της χώρας και η οποία έχει επηρεάσει και την λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, αλλά και άλλων θεσμών εξυπηρέτησης του πολίτη.

Πολλά Κ.Ε.Π. δεν λειτουργούν, άλλα κινδυνεύουν να παύσουν την λειτουργία τους λόγω των αυξημένων λειτουργικών εξόδων και της μείωσης του προσωπικού, το οποίο δεν μπορεί να μονιμοποιηθεί λόγω και της άρσης των διορισμών του Δημοσίου τομέα.

Προτείνεται λοιπόν να μετατεθούν από τους δήμους προσωπικό στα Κ.Ε.Π. αλλά και η πρόσληψη νέων εργαζομένων συμβασιούχων σ' αυτά, αντιμετωπίζοντας έτσι και το πρόβλημα της ανεργίας.

Επίσης προτείνεται η λειτουργία των ψηφιακών e-ΚΕΠ σε κάθε Δήμο και σε κάθε περιφέρεια η οποία απαιτεί λιγότερο προσωπικό και λειτουργικά έξοδα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Europe Direct Hellas, *Δίκτυο Κέντρων Ευρωπαϊκής Πληροφόρησης στην Ελλάδα*, <http://www.europedirect.gr/cms/>, ημερ. πρόσβασης 3-7-2011.
2. Gordon R. J., 2002, “*Organizational Behavior – A Diagnostic Approach*”, 7th ed., Prentice Hall, New Jersey.
3. *Οι διευθύνσεις των Κ.Ε.Π. σε όλη την Ελλάδα*, <http://www.asxetos.gr/Default.aspx?tabId=274&c=57&aid=1061#ixzz1RuQz11rJ>, ημερ. δημ.: 5-5-2005, ημερ. πρόσβασης 20-4-2011.
4. Krajewski J. L. – Ritzman P. L., 2005, *Operations Management – Processes and value chains*, 7th ed., Pearson Education, New Jersey.
5. Samansky W. A., “Successful Strategic Communications Plans Are Realistic Achievable, and Flexible”, “*Public Relations Quarterly*”, EBSCO Publishing, summer 2003.
6. Seeley C. “Communication plans to stimulate”, “*Total Communication Measurement*”, Jun 2000, Vol.2, Issue6, p5,1p.
7. Ανδρεουλάκος, Α., 2007, *Εναρξη πιλοτικού προγράμματος εγχρήματων συναλλαγών στα Κ.Ε.Π.*, Υπ. Εσωτερικών, http://www.andreoulakos.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=399&Itemid=36, ημερ. πρόσβασης 12-4-2011.
8. Βικιπαίδεια, 2011, *Συνήγορος του Πολίτη*, <http://el.wikipedia.org/wiki/>, ημερ. πρόσβασης 17-5-2011.
9. *Βουλή των Ελλήνων*, 1997, *Ιδρυτικός νόμος 2477/1997, Συνήγορος του Πολίτη, Σώμα Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα*.
10. Γιαννάτος Γ., *Κ.Ε.Π.*, *Λογιστικές υπηρεσίες*, <http://www.faihins.gr/diloseisenarksis.html>, ημερ. πρόσβασης 2-3-2011.
11. Δήμος Αθηναίων, 2007, *Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας, Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Γ' ΚΠΣ)*, <http://www.cityofathens.gr/ypiresies/dioikitikes-koinonikes-ypiresies/dieythynsi-dimotikis-astynomias>, ημερ. πρόσβασης 13-7-2011.
12. Δήμος Καρδίτσας, *Δημοτικές Ενότητες*, <http://www.karditsa-city.gr/web/guest/176>, ημερ. πρόσβασης 2-5-2011.
13. Δημοτική Αστυνομία Αθήνας, 2011, *Ανεπίσημο ιστολόγιο υπαλλήλων της Δημοτικής Αστυνομίας Αθήνας με θέματα περί δημοτικής αστυνομίας και συναφή*

- θέματα του Δήμου Αθηναίων και της τοπικής αυτοδιοίκησης, <http://athens-municipal-police.blogspot.com/>, ημερ. πρόσβασης 18-7-2011.
14. Δημοτική Αστυνομία Έδεσσας, *Ο θεσμός: Σύντομη ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του θεσμού*, Blog των υπαλλήλων της Δημοτικής Αστυνομίας Έδεσσας, <http://edessapolice.wordpress.com>, ημερ. πρόσβασης 17-7-2011.
15. Ελληνική Δημοτική Αστυνομία (Hellenic Municipal Police –H.M.P.), <http://hellenicmunicipalpolice.wordpress.com/>, ημερ. πρόσβασης 17-7-2011.
16. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Καλλικράτης», *Ο «Καλλικράτης» για τον πολίτη*, Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, <http://kallikratis.ypes.gr/Contents.aspx?catid=266&lang=gr&View=20>, ημερ. πρόσβασης 25-9-2011.
17. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, *Δίκτυο SOLVIT*, http://ec.europa.eu/solvit/site/about/index_el.htm, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.
18. *Η φθηνότερη αμόλυβδη*, <http://www.pestola.gr/kep-informes-for-the-lowest-unleaded-gas-price-in-greece/>, ημερ. πρόσβασης 21-9-2011.
19. Καμινάρα Α., 2010, Συνέντευξη Τύπου για το Ευρωπαϊκό Δίκτυο SOLVIT, *Σπίτι της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, Λευκωσία, http://ec.europa.eu/cyprus/documents/information/2010/20100622_solvit_press_conf_a_kaminara_final.doc, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.
20. Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.), 2007, <http://www.kedke.eu/index.asp?app=newsshow.asp&id=724>, ημερ. πρόσβασης 18-7-2011.
21. Κόλλιας, Γ., *Πολίτης, Όσα πρέπει να γνωρίζει ένας πολίτης*, http://giatonpoliti.blogspot.com/2010/12/blog-post_14.html, ημερ. πρόσβασης 16-6-2011.
22. Κοτρωσιά Μ., 2006, *Νομοθεσία για τα Κ.Ε.Π.*, Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών, Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας ΟΔΕ-ΚΕΠ, Απρίλιος, Αθήνα, <http://www.docman.gr/Download/2850.aspx>, ημερ. πρόσβασης 10-6-2011.
23. Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας, *Θέμα 6ο: Αιτήσεις προς τη Διοίκηση – Αιτήσεις Τηλεφωνικές «1564», «1502», Ν. 2690/99, άρθρο,*

- <http://www.taxheaven.gr/laws/circular/view/circular/8093/print/pdf>, ημερ. πρόσβασης 29-10-2011.
24. Μούτσιος, Β., 26-9-2011, *Στα Κ.Ε.Π. μετακινούνται οι δημοτικοί υπάλληλοι αορίστου χρόνου*, Ημέρα της Ζακύνθου, Πολιτική, <http://www.imerazante.gr/2011/09/26/31759>, ημερ. πρόσβασης 30-9-2011.
25. Νομικός Π., Χαραλαμπίδης Γ., Κατσικά Ο., Μπάρμπας Δ., Ρογκάκου Α., Σελίμης Ι., 2009, *Έκθεση πεπραγμένων 2006-2009 του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.*, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Αθήνα, <http://www.seedd.gr/LinkClick.aspx?fileticket=i21H1QT3KoM%3d&tabid=74&mid=446>, ημερ. πρόσβασης 1-7-2011.
26. *Ο Συνήγορος του Πολίτη: Ο Συνήγορος του μετανάστη, του πρόσφυγα και του ομογενούς*, 2006, <http://www.synigoros.gr/allodapoi/profile.htm>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.
27. *Οι Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές* (2008), http://pipidakos.blogspot.com/2008/07/blog-post_10.html, ημερ. πρόσβασης 29-9-2011.
28. Παπαλεξανδρή Ν. – Μπουραντάς Δ., 2003, *«Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων»*, Γ. Μπένου, Αθήνα.
29. Σπανού Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Ανεξάρτητη Αρχή, <http://new.synigoros.gr>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.
30. Σπανού Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, <http://new.synigoros.gr/?i=human-rights.el>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.
31. Σπανού Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας, <http://new.synigoros.gr/?i=health-and-social-welfare.el>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.
32. Σπανού, Κ., 2010, *Συνήγορος του Πολίτη*, Κύκλος Ποιότητας Ζωής, <http://new.synigoros.gr/?i=quality-of-life.el>, ημερ. πρόσβασης 11-7-2011.
33. Στ.Ε.Π., Ενημερωτικό φυλλάδιο από τη Δ.Ο.Υ. Α' Καλλιθέας- 1ος όροφος.
34. Σταμάτης Γ., 2005, *Ολοκληρωμένη Στρατηγική Επικοινωνία*, Σταμούλη, Αθήνα.

35. Στεφανόπουλος Κ., Παπανδρέου Β., Χριστοδουλάκης Ν., 22-10-1999, Π.Δ. 273/1999/Α-229 Κανονισμός Λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, Φ.Ε.Κ. Α'229/03/11/1999, Αθήνα.
36. Στεφανόπουλος Κ., Χριστοδουλάκης Ν., Σκανδαλίδης Κ., Πετσάλνικος Φ., 22-1-2003, Τι προβλέπει ο Ν. 3094/2003 (Φ.Ε.Κ. Α' 10/22.01.2003) για το Συνήγορο του Πολίτη και άλλες διατάξεις, Αθήνα.
37. Συνήγορος του Δημότη, <http://www.synigoros.gr/dimotis>, ημερ. πρόσβασης 14-6-2011.
38. Συνήγορος του Πολίτη, Στατιστικά στοιχεία, <http://new.synigoros.gr/?i=kdet.el.statistikas> τοixeia, ημερ. πρόσβασης 15-7-2011.
39. Τόλμη της Θράκης, Τετάρτη, 20 Ιανουαρίου 2010, Σε εφαρμογή ο αστυνόμος της γειτονιάς, Εβδομαδιαία ανεξάρτητη εφημερίδα, http://tolmi1.blogspot.com/2010_01_20_archive.html, ημερ. πρόσβασης 15-7-2011.
40. Υπερνομαρχία Αθηνών – Πειραιώς, Διεύθυνση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), <http://www.ypernomarhia.gr/?section=subcategory&subcat=8>, ημερ. πρόσβασης 2-5-2011.
41. Υπουργείο Ανάπτυξης, 2009, Τιμές πρατηρίων καυσίμων, <http://www.ypeka.gr>, ημερ. πρόσβασης 21-9-2011.
42. Υπουργείο Εσωτερικών, 2011, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/>, ημερ. πρόσβασης 20-4-2011.
43. Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2010, Πρόγραμμα Καλλικράτης, Σύσταση Συγκρότηση Δήμων, Περιφερειών, και Αποκεντρωμένων Διοικήσεων, για τη Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης, Απρίλιος, <http://www.cityofnafplio.com/wp-content/uploads/2011/01/kallikratis12.png>, ημερ. πρόσβασης 25-10-2011.
44. Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Σώμα Επιθεωρητών -Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα, <http://rms.seedd.gr/PortalCont/Inet/z001ProtalContatsadd.asp>, ημερ. πρόσβασης 1-8-2011.
45. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, 2007, "Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών", Κ.Ε.Π. Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας, Εθνικό Τυπογραφείο – Αθήνα, 2003.

46. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, 2008, Κ.Ε.Π. Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αχαΐας, Έντυπο "Οργάνωση και Λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών", Πάτρα.
47. Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, 2008, "Το Αλφαβητάρι των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών", Κ.Ε.Π. Δήμου Πάτρας.
48. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (χ.χ.), *Νέα αντίληψη εξυπηρέτησης*, Στ.Ε.Π., έντυπο φυλλάδιο Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, Αθήνα.
49. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, *SOLVIT*, Επίλυση διασυνοριακών διαφορών σε θέματα Εσωτερικής Αγοράς, <http://www3.mnec.gr/solvitintro.aspx>, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.
50. Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, *Αστυνομικός της Γειτονιάς*, Αθήνα, http://www.yptp.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=3102&Itemid=407&lang, ημερ. πρόσβασης 2-7-2011.
51. Φύλλο Εφημερίδος της Κυβερνήσεως (Φ.Ε.Κ.) 263/2008, *Αρμοδιότητες Δημοτικής Αστυνομίας*, Ν. 3731/2008, <http://hellenicmunicipalpolice.files.wordpress.com/2011/02/da-armodiotites-n3731-2008.pdf>, ημερ. πρόσβασης 18-7-2011.
52. Χατζηπαναγιώτου Ε., 2007, Στ.Ε.Π. – Σταθμός Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αντικείμενο, πρόγραμμα επικοινωνίας, *Μελέτη*, Δ.Ο.Υ. Φ.Α.Ε. Πειραιά, [www.poedoy.gr/fe/forologies/ .../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc](http://www.poedoy.gr/fe/forologies/.../ΑΡΘΡΟ_ΧΑΤΖΗΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ_2007.doc), ημερ. πρόσβασης 4-6-2011.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

Νομοθετικό Πλαίσιο της Οργάνωσης και Λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)

Ν. 3013/02 (Φ.Ε.Κ. 102/Α')

Άρθρο 31: Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

Με την παρ. 5α του άρθρου 11 του Ν. 3146/03 (ΦΕΚ 125/Α') η πρόταση α' της παρ.1 αναδιατυπώθηκε ως εξής :

1."Στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Ειδικότερα το Κ.Ε.Π.

Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.

Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο. Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999). Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.

Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή. Επιπλέον το Κ.Ε.Π. παρέχει και τις εξής υπηρεσίες: Επικύρωση διοικητικών εγγράφων. Θεώρηση γνησίου υπογραφής.

Χορήγηση παράβολων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων. Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Με την διάταξη της παραγ. 1 του άρθρου 16 του Ν. 3345/05 (Φ.Ε.Κ. 138/Α΄) προστέθηκε το εξής εδάφιο: Βεβαίωση της ταυτοπροσωπίας ανηλίκων κάτω των δεκατεσσάρων ετών, οι οποίοι δεν είναι κάτοχοι δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου συναφούς δημοσίου εγγράφου, επειδή δεν έχουν συμπληρώσει την απαιτούμενη από το νόμο ηλικία και για τους οποίους απαιτείται βεβαίωση των στοιχείων της ταυτότητάς τους για έκδοση διαβατηρίου ή για άλλο νόμιμο λόγο.¹²¹

¹²¹ Κοτρωνιά Μ., 2006, *Νομοθεσία για τα Κ.Ε.Π.*, Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών, Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας ΟΔΕ-ΚΕΠ, Απρίλιος, Αθήνα, <http://www.docman.gr/Download/2850.aspx>, ημερ. πρόσβασης 10-6-2011.

ΣΧΕΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Σύμφωνα με την αναθεώρηση του Συντάγματος του 2000-2001 ο Συνήγορος του Πολίτη κατοχυρώνεται συνταγματικά ως ανεξάρτητη αρχή. Το άρθρο 103 παράγραφος 9, αναφέρει «...9. Νόμος ορίζει τα σχετικά με τη συγκρότηση και τις αρμοδιότητες του «Συνηγόρου του Πολίτη» που λειτουργεί ως ανεξάρτητη αρχή».

Το άρθρο 101Α τυποποιεί τη λειτουργία και την επιλογή των μελών των ανεξάρτητων αρχών, η συγκρότηση των οποίων προβλέπεται ρητά από το Σύνταγμα: «...Όπου από το Σύνταγμα προβλέπεται η συγκρότηση και η λειτουργία ανεξάρτητης αρχής, τα μέλη της διορίζονται με ορισμένη θητεία και διέπονται από προσωπική και λειτουργική ανεξαρτησία, όπως νόμος ορίζει». Επίσης «Νόμος ορίζει τα σχετικά με την επιλογή και την υπηρεσιακή κατάσταση του επιστημονικού και λοιπού προσωπικού της υπηρεσίας που οργανώνεται για την υποστήριξη της λειτουργίας κάθε ανεξάρτητης αρχής. Τα πρόσωπα που στελεχώνουν τις ανεξάρτητες αρχές πρέπει να έχουν τα ανάλογα προσόντα», όπως νόμος ορίζει. Η επιλογή τους γίνεται με απόφαση της Διάσκεψης των Προέδρων της Βουλής και με επιδίωξη ομοφωνίας ή πάντως με την αυξημένη πλειοψηφία των τεσσάρων πέμπτων των μελών της. Τα σχετικά με τη διαδικασία επιλογής ορίζονται από τον Κανονισμό της Βουλής. Και «Με τον Κανονισμό της Βουλής ρυθμίζονται όσα αφορούν τη σχέση των ανεξάρτητων αρχών με τη Βουλή και ο τρόπος άσκησης του κοινοβουλευτικού ελέγχου».

N. 3094/2003

Ο Νόμος 3094/2003 της Βουλής (Φ.Ε.Κ. Α΄ 10/22.01.2003) για το Συνήγορο του Πολίτη και άλλες διατάξεις, προβλέπει:

Άρθρο 1: Αποστολή

1. Η ανεξάρτητη αρχή "Συνήγορος του Πολίτη" έχει ως αποστολή τη διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών, των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, των Ν.Π.Δ.Δ. και των Ν.Π.Ι.Δ. όπως αυτά καθορίζονται στο άρθρο 3 παρ. 1 του παρόντος, για την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας.

«Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει επίσης ως αποστολή του την προάσπιση και προαγωγή των συμφερόντων του παιδιού, καθώς και την προώθηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης όλων των προσώπων χωρίς διάκριση λόγω φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, ηλικίας, αναπηρίας ή γενετήσιου προσανατολισμού».

*** Το δεύτερο εδάφιο της παρ.1 αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 20 παρ.1 Ν. 3304/2005, Φ.Ε.Κ. Α' 16/27.01.2005.

2. Ο Συνήγορος του Πολίτη επικουρείται από πέντε Βοηθούς Συνηγόρους, εκ των οποίων ο ένας ορίζεται ως Βοηθός Συνήγορος για το παιδί ως Βοηθεί Συνήγοροι επιλέγονται πρόσωπα εγνωσμένου κύρους που διαθέτουν υψηλή επιστημονική κατάρτιση και απολαύουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής. Ο Συνήγορος του Πολίτη και οι Βοηθεί Συνήγοροι δεν ευθύνονται, δεν διώκονται και δεν εξετάζονται για γνώμη που διατύπωσαν ή πράξη που διενήργησαν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Δίωξη επιτρέπεται κατόπιν εγκλήσεως μόνο για συκοφαντική δυσφήμιση, εξύβριση ή παραβίαση του απορρήτου.

*** Παρατήρηση: Με την παρ. 6 άρθρ. 10 Ν. 3207/2003, Φ.Ε.Κ. Α 302/24.12.2003, ορίζεται ότι: "6. Οι διατάξεις του δεύτερου και τρίτου εδαφίου της παραγράφου 2 του άρθρου 1 του Ν. 3094/2003 (Φ.Ε.Κ. 10 Α) εφαρμόζονται και για τον Πρόεδρο και τα μέλη των γνωμοδοτικών οργάνων των άρθρων 49, 50 και 51 του Ν. 3028/2002".

Άρθρο 2: Εκλογή - Θητεία

1. Οι Βοηθεί Συνήγοροι διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη.

2. Αναπλήρωση του Συνηγόρου του Πολίτη χωρεί εφόσον απουσιάζει ή κωλύεται προσκαίρως να ασκήσει τα καθήκοντά του για οποιονδήποτε λόγο. Ο Συνήγορος του Πολίτη ορίζει έναν εκ των Βοηθών Συνηγόρων ως αναπληρωτή του.

3. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να παυθεί για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων του.

Οι Βοηθεί Συνήγοροι παύονται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη, για σωματική ή πνευματική ανικανότητα εκτέλεσης των καθηκόντων τους, καθώς και για ανεπάρκεια κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Η λήξη της θητείας του Συνηγόρου του Πολίτη, για οποιονδήποτε λόγο, επιφέρει αυτοδίκαια και τη λήξη της θητείας των Βοηθών Συνηγόρων, οι οποίοι συνεχίζουν να ασκούν τα καθήκοντά τους, έως το διορισμό νέων Βοηθών Συνηγόρων και πάντως όχι μετά πάροδο τριών μηνών από το διορισμό νέου Συνηγόρου του Πολίτη.

4. Κατά τη διάρκεια της θητείας των Βοηθών Συνηγόρων αναστέλλεται η άσκηση οποιουδήποτε δημόσιου λειτουργήματος, καθώς και η άσκηση καθηκόντων σε οποιαδήποτε θέση στο Δημόσιο, σε Ν.Π.Δ.Δ. και σε νομικά πρόσωπα του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Οι Βοηθοί Συνήγοροι είναι σε κάθε περίπτωση πλήρους και αποκλειστικής απασχόλησης και δεν επιτρέπεται να ασκούν καμία άλλη επαγγελματική δραστηριότητα. Στους Βοηθούς Συνηγόρους επιτρέπεται η άσκηση καθηκόντων μέλους διδακτικού προσωπικού Α.Ε.Ι., με καθεστώς μερικής απασχόλησης.

"Καταργείται η διάταξη της παραγράφου 8 του άρθρου 8 του Ν. 2623/1998 (Φ.Ε.Κ. 139/Α')."

*** Το τελευταίο εδάφιο της παρ. 4 προστέθηκε με την παρ. 3 άρθρ. 12 Ν. 3242/2004, Φ.Ε.Κ. Α 102/24.5.2004.

Άρθρο 3: Αρμοδιότητες

1. Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος για θέματα που ανάγονται στις υπηρεσίες: α) του Δημοσίου, β) των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, γ) των λοιπών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου, δ) των κρατικών νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου, των δημόσιων επιχειρήσεων, των επιχειρήσεων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και των επιχειρήσεων των οποίων τη διοίκηση ορίζει άμεσα ή έμμεσα το Δημόσιο με διοικητική πράξη ή ως μέτοχος. Εξαιρούνται οι Τράπεζες και το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών. Όπου στον παρόντα νόμο αναφέρεται ο όρος "δημόσια υπηρεσία" ή "δημόσιες υπηρεσίες" νοούνται οι αναφερόμενες στο προηγούμενο εδάφιο της παραγράφου αυτής. Για την προάσπιση των δικαιωμάτων του παιδιού ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος και για θέματα που ανάγονται σε ιδιώτες, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, που προσβάλλουν τα δικαιώματα του παιδιού, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 4.

2. Στην αρμοδιότητά του δεν υπάγονται οι υπουργοί και υφυπουργοί ως προς τις πράξεις που ανάγονται στη διαχείριση της πολιτικής λειτουργίας, τα θρησκευτικά νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, οι δικαστικές αρχές, οι στρατιωτικές υπηρεσίες ως προς τα θέματα, που αφορούν την εθνική άμυνα και ασφάλεια, η Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών, οι υπηρεσίες του Υπουργείου Εξωτερικών για δραστηριότητες που ανάγονται στην εξωτερική πολιτική ή στις διεθνείς σχέσεις της Χώρας, το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους και οι ανεξάρτητες αρχές ως προς την κύρια λειτουργία τους. Ο Συνήγορος του Πολίτη δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που αφορούν την κρατική ασφάλεια. «Δεν υπάγονται επίσης στην αρμοδιότητά του θέματα που αφορούν την υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών, με εξαίρεση τις περιπτώσεις που ο Συνήγορος του Πολίτη ενεργεί ως φορέας προώθησης της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, ηλικίας, αναπηρίας ή γενετήσιου προσανατολισμού.»

*** Το τελευταίο εδάφιο της παρ. 2 αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 20 παρ. 2 Ν. 3304/2005, Φ.Ε.Κ. Α' 16/27.01.2005.

3. Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ιδίως ερευνά τις περιπτώσεις κατά τις οποίες όργανο δημόσιας υπηρεσίας ατομικό ή συλλογικό:

i) προσβάλλει, με πράξη ή παράλειψη, δικαίωμα ή συμφέρον προστατευόμενο από το Σύνταγμα και το νόμο, ii) αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από τελεσίδικη ή προσωρινά εκτελεστή δικαστική απόφαση, iii) αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από διάταξη νόμου ή από ατομική διοικητική πράξη, iv) ενεργεί ή παραλείπει νόμιμη οφειλόμενη ενέργεια, κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας ή κατά κατάχρηση εξουσίας.

4. Ο Συνήγορος του Πολίτη δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον δικαστηρίου ή άλλης δικαστικής αρχής.

5. Ο Συνήγορος του Πολίτη με απόφασή του αναθέτει αρμοδιότητες στους Βοηθούς Συνηγόρους, εποπτεύει και συντονίζει το έργο τους.

Ο Συνήγορος του Πολίτη συντάσσει ετήσια έκθεση, στην οποία εκθέτει το έργο της Αρχής, παρουσιάζει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και αναγκαίες νομοθετικές ρυθμίσεις. Η έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη υποβάλλεται το Μάρτιο κάθε έτους στον Πρόεδρο της Βουλής, συζητείται κατά τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό της Βουλής και δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να υποβάλλει στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και να κοινοποιεί στον κατά περίπτωση αρμόδιο Υπουργό, ειδικές εκθέσεις κατά τη διάρκεια του έτους.

«Ο Συνήγορος του Πολίτη διενεργεί έρευνες και δημοσιεύει ειδικές εκθέσεις για την εφαρμογή και την προώθηση της ίσης μεταχείρισης χωρίς διάκριση λόγω φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, ηλικίας, αναπηρίας ή γενετήσιου προσανατολισμού.»

*** Το τελευταίο εδάφιο της παρ.5 προστέθηκε με το άρθρο 20 παρ. 3 Ν. 3304/2005, Φ.Ε.Κ. Α' 16/27.01.2005.

Άρθρο 4: Διαδικασία έρευνας

1. Ο Συνήγορος του Πολίτη επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στις αρμοδιότητές του, ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου

φυσικού ή νομικού προσώπου ή ενώσεως προσώπων. Ο Συνήγορος του Πολίτη δέχεται επίσης αναφορές από κάθε άμεσα ενδιαφερόμενο παιδί ή τον ασκούντα τη γονική μέριμνα ή συγγενή κατ' ευθεία γραμμή ή εκ πλαγίου έως το δεύτερο βαθμό, τον επίτροπο ή τον προσωρινό επίτροπο, καθώς και από τρίτο πρόσωπο που έχει άμεση αντίληψη παραβίασης των δικαιωμάτων του παιδιού. Για την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος νόμου, ως παιδί νοείται όποιος δεν έχει συμπληρώσει το δέκατο όγδοο έτος της ηλικίας του.

2. Ο Συνήγορος του Πολίτη δύναται να επιληφθεί υποθέσεων αυτεπαγγέλτως. "Δύναται, επίσης, να μην ανακοινωθεί το όνομα και τα άλλα προσωπικά στοιχεία του προσώπου που κατέθεσε αναφορά, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο, εφόσον το ζητήσει εγγράφως ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος και εφόσον η διερεύνηση της αναφοράς είναι δυνατή χωρίς ανακοίνωση του ονόματος. Αν εκ των πραγμάτων η διερεύνηση δεν είναι δυνατή χωρίς ανακοίνωση του ονόματος, ο ενδιαφερόμενος ειδοποιείται ότι η αναφορά του θα τεθεί στο αρχείο, εφόσον ο ίδιος δεν συναινέσει εγγράφως στην ανακοίνωση του ονόματός του." *** Το δεύτερο εδάφιο της παρ. 2 προστέθηκε με το άρθρο 12 Ν. 3242/2004, Φ.Ε.Κ. Α 102/24.5.2004

3. Ο Συνήγορος του Πολίτη δεν επιλαμβάνεται περιπτώσεων, κατά τις οποίες η διοικητική ενέργεια έχει γεννήσει δικαιώματα ή έχει δημιουργήσει ευνοϊκές καταστάσεις υπέρ τρίτων, που ανατρέπονται μόνο με δικαστική απόφαση, εκτός εάν προφανώς συντρέχει παρανομία ή έχουν σχέση κατά το κύριο αντικείμενο τους με την προστασία του περιβάλλοντος.

4. Η αναφορά υποβάλλεται μέσα σε έξι (6) μήνες αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση των ενεργειών ή παραλείψεων για τις οποίες προσφεύγει στον Συνήγορο του Πολίτη, καταχωρείται δε σε ειδικό μητρώο. Η υποβολή της αναφοράς δεν αναστέλλει τις προβλεπόμενες από το νόμο προθεσμίες για την άσκηση ενδίκου μέσου ή βοηθήματος και δεν εξαρτάται από την παράλληλη αίτηση θεραπείας, ιεραρχικής προσφυγής ή ενδικοφανούς προσφυγής. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί, προτού επιληφθεί της υποθέσεως, να ζητήσει από τον ενδιαφερόμενο να ασκήσει διοικητική προσφυγή. Σε περίπτωση που ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή, ο Συνήγορος του Πολίτη δεν επιλαμβάνεται του θέματος πριν αποφασίσει το αρμόδιο όργανο ή παρέλθει άπρακτη προθεσμία τριών (3) μηνών από την άσκηση της προσφυγής. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

5. Ο Συνήγορος του Πολίτη δύναται κατά την έρευνα των υποθέσεων να ζητεί τη συνδρομή του Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης ή άλλων ελεγκτικών σωμάτων της Διοίκησης. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ζητεί από τις δημόσιες υπηρεσίες κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλλει πραγματογνωμοσύνη. Κατά την εξέταση εγγράφων και άλλων στοιχείων, που βρίσκονται στη διάθεση δημοσίων υπηρεσιών, δεν μπορεί να αντιταχθεί ο χαρακτηρισμός τους ως απορρήτων, εκτός εάν αφορούν την εθνική άμυνα, την κρατική ασφάλεια και τις διεθνείς σχέσεις της χώρας. Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να διευκολύνουν με κάθε τρόπο την έρευνα. Η μη σύμπραξη δημόσιας υπηρεσίας στη διεξαγωγή της αποτελεί αντικείμενο ειδικής έκθεσης του Συνηγόρου του Πολίτη προς τον καθ' ύλην αρμόδιο Υπουργό. Για την προάσπιση των δικαιωμάτων του παιδιού, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ζητά με ειδικά αιτιολογημένο έγγραφο του από ιδιώτη που κατονομάζεται στην αναφορά έγγραφα ή άλλα στοιχεία για την υπόθεση. Ο χαρακτηρισμός των στοιχείων αυτών ως απορρήτων δεν μπορεί να του αντιταχθεί. Στην περίπτωση αυτή ο Συνήγορος του Πολίτη υποχρεούται να διασφαλίζει τα προσωπικά και επαγγελματικά απόρρητα των ιδιωτών, και να μη δημοσιεύει στοιχεία ικανά να καταστήσουν δυνατό τον προσδιορισμό τους. Σε περίπτωση που ιδιώτης αρνείται να παράσχει τα παραπάνω στοιχεία, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ζητήσει τη συνδρομή δημόσιας υπηρεσίας, επαγγελματικού συλλόγου ή φορέα κατά περίπτωση, καθώς και της εισαγγελικής αρχής.

6. Μετά το πέρας της έρευνας ο Συνήγορος του Πολίτη, εφόσον το απαιτεί η φύση της υπόθεσης, μπορεί να συντάσσει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθ' ύλην αρμόδιο Υπουργό και τις αρμόδιες υπηρεσίες, διαμεσολαβεί δε με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος του πολίτη. Ο Συνήγορος του Πολίτη στις προτάσεις του προς τις υπηρεσίες μπορεί να θέτει προθεσμία, μέσα στην οποία οφείλουν να τον ενημερώσουν για τις ενέργειές τους σχετικά με την εφαρμογή των προτάσεων του ή για τους λόγους που δεν επιτρέπουν την αποδοχή τους. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να δημοσιοποιήσει τη μη αποδοχή των προτάσεών του, εφόσον κρίνει ότι δεν αιτιολογείται επαρκώς.

7. Ο Συνήγορος του Πολίτη, όταν η αναφορά στρέφεται κατά ιδιώτη, προβαίνει σε όλες τις ενδεικνυόμενες ενέργειες, προκειμένου να εξαλειφθούν τα προβλήματα που έχουν τεθεί υπόψη του και προτείνει κάθε αναγκαίο μέτρο για την προάσπιση των δικαιωμάτων του ενδιαφερόμενου παιδιού. Ειδικότερα, όταν οι συνθήκες λειτουργίας ενός νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου προσβάλλουν τα δικαιώματα του παιδιού,

μπορεί να προτείνει τα αναγκαία οργανωτικά και λειτουργικά μέτρα. Το νομικό πρόσωπο υποχρεούται να ενημερώσει τον Συνήγορο του Πολίτη για τα μέτρα που έχει λάβει ή προτίθεται να λάβει, εντός της προθεσμίας που το έχει ταχθεί. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να δημοσιοποιήσει τη μη αποδοχή των προτάσεών του, εφόσον κρίνει ότι δεν αιτιολογείται επαρκώς.

8. Ο Συνήγορος του Πολίτη ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υποθέσεώς του.

9. Το προσωπικό της Αρχής υπέχει καθήκον εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία των οποίων λαμβάνει γνώση στο πλαίσιο της έρευνας και είναι απόρρητα σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις ή εξαιρούνται από το δικαίωμα πρόσβασης στα διοικητικά έγγραφα, κατά τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και κάθε άλλη συναφή διάταξη.

10. "Λειτουργός ή υπάλληλος ο οποίος αρνείται να συνεργασθεί με τον Συνήγορο του Πολίτη με σκοπό να παρακωλύσει ή να αποτρέψει τη διεξαγωγή έρευνας, τιμωρείται με φυλάκιση μέχρι δύο ετών. Η ποινική δίωξη ασκείται μόνο εφόσον υποβληθεί σχετική έκθεση από την Ανεξάρτητη Αρχή προς τον αρμόδιο Εισαγγελέα."

*** Η άνω νέα παρ. 10 προστέθηκε και οι υπάρχουσες παρ. 10 και 11 αναριθμήθηκαν σε 11 και 12 αντιστοίχως με την παρ.4 άρθρου 12 Ν. 3242/2004, Φ.Ε.Κ. Α 102/24.5.2004.

11. Αρνηση λειτουργού ή υπαλλήλου ή μέλους διοίκησης να συνεργασθεί με τον Συνήγορο του Πολίτη, κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα παράβασης καθήκοντος, για δε τα μέλη διοίκησης λόγο αντικατάστασής τους. Αν κατά την έρευνα διαπιστωθεί παράνομη συμπεριφορά λειτουργού, υπαλλήλου ή μέλους διοίκησης, ο Συνήγορος του Πολίτη διαβιβάζει την έκθεση στο αρμόδιο όργανο και μπορεί να προκαλέσει την πειθαρχική δίωξη του υπαιτίου ή να προτείνει τη λήψη άλλων μέτρων, αν ο υπαίτιος δεν υπόκειται σε πειθαρχικό έλεγχο. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να τάσσει εύλογη προθεσμία εν όψει των περιστάσεων, μετά την άπρακτη παρέλευση της οποίας παραγγέλλει ο ίδιος τον έλεγχο. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί επίσης σε σοβαρές περιπτώσεις να προκαλέσει με έγγραφό του προς το αρμόδιο όργανο την πειθαρχική δίωξη του υπαιτίου λειτουργού ή υπαλλήλου για την ανωτέρω παράλειψη άσκησης του ενδεικνυόμενου ελέγχου. Αν προκύπτει από εκθέσεις του Συνηγόρου του Πολίτη ότι λειτουργός ή υπάλληλος δημόσιας υπηρεσίας παρακωλύει, για δεύτερη φορά εντός τριετίας, το έργο της έρευνας ή αρνείται χωρίς σοβαρό λόγο να συμπράξει στην επίλυση του προβλήματος μπορεί να του επιβληθεί η ποινή οριστικής παύσης.

12. Αν προκύψουν αποχρώσεις ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης από λειτουργό, υπάλληλο ή μέλος διοίκησης, ο Συνήγορος του Πολίτη διαβιβάζει την έκθεση και στον αρμόδιο εισαγγελέα. Για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων του παιδιού, αν κριθεί ότι παρίσταται ανάγκη παρέμβασης της αρμόδιας δικαστικής αρχής ή άλλης δημόσιας υπηρεσίας ή φορέα, ο Συνήγορος του Πολίτη διαβιβάζει σε αυτούς σχετική έκθεση.

Άρθρο 5: Ειδικοί Επιστήμονες, Βοηθοί Επιστήμονες, Γραμματεία

1. Συνιστώνται 75 θέσεις ειδικών επιστημόνων και 50 θέσεις βοηθών επιστημόνων με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου. Προσόντα διορισμού είναι τα ακόλουθα: α) Για τους ειδικούς επιστήμονες, τα οριζόμενα στην παρ. 1 του άρθρου 2 του Π.Δ. 50/2001 (Φ.Ε.Κ. 39 Α') "Καθορισμός των προσόντων διορισμού σε θέσεις φορέων του δημόσιου τομέα". β) Για τους βοηθούς επιστήμονες, πτυχίο Α.Ε.Ι., της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής και γνώση μιας ξένης γλώσσας. Οι διατάξεις για το ανώτατο όριο ηλικίας διορισμού στις θέσεις του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται. Η ιδιότητα του συνταξιούχου αποτελεί κώλυμα διορισμού στις πιο πάνω θέσεις. Οι διατάξεις του πρώτου και του δεύτερου εδαφίου της παρ. 7 του άρθρου 4 του Ν. 3051/2002 (Φ.Ε.Κ. 220 Α') "Συνταγματικά κατοχυρωμένες ανεξάρτητες αρχές, τροποποίηση και συμπλήρωση του συστήματος προσλήψεων στο δημόσιο τομέα και συναφείς ρυθμίσεις" εφαρμόζονται και για τις θέσεις των βοηθών επιστημόνων του παρόντος. Η εμπειρία αποτελεί στοιχείο που εκτιμάται ιδιαίτερα για την αξιολόγηση των υποψηφίων. Ως εμπειρία νοείται η άσκηση έργου που σχετίζεται με το αντικείμενο της προς πλήρωση θέσης ή η απασχόληση σε ανεξάρτητη αρχή με συναφές με το Συνήγορο του Πολίτη έργο. Για την πλήρωση των θέσεων ειδικού και βοηθητικού επιστημονικού προσωπικού προηγείται δημόσια πρόσκληση, η οποία δημοσιεύεται σε δύο τουλάχιστον εφημερίδες των Αθηνών, που έχουν ευρεία κυκλοφορία, τηρούνται δε σε κάθε περίπτωση οι αρχές της δημοσιότητας, της διαφάνειας, της αντικειμενικότητας και της αξιοκρατίας. Με την προκήρυξη πλήρωσης των θέσεων μπορούν να εξειδικεύονται κάθε φορά οι απαιτούμενοι τίτλοι σπουδών, βασικοί και μεταπτυχιακοί, και να προσδιορίζονται η ξένη γλώσσα, και το επίπεδο αυτής, η απαιτούμενη εμπειρία, καθώς και η γνώση χρήσης Η/Υ. Ως προς την απόδειξη του επιπέδου της ξένης γλώσσας εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 28 του Π.Δ. 50/2001. Η επιλογή του επιστημονικού και λοιπού προσωπικού γίνεται από πενταμελή επιτροπή που αποτελείται από τον Συνήγορο του Πολίτη ως Πρόεδρο, δύο Βοηθούς Συνηγόρους και δύο καθηγητές Α.Ε.Ι., οριζόμενους με απόφαση της Αρχής. Για τα θέματα επιλογής προσωπικού που δεν περιλαμβάνονται κάθε φορά στην προκήρυξη ή δεν ρυθμίζονται

από το παρόν άρθρο εφαρμόζονται οι διατάξεις του Π.Δ. 291/1998 "Κανονισμός λειτουργίας για τη διαδικασία πρόσληψης του προσωπικού του Συνηγόρου του Πολίτη". "Η προκήρυξη μπορεί να προβλέπει ότι ο ίδιος ο Συνήγορος του Πολίτη προβαίνει σε προεπιλογή μεταξύ αυτών που υπέβαλαν υποψηφιότητα. Κατά την προεπιλογή εξετάζονται τα τυπικά προσόντα των υποψηφίων, καθώς και η συνάφεια των σπουδών και της επαγγελματικής εμπειρίας τους προς τα καθήκοντα των υπό πλήρωση θέσεων."

*** Το τελευταίο εδάφιο της παρ.1 προστέθηκε με το άρθρο 12 Ν. 3242/2004, Φ.Ε.Κ. Α 102/24.5.2004.

2. Τα κριτήρια, ο χρόνος, η συχνότητα, ο τύπος, η διαδικασία και το όργανο αξιολόγησης των ειδικών και των βοηθών επιστημόνων καθορίζονται με απόφαση του Συνηγόρου του Πολίτη.

3. Στο Συνήγορο του Πολίτη αποσπώνται και ασκούν καθήκοντα ειδικού επιστήμονα έως είκοσι πέντε (25) μόνιμοι ή με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου υπάλληλοι του Δημοσίου, των Ο.Τ.Α, α' και β' βαθμού, Ν.Π.Δ.Δ. και Ν.Π.Ι.Δ. της περιπτώσεως ε' της παρ. 1 του άρθρου 3 που συγκεντρώνουν τα προσόντα ειδικού επιστήμονα της παρ. 1 α του παρόντος άρθρου ή είναι υπάλληλοι κατηγορίας ΠΕ του δημόσιου τομέα με οκταετή τουλάχιστον υπηρεσία και με άριστη γνώση ξένης γλώσσας. Η επιλογή των υποψηφίων για απόσπαση υπαλλήλων γίνεται με ανάλογη εφαρμογή των διατάξεων της ανωτέρω παραγράφου 1. Η απόσπαση διενεργείται με απόφαση του οικείου Υπουργού μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη, κατά παρέκκλιση από κάθε γενική ή ειδική διάταξη. Η απόσπαση διαρκεί τρία (3) έτη, μπορεί να παρατείνεται μια ή περισσότερες φορές για ίσο χρονικό διάστημα και είναι υποχρεωτική για την υπηρεσία του υπαλλήλου. Η διάταξη αυτή εφαρμόζεται και για τις αποσπάσεις που παρατάθηκαν αυτοδικαίως με την παρ. 3 του άρθρου 28 του Ν. 3013/2002.

4. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της παρ. 4 του άρθρου 4 του Ν. 3051/2002, οι αποδοχές των ειδικών και βοηθών επιστημόνων, καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, μετά από πρόταση της Αρχής. Μέχρι την έκδοση της ανωτέρω κ.υ.α. εφαρμόζονται οι διατάξεις που ισχύουν κατά τη δημοσίευση του νόμου αυτού. Στο λοιπό προσωπικό της Αρχής καταβάλλονται οι αποδοχές που προβλέπονται από τις κείμενες διατάξεις.

5. Οι ειδικοί επιστήμονες, οι βοηθοί επιστήμονες, καθώς και οι αποσπασμένοι υπάλληλοι που ασκούν καθήκοντα ειδικών επιστημόνων, σε περίπτωση που διώκονται ή

ενάγονται για πράξη ή παράλειψη κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, μπορεί να παρίστανται ενώπιον των δικαστηρίων με μέλη του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους.

6. Οι αποσπασμένοι κατά οποιονδήποτε τρόπο υπάλληλοι που υπηρετούν στην Αρχή λαμβάνουν το σύνολο των τακτικών αποδοχών, καθώς και όλα τα με οποιαδήποτε ονομασία επιδόματα και οποιεσδήποτε αμοιβές, παροχές και κάθε φύσεως απολαβές και αποζημιώσεις της οργανικής τους θέσης, πλην του επιδόματος θέσεως ευθύνης και των επιδομάτων που συνδέονται με την ενεργό άσκηση καθηκόντων στον φορέα που ανήκουν οργανικά. Επίσης λαμβάνουν την ειδική πρόσθετη αμοιβή που προβλέπεται στην παρ. 4 του άρθρου 4 του Ν. 3051/2002. Οι διατάξεις της παρ. 10 του άρθρου 21 του Ν. 2733/1999 (Φ.Ε.Κ. 180 Α') εφαρμόζονται και για την υπηρεσία των υπαλλήλων που αποσπώνται κατά την ανωτέρω παράγραφο 3 στο Συνήγορο του Πολίτη,

7. Στη Γραμματεία της Αρχής προϊστάται δημόσιος υπάλληλος ΠΕ κατηγορίας με βαθμό διευθυντή του άρθρου 79 παρ. 2 του Υπαλληλικού Κώδικα (Ν. 2683/1999). Η πλήρωση της θέσης του διευθυντή, που συνιστάται με το παρόν άρθρο, γίνεται με απόφαση ειδικού συμβουλίου που αποτελείται από τον Συνήγορο του Πολίτη ως Πρόεδρο και μέλη τους Βοηθούς Συνηγόρους του Πολίτη, ύστερα από αίτηση υποψηφιότητας, που υποβάλλεται μέσα σε αποκλειστική προθεσμία που τάσσεται με δημόσια πρόσκληση προς τους ενδιαφερόμενους. Η αίτηση υποψηφιότητας συνοδεύεται από βιογραφικό σημείωμα, το περιεχόμενο του οποίου προκύπτει από τα στοιχεία του προσωπικού μητρώου του υπαλλήλου. Δικαίωμα υποβολής αίτησης υποψηφιότητας έχουν μόνιμοι υπάλληλοι Π.Ε. κατηγορίας δημόσιων υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ., Ο.Τ.Α., και ανεξάρτητων αρχών που έχουν τα προσόντα προαγωγής στο βαθμό διευθυντή κατά την παρ. 2 του άρθρου 82 του Υπαλληλικού Κώδικα (Ν. 2683/1999). Το Ειδικό Συμβούλιο καλεί σε προφορική συνέντευξη τους υποψηφίους προκειμένου να διαμορφώσει γνώμη για την ικανότητα και την προσωπικότητα τους, ως προς την άσκηση των καθηκόντων τους. Οι διατάξεις της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, οι σχετικές με τη συνεκτίμηση και την έννοια της εμπειρίας, εφαρμόζονται αναλόγως και για την επιλογή του διευθυντή. Ο υπάλληλος που θα επιλεγεί κατά τα ανωτέρω για τη θέση του διευθυντή μετατάσσεται, κατά παρέκκλιση από κάθε γενική ή ειδική διάταξη, με απόφαση του οικείου Υπουργού χωρίς γνώμη του υπηρεσιακού συμβουλίου και εντάσσεται με την ίδια απόφαση στο βαθμό της θέσης του διευθυντή. Κατά την πρώτη εφαρμογή της παρούσας διάταξης η επιλογή για την πλήρωση της θέσης του διευθυντή γίνεται μέσα σε δύο (2) μήνες από την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου. Η απόσπαση του κατά την παρ. 3 του άρθρου 5 του Ν. 2477/1997 διευθυντή λήγει αυτοδικαίως με

την ολοκλήρωση της κατά τα ανωτέρω μετάταξης του διευθυντή και ο χρόνος της απόσπασης αυτής λογίζεται για κάθε συνέπεια ως υπηρεσία σε θέση βαθμού διευθυντή του άρθρου 79 του Υπαλληλικού Κώδικα (Ν. 2683/1999).

*****Παρατήρηση:** Με το άρθρο 22 Ν. 3448/2006, Φ.Ε.Κ. Α 57/15.3.2006, ορίζεται ότι:

"1. Οι υπηρετούντες σε θέση βοηθού επιστήμονα στον Συνήγορο του Πολίτη κρίνονται, μετά από αίτησή τους, για την εξέλιξή τους σε θέση ειδικού επιστήμονα, χωρίς να απαιτείται προκήρυξη της αντίστοιχης θέσης, εφόσον διαθέτουν τα οριζόμενα υπό στοιχ. α' της παρ.1 του άρθρου 5 του ν. 3094/2003 (Φ.Ε.Κ. 10 Α') προσόντα και έχουν συμπληρώσει ως βοηθοί επιστήμονες τρία (3) τουλάχιστον έτη ευδόκιμης υπηρεσίας. Την παραπάνω κρίση διενεργεί η Επιτροπή της παραγράφου 1 του ίδιου άρθρου και νόμου μετά από δημόσια συνέντευξη του ενδιαφερομένου ενώπιόν της. Η κρίση αυτή μπορεί να διενεργείται ταυτοχρόνως για όλες τις αιτήσεις που υποβλήθηκαν εντός του αυτού ημερολογιακού έτους.

2. Οι κρινόμενοι ως ικανοί για εξέλιξη, σύμφωνα με τη διαδικασία της προηγούμενης παραγράφου, εντάσσονται με πράξη του Συνηγόρου του Πολίτη σε θέσεις ειδικών επιστημόνων, στις οποίες και μετατρέπονται οι ήδη κατεχόμενες από αυτούς θέσεις βοηθών επιστημόνων. Νέα αίτηση μπορεί να υποβληθεί για μία μόνο φορά, μετά την παρέλευση ενός (1) τουλάχιστον έτους και πάντως πριν από τη συμπλήρωση τριών (3) ετών από την απόρριψη της πρώτης αίτησης. Οι θέσεις όσων η αίτηση για εξέλιξη απορρίπτεται για δεύτερη φορά ή δεν έχουν υποβάλει αίτηση για εξέλιξη έως και την ημερομηνία που συμπληρώνουν τρία (3) έτη υπηρεσίας από την έναρξη ισχύος του παρόντος, μετατρέπονται εφεξής σε ειδικές προσωποπαγείς θέσεις βοηθών επιστημόνων.

3. Οι θέσεις βοηθών επιστημόνων στον Συνήγορο του Πολίτη, που παραμένουν κενές κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος ή κενώνονται εφεξής, για οποιονδήποτε λόγο, μετατρέπονται αυτοδικαίως σε αντίστοιχες θέσεις ειδικών επιστημόνων και προκηρύσσονται σύμφωνα με τη διαδικασία της παρ.1 του άρθρου 5 του ν. 3094/2003".

Άρθρο 6: Τίτλος της Αρχής

Απαγορεύεται σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο η χρήση του τίτλου "Συνήγορος του Πολίτη" ή τίτλου παρεμφερούς που μπορεί να δημιουργήσει στο κοινό σύγχυση σε σχέση με την ως άνω Αρχή.

Άρθρο 7: Τελικές και μεταβατικές διατάξεις

1. Οι θέσεις του ειδικού επιστημονικού προσωπικού της παρ. 1 του άρθρου 5 του Ν. 2477/1997, όπως τροποποιήθηκε με την παρ. 1 του άρθρου 28 του Ν. 3013/2002 και οι θέσεις του βοηθητικού επιστημονικού προσωπικού της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν.

2623/1998 διατηρούνται και καταργούνται με τη λήξη της σύμβασης εργασίας των υπηρετούντων στις θέσεις αυτές ή και προ αυτής, εφόσον κενωθούν με οποιονδήποτε άλλον τρόπο.

2. Οι διατάξεις της παρ. 2 του άρθρου 10 του Ν.Δ. 216/1974, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε, ισχύουν και για αποσπάσεις υπαλλήλων στην υπηρεσία του Συνηγόρου του Πολίτη. Οι διατάξεις της παρ. 8 του άρθρου 5 του Ν. 3051/2002 ισχύουν και για το μόνιμο προσωπικό των Ο.Τ.Α., και των ανεξάρτητων αρχών που είναι αποσπασμένοι στον Συνήγορο του Πολίτη.

3. Γενικές ή ειδικές διατάξεις που είναι αντίθετες με τις διατάξεις του παρόντος νόμου καταργούνται. Διατηρούνται σε ισχύ οι διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 8 του Ν. 2623/1998 (ΦΕΚ 139Α'), όπως ισχύει κάθε φορά και προστίθεται μία (1) ακόμη θέση για τις ανάγκες Βοηθού Συνηγόρου.

4. Κατά την πρώτη επιλογή μετά την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου, για τις θέσεις ειδικών επιστημόνων και για τις θέσεις βοηθών επιστημόνων, η προβλεπόμενη στο άρθρο 5 παρ. 1 του παρόντος νόμου επιτροπή αποτελείται από τον Συνήγορο του Πολίτη, δύο (2) καθηγητές Α.Ε.Ι. και δύο (2) μέλη ή πρώην μέλη ανεξάρτητων διοικητικών αρχών.

Άρθρο 8

Στο τέλος της παραγράφου 6 του άρθρου 15 του Ν. 2266/1994 (Φ.Ε.Κ. 218 Α') προστίθενται οι εξής φράσεις: *"Η απόσπαση, από θέση του Δημοσίου, Ν.Π.Δ.Δ. και Ν.Π.Ι.Δ., προϊσταμένων τμημάτων, γίνεται κατά παρέκκλιση των κείμενων διατάξεων. Ο χρόνος υπηρεσίας συνυπολογίζεται και προσμετράται για την προαγωγή του υπαλλήλου στον επόμενο βαθμό. Η ισχύς της παρούσας διάταξης αρχίζει από την 1η Νοεμβρίου 2002."*

Άρθρο 9

Στην περίπτωση β της παρ. 3 του άρθρου 1 του Ν. 3074/2002 (Φ.Ε.Κ. 296 Α') προστίθεται δεύτερο εδάφιο το οποίο έχει ως ακολούθως: *"Η θητεία του είναι πενταετής και μπορεί να ανανεώνεται με την ίδια διαδικασία."*

Άρθρο 10

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών επιχορηγείται κατ' έτος, αρχής γενομένης από το οικονομικό έτος 2004, από πιστώσεις του τακτικού προϋπολογισμού του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για την κάλυψη δαπανών λειτουργίας του και τη συμμετοχή του στις επιστημονικές εκδηλώσεις του Διεθνούς Ινστιτούτου Διοικητικών Επιστημών. Το ποσό της επιχορήγησης καθορίζεται

με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, που εκδίδεται μετά από αιτιολογημένη γνώμη του Διοικητικού Συμβουλίου του Ινστιτούτου και δεν μπορεί να υπερβαίνει το ποσό των 14.674 € ετησίως. Το ποσό αυτό μπορεί να αναπροσαρμόζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Για τα έτη 2002 και 2003 ως επιχορήγηση παραμένει εις χείρας του Ελληνικού Ινστιτούτου Διοικητικών Επιστημών το μη δαπανηθέν ποσόν της επιχορήγησης, την οποία εισέπραξε από το Π.Δ.Ε. 2001 ΣΑΕ 015 για τη διοργάνωση του 25^{ου} Διεθνούς Συνεδρίου Διοικητικών Επιστημών, σύμφωνα με το άρθρο 26 παρ. 8 του Ν. 2738/1999 (Φ.Ε.Κ. 180 Α').

Άρθρο 11: Ισχύς

Η ισχύς του παρόντος νόμου αρχίζει από τη δημοσίευση του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά σε επί μέρους διατάξεις αυτού.¹²²

Π.Δ. 273/1999/Α-229 Κανονισμός Λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, Φ.Ε.Κ. Α' 229/03/11/1999

Άρθρο 1

1. Ο Συνήγορος του Πολίτη (ΣτΠ), ανεξάρτητη διοικητική αρχή που συστήθηκε με το Ν. 2477/1997 (Φ.Ε.Κ. 59/Α/97), αποστολή έχει τη διαμεσολάβηση μεταξύ πολιτών και δημοσίων υπηρεσιών, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο Ν. 2477/1997, όπως εκάστοτε ισχύει, για την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας.

2. Όπου στο παρόν προεδρικό διάταγμα αναφέρεται ο όρος δημόσια υπηρεσία ή δημόσιες υπηρεσίες, νοούνται οι αναφερόμενες στην παρ.1 του άρθρου 3 του Ν. 2477/97.

3. Στις διεθνείς σχέσεις ο τίτλος "Συνήγορος του Πολίτη" αποδίδεται με τον όρο "THE GREEK OMBUDSMAN" ή "LE MEDIA TEUR DE LA REPUBLIQUE HELLENIQUE".

Άρθρο 2

1. Το έργο της Αρχής οργανώνεται στους εξής τέσσερις κύκλους δραστηριότητας: α) Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, β) Κοινωνικής Προστασίας (κοινωνική πολιτική, υγεία, ασφάλιση, πρόνοια, προστασία του παιδιού, των ηλικιωμένων, των ατόμων με ειδικές

¹²² Στεφανόπουλος Κ., Χριστοδουλάκης Ν., Σκανδαλίδης Κ., Πετσάλνικος Φ., 22-1-2003, *Τι προβλέπει ο Ν. 3094/2003 (Φ.Ε.Κ. Α' 10/22.01.2003) για το Συνήγορο του Πολίτη και άλλες διατάξεις*, Αθήνα.

ανάγκες), γ) Ποιότητας Ζωής (περιβάλλον, πολεοδομία, χωροταξία, δημόσια έργα, πολιτισμός), δ) Σχέσεων Κράτους-Πολίτη (πληροφόρηση και επικοινωνία, ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών, κακοδιοίκηση σε Ο.Τ.Α., Δ.Ε.Κ.Ο., μεταφορές, επικοινωνίες, εργασία, βιομηχανία, ενέργεια, φορολογία, τελωνεία, δημοσιονομικά θέματα, εμπόριο και κρατικές προμήθειες, γεωργία και αγροτική πολιτική, παιδεία). Την ευθύνη λειτουργίας κάθε κύκλου έχει ένας Βοηθός Συνήγορος. Οι ειδικοί επιστήμονες και οι βοηθοί επιστήμονες κατανέμονται στους κύκλους δραστηριότητας από το Συνήγορο του Πολίτη. Κάθε κύκλος δραστηριότητας αναλαμβάνει την έρευνα των υποθέσεων που υπάγονται στην αρμοδιότητά του. Οι κύκλοι δραστηριότητας συνεργάζονται μεταξύ τους για τις υποθέσεις που αφορούν περισσότερους από ένα κύκλους.

2. Το έργο της Αρχής υποστηρίζεται από τους Ειδικούς Επιστήμονες των παρ. 1 και 2 του άρθρου 5 του Ν. 2477/1997 και τους Βοηθούς Επιστήμονες του άρθρου 8 του Ν. 2623/1998 (Φ.Ε.Κ. 139/Α/98).

3. Οι ειδικοί επιστήμονες και βοηθοί επιστήμονες όλων των κύκλων αναλαμβάνουν διαδοχικά την Πληροφόρηση και Εξυπηρέτηση των Πολιτών, σύμφωνα με ειδικό πρόγραμμα που καταρτίζεται σε εβδομαδιαία βάση από το Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων.

Άρθρο 3

1. Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη ζητείται με έγγραφη ενυπόγραφη αναφορά που υποβάλλεται στην Αρχή ή αποστέλλεται ταχυδρομικά ή με τηλεομοιοτυπία ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Όταν ο ενδιαφερόμενος δεν γνωρίζει να γράφει, αντί για υπογραφή η αναφορά μπορεί να έχει ένα σημάδι που αυτός έβαλε και επικυρώθηκε από την Αρχή ή άλλη δημοσία αρχή, αν η αναφορά αποστέλλεται ταχυδρομικά, που επιβεβαιώνει πως το σημάδι έχει τεθεί αντί για την υπογραφή και ότι ο ενδιαφερόμενος δήλωσε ότι δεν μπορεί να υπογράψει. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ζητήσει να μην ανακοινωθεί το όνομά του και τα άλλα προσωπικά στοιχεία του στη δημοσία υπηρεσία, στην οποία αναφέρεται η αναφορά του. Αν δεν είναι δυνατή η έρευνα της υπόθεσής του χωρίς την ανακοίνωση του ονόματός του, ειδοποιείται σχετικά. Η έρευνα δεν προχωρά χωρίς τη σχετική δήλωσή του ότι αποδέχεται την ανακοίνωση του ονόματός του.

2. Η αναφορά υποβάλλεται μέσα σε έξι μήνες αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε γνώση των ενεργειών ή παραλείψεων για τις οποίες προσφεύγει στο Συνήγορο του Πολίτη. Μπορεί και μετά την πάροδο του εξαμήνου να υποβάλλεται αναφορά και να εξετάζεται από το Συνήγορο του Πολίτη σε ειδικές και εξαιρετικές περιπτώσεις, ιδίως όταν η

δημοσία υπηρεσία δεν διεκπεραιώνει την υπόθεση, δεν απαντά στα επανειλημμένα διαβήματα του ενδιαφερομένου ή επιλαμβάνεται της υπόθεσης αλλά καθυστερεί υπέρμετρα και πέρα των προθεσμιών που τυχόν προβλέπονται από το νόμο ή ο ενδιαφερόμενος βρίσκεται σε φυσική αδυναμία ή εμποδίζεται από σπουδαίους λόγους να υποβάλλει την αναφορά. Στις περιπτώσεις αυτές στο σχετικό πόρισμα αναφέρονται οι ανωτέρω λόγοι.

3. Στην αναφορά περιέχονται: α) τα στοιχεία ταυτότητας του ενδιαφερομένου, β) στοιχεία επικοινωνίας, γ) ακριβής περιγραφή της υπόθεσης και τυχόν απάντηση της υπηρεσίας, δ) η δημοσία υπηρεσία και ενδεχομένως το δημόσιο όργανο που χειρίστηκε την υπόθεση, ε) ο ακριβής χρόνος που έλαβε γνώση της επιβλαβούς ενέργειας, ή σε περίπτωση παράλειψης ο χρόνος που έχει περάσει από την υποβολή του σχετικού αιτήματος ή από την πάροδο της προθεσμίας, μέσα στην οποία η δημοσία υπηρεσία έπρεπε να δράσει, στ) εάν και πότε έχει ασκηθεί αίτηση θεραπείας, ιεραρχική προσφυγή ή γενικότερα αν έχει καταφύγει στην αρμοδία υπηρεσία για τη λύση της διαφοράς. ζ) εάν η συγκεκριμένη υπόθεση ή συναφής εκκρεμεί ενώπιον δικαστικής αρχής και ποιας, η) η πραγματική βλάβη του ενδιαφερομένου, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο ζητεί να ικανοποιηθεί. Με την αναφορά υποβάλλονται έγγραφα ή άλλα στοιχεία σχετικά με την υπόθεση που διευκολύνουν την έρευνα.

4. Η αναφορά γράφεται σε απλό χαρτί ή σε ειδικό έντυπο της Αρχής, το οποίο μπορεί και να αποστέλλεται στους ενδιαφερόμενους. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της παρ. 1 του άρθρου 4 η έλλειψη οποιουδήποτε από τα στοιχεία που αναφέρονται στην προηγούμενη παρ. 3 του παρόντος άρθρου δεν εμποδίζει την εξέταση της αναφοράς. Οποιοδήποτε στοιχείο, αναγκαίο για την έρευνα μπορεί να ζητηθεί και μετά την υποβολή της αναφοράς.

Άρθρο 4

1. Οι αναφορές των πολιτών καταχωρούνται σε ειδικό μητρώο και προωθούνται στον αρμόδιο κύκλο δραστηριότητας. Αναφορές που δεν ανήκουν στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη ή που είναι προφανώς αόριστες, αβάσιμες ή ασήμαντες ή που επαναλαμβάνονται κατά τρόπο καταχρηστικό και χωρίς νεότερα στοιχεία τίθενται στο αρχείο με πράξη του αρμόδιου Βοηθού Συνηγόρου. Σχετικά ενημερώνεται εγγράφως ο ενδιαφερόμενος.

2. Από τους κύκλους δραστηριότητας αποστέλλεται έγγραφο στον ενδιαφερόμενο, στο οποίο αναφέρεται η λήψη της αναφοράς του, το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας

εκείνου που ανέλαβε την υπόθεσή του. Με το έγγραφο αυτό μπορεί να ζητούνται απαιτούμενα στοιχεία που δεν προσδιορίζονται στην αναφορά του πολίτη.

3. Τις έρευνες ενεργούν ο ειδικός επιστήμονες σε συνεργασία με τους βοηθούς επιστήμονες και με την ευθύνη του αντίστοιχου Βοηθού Συνηγόρου που κατανέμει και τις αναφορές. Με την ανάθεση της υπόθεσης, ο ειδικός επιστήμονας επικοινωνεί και εφόσον το κρίνει σκόπιμο και αναγκαίο, επισκέπτεται την υπηρεσία και μελετά επί τόπου την υπόθεση. Συνεργάζεται επίσης με τους ενδιαφερόμενους πολίτες ή τυχόν τρίτους που εμπλέκονται στην εξεταζόμενη υπόθεση. Μετά το πέρας της έρευνας συντάσσεται πόρισμα, στο οποίο περιλαμβάνεται η περιγραφή της υπόθεσης, τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί ή χρησιμοποιηθεί, οι ενέργειες που έγιναν για την εξέταση της υπόθεσης, οι διαπιστώσεις και προτάσεις του. Στο πόρισμα περιλαμβάνεται επίσης και η άποψη της αρμοδίας υπηρεσίας για την υπόθεση. Στις περιπτώσεις απλών υποθέσεων συντάσσεται σημείωμα στο οποίο αναφέρονται συνοπτικά οι ενέργειες που έγιναν και το τελικό αποτέλεσμα, θέση σημειώματος επέχει και έγγραφο προς τον πολίτη που υπέβαλε την αναφορά εφόσον περιέχει τα απαραίτητα στοιχεία.

4. Το πόρισμα γνωστοποιείται, κατά περίπτωση, στον καθ' ύλην αρμόδιο υπουργό, στο νομάρχη, δήμαρχο ή στο ανώτατο όργανο διοίκησης, προκειμένου για νομικά πρόσωπα, στις αρμόδιες υπηρεσίες και στον πολίτη που υπέβαλε τη σχετική αναφορά. Στο πόρισμα μπορεί να τάσσεται προθεσμία μέσα στην οποία οι αρμόδιες υπηρεσίες οφείλουν να ενημερώσουν την Αρχή για τις ενέργειές τους σχετικά με την εφαρμογή των προτάσεων ή για τους λόγους που δεν επιτρέπουν την αποδοχή τους. Αν η μη αποδοχή δεν δικαιολογείται επαρκώς, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να δημοσιοποιήσει την άρνηση εφαρμογής των προτάσεων του.

5. Αν από την έρευνα προκύψει ότι δεν είναι δυνατή η επίλυση του προβλήματος, ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος με ειδικό έγγραφο, στο οποίο εξηγούνται ο λόγοι που κάνουν αδύνατη την επίλυση και αναφέρονται οι ενέργειες που έγιναν.

6. Όταν μέσα από την έρευνα ευρύτερου αριθμού αναφορών εμφανίζονται κοινά χαρακτηριστικά αναποτελεσματικότητας, κακοδιοίκησης, χαμηλής ποιότητας παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, ο Συνήγορος του Πολίτη εξετάζει συνολικά με τους αρμόδιους φορείς την επίλυση των διαφορών αυτών, προτείνοντας συγχρόνως αλλαγές οργανωτικές, λειτουργικές, στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών και επικοινωνίας με τους πολίτες, καθώς και την τυχόν αναγκαία αντίστοιχη νομοθετική ή κανονιστική ρύθμιση, που θα επιτρέψει, κατά το δυνατό, την εξάλειψη των φαινομένων αυτών και τη βελτίωση της σχέσης του κράτους με τους πολίτες.

Άρθρο 5

Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να επιληφθεί αυτεπαγγέλτως θεμάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Αρχής και έχουν προκαλέσει ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην κοινή γνώμη. Ο Συνήγορος του Πολίτη με απόφασή του καθορίζει την υπόθεση που θα ερευνήσει, καθώς και τους λόγους που τον οδήγησαν στην απόφαση αυτή, στην οποία μπορεί να περιέχεται και χρονοδιάγραμμα της έρευνας. Η απόφαση του Συνηγόρου κοινοποιείται στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες και δημοσιεύεται σε μία τουλάχιστον ημερήσια εφημερίδα. Ο Συνήγορος του Πολίτη, εφόσον το κρίνει σκόπιμο, μπορεί να δημοσιοποιεί ευρύτερα τη σχετική απόφασή του. Μετά το πέρας της έρευνας, το σχετικό πόρισμα και οι προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη δημοσιοποιείται με κάθε πρόσφορο τρόπο.

Άρθρο 6

Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να παραγγείλει πραγματογνωμοσύνη, εφόσον συντρέχουν σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις: α) κρίνεται απολύτως αναγκαία λόγω της φύσεως της υποθέσεως, β) δεν έχει ήδη διενεργηθεί από τη διοίκηση, εκτός εάν ο θιγόμενος πολίτης αμφισβητεί την ορθότητα των πορισμάτων της πραγματογνωμοσύνης την οποία διενήργησε η διοίκηση γ) δεν υπάρχει δυνατότητα να διενεργηθεί από μέλος του επιστημονικού προσωπικού του στα πλαίσια των καθηκόντων του. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να παραγγείλει στη δημόσια υπηρεσία, οι πράξεις της οποίας αποτελούν αντικείμενο της έρευνας, το διορισμό πραγματογνώμονα μεταξύ των υπαλλήλων της. Η εν λόγω υπηρεσία υποχρεούται να προβεί στο διορισμό, κατ' εφαρμογή του άρθρου 4 παρ. 5, του Ν. 2477/97. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να παραγγείλει σε Α.Ε.Ι., Επιμελητήρια και λοιπά Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου το διορισμό πραγματογνώμονα. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να διορίσει ως πραγματογνώμονα, πρόσωπο περιλαμβανόμενο στους Πίνακες Πραγματογνωμόνων των δικαστηρίων της χώρας όπως αυτοί εκάστοτε ισχύουν. Σε απολύτως εξαιρετικές περιπτώσεις επείγοντος χαρακτήρα, καθώς και σε περιπτώσεις όπου απαιτούνται ειδικές γνώσεις για τις οποίες δεν ανευρίσκονται διοριστέοι μεταξύ των προσώπων των υπαγομένων στις ανωτέρω κατηγορίες ή οι διορισθέντες δεν αποδέχθηκαν την εντολή, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να διορίσει πραγματογνώμονα κατ' αναλογική εφαρμογή του άρθρου 186 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας. Η αμοιβή του πραγματογνώμονα βαρύνει τις πιστώσεις του Συνηγόρου του Πολίτη. Για τη διαδικασία βεβαίωσης και εκκαθάρισεως της εν λόγω αμοιβής, εφαρμόζονται αναλογικά οι διατάξεις της εκάστοτε ισχύουσας Κοινής Υπουργικής

Απόφασης εκδιδόμενης κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 581, παρ. 2. του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας.

2. Οι διατάξεις περί διορισμού και αμοιβής πραγματογνωμόνων εφαρμόζονται και σε περιπτώσεις αυτοψίας, εφόσον δεν υπάρχει δυνατότητα να διενεργηθεί από μέλος του επιστημονικού προσωπικού του Συνηγόρου του Πολίτη στα πλαίσια των καθηκόντων του.

3. Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να διευκολύνουν με κάθε τρόπο την έρευνα. Η μη σύμπραξη δημόσιας υπηρεσίας στη διεξαγωγή της αποτελεί αντικείμενο ειδικής έκθεσης του Συνηγόρου του Πολίτη προς τον αρμόδιο Υπουργό.

Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί κατά την έρευνα των υποθέσεων να ζητά τη συνδρομή του Σώματος Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης.

Άρθρο 7

1. Ο Συνήγορος του Πολίτη συντάσσει ετήσια έκθεση στην οποία εκθέτει το έργο της Αρχής, παρουσιάζει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και αναγκαίες νομοθετικές ή κανονιστικές ρυθμίσεις. Η ετήσια έκθεση συντάσσεται με βάση τις εκθέσεις της παρ. 3 του παρόντος άρθρου.

2. Στην έκθεση περιγράφεται το έργο της αρχής, οι αναφορές που υποβλήθηκαν, οι έρευνες που έγιναν, οι προτάσεις και λύσεις των προβλημάτων που έγιναν αποδεκτές από τις δημόσιες υπηρεσίες, οι αυτεπάγγελτες έρευνες καθώς και κάθε άλλο στοιχείο που είναι χρήσιμο για την ανάδειξη του έργου της Αρχής. Σε ειδικό τμήμα της έκθεσης περιλαμβάνονται οι προτάσεις για τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και οι αναγκαίες νομοθετικές ρυθμίσεις.

3. Κάθε κύκλος δραστηριότητας με ευθύνη του αρμόδιου βοηθού συντάσσει τετραμηνιαίες εκθέσεις δραστηριότητας και ετήσια έκθεση τον Ιανουάριο κάθε έτους για το προηγούμενο.

4. Η έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη υποβάλλεται το Μάρτιο κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και στον Πρόεδρο της Βουλής και κοινοποιείται στον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

5. Η ετήσια έκθεση δημοσιεύεται σε ειδική έκδοση του Εθνικού Τυπογραφείου και δίδεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στους πολίτες, στα Μ.Μ.Ε., και γενικότερά δημοσιοποιείται με κάθε πρόσφορο τρόπο.

6. Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να υποβάλλει στον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής και να κοινοποιεί στον κατά περίπτωση αρμόδιο Υπουργό εκθέσεις κατά τη

διάρκεια του έτους για θέματα εξαιρετικής σοβαρότητας, ιδίως δε για θέματα, για τα οποία αποφάσισε αυτεπάγγελτη έρευνα.

Άρθρο 8

1. Ο Συνήγορος του Πολίτη προΐσταται της Αρχής, κατευθύνει και συντονίζει το έργο της για την καλύτερη εκπλήρωση της αποστολής της. Ο Συνήγορος του Πολίτη ιδίως:

α) Συντονίζει το έργο των Βοηθών-Συνηγόρων. β) Εποπτεύει, κατευθύνει και αξιολογεί τους ειδικούς επιστήμονες, τους βοηθούς επιστήμονες, καθώς και το προσωπικό της Γραμματείας, γ) Τοποθετεί τους ειδικούς επιστήμονες και βοηθούς επιστήμονες στους κύκλους δραστηριότητας, και το λοιπό προσωπικό στα τμήματα και γραφεία της Γραμματείας, καθώς και μετακινεί αυτούς από κύκλο σε κύκλο και από τμήμα σε τμήμα, δ) Συγκροτεί επιτροπές, ομάδες εργασίας και έργου με αντικείμενο την εκτέλεση μελετών και έργων, σχετικών με την αποστολή της Αρχής, ε) Αναλαμβάνει τις υποχρεώσεις σε βάρος των πιστώσεων του προϋπολογισμού της Αρχής και προσδιορίζει τις απαιτήσεις κατά του Δημοσίου.

2. Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι ο πειθαρχικός προϊστάμενος του επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού και μπορεί να επιβάλλει ποινή επίπληξης ή προστίμου ίσου προς τις αποδοχές ενός μηνός. Ως πειθαρχικός προϊστάμενος έχει και τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από τον Υπαλληλικό Κώδικα για το μόνιμο προσωπικό και το Π.Δ.410/88 για το ιδιωτικού δικαίου προσωπικό.

3. Οι Βοηθοί Συνήγοροι επικουρούν το Συνήγορο στο έργο του, προΐστανται στον κύκλο δραστηριότητας που τους έχει ορίσει ως υπεύθυνους, κατευθύνουν και συντονίζουν το έργο του κύκλου καθώς και ειδικότερα έργα που τους αναθέτει ο Συνήγορος του Πολίτη. Εποπτεύουν, κατευθύνουν και αξιολογούν τους ειδικούς και Βοηθούς Επιστήμονες του κύκλου τους.

4. Οι ειδικοί επιστήμονες διεξάγουν τις έρευνες που τους ανατίθενται, καθώς και κάθε άλλη σχετική εργασία που τους αναθέτει ο Συνήγορος του Πολίτη και ο Βοηθός Συνήγορος του κύκλου δραστηριότητας στον οποίο είναι τοποθετημένοι ή που αναφέρεται στο παρόν Προεδρικό Διάταγμα.

5. Οι Βοηθοί επιστήμονες επικουρούν και συνεργάζονται με τους ειδικούς επιστήμονες για την καλύτερη εκτέλεση του έργου του κύκλου δραστηριότητας, στον οποίο είναι τοποθετημένοι και εκτελούν κάθε εργασία που ανατίθεται σ' αυτούς από το Συνήγορο του Πολίτη ή το βοηθό Συνήγορο του κύκλου τους, ή τους ειδικούς επιστήμονες, με τους οποίους συνεργάζονται ή αναφέρεται στο παρόν Προεδρικό Διάταγμα.

Άρθρο 9

Οι υπηρεσίες της Αρχής είναι: α) Το Γραφείο του Συνήγορου του Πολίτη και τα Γραφεία των Βοηθών Συνηγόρων. β) Η Γραμματεία της Αρχής.

Άρθρο 10

1. Το Γραφείο του Συνηγόρου του Πολίτη Επικουρεί τον Συνήγορο του Πολίτη στην άσκηση των καθηκόντων του, έχει την επιμέλεια της αλληλογραφίας και των σχετικών αρχείων και στοιχείων, οργανώνει την επικοινωνία του Συνηγόρου του Πολίτη με τους πολίτες, τις δικαστικές και δημόσιες αρχές και υπηρεσίες, το Προεδρείο και τη Γενική Γραμματεία της Βουλής και τους λοιπούς φορείς της δημόσιας ζωής.

2. Αντίστοιχες με τις ανωτέρω αρμοδιότητες ανήκουν στα Γραφεία των Βοηθών Συνηγόρων.

Άρθρο 11:

1. Η Γραμματεία της Αρχής λειτουργεί σε επίπεδο διεύθυνσης και συγκροτείται από:

α) Τα Τμήματα: 1) Διοίκησης, 2) Οικονομικής Διαχείρισης, 3) Γραμματειακής Υποστήριξης, 4) Μηχανογραφικών Εφαρμογών, 5) Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων.

β) Τα Γραφεία: 1) Διοικητικής Μέριμνας, 2) Προμηθειών. Το Γραφείο Διοικητικής Μέριμνας υπάγεται στο Τμήμα Διοίκησης και το Γραφείο Προμηθειών υπάγεται στο Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης.

2. Το Τμήμα Διοίκησης είναι αρμόδιο για τον χειρισμό όλων των θεμάτων υπηρεσιακής κατάστασης του πάσης φύσεως προσωπικού της Αρχής, καθώς και της διοικητικής μέριμνας.

Το γραφείο Διοικητικής Μέριμνας, που υπάγεται στο Τμήμα Διοίκησης, μεριμνά για την ασφάλεια, καθαριότητα και ευταξία των γραφείων της Αρχής.

3. Το Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης είναι αρμόδιο:

α) Για την κατάρτιση, τροποποίηση και εκτέλεση του τακτικού προϋπολογισμού, καθώς και του προϋπολογισμού δημοσίων επενδύσεων. β) Για την εντολή και εκκαθάριση αποδοχών και λοιπών απολαβών αποζημιώσεων γενικώς του Συνηγόρου, των Βοηθών Συνηγόρων και του προσωπικού της Αρχής. γ) Για τη διαχείριση κάθε δαπάνης, καθώς και τη μερίμνα για την είσπραξη κάθε εσόδου. Οι αρμοδιότητες του Γραφείου Προμηθειών που υπάγεται στο Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης είναι: α) Η εκτίμηση και καταγραφή των πάσης φύσεως αναγκών της υπηρεσίας σε έπιπλα, μηχανικό εξοπλισμό, γραφική ύλη, είδη καθαριότητας και λοιπά υλικά, β) Η εκτέλεση των πάσης φύσεως προμηθειών, γ) Η διαχείριση του υλικού (παραλαβή, καταχώρηση, αποθήκευση,

διανομή), δ) Η ανάθεση εργασιών και παρακολούθηση εκτελέσεώς τους, ε) Η εκποίηση περιουσιακών στοιχείων.

4. Το Τμήμα Γραμματειακής υποστήριξης είναι αρμόδιο: α) Για την τήρηση του πρωτοκόλλου αλληλογραφίας και του ειδικού μητρώου αναφορών (αρ. 4 παρ. 3 Ν. 2477/97), β) Για τη διακίνηση της αλληλογραφίας και την αναπαραγωγή εγγράφων και εντύπων, γ) Για τη βεβαίωση της ακρίβειας αντιγράφων ή φωτοαντιγράφων ή δικαιολογητικών, καθώς και τη βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής.

5. Το Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών έχει αρμοδιότητα το σχεδιασμό, ανάπτυξη και συντήρηση των μηχανογραφικών εφαρμογών, την καλή λειτουργία του μηχανογραφικού συστήματος, τη συντήρηση του μηχανογραφικού εξοπλισμού και την εν γένει στήριξη ολόκληρου του ηλεκτρονικού συστήματος.

6. Το Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων έχει αρμοδιότητα: α) Την οργάνωση της επικοινωνίας της Αρχής με τους πολίτες, τους φορείς του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, τα Μ.Μ.Ε. β) Τη λειτουργία Βιβλιοθήκης, γ) Την οργάνωση των διεθνών σχέσεων της Αρχής. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του το Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων φροντίζει για την έκδοση ενημερωτικών εντύπων, καταχωρήσεων στα ΜΜΕ, διοργανώνει συναντήσεις και συνέδρια και φροντίζει για τη συμμετοχή των εκπροσώπων της Αρχής σε αντίστοιχα σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Το Τμήμα καταρτίζει επίσης το ειδικό εβδομαδιαίο πρόγραμμα της παρ. 3 του άρθρου 2 του παρόντος Προεδρικού Διατάγματος.

Άρθρο 12

1. Συνιστώνται στην Αρχή τριάντα (30) θέσεις τακτικού προσωπικού κατανεμημένες κατά κατηγορία και κλάδο ως εξής: - Έξι (6) θέσεις κλάδου Π.Ε. Διοικητικού-Οικονομικού. - Τρεις (3) θέσεις κλάδου Π.Ε. Επικοινωνίας, - Τρεις (3) θέσεις κλάδου Π.Ε. Πληροφορικής, - Τρεις (3) θέσεις κλάδου Τ.Ε. Διοικητικού-Λογιστικού, - Δύο (2) θέσεις κλάδου Τ.Ε. Πληροφορικής, - Εννέα (9) θέσεις κλάδου Δ.Ε. Διοικητικού-Οικονομικού, - Δύο (2) θέσεις κλάδου Υ.Ε. Βοηθητικού Προσωπικού, - Δύο (2) θέσεις κλάδου Δ.Ε. Τεχνικών, ειδικότητας οδηγών.

2. Οι 30 θέσεις του τακτικού προσωπικού κατανέμονται στα τμήματα της Γραμματείας ως εξής: α) Διοίκησης: τρεις (3) θέσεις του κλάδου Π.Ε. Διοικητικού Οικονομικού, τρεις (3) θέσεις του κλάδου Δ.Ε. Διοικητικού-Οικονομικού και δύο (2) θέσεις του κλάδου Δ.Ε. Τεχνικών, ειδικότητας οδηγών, β) Οικονομικής Διαχείρισης: τρεις (3) θέσεις του κλάδου Π.Ε. Διοικητικού-Οικονομικού, δύο (2) θέσεις του κλάδου Τ.Ε. Διοικητικού-Λογιστικού και δύο (2) θέσεις του κλάδου ΔΕ Διοικητικού-Λογιστικού, γ)

Γραμματειακή Υποστήριξη: μία (1) θέση του κλάδου Τ.Ε. Διοικητικού-Λογιστικού, τρεις (3) θέσεις του κλάδου Δ.Ε. Διοικητικού-Λογιστικού και δύο (2) θέσεις του κλάδου Υ.Ε. Βοηθητικού Προσωπικού, δ) Μηχανογραφικών Εφαρμογών: τρεις (3) θέσεις του κλάδου Π.Ε. Πληροφορικής, δύο (2) θέσεις του κλάδου Τ.Ε. Πληροφορικής, ε) Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων: τρεις (3) θέσεις του κλάδου Π.Ε. Επικοινωνίας και μία (1) θέση του κλάδου ΔΕ Διοικητικού-Λογιστικού.

3. Προσόντα διορισμού στις θέσεις της παρ. 1 με εξαίρεση του κλάδου Π.Ε. Επικοινωνίας ορίζονται τα προβλεπόμενα από το Π.Δ. 194/1988, όπως εκάστοτε ισχύει και επί πλέον πολύ καλή γνώση χρήσης Η/Υ. Προσόντα διορισμού για τις θέσεις της ειδικότητας Π.Ε. Επικοινωνίας ορίζεται πτυχίο Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής κατεύθυνσης επικοινωνίας, δημοσιογραφίας και Μ.Μ.Ε. Απαιτείται επίσης άριστη γνώση τουλάχιστον μιας ξένης γλώσσας (αγγλικής-γαλλικής-γερμανικής) που προσδιορίζεται κάθε φορά στην προκήρυξη των θέσεων καθώς και πολύ καλή γνώση χρήσης Η/Υ.

4. Στον ανωτέρω αριθμό των θέσεων της Αρχής προστίθενται οι τριάντα (30) θέσεις του ειδικού επιστημονικού προσωπικού της παρ. 1 του άρθρου 5 του Ν. 2477/1997 και οι 30 θέσεις του βοηθητικού επιστημονικού προσωπικού της παρ.1 του άρθρου 8 του Ν. 2623/1998, καθώς και οι επτά (7) θέσεις με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου της παρ. 1 του άρθρου 8. του Ν. 2623/98.

Άρθρο 13

1. Της Γραμματείας προΐσταται Διευθυντής. Ως Διευθυντής επιλέγεται σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 5 του Ν. 2477/97 από το Συνήγορο του Πολίτη μόνιμος υπάλληλος κατηγορίας ΠΕ που συγκεντρώνει τις προϋποθέσεις να κριθεί για προαγωγή στο βαθμό του Διευθυντή σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 82 του Ν. 2683/1999 (ΦΕΚ 19/Α/99).

2. Η επιλογή του Διευθυντή γίνεται μετά από δημόσια ανακοίνωση σε δύο ημερήσιες εφημερίδες. Με τη δημόσια ανακοίνωση ο Συνήγορος του Πολίτη καλεί τους ενδιαφερόμενους να υποβάλλουν αίτηση για την επιλογή μέσα σε προθεσμία που ειδικώς ορίζεται στη δημόσια ανακοίνωση και που δεν μπορεί να είναι μικρότερη από (10) ημέρες. Στη δημόσια ανακοίνωση προσδιορίζονται ο κλάδος ή οι κλάδοι και η τυχόν ειδικότητα στην οποία πρέπει να ανήκουν οι ενδιαφερόμενοι, τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα που πρέπει να έχει ο υποψήφιος, καθώς και τα συνυποβαλλόμενα με την αίτηση στοιχεία.

3. Ο Διευθυντής επιλέγεται για τρία (3) χρόνια και για το χρόνο αυτόν αποσπάται στην Αρχή με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης χωρίς γνώμη υπηρεσιακού συμβουλίου και κατά παρέκκλιση όλων των κείμενων διατάξεων, όπως ορίζεται στην παρ.3 του άρθρου 5 του Ν. 2477/1997.

Άρθρο 14: Προϊστάμενοι Τμημάτων και Γραφείων

1. Στα Τμήματα Διοίκησης και Οικονομικής Διαχείρισης προϊστάται μόνιμος υπάλληλος του κλάδου ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού. Στο Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης προϊστάται μόνιμος υπάλληλος του κλάδου ΤΕ Διοικητικού-Λογιστικού. Στο Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών προϊστάται μόνιμος υπάλληλος του κλάδου Π.Ε. Πληροφορικής. Στο Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων προϊστάται μόνιμος υπάλληλος του κλάδου Π.Ε. Επικοινωνίας και, αν δεν υπάρχει, του κλάδου Π.Ε. Διοικητικού-Οικονομικού που γνωρίζει άριστα μια ξένη γλώσσα (αγγλικά-γαλλικά-γερμανικά). Στο γραφείο Προμηθειών προϊστάται μόνιμος υπάλληλος του κλάδου Τ.Ε. Διοικητικού-Λογιστικού. Στο Γραφείο Διοικητικής Μέριμνας προϊστάται μόνιμος υπάλληλος του κλάδου Δ.Ε. Διοικητικού - Λογιστικού.

2. Ως προϊστάμενοι των τμημάτων και γραφείων της Γραμματείας μπορούν να επιλεγούν και υπάλληλοι με απόσπαση στην Αρχή κατά τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 5 του Ν. 2477/1997.

Άρθρο 15: Τελικές και Μεταβατικές διατάξεις

1. Κατά την πρώτη εφαρμογή του παρόντος Π. Δ/τος η πλήρωση των θέσεων της Γραμματείας, επιφυλασσομένων των διατάξεων της παρ. 2, μπορεί να γίνει μετά από δημόσια ανακοίνωση με μετάταξη ή με απόσπαση υπαλλήλων υπηρεσιών και φορέων που ορίζονται στην παρ. 5 του άρθρου 8 του Ν. 2623/1998, κατά παρέκκλιση όλων των γενικών και ειδικών διατάξεων. Οι αποσπώμενοι ή μετατασσόμενοι πρέπει να έχουν τα προσόντα του κλάδου της θέσης που αποσπώνται ή μετατάσσονται. Η δημόσια ανακοίνωση δημοσιεύεται σε μία τουλάχιστον ημερήσια εφημερίδα και σ' αυτήν αναφέρονται: α) οι θέσεις που πρόκειται να καλυφθούν με απόσπαση ή μετάταξη, β) τα απαιτούμενα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα, γ) η προθεσμία μέσα στην οποία οι υποψήφιοι πρέπει να υποβάλλουν την αίτηση, δ) τα δικαιολογητικά ή άλλα έγγραφα και στοιχεία που συνυποβάλλονται με την αίτηση.

2. Κατ' εξαίρεση και κατά την πρώτη πλήρωση των θέσεων του κλάδου Π.Ε. Επικοινωνίας αυτό μπορεί να γίνει με απόσπαση υπαλλήλων του κλάδου Π.Ε. Διοικητικού - Οικονομικού, ή άλλων κλάδων Π.Ε. με αντίστοιχα τυπικά προσόντα που

έχουν αρίστη γνώση της Αγγλικής ή Γαλλικής ή Γερμανικής γλώσσας. Με τη δημόσια ανακοίνωση προσδιορίζεται η γλώσσα.

3. Η πολύ καλή γνώση χρήσης Η/Υ αποδεικνύεται σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 3 του άρθρου 2 του Π.Δ. 291/98 (Φ.Ε.Κ. 210/Α'98) αναλόγως εφαρμοζομένων.

4. Οι 7 θέσεις της παρ. 4του άρθρου 12 του παρόντος Π.Δ. επιτρέπεται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 8 του Ν. 2623/98 να καλύπτονται και με απόσπαση υπαλλήλων υπηρεσιών και φορέων που ορίζονται στην παρ. 1 του άρθρου 14 του Ν. 2190/1994, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 1 του Ν. 2527/97.^{123, 124}

¹²³ Στεφανόπουλος Κ., Παπανδρέου Β., Χριστοδουλάκης Ν., 22-10-1999, Π.Δ. 273/1999/Α-229 Κανονισμός Λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, ΦΕΚ Α'229/03/11/1999, Αθήνα.

¹²⁴ Βουλή των Ελλήνων, 1997, *Ιδρυτικός νόμος 2477/1997, Συνήγορος του Πολίτη*, Σώμα Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα.