



**ΔΗΜΟΣ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ**

**ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2013**

**ΤΟΥ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

# **ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ 2013**

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

### **ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ**

**Εισαγωγή**

### **ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ**

**A.Ο ρόλος του συμπαραστάτη με τον δημότη**

**B. Ο ρόλος του συμπαραστάτη με την διοίκηση**

### **ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ**

**A. Αρμοδιότητες**

**B. Καταγραφή καταγγελιών**

### **ΤΕΤΑΡΤΟ ΜΕΡΟΣ**

**Προτάσεις βελτίωσης των σχέσεων της δημοτικής  
διοίκησης με το κοινό**

### **ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το 2013 ήταν το τρίτο έτος λειτουργίας του θεσμού του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης . Ένας χρόνος καθοριστικός για την λειτουργία του . Ο θεσμός αυτός μέσα στα χρόνια της πολιτικής και οικονομικής κρίσης που μαστίζει τον τόπο μας γεννήθηκε και ανδρώθηκε σε ένα δύσκολο κοινωνικό περιβάλλον . Παρόλα αυτά κατάφερε να εξακολουθεί να υπάρχει και εάν το θελήσουν και οι Δήμοι μπορεί να ενισχυθεί περισσότερο αφού πλέον μετά από τις επείγουσες ρυθμίσεις αρμοδιότητας του Υπουργείου Εσωτερικών υπάρχει πλέον υποχρεωτικά. Ο καινοτόμος αυτός θεσμός που εισήγαγε ο Ν. 3852/2010 με το άρθρο 77 στον πρώτο βαθμό αυτοδιοίκησης με στόχο του την διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και των ΟΤΑ για την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την βελτίωση της λειτουργίας των ΟΤΑ και την κατ' επέκταση εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων φάνηκε μέσα σ' αυτά τα χρόνια πόσο σημαντικός είναι για τον δημότη . Απλά θα πρέπει σαν ένας καινούργιος θεσμός να γίνει γνωστός σε όσο το δυνατόν περισσότερο κόσμο γιατί σαν κάτι καινούργιο είχε το μειονέκτημα ο κόσμος να μην μπορεί να καταλάβει τον ρόλο του ,χρειάζεται η προβολή του θεσμού και των δυνατοτήτων του στην τοπική κοινωνία . Αυτό φάνηκε από την καθημερινή ανταπόκριση του κόσμου και την σύγχυση όσον αφορά την αποστολή του . Οι περισσότεροι θεωρούν τον συμπαραστάτη τιμωρό των υπαλλήλων του Δήμου για τυχόν παραβάσεις τους ,άλλοι έναν δωρεά δικηγόρο στην υπηρεσία των δημοτών. Αυτό σημαίνει ότι απαιτείται ενίσχυση του ρόλο του και εμπέδωση της λειτουργίας του με δύο τρόπους αφενός από την πλευρά του συμπαραστάτη στο να βρει λύσεις και μεθόδους ώστε να γίνει γνωστός στο ευρύ κοινό αλλά και ανάλογη κουλτούρα από την πλευρά των δημοτών στην νομική έκφραση των υποθέσεων τους και στην κατανόηση της σημαντικότητας των διαδικασιών εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών .Από την πρώτη ετήσια έκθεση μου προσπάθησα να αναδείξω τον ρόλο της << διαμεσολάβησης >> και να

επιβάλλω με τον τρόπο μου μια νέα αντίληψη για τον τρόπο επίλυσης των διαφορών που είναι ευρωπαϊκό κεκτημένο και που σε άλλα κράτη αποτελεί ισχυρό μηχανισμό υποβοήθησης του πολίτη που δεν αναγκάζεται με το πρώτο να τρέχει στην χρονοβόρα και δαπανηρή δικαιοσύνη . Η κλασική αυτή μέθοδος << προσφυγής στα Δικαστήρια>> στην παρούσα οικονομική συγκύρια είναι περισσότερο απαγορευτική από ποτέ αλλά και ο δημότης έρχεται να κερδίσει διπλά αφού δεν κερδίζει μόνο οικονομικά αλλά μπορεί να βρει λύση γρήγορα χωρίς να περιμένει ατέλειωτο χρόνο για να εκδοθεί μία απόφαση δικαστική και να καταστεί οριστική και αμετάκλητη . Ο συνήγορος του πολίτη επεσήμανε ότι η προσφυγή στα δικαστήρια δεν αποτελεί μονόδρομο και ότι η δυνατότητα επιδίωξης εξώδικου συμβιβασμού προβλέπεται ρητά από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο ( άρθρο 72 πα. 1 εδ. ιδ ν 3852/2010) και ότι η τελική επίτευξη εξώδικου συμβιβασμού εναπόκειται μεν στην διακριτική ευχέρεια του δήμου ,ωστόσο η εξέταση του σχετικού αιτήματος του δημότη αποτελεί υποχρέωση του δήμου ,η δε άρνηση του να κάνει χρήση των σχετικών διατάξεων παραβιάζει ευθέως τον νόμο και συνιστά μορφή κακοδιοίκησης.

Μετά από τρία χρόνια αδιάκοπης καθημερινής δουλειάς προσπαθώντας να οργανώσω ένα θεσμό χωρίς την επαρκή νομοθετική στήριξη , μόνο το άρθρο 77 του Ν. 3852 /2010 στο οποίο ή έννοια της διαμεσολάβησης δεν προσδιορίζεται επαρκώς στο νομικό πλαίσιο με αποτέλεσμα να δημιουργούνται ασάφειες για το εύρος της ,με μόνη την βοήθεια από την στελέχωση του συνηγόρου του πολίτη , ένα πράγμα ήθελα να μάθει ο κόσμος ότι υπάρχει αυτός ο θεσμός να τον διαφυλάξω και να τον προστατεύσω σαν μια νέα διαφορετική αντίληψη για τον τρόπο επίλυσης των διαφορών και των διαφωνιών. Να καταλάβει ότι ο ρόλος του είναι << διαμεσολαβητής >> μεταξύ των δημοτών και των υπηρεσιών του Δήμου . Είναι κοντά στον δημότη για την διαφορά που γεννιέται με τη διοίκηση του Δήμου και ότι μπορεί άμεσα χωρίς πολλές διατυπώσεις και έγγραφα να δώσει λύσεις στο πρόβλημα του . Να κατανοήσει τα δικαιώματα του σαν πολίτης

απέναντι στις υπηρεσίες του Δήμου που πρέπει αιτιολογημένα να του απαντούν ώστε να γνωρίζει τι όφειλε να πράξει η υπηρεσία και να μην υπάρχουν αμφιβολίες για την δράση της . Ο Δήμος Χερσονήσου ήταν πρωτοπόρος στην καθιέρωση του θεσμού σε όλη την Κρήτη .Οι περισσότεροι Δήμοι δεν κατάφεραν να εκλέξουν συμπαραστάτη του δημότη αλλά και αυτοί που εξέλεξαν μετά από τρεις μειώσεις μισθού ( η τελευταία ποσοστού 50% ) παραιτήθηκαν με αποτέλεσμα να παραμείνουν εν ενεργεία 19 σε όλη τη Χώρα . Μετά από την εμπειρία που έχουμε αποκομίσει από την εφαρμογή του άρθρου 77 του Ν. 3852/2010 από την καθημερινή επικοινωνία μας με τους πολίτες και τις δημοτικές αρχές και συζητώντας με τους άλλους συμπαραστάτες τις δυνατότητες βελτίωσης της ρύθμισης για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του θεσμού και της χρησιμότητας του για τους πολίτες και την τοπική αυτοδιοίκηση προτείναμε στο Υπουργείο Εσωτερικών την προώθηση των τροποποιήσεων με ψήφισμα το οποίο υπογράψαμε με άλλους 11 συμπαραστάτες .

#### **ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ**

**Ο ρόλος του συμπαραστάτη με τον δημότη .**

Η θέση του συμπαραστάτη ανάμεσα στον Δημότη και την Διοίκηση είναι να καταφέρει να ελαχιστοποιηθεί όσον το δυνατόν η δυνατότητα αυθαιρεσιών από την διοίκηση απέναντι στον πολίτη που βρίσκεται σε αδύνατη θέση έναντι αυτής . Αυτό σημαίνει ότι και ο πολίτης έναντι αυτής της θέσης οφείλει να ενεργοποιήσει τους μηχανισμούς του . Οφείλει να μην είναι ένας παθητικός πολίτης αλλά θα πρέπει να μάθει να διεκδικεί . Να μάθει ότι πρέπει να παίζει ένα ενεργό ρόλο στην κοινωνία . Στο πλαίσιο αυτό όπως ανέφερα και στην προηγούμενη ετήσια έκθεση μου του 2012 συντάχτηκε ο οδηγός ορθής διοικητικής συμπεριφοράς εντός του έτους 2012 μετά από τη συνεργασία του Συνηγόρου του Πολίτη και του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης . Ο οδηγός αυτός υπηρετεί τρεις στόχους α) προσδιορίζει το κλίμα που πρέπει να επικρατεί στη δημόσια διοίκηση β) διαπιστώνει όσο το δυνατόν περισσότερο σαφείς κανόνες συμπεριφοράς για τους δημόσιους υπαλλήλους και γ)

ενημερώνει τους πολίτες για τον τρόπο με τον οποίο οφείλει να τους αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση ,καθώς και για τα βασικά δικαιώματα που τους παρέχονται από το νόμο κατά τις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες αλλά και για τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους. Το κείμενο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό γιατί η εκατέρωθεν γνώση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων της σχέσης δημότη – υπηρεσίας βοηθά στην καλύτερη και αποδοτικότερη λειτουργία ενός σύγχρονου Δήμου . Ενεργός πολίτης είναι αυτός που είναι υπεύθυνος – διεκδικητικός – ενημερωμένος για τα κοινά ,σέβεται τη διαφορετικότητα του άλλου ,ενεργεί . Σήμερα η τεχνολογία βοηθά αρκετά τον δημότη ώστε να αναπτύξει αυτήν την συνείδηση του ενεργού πολίτη . Ο Συμπαραστάτης από την στιγμή που του παρουσιαστεί η καταγγελία του δημότη γίνεται ο σύμμαχος του , ο βοηθός του , διαμεσολαβεί με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων του εφόσον διαπιστώσει την βασιμότητα της καταγγελίας του Γίνεται το << μέσο >> το << όργανο>> ,ο << ενδιάμεσος >> μέσω του οποίου ο μεν δημότης διεκδικεί και προβάλλει τα δικαιώματα του ,ο δε αιρετός αλλά και ο υπάλληλος διευκολύνεται στο έργο του αφού με την διαμεσολάβηση του διεκπεραιώνει αιτήματα και παράπονα και με την παρέμβαση του αποτρέπει αβάσιμες καταγγελίες . Ο συμπαραστάτης δεν είναι ούτε << ελεγκτής>> ούτε << εισαγγελέας >> των υπηρεσιών του Δήμου. Έχει καθαρά διαμεσολαβητικό ρόλο και ενώ θεσμικά ανήκει στο πλαίσιο του Κράτους ,ταυτόχρονα απέχει από αυτό ,υπό την έννοια ότι δεν επιτελεί εκτελεστική λειτουργία Και ενώ θεσμικά ελέγχει τη διοίκηση δεν ταυτίζεται με την δικαστική εξουσία . Ο συμπαραστάτης ενεργεί με μεγαλύτερη ευχέρεια ,δεν του κατατίθεται δικόγραφο δεν πρέπει η καταγγελία να έχει συγκεκριμένο ύφος ,προσεγγίζει τον δημότη άμεσα ,ενεργεί με μεγαλύτερη ελευθερία αφού δεν του απαγορεύεται η συλλογή αποδεικτικού υλικού που κρίνει αυτός ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί δεν του απαγορεύεται η συνεχής συνδιαλλαγή με τον δημότη πράγμα αδιανόητο για τις δικαστικές αρχές .Οι πράξεις του συμπαραστάτη δεν αποτελούν διοικητικές πράξεις ,δεν δεσμεύουν τη διοίκηση και δεν σημαίνουν σε καμία

περίπτωση καταστρατήγηση άλλων εποπτικών οργάνων . Σήμερα ο ρόλος του συμπαραστάτη στην οικονομική κρίση που μαστίζει την κοινωνία είναι ιδιαίτερα σημαντικός διότι οφείλει να ακούει τα αιτήματα της κοινωνίας των πολιτών να παίρνει ξεκάθαρη θέση έχοντας ως βασικό σκοπό της εργασίας του την αποδοχή της αξιοπιστίας του .

### **Ο ρόλος του συμπαραστάτη με τη Διοίκηση - Υπηρεσίες του Δήμου**

Ο θεσμός του συμπαραστάτη έχει σημείο αναφοράς τους δημότες των οποίων τα δικαιώματα θίγονται από τη δράση της διοίκησης του Δήμου . Άρα ο άλλος πόλος είναι οι δημοτικές υπηρεσίες . Ο ρόλος του όπως ανέφερα και παραπάνω είναι ο ενδιάμεσος μεσολαβητής μεταξύ του δημότη και των υπηρεσιών του Δήμου και φυσικά καλείται να πάρει θέση . Από την στιγμή που διαπιστωθεί ότι η διοίκηση δεν ενεργεί σωστά ή παραλείπει να ενεργήσει και ενώ μπορεί να πράξει προς όφελος του δημότη δεν λειτουργεί ,τότε οφείλει να διορθώσει το πρόβλημα . Ο συμπαραστάτης δεν μπορεί να επιβάλλει την άποψη του με κανένα τρόπο . Απλώς συστήνει ,καλεί να εφαρμοσθεί το σωστό ,γνωμοδοτεί . Δεν τιμωρεί ,δεν επιβάλλει καμία κύρωση ,επιχειρηματολογεί για το σωστό και τεκμηριώνει την άποψη του με τελικό στόχο να παραδεχθεί η διοίκηση την άποψη του ,να την αποδεχθεί και να προχωρήσει στην μεταρρύθμιση προς όφελος του δημότη . Ο συμπαραστάτης οφείλει να κρατά τις ισορροπίες μεταξύ του δημότη και των δημοτικών υπηρεσιών ,δεν υποκαθιστά ούτε τους αιρετούς ούτε τις υπηρεσίες . Λύνει το πρόβλημα που αφορά την καταγγελία με σαφείς προτάσεις ,δεν είναι εχθρός της υπηρεσίας ,ελέγχει με μία διαφορετική προσέγγιση επιχειρηματολογώντας για το σωστό . Αναλύει τα στοιχεία ,τις πλευρές του προβλήματος ,το νομοθετικό πλαίσιο και κάνει σύσταση προς την υπηρεσία αν πρέπει να γίνει αυτό που πιστεύει . Άρα η επιτυχία μιας επιτυχημένης διαμεσολάβησης είναι να πείσει ότι αυτό που πιστεύει είναι το σωστό. Η διαμεσολάβηση λοιπόν δεν είναι κάτι απλό γιατί απαιτεί

αξιοπιστία και από τον δημότη που του αναθέτει το πρόβλημα του και επιζητεί την λύση του αλλά και από την υπηρεσία προκειμένου να αποδεχθεί την άποψη του . Χρειάζεται και ο αναγκαίος ο χρόνος προκειμένου και οι υπηρεσίες βασιζόμενες σε αντιλήψεις που κρατούν χρόνια να σπάσουν το κατεστημένο και να δεχθούν μια διαφορετική αντίληψη επίλυσης του προβλήματος του δημότη μέσω της διαμεσολάβησης του , να τον εμπιστευθούν και εκεί θα πρέπει να πείσει για την ορθότητα της κρίσης του που τελικά θα είναι και το στοίχημα του .

### **ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ**

#### **Αρμοδιότητες**

Μεταξύ των καινοτομιών που εισήγαγε ο Ν. 3852 /2010 είναι η καθιέρωση ενός καινοτόμου θεσμού στον πρώτο βαθμό αυτοδιοίκησης . Πρόκειται για το θεσμό του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης βάσει του άρθρου 77 με το οποίο ο Συμπαραστάτης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγομένων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του Δήμου , των νομικών προσώπων και των επιχειρήσεων του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα . Σύμφωνα με την εισηγητική έκθεση του Νόμου , η αποστολή αυτού του μονοπρόσωπου θεσμού είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και των ΟΤΑ για την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης Ως κακοδιοίκηση θεωρείται η πλημμελής λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και η χαμηλή ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Οι ανεπάρκειες αυτές δύνανται να απορρέουν από πράξεις ή παραλείψεις της διοίκησης , να εμπεριέχονται σε γραφειοκρατικές διαδικασίες ή να αφορούν ανάρμοστη συμπεριφορά υπαλλήλων . Με την θέσπιση αυτού του θεσμού αποσκοπείτε η διασφάλιση της αμεροληψίας και διαφάνειας κατά την επιτέλεση του έργου των αυτοδιοικητικών αρχών καθώς και η βελτίωση της λειτουργίας των ΟΤΑ και κατ επέκταση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων με στόχο την αποσυμφόρηση του Δημάρχου και των λοιπών αιρετών οργάνων αλλά και του προσωπικού των ΟΤΑ από την εξέταση παραπόνων των πολιτών και των



επιχειρήσεων ,όπως επίσης στην ελάφρυνση του έργου των υφισταμένων διαμεσολαβητικών και ελεγκτικών θεσμών ( Συνήγορος του πολίτη ,Επιθεωρητή Δημόσιας διοίκησης ) ελεγκτή Νομιμότητας αλλά και των Δικαστικών αρχών της χώρας . Ο καινοτόμος αυτός θεσμός έχει τα θετικά στοιχεία του το κύρος του συμπαραστάτη και η ενισχυμένη νομιμοποίηση του με την ειδική πλειοψηφία που απαιτείται για την εκλογή του ,την αποτελεσματικότητα του και την δυνατότητα υποβολής προτάσεων . Αδυναμία του θεσμού είναι το ασαφές πλαίσιο διαμεσολάβησης δηλαδή η έννοια της διαμεσολάβησης δεν προσδιορίζεται επαρκώς στο νομικό πλαίσιο με αποτέλεσμα να δημιουργούνται ασάφειες για το εύρος της και η δυσκολία της επίτευξης της ειδικής πλειοψηφίας των 2/3 που απαιτείται για την επιλογή του . Ο κ. Καμίνης εστίασε στην πολυνομία η οποία αποτελεί συστηματική μορφή κακοδιοίκησης Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η πολυνομία οδηγεί σε ένα διαρκές καθεστώς ανασφάλειας δικαίου το οποίο τελικά ευνοεί την αυθαιρεσία της διοίκησης Στην εποχή της κρίσης η κατάσταση επιδεινώθηκε. Η υπερβολικά μεγάλη παραγωγή νόμων με αποτέλεσμα να μένουν αρρύθμιστες περιπτώσεις για τις οποίες χρειάζεται νέα έκδοση νόμου ,απόφασης κλπ προκειμένου να δοθεί μία ερμηνεία που να βοηθά την διοίκηση για να προχωρήσει στην λήψη αποφάσεων δημιούργησαν ένα κλίμα που ευνοεί την ανάπτυξη της κακοδιοίκησης . Το 2013 ήταν και το έτος των σημαντικών αλλαγών για τους Δήμους Ήταν το έτος της εφαρμογής του καθεστώτος της διαθεσιμότητας , της κατάργησης των θέσεων κλάδου της δημοτικής αστυνομίας ( αρ. 81ν.4172/2013 ) ,της κατάργησης της ειδικότητας των σχολικών φυλάκων ( αρ. 80 ν. 4172/2013) που μαζί με την μείωση της χρηματοδότησης των Δήμων από τους κεντρικούς πόρους δημιούργησαν ένα κλίμα που τελικά είχε σαν αποτέλεσμα να μην μπορούν να λειτουργήσουν όχι μόνο οργανικά αλλά και οικονομικά .

Είχα επισημάνει και στην ετήσια έκθεση μου του 2012 ότι λόγω της υπερβολικά μεγάλης παραγωγής νόμων και τους συνεχείς εγκυκλίους απαιτείται μία συνεχής και ουσιαστική

επιμόρφωση των εργαζομένων στο αντικείμενο της εργασίας . Πάντα η εξειδίκευση κάνει έναν δημόσιο υπάλληλο και πιο παραγωγικό υπάλληλο για τον Δήμο αλλά και περισσότερο ευέλικτο στην εξυπηρέτηση του δημότη . Λόγω της ελλιπούς στελέχωσης των Δήμων σε εργασιακό προσωπικό εξαιτίας της απαγόρευσης των προσλήψεων υπό το κράτος του μνημονίου οι Δήμοι καταβάλλουν μεγάλη προσπάθεια στο να ανταποκριθούν στην καθημερινότητα τους . Οι κατά καιρούς συμβασιούχοι που προσλαμβάνονται προκειμένου να καλυφθούν οι λειτουργικές ανάγκες των Δήμων χωρίς την απαραίτητη εξειδίκευση και εμπειρία δεν λύνουν το πρόβλημα των Δήμων που τελικά μέχρι να ενημερωθούν στο αντικείμενο της εργασίας τους έχει λήξει η σύμβαση τους . Η πρακτική γνώση ενός θέματος πρέπει να συνοδεύεται από την απαιτούμενη νομική γνώση ώστε η υπηρεσία να ανταποκρίνεται στα αντανακλαστικά που θέτει η εφαρμογή του . Στην συμπεριφορά των υπαλλήλων δεν μου αναφέρθηκαν προβλήματα ανάρμοστης συμπεριφορές υπαλλήλου προς δημότη στην εξυπηρέτηση του . Φυσικά υπάρχουν πάντα οι δημότες που πιστεύουν πως << έχουν πάντα δίκιο >> στις απόψεις τους και προσπαθούν να δημιουργήσουν εντάσεις . Η ομάδα αυτή των δημοτών δυσκολεύει το έργο των υπηρεσιών και το κάνει αντιπαραγωγικό . Εκεί χρειάζεται η ανάλογη παιδεία στον υπάλληλο προκειμένου να τον αντιμετωπίσει με την ψυχραιμία και υπομονή που χρειάζεται εκ μέρους του ώστε να κατανοήσει αφιερώνοντας του λίγο χρόνο παραπάνω στο πρόβλημα του γνωρίζοντας ότι δεν μπορούν όλοι με την ίδια ευχέρεια να αντιληφτούν κάποια θέματα και θέλουν ιδιαίτερη προσοχή . Φυσικά και οι προϊστάμενοι των τμημάτων παίζουν καθοριστικό ρόλο σε τέτοιες εντάσεις που μπορούν εφόσον και ο υπάλληλος υπερέβαλλε εαυτόν να επιβάλλει και πειθαρχικές ποινές .

#### Καταγραφή Καταγγελιών

Για την χρονιά που πέρασε , καταγράφηκαν 30 αναφορές – καταγγελίες , που αφορούσαν τις υπηρεσίες του Δήμου Χερσονήσου . Από αυτές 15 κρίθηκαν αβάσιμες και δεν εξετάστηκαν και 15 βάσιμες που εξετάστηκαν αναλυτικά .

Επίσης καταγράφηκαν 20 αναφορές που αφορούσαν τομείς εκτός της αρμοδιότητας μου και δεν εξετάστηκαν λόγω ελλείψεως αρμοδιότητας δόθηκαν όμως οι απαραίτητες οδηγίες στα πλαίσια της θεσμικής μου λειτουργίας και με σεβασμό στους κανόνες δεοντολογίας και εμπειρίας από την δικηγορική μου ιδιότητα . Συγκεκριμένα από τις εκτός αρμοδιότητας μου αναφορές πολλές ήταν αυτές που αφορούσαν ρυθμίσεις με τις Τράπεζες στα πλαίσια του νόμου για τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά , αρκετοί δημότες ήρθαν με συνταξιοδοτικά θέματα με το ΙΚΑ και ΟΓΑ , οφειλές με την Εφορία και ασφαλιστικά Ταμεία, υποθέσεις διαφορών μεταξύ ιδιωτών ,μισθωτικές διαφορές για μη καταβολή μισθωμάτων . Αρκετοί λόγω της οικονομικής κρίσης προσήλθαν στο γραφείο εκθέτοντας το οικονομικό τους πρόβλημα για αναζήτηση εργασίας. Από όλα αυτά προκύπτει ότι ο κόσμος δεν έχει καταλάβει σαφώς τις αρμοδιότητες του θεσμού του συμπαραστάτη του δημότη και τον συγχέει με άλλους θεσμούς ένα όμως είναι σίγουρο ότι τον αποδέχεται σαν διαμεσολαβητή στα προβλήματα του Αναφορικά οι καταγγελίες που εξετάστηκαν είναι :

Αναφορικά οι καταγγελίες που εξετάστηκαν είναι :

Καταγγελία δημότισσας η οποία ζητούσε να ενημερώσω την τοπική κοινωνία δια της εκπροσώπων της με σκοπό την διαφάνεια ότι έχει σχέση με αποφάσεις της δημορχιακής επιτροπής για θέμα ιδιοκτησίας της . Στο αίτημα της αυτό εστάλη απάντηση στην οποία διευκρινίζεται η θεσμική αρμοδιότητα του συμπαραστάτη και τα όρια της .

Καταγγελία δημότισσας για παράνομη αδειοδότηση καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος . Για την υπόθεση αυτή μετά από έρευνα στην οποία ζητήθηκαν όλα τα έγγραφα αποδείχθηκε όσον αφορά την νομιμότητα της ότι έχει κριθεί τόσον από την Ειδική Επιτροπή του άρθρου 152 του Ν. 3463 /06 αλλά στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξε και ο βοηθός Επιθεωρητή – Ελεγκτή ΔΔ στην έκθεση ελέγχου του . Απαντήθηκε ότι ο συμπαραστάτης του δημότη δεν είναι ελεγκτικός μηχανισμός διότι ελεγκτικός μηχανισμός σημαίνει δυνατότητα κύρωσης και δυνατότητα καταναγκασμού να

επιβάλλει την άποψη του Δεν έχει αποστολή τον έλεγχο νομιμότητας Αυτή είναι αποστολή άλλου θεσμού του Ελεγκτή νομιμότητας και δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον της Δικαστικής Αρχής. Επί του θέματος της δε ήδη έχει απαντήσει ο Επιθεωρητής – Ελεγκτής ΔΔ.

Καταγγελία της ίδιας δημότισσας για το λόγο ότι δεν ελήφθησαν υπόψη συμβόλαια που αφορούσαν συγκυριότητα επί ακινήτου της στο θέμα αδειοδότησης καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος . Της απαντήθηκε μετά από εξέταση της υπόθεση της ότι το θέμα της συγκυριότητας θα πρέπει να επιλυθεί από τα πολιτικά Δικαστήρια και ότι η οριστική επίλυση του προβλήματος της θα κριθεί μόνο από αυτά αφού σε διαφορές μεταξύ ιδιωτών που αφορά ιδιοκτησιακό καθεστώς ακινήτων οι υπηρεσίες του Δήμου αλλά και ο συμπαραστάτης του δημότη δεν έχουν καμία αρμοδιότητα επίλυσης .

Καταγγελία επιχείρησης με την οποία ζητούσε την άδειοδότηση από τον Δήμο για Πάρκο αναψυχής , κατάστημα Μαζικής εστίασης Λαβύρινθος ,Μίνι Γκολφ , παιδικά αυτοκινητάκια έκθεση Ζώων κλπ Η παραπάνω εταιρεία ζήτησε την διαμεσολάβηση μου προκειμένου να εξετασθεί το αίτημα της θεωρώντας ότι ο μοναδικός αρμόδιος φορέας για την παραπάνω αδειοδότηση είναι ο Δήμος και όχι ο ΕΟΤ . Η υπηρεσία του Δήμου απέστειλε τον φάκελο στον ΕΟΤ θεωρώντας ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 7 του Ν. 16793/2009 πρόκειται περί θεματικού πάρκου που λειτουργεί με ειδικό σήμα λειτουργίας που χορηγείται από τον ΕΟΤ και επομένως είναι αναρμόδια να αδειοδοτήσει τις εγκαταστάσεις του ψυχαγωγικού θεματικού πάρκου Μετά την διαμεσολάβηση μου με τον ΕΟΤ απαντήθηκε ότι η παραπάνω επιχείρηση δεν αποτελεί θεματικό πάρκο ( ειδικής τουριστικής υποδομής) κατά την έννοια του Υ.Α. 16793 /2009 -ΦΕΚ 2086-Β-29-9-2009 αλλά πρόκειται για απλό πάρκο αναψυχής όπου όλες οι ανωτέρω δραστηριότητες αποτελούν Κ.Υ.Ε ή αντιμετωπίζονται σαν Κ.Υ.Ε σύμφωνα με τα άρθρα 80και 81 του Κ.Δ.Κ. και επιπλέον ότι χωρίς την σύμφωνη γνώμη των ενδιαφερομένων να αιτηθούν την ένταξη τους σε

εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής και να υπαχθούν στην διαδικασία που προβλέπεται στην Υ.Α 16793/2009 – ΦΕΚ 2086 –Β-29-9-2009 , ο ΕΟΤ δεν μπορεί αυτοδίκαια να το επιβάλλει .

Καταγγελία δημότη για ύπαρξη απορριμμάτων ,μπαζών και ξερών κλαδιών σε ακίνητο του και αίτημα τοποθέτησης κάδου απορριμμάτων Η υπηρεσία απάντησε θετικά και άμεσα στο πρόβλημα του . Από αυτοψία της Υπηρεσίας διαπιστώθηκε η ύπαρξη απορριμμάτων και οι ιδιοκτήτες των ανωτέρω χώρων προέβησαν στον καθαρισμό τους . Ως προς το αίτημα τοποθέτησης κάδου απορριμμάτων , η Υπηρεσία τοποθέτησε επιπλέον του ήδη υπάρχοντος ένα μικρό κάδο με δεδομένο ότι δεν ήταν δυνατή η τοποθέτηση μεγάλου κάδου επειδή η περιοχή εξυπηρετείται από μικρό απορριμματοφόρο όχημα .Σύμφωνα με τον κανονισμό Καθαριότητας του Δήμου η προβλεπόμενη διαδικασία για τον καθαρισμό των ακινήτων είναι όντως η εμπλοκή του Δήμου ο οποίος προβαίνει στον καθαρισμό ακινήτου με τα μέσα και το προσωπικό του ,εφόσον όμως προηγουμένως έχει ειδοποιηθεί ο ιδιοκτήτης του να το καθαρίσει εντός συγκεκριμένης προθεσμίας και τελικά δεν το πράξει

Καταγγελία Δημότισσας για την επιβληθείσα εις χείρας τρίτων και ειδικότερα όλων των ανωνύμων τραπεζικών εταιρειών που εδρεύουν στην Κρήτη εις βάρος της για οφειλές της από βεβαιωμένες οφειλές τελών παρ/ντων και εκμισθώσεις παραλίας . Με την καταγγελία της ζητούσε να ενημερωθεί για την δυνατότητα του Διευθυντού του Δημοσίου Ταμείου να προβαίνει στην κατάσχεση εις χείρας αυτών των ευρισκομένων χρημάτων ,καρπών και άλλων κινητών πραγμάτων του οφειλέτου δια κατασχετηρίου εγγράφου χωρίς κοινοποίηση προς αυτόν . Απαντήθηκε ότι παρέχεται η δυνατότητα αυτή χωρίς την κοινοποίηση στον οφειλέτη σύμφωνα με το άρθρο 30 ΚΕΔΕ . Στην προκειμένη υπόθεση είχε ήδη κατατεθεί αίτηση αναστολής εκτέλεσης κατ άρθρο 228 παρ. 1 ,200 επ. Κ.Διοικ. Δ. και ανακοπής κατ'άρθρο 217 ΚΔΔ και απαντήθηκε ότι δεν επιλαμβάνεται ο συμπαραστάτης υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των Δικαστικών Αρχών

των η δε νομιμότητα του κατασχετηρίου θα κριθεί από τα διοικητικά δικαστήρια.

Καταγγελία δημότισσας η οποία ζητούσε την αποδέσμευση της σύνταξης της από την κατάσχεση εις χείρας τρίτου από την τράπεζα σε κοινό λογαριασμό που διατηρούσε με την κόρη της ισχυριζόμενη ότι η οφειλή προς το Δήμο είναι της κόρης της . Στην προκειμένη περίπτωση έγινε συνάντηση με τον υπεύθυνο της Τράπεζας και αναπτύχθηκαν οι ισχυρισμοί για το ακατάσχετο της σύνταξης σύμφωνα με το άρθρο 31 της ΚΕΔΕ και μετά από διαμεσολάβηση έγινε η αποδέσμευση του λογαριασμού .

Καταγγελία δημότη του οποίου υπέστη υλικές ζημιές η μηχανή του ενώ οδηγούσε λόγω ελλείψεως επαρκούς φωτισμού και λακκούβας στην μέση του δρόμου . Στην προκειμένη υπόθεση ενημερώθηκε η Τεχνική Υπηρεσία του Δήμου για την ευθύνη του Δήμου για την συντήρηση των πεζοδρόμων και των δημοτικών οδών Συνεπώς ελλιπής συντήρηση ,μπορεί να θεμελιώσει υποχρέωση αποζημίωσης σε περίπτωση βλάβης που προήλθε από αυτή. Τονίστηκε η δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς με δεδομένο και το έγγραφο του συνηγόρου του πολίτη που επανέρχεται σε ζητήματα που αφορούν τη χρήση από τους δήμους της χώρας και της δυνατότητας που τους παρέχει η κείμενη νομοθεσία να προχωρούν στην εξωδικαστική επίλυση των διαφορών ,που ανακύπτουν μεταξύ άλλων και σε περιπτώσεις όπου προκαλούνται υλικές ζημιές σε τρίτους εξαιτίας ανεπαρκούς συντήρησης οδοστρώματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητα των Δήμων .

Καταγγελία επιχειρηματία για λανθασμένα δημοτικά τέλη ΤΑΠ . Στην καταγγελία του ισχυρίζεται ότι ενώ δεν υπάρχει καμία οφειλή προς την ΔΕΗ και καμία καθυστέρηση πληρωμής λογαριασμού στον λογαριασμό της ΔΕΗ υπάρχει ανακριβές συσσωρευμένο ανεξόφλητο ποσό με απειλή διακοπής για ανεξόφλητα ποσά που δεν οφείλει από λανθασμένο υπολογισμό ΤΑΠ . Στην προκειμένη περίπτωση μετά από την διαβίβαση της καταγγελίας ερευνήθηκε η υπόθεση από την υπάλληλο του Δήμο και με την διαμεσολάβηση μου κλήθηκε ο επιχειρηματίας

και σε συνεννόηση με τον υπάλληλο της ΔΕΗ διορθώθηκε το λάθος .

Καταγγελία επιχειρηματία ξενοδοχείου για οφειλή του από τέλη παρεπιδημούντων και κατάσχεσης σε λογαριασμό του σε τραπεζικό κατάστημα . Στην προκειμένη περίπτωση διαπιστώθηκε ότι ο συγκεκριμένος επιχειρηματίας είχε υπαχθεί σε ρύθμιση την οποία δεν τήρησε ,η κατάσχεση είχε γίνει στο ποσόν το οποίο ήταν απαιτητό από τον Δήμο και δεν είχε παραγραφεί και του έγινε σύσταση για να κάνει αίτηση αναστολής κατ'άρθρο 228 παρ. 1 ΚΔιοικ. Δ. και ανακοπή κατ'άρθρο 217 ΚΔΔ στο Διοικητικό Πρωτοδικείο ή να του γίνει ταμιακή διευκόλψη .

Καταγγελία δημότη για λανθασμένη χρέωση λογαριασμού ύδρευσης . Στην προκειμένη περίπτωση διαβιβάστηκε η καταγγελία – αναφορά του προς την ΔΕΥΑΧ και επειδή μετά από αλληπάλληλες επαφές με την υπηρεσία ο δημότης επέμενε στην λανθασμένη χρέωση λογαριασμού του απαντήθηκε σε αυτόν ότι μπορεί να κάνει αίτημα για επανεξέταση και ενδεχόμενη διόρθωση των καταναλώσεων του . Σε κάθε περίπτωση τα αιτήματα επανεξέτασης λογαριασμών εξετάζονται από την ειδική τριμελή επιτροπή που απαρτίζεται από μέλη του διοικητικού Συμβουλίου της επιχείρησης και έχει συσταθεί για το σκοπό αυτό μετά από σχετική αίτηση του Δημότη . Ο δημότης υπέβαλλε το αίτημα μου στην ειδική τριμελή επιτροπή και αναμένεται απάντηση στο αίτημα του .

Καταγγελία δημότισσας η οποία ζητούσε την επανεξέταση της προσφοράς της σε διαγωνισμό προμηθειών παιδικού σταθμού. Η συγκεκριμένη προσέφυγε με ένσταση της στην επιτροπή διενέργειας και αξιολόγησης διαγωνισμού προμηθειών που διενεργούνται σύμφωνα με τις διατάξεις του ΕΚΠΟΤΑ. Επαληθεύτηκε ότι δεν τηρούσε τα προαπαιτούμενα του διαγωνισμού και απερρίφθη.

Καταγγελία δημότισσας για υποστύλωση δέντρων στα τμήματα του ΒΟΑΚ Η αναφορά αυτή διαβιβάστηκε στην διεύθυνση πρασίνου – καθαριότητας και ανακύκλωσης του Δήμου Χερσονήσου . Η υπηρεσία αυτή λόγω αναρμοδιότητες

διαβίβασε το αίτημα αυτό στην διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών της Περιφέρειας Κρήτης και στην ΕΥΔΕ /Βόρειου Οδικού άξονα Κρήτης ζητώντας για λόγους δασικών πυρκαγιών για την εκτέλεση εργασιών προληπτικού καθαρισμού της βλάστησης σε φυτεμένες νησίδες ,πρανών δρόμων ή χώρους στάθμευσης στα τμήματα του ΒΟΑΚ που εμπίπτουν στα διοικητικά όρια του Δήμου Χερσονήσου Επιπλέον στο βόρειο παράδρομο της Εθνικής οδού έως τα διοικητικά όρια Δήμου Χερσονήσου τα καλλωπιστικά δέντρα που έχουν φυτευτεί παρουσιάζουν ανάγκη καλλιεργητικής φροντίδας ενώ μερικά από αυτά είναι σπασμένα και βρίσκονται στο έδαφος και χρειάζονται άμεσα υποστύλωση με πασσάλους . Σχετική με το θέμα αυτό για την συντήρηση τμημάτων του εθνικού δικτύου που μεταβιβάστηκε στους ΟΤΑ βαθμού της Κρήτης είναι η απόφαση 2599/2011 του Συμβουλίου της Επικρατείας τμήμα Γ η οποία έκρινε ότι κάθε μεταβίβαση αρμοδιοτήτων από όργανα του Κράτους προς τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης πρέπει να συνοδεύεται από την μεταφορά των αντιστοίχων πόρων Σε περίπτωση δε μη εκπληρώσεως της εν λόγω προϋποθέσεως ή κατ'εξουσιοδότηση νόμου εκδιδόμενη κανονιστική διοικητική πράξη περί μεταφοράς συγκεκριμένων αρμοδιοτήτων από το Κράτος προς τους ΟΤΑ είναι μη νόμιμη και ακυρωτέα .

Καταγγελία δημότη για αδέσποτο σκυλί που είναι επικίνδυνο λόγω της επιθετικότητας του και ζητούσε την απομάκρυνση του σκύλου από την περιοχή .Ο Δήμος Χερσονήσου εφαρμόζει πρόγραμμα εξέτασης ,εμβολιασμού ,στείρωσης και σήμανσης – καταγραφής αδέσποτων σκύλων σε συνεργασία με ιδιώτη κτηνίατρο . Παράλληλα γίνεται προσπάθεια να βρεθούν φιλόζωοι πολίτες ή σωματεία που θα υιοθετούν όσα σκυλιά μπαίνουν στο πρόγραμμα ,επειδή η μόνη δυνατότητα για όσα ζώα δεν υιοθετούνται είναι να επανατοποθετηθούν στο χώρο που έγινε η περισυλλογή τους .Σ την ιστοσελίδα του Δήμου Χερσονήσου ,δημιουργήθηκε χώρος όπου μπορούν οι ενδιαφερόμενοι να βρουν πληροφορίες για τα διαθέσιμα αδέσποτα σκυλιά και τηλέφωνα επικοινωνίας για το πρόγραμμα .



Ενημέρωση για χορήγηση πιστοποιητικού εγγυτέρων κληρονόμων από το Δημοτολόγιο μετά από εισαγγελική παραγγελία . Στην προκειμένη περίπτωση εφόσον επικαλείται έννομο συμφέρον ο ενδιαφερόμενος και υπάρχει εισαγγελική εντολή είναι υποχρεωμένος ο υπεύθυνος του δημοτολογίου να το χορηγήσει .

Ενημέρωση δημότη για την υποχρέωση ή μη απάντησης των υπηρεσιών σε αίτημα του . Σύμφωνα με το νόμο 2690 /1999 << κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις ( ΦΕΚ Α΄ 45 .9.3. 1999) και στο άρθρο 4 αυτού ορίζεται Οι Δημόσιες υπηρεσίες ,οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοικήσεως και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου ,όταν υποβάλλονται αιτήσεις ,οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινόμενοι για τα αιτήματα τους μέσα σε προθεσμία 50 ημερών εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών ,πιστοποιητικών ή στοιχείων . Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία ,η υπηρεσία αυτή οφείλει ,μέσα σε τρεις ημέρες να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει στον ενδιαφερόμενο . Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται αν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο ,άοριστο ,ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό .

Ενημέρωση δημότη σε πρόβλημα βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας κατά το άρθ. 15 και 279 ΔΚΚ .

Με το άρθρο 279 του Ν. 3463 /06 απονέμεται αρμοδιότητα για την χορήγηση βεβαιώσεων μόνιμης κατοικίας στο Δήμαρχο „ο οποίος μπορεί ,κατ΄άρθρο 88 να μεταβιβάζει το δικαίωμα υπογραφής στα οριζόμενα πρόσωπα και η απόφαση αυτή έχει κανονιστικό χαρακτήρα . Επισημάνθηκε ότι θα πρέπει να έχει τη μόνιμη κατοικία του σε περιοχή εντός της διοικητικής περιφέρειας του δήμου ή της κοινότητας στην οποία θέλει να μεταδημοτεύσει β) και να έχει τη μόνιμη κατοικία του εκεί για 2 τουλάχιστον έτη . Ο ενδιαφερόμενος φέρει το βάρος να αποδείξει τη μόνιμη κατοικία του προσκομίζοντας

αποδεικτικά λογαριασμών Δ.Ε.Κ.Ο ή εκκαθαριστικό σημείωμα εφορίας από το οποίο να προκύπτει η πραγματική εγκατάσταση . Η απόδειξη μπορεί να γίνει και με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο διασταύρωσης των στοιχείων που υποβάλλει ο αιτών τη βεβαίωση μονίμου κατοικίας . Η Υπηρεσία ζήτησε συμπληρωματικά στοιχεία από τα οποία να προκύπτουν η ακριβής διεύθυνση κατοικίας ,πρόσφατο λογαριασμό ΔΕΚΟ θεωρώντας ότι από τα επισυναπτόμενα δικαιολογητικά δεν προκύπτει η ακριβής διεύθυνση κατοικίας προκειμένου να χορηγηθεί η βεβαίωση μονίμου κατοικίας .

Ενημέρωση δημότη για την διαδικασία αντικατάστασης αδειας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος και όχι έκδοσης νέας .Στην προκειμένη περίπτωση θα πρέπει να υπάρχουν και οι εξής προϋποθέσεις : Να μην έχει γίνει μεταφορά του καταστήματος σε άλλο χώρο ,να μην έχει επεκταθεί με πχ προσθήκη νέου χώρου πέραν αυτού της αρχικής αδειας ,να μην έχει γίνει αλλαγή της χρήσης ,να μην έχει επέλθει καμία ουσιώδης τροποποίηση των υγειονομικών όρων λειτουργίας του καταστήματος Σε κάθε δε περίπτωση τον ενημέρωσα για την κατάθεση των δικαιολογητικών του στην αρμόδια υπηρεσία καταστημάτων του Δήμου .

Άμεση παρέμβαση στο θέμα του Λατομείου Γουρνών μετά από την διαμαρτυρία φορέων και πολιτιστικών συλλόγων της περιοχής για την νέα παράταση το Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Κρήτης των περιβαλλοντικών όρων για την λειτουργία των μηχανολογικών εγκαταστάσεων προκειμένου η επιχείρηση να επεξεργασθεί τα υφιστάμενα και νομίμως εξορυγμένα υλικά που προέκυψαν κατά τις εργασίες διαμόρφωσης και αποκατάστασης και συνάντηση με τον αντιπεριφερειάρχη και συζήτηση επί του θέματος

Δράσεις σε σχέση με την ανάδειξη και προώθηση του θεσμού του Συμπαραστάτη του Δημότη και τις επιχειρήσεις στις τοπικές κοινωνίες . Πραγματοποιήθηκε συνάντηση με όλους τους προέδρους των δημοτικών και τοπικών Κοινοτήτων του Δήμου μας με σκοπό την ενημέρωση των δημοτών μέσω αυτών με σκοπό την ανάδειξη υποστήριξης αυτών των θεσμών που αν υποστηριχθούν σωστά μπορούν να προσφέρουν πολλά στην

τοπική αυτοδιοίκηση . Μετείχε σε συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου και υπέγραψε το ψήφισμα για τις προτεινόμενες στο Υπουργείο Εσωτερικών προτάσεις για την αναθεώρηση του άρθρου 77 του Ν. 3852/2010 μαζί με άλλους 11 συμπαραστάτες για τις δυνατότητες βελτίωσης του θεσμού του συμπαραστάτη του δημότη έχοντας ήδη αποκομίσει σχετική εμπειρία από την εφαρμογή του από τις πρώτες ημέρες εφαρμογής του στην καθημερινή επικοινωνία με τους δημότες και τις δημοτικές αρχές .

#### Τ ΕΤΑΡΤΟ ΜΕΡΟΣ

Προτάσεις βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης .  
Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 5 ν 3852/2010 << ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης μπορεί να προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεων της με το κοινό ,τόσο στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσης του , όσο και επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει . Όπως ανέφερα στην ετήσια έκθεση μου του 2012 στο πλαίσιο αυτό συντάχτηκε ο <<οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς >> εντός του έτους 2012 μετά από συνεργασία του Συνηγόρου του Πολίτη και του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβερνήσεως . Ο οδηγός αυτός έχει σκοπό να συντελέσει στην ενίσχυση όχι μόνο της σύννομης αλλά και της σύμφωνα με την ηθική και δεοντολογία συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων ,συμβάλλοντας στην εύρυθμη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και στην βελτίωση των σχέσεων Κράτους – πολίτη . Το κείμενο αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό γιατί η εκατέρωθεν γνώση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων της σχέσης δημότη με δημόσιο υπάλληλο βοηθά στην καλύτερη λειτουργία ενός σύγχρονου δήμου . Ο Δήμος μας , ο δήμος Χερσονήσου καταβάλλει τεράστιες προσπάθειες ώστε να αναδειχθεί σε ένα σύγχρονο Τουριστικό και πολιτιστικό πόλο ανάπτυξης υιοθετώντας και εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές βιώσιμης ανάπτυξης παράλληλα όμως προβαίνει και στον εκσυγχρονισμό της δημοτικής διοίκησης τηρώντας την αρχή της νομιμότητας . Το 2011 προχώρησε στις αναγκαίες

αλλαγές ώστε να συγκεντρωθούν περισσότερες υπηρεσίες στην έδρα του Δήμου μας στις Γούρνες και έτσι να αποφεύγεται η ταλαιπωρία των δημοτών με άσκοπες μετακινήσεις και να υπάρχει καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών στην διεκπεραίωση των αιτημάτων τους . Χρειάζεται όμως η μεταφορά και άλλων υπηρεσιών όπως Τεχνικής Υπηρεσίας ώστε ο δημότης να εξυπηρετείται αποτελεσματικότερα . Παράλληλα απαιτείται μία στενή συνεργασία μεταξύ των διοικητικών υπηρεσιών και της Νομικής Υπηρεσίας ακριβώς γιατί η Νομική Υπηρεσία με τις απαιτούμενες γνωμοδοτήσεις στα προβλήματα που γεννώνται στα γραφεία των υπηρεσιών βοηθά ώστε να επιλύονται ταχύτατα οι όποιες διαφορές . Οι νομικές υπηρεσίες πέραν του ρόλου τους σαν << έμμισθοι δικηγόρου του Δήμου >> καλούνται να αναλάβουν και νέους ρόλους με γνωμοδοτικές αρμοδιότητες στο πλαίσιο των απαιτήσεων των Καλλικρατικών Δήμων που σημαίνει και ανάλογη στελέχωση τους Αυτό είναι περισσότερο αναγκαίο από ποτέ γιατί όπως επεσήμανα και παραπάνω λόγω της υπερβολικά μεγάλης παραγωγής νόμων και τους συνεχείς εγκυκλίους οι υπάλληλοι λόγω της πολυπλοκότητας των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν χρειάζονται την αναγκαία νομική στήριξη . Παράλληλα απαιτείται και ο εκσυγχρονισμός και αναβάθμιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ήδη υπάρχει στον Δήμο μας . Ηλεκτρονική διακυβέρνηση σημαίνει την χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις ,σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού με σκοπό την βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών . Με τον τρόπο αυτό παρέχεται στους δημότες συνεχής ενημέρωση για ζητήματα που αφορούν τη συναλλαγή των δημοτών με τις υπηρεσίες του Δήμου και έχει ήδη αποδείξει τα πλεονεκτήματα της στην καθημερινότητα των πολιτών . Καθιστά δυνατή όχι μόνο την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων αρχών αλλά διευκολύνει σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των διοικουμένων με την μείωση του χρόνου αναμονής Σήμερα η αξιοποίηση των τεχνολογιών και πληροφοριών παίζει τον

βασικό ρόλο στην συναλλακτική σχέση της διοίκησης με το κοινό αρκεί να καλλιεργηθεί η ανάλογη κουλτούρα της χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορικής στον δημότη .

#### ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Ο θεσμός του συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης λειτούργησε στον Δήμο μας και τα τρία χρόνια εκεί που άλλοι Δήμοι δεν κατάφεραν να οργανώσουν την υπηρεσία αυτή . Ο Δήμος μας ήταν από τους πρώτους Δήμους στην Χώρα που εξέλεξαν συμπαραστάτη του Δημότη Πιστεύω ότι κατάφερα με την προσπάθεια μου να συνεισφέρω στην καθιέρωση του θεσμού ώστε οι Δημότες του Δήμου μας να γνωρίζουν ότι υπάρχει αυτός ο θεσμός και να μην στερούνται πλέον τις υπηρεσίες του . Σίγουρα χρειάζονται να γίνουν πολλά για την εξέλιξη και βελτίωση του . Πιστεύω όμως ότι έβαλα ένα μικρό λιθαράκι που το μέλλον του να είναι ευκολότερο.

Η συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης  
Δήμου Χερσονήσου  
Ευαγγελία Χατζάκη