



ΔΗΜΟΣ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2011

ΤΟΥ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ

ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εισαγωγή
2. Σύνταξη του πλαισίου λειτουργίας του θεσμού
3. Σχέσεις δημότη Τοπικής Αυτοδιοίκησης
4. Υποθέσεις και ζητήματα διαμεσολάβησης
5. Οργάνωση του Δήμου

1. Εισαγωγή

Το αποτέλεσμα της διαμεσολάβησης για την επίλυση των αιτημάτων – καταγγελιών θεωρείται ικανοποιητικό με θετική και άμεση ανταπόκριση από την πλευρά των δημοτικών υπαλλήλων.

Το γραφείο του Συμπαραστάτη πέραν από τον θεσμικό του ρόλο απασχόλησαν και προβλήματα και ερωτήσεις που σχετίζονται με την καθημερινότητά του δημότη λόγω της οικονομικής κρίσης, της ανεργίας, της πληρωμής του ειδικού τέλους της ΔΕΗ.

Η όποια καθυστέρηση, στην διεκπεραίωση εγγράφων, συνδέεται με την έλλειψη προσωπικού, την υποστελέχωση των υπηρεσιών και την εξ' αντικειμένου στέγαση των υπηρεσιών του δήμου σε ενιαίο χώρο.

2. Σύνοψη του πλαισίου λειτουργίας του θεσμού

Οι γενικές αρχές λειτουργίας του θεσμού του Συμπαραστάτη του Δημότη και της επιχείρησης, το νομικό πλαίσιο και η διαμεσολαβητική διαδικασία έχει αναρτηθεί στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα του Δήμου μας, έτσι ώστε ο κάθε δημότης να μπορεί να πληροφορηθεί και να υποβάλει την καταγγελία του.

3. Σχέσεις δημότη Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Περιγράφονται στη σύνοψη του πλαισίου λειτουργίας, στον κανονισμό λειτουργίας και τη διαδικασία που ακολουθεί η υποβολή καταγγελίας.

4. Υποθέσεις και ζητήματα διαμεσολάβησης

Υποθέσεις (ΕΠΙΓΡΑΜΜΑΤΙΚΑ)

1. Έλεγχος παράνομης δράσης λατομείου Γουρνών ΑΕ – Τεχνική Υπηρεσία (διαμεσολάβηση).
2. Καταγγελία - Αναφορά για τη λειτουργία κεραιών κινητής τηλεφωνίας στην περιοχή των Γουρνών – Τεχνική Υπηρεσία (έρευνα για την αρμοδιότητα του Δήμου για την απομάκρυνσή τους).
3. Καταγγελία - Αναφορά για την χορήγηση αποζημίωσης στην πρόεδρο της ΔΗΚΕΓ και την ενημέρωση για την εξέλιξη του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». (παραπομπή στην Νομική Υπηρεσία λόγω αναρμοδιότητας).
4. Καταγγελία - Αναφορά για την αποκατάσταση – συντήρηση της παραλιακής οδού στην περιοχή Γουρνών - Τεχνική Υπηρεσία (μη δυνατότητα παρέμβασης, τμήμα του υφιστάμενου δρόμου βρίσκεται εντός ζώνης παραλίας, ενώ το υπόλοιπο τμήμα βρίσκεται μέσα στον αιγιαλό το οποίο κατά κυριότητα ανήκει στο Δημόσιο).
5. Καταγγελίες - Αναφορές για την απομάκρυνση επιβρανδυτήρων κυκλοφορίας στην περιοχή «Κουβοχώρι» Γουρνών.
6. Καταγγελίες - Αναφορές για τον καθαρισμό ρεμάτων στην περιοχή Γουρνών – Τεχνική Υπηρεσία (έρευνα για την αρμοδιότητα του Δήμου).
7. Καταγγελίες - Αναφορές (10) για τη νομιμότητα της μη εγγραφής παιδιών στον Παιδικό Σταθμό Γουβών – Νομικό Πρόσωπο Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης Δήμου Χερσονήσου, σύμφωνα με το άρθρο 7 της Υπουργικής Απόφασης 16065/22-4-2002-ΦΕΚ 495/2002 (ανάδειξη προβλήματος για την στέγαση των παιδιών – ανάγκη καινούργιων υποδομών).

8. *Καταγγελία - Αναφορά σχετικά με την επιβολή ποσού για κατανάλωση νερού -ΔΕΥΑΧ Χερσονήσου (διαμεσολάβηση – συμβιβαστική επίλυση διαφοράς).*
9. *Καταγγελίες - Αναφορές σε σχέση με την νομιμότητα για την απομάκρυνση κεραιών από το Δήμο για τις κεραίες κινητής τηλεφωνίας, στην περιοχή «Πλάκες» Κοκκίνη Χάνι.*
10. *Καταγγελία - Αναφορά σε σχέση με την λειτουργία καντίνας στην περιοχή Γουβών (έρευνα για την διαδικασία χορήγησης άδειας σε υπαίθριο χώρο).*

Ακόμη το γραφείο του Συμπαραστάτη εξυπηρετεί καθημερινά δημότες με ερωτήσεις και απορίες γύρω από αιτήματά τους, εξυπηρέτησε αρκετούς την περίοδο της υποβολής ενστάσεων κατά την γ' ανάρτηση για την σύνταξη της πράξης εφαρμογής Γουρνών και ενημέρωσε αρκετούς για την θέση και στάση του Δήμου μας στο θέμα της είσπραξης του ειδικού τέλους της ΔΕΗ. Ακόμη θέλω να τονίσω ότι κατέβαλλα συστηματική προσπάθεια, ώστε αρκετές υποθέσεις να επιλυθούν άμεσα με δική μου παρέμβαση χωρίς να χρειαστεί απαραίτητα η υποβολή καταγγελίας.

Κύριε Δήμαρχε, κύριοι Δημοτικοί Σύμβουλοι,

Ο Συμπαραστάτης μέσα στα πλαίσια που προβλέπει ο νόμος, συντάσσει ετήσια έκθεση, την οποία παρουσιάζει 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.

Η σημερινή αναφορά μου στο έργο του Συμπαραστάτη αφορά την χρονική περίοδο από 1 Μαρτίου 2011 έως 31 Δεκεμβρίου 2011 και περιέχει τρία μέρη:

- α)** τη σύνταξη του πλαισίου λειτουργίας του Συμπαραστάτη
- β)** την γνωστοποίηση του περιεχομένου των αιτημάτων ή καταγγελιών των δημοτών και
- γ)** τις προτάσεις, η διατύπωση των οποίων προβλέπεται από τις σχετικές διατάξεις και οι οποίες αποβλέπουν στη βελτίωση 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. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, οι ειδικές προτάσεις του συμπαραστάτη υποβάλλονται στον δήμαρχο και κοινοποιούνται στο δημοτικό συμβούλιο και στον γενικό γραμματέα του δήμου. Όλα αυτά προσδιορίζονται στον Ν.3852/2010 με την επισήμανση ότι αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του Δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών, διασφαλίζοντας με απάλειψη τα αφορούντα τα προσωπικά δεδομένα.

Στο πρώτο μέρος γίνεται αναφορά στο θεσμό του Συμπαραστάτη.

Ο Ν.3852/2010 εισάγει με το άρθρο 77 τη λειτουργία ενός νέου θεσμού, του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης, που θα δραστηριοποιείται στο πλαίσιο του α' βαθμού τοπικής αυτοδιοίκησης και πρόκειται στην ουσία για θέσπιση ενός τοπικού συνηγόρου του πολίτη.

Πρόκειται για τη δημιουργία ενός νέου ανεξάρτητου θεσμού που σκοπό έχει την εξωδικαστική επίλυση διαφορών ανάμεσα στους πολίτες και τις δημοτικές υπηρεσίες για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής και την καλύτερη ενάσκηση των δικαιωμάτων τους.

Η αποστολή του

Αποστολή του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και των υπηρεσιών του δήμου και των νομικών προσώπων του με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας. Διαμεσολαβεί προκειμένου να βρει λύση στο πρόβλημα του δημότη εφόσον διαπιστώσει την βασιμότητά του. Είναι το «μέσο» το «όργανο», ο «ενδιάμεσος» μέσω του οποίου ο μεν δημότης διεκδικεί και προβάλλει τα δικαιώματά του, ο δε αιρετός αλλά και ο υπάλληλος διευκολύνεται στο έργο του αφού με την διαμεσολάβησή του διεκπεραιώνει αιτήματα και παράπονα και με την παρέμβασή του αποτρέπει αβάσιμες καταγγελίες.

Σκοπός είναι πάνω απ' όλα να απαλλάξει τον πολίτη από τον κόπο, τα έξοδα και την σπατάλη χρόνου να πάει στο δικαστήριο. Το έργο του συμπαραστάτη είναι οριοθετημένο στον διοικητικό χώρο του δημότη και δεν εκτείνεται στην λειτουργία των πολιτικών οργάνων.

Μετά από έγγραφη αναφορά του πολίτη, ένωση πολιτών ή νομικών προσώπων αλλά και αυτεπαγγέλτως, ο συμπαραστάτης του δημότη αναλαμβάνει να διερευνήσει μια υπόθεση εφόσον υπάρχει διοικητική πράξη ή παράλειψη ή υλική ενέργεια που παραβιάζει δικαίωμα του πολίτη και προσβάλλει νόμιμο συμφέρον του όπως π.χ. στην περίπτωση που διαπιστώνεται έλλειψη ή άρνηση παροχής πληροφοριών, υπερβολική καθυστέρηση απάντησης ή επιτέλεσης εργασίας, παράβαση νόμου και παράνομες διαδικασίες, διακρίσεις.

Θα πρέπει λοιπόν να τονισθεί ότι ο θεσμός αυτός έχει να επιτελέσει σοβαρό έργο για την ανάδειξη και επίλυση των προβλημάτων και όχι για την συγκάλυψή τους. Έργο που βοηθά να οργανωθούν με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο οι υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση του πολίτη, την

πάταξη της διαφθοράς, την τήρηση της νομιμότητας και την εξάλειψη της αυθαιρεσίας, την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας.

Ο συμπαραστάτης έχει ως αποστολή του την ενίσχυση και την τήρηση της νομιμότητας και τη δημόσια λογοδοσία των υπηρεσιών του δήμου – θα λειτουργεί με πλήρη διαφάνεια με το κύρος, την εμπειρία, την ανεξαρτησία, την αμεροληψία και την αντικειμενικότητα που οφείλει να έχει ως διαμεσολαβητής.

Θα πρέπει να σημειωθεί, ότι οι πράξεις του συμπαραστάτη δεν αποτελούν διοικητικές πράξεις, δεν δεσμεύουν την τη διοίκηση και δεν σημαίνουν σε καμία περίπτωση καταστρατήγηση άλλων εποπτικών οργάνων.

Στόχος μου είναι να συμβάλλω, ώστε οι υπηρεσίες του δήμου να λειτουργούν καλύτερα με σκοπό πάντοτε την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών για την αλλαγή της σχέσεως των πολιτών με τους αυτοδιοικητικούς θεσμούς. Να καταφέρω ώστε οι δημότες αφού γνωρίσουν και εμπιστευτούν το θεσμό να μπορέσουν να καταγγέλλουν παράνομες ενέργειες ή παραλείψεις, να μάθουν τα δικαιώματά τους.

Αυτό δεν σημαίνει ότι είμαι ελεγκτής ή εισαγγελέας των υπηρεσιών του δήμου, απλώς πρέπει να τηρούνται οι αναγκαίες εγγυήσεις, ώστε και ο δημότης να αισθάνεται δικαιωμένος αλλά και οι υπηρεσίες να στέκονται στο ύψος των υποχρεώσεων τους έναντι του δημότη. Θα πρέπει να κατανοήσει ο δημότης ότι για πρώτη φορά απευθύνεται σε ένα θεσμικό όργανο που αναλαμβάνει να τον εκπροσωπήσει για μια σειρά προβλημάτων που τον απασχολούν.

Για πρώτη φορά ο επιχειρηματίας απευθύνεται σε ένα θεσμικό όργανο για να βρει το δίκιο του, που σημαίνει λειτουργικότητα, αποτελεσματικότητα, συμμετοχή, καλύτερη εξυπηρέτηση άρα και διοικητικό εκδημοκρατισμό.

Σήμερα ο δημότης δεν γνωρίζει τα δικαιώματά του. Μέσα στην απογοήτευσή του, στην αμφισβήτηση των πάντων, στην αποχή και την αβεβαιότητα, στην παραίτηση από τα δικαιώματά του, δεν τολμά να

διεκδικήσει. Αυτό πρέπει να αφυπνισθεί και αυτό τελικά θα είναι ο στόχος μου.

Το δεύτερο μέρος της έκθεσης αναφέρεται στις αιτήσεις και τις καταγγελίες των δημοτών. Ο αριθμός των αναφορών ανήλθε στις (31) με την καθημερινότητα, τελευταίως με ερωτήσεις των δημοτών για την επίλυση θεμάτων και προβλημάτων σε σχέση με την είσπραξη του ειδικού τέλους μέσω της ΔΕΗ και τη θέση του Δήμου μας σε αυτό το πρόβλημα, με την οικονομική κρίση και την ανεργία,.

Το τρίτο μέρος της έκθεσης αφορά τις γενικές προτάσεις, ως αποτέλεσμα των συζητήσεων και επαφών μου με τους δημότες μας, κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων μου ώστε να σχηματίσω γνώμη, αλλά και χάριν στη βοήθεια από τους αντιδημάρχους.

Τελικός στόχος, όλων μας, είναι να προσπαθήσουμε, από κοινού στην βελτίωση της δημοτικής διοίκησης και της καθημερινότητας του δημότη.

Σ' αυτό το σημείο δεν θα πρέπει να παραλείψω τη συμβολή του Δημάρχου μας, του κυρίου Δοξαστάκη Ζαχαρία, το βαρύ φορτίο της διαχείρισης με την συνένωση του Δήμου Γουβών – Επισκοπής – Μαλίων – Χερσονήσου σε μια δύσκολη οικονομική συγκυρία, τις δυσκολίες της οργάνωσης και λειτουργίας όλων των βασικών υπηρεσιών σε επίπεδο Δήμου, όπως έτασσε ο Καλλικράτης με τον νόμο 3852/2010.

5. Οργάνωση του Δήμου

Στις μέρες μας το πλήθος των υποθέσεων που πρέπει να διεκπεραιώνονται από τους υπαλλήλους του Δήμου έχουν αυξηθεί συνέπεια της αύξησης του πληθυσμού του Δήμου αλλά και της διευρύνσεως των αρμοδιοτήτων του Δήμου από τον «Καλλικράτη». Ο μεγάλος αριθμός των νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων από το κεντρικό κράτος προς τους ΟΤΑ δυσκολεύει την αφομοίωση και τη σωστή εφαρμογή τους από το προσωπικό του Δήμου, το οποίο είναι υποχρεωμένο να καταβάλλει μεγάλη προσπάθεια, προκειμένου να εξυπηρετήσει τους δημότες.

Αυτό σημαίνει ότι χρειάζεται απαραιτήτως συνεχής και ουσιαστική επιμόρφωση των εργαζομένων στα αντικείμενα της εργασίας τους. Επιπλέον πρέπει να γίνει πλήρης αξιοποίηση και η εκμετάλλευση των συστημάτων πληροφορικής, τόσο για την καλύτερη οργάνωση και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών του δήμου, όσο και για την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών με τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που θα απολαμβάνουν δημότες και επιχειρήσεις.

Στη διάρκεια του ενός έτους λειτουργίας του θεσμού η συνεργασία μου με τους υπαλλήλους του Δήμου υπήρξε αρκετά καλή. Διαπιστώθηκε προθυμία για παροχή στοιχείων και πληροφοριών στο πλαίσιο διερεύνησης των υποθέσεων. Η όποια καθυστέρηση στην διεκπεραίωση εγγράφων οφείλεται αποκλειστικά και μόνο στο λόγο, ότι οι υπηρεσίες του δήμου στεγάζονται σε διαφορετικά τμήματα με τους εμπλεκόμενους.

Θα πρέπει ληφθεί μέριμνα για τη συστέγαση των υπηρεσιών του Δήμου στον ίδιο χώρο για την αποφυγή καθυστερήσεων και ταλαιπωρίας των δημοτών. Η ολοκλήρωση μιας συγκεκριμένης διοικητικής διαδικασίας να μη συνεπάγεται την μετακίνηση των δημοτών σε περισσότερες υπηρεσίες ,αλλά αν είναι εφικτό αυτό να γίνεται στο Δημοτικό κατάστημα του τόπου κατοικίας του ενδιαφερομένου Δημότη.

Έτσι για την απρόσκοπτη ολοκλήρωση μιας συγκεκριμένης διαδικασίας επιβάλλεται η χρήση όλων των διαθέσιμων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και υπεύθυνη και σαφή ενημέρωση των δημοτών από τους υπηρετούντες υπαλλήλους του Δήμου.

Τέλος, θέλω να τονίσω ότι στον πρώτο αυτό χρόνο λειτουργίας εργάστηκα όσο μπορούσα προκειμένου να οργανωθεί και να λειτουργήσει αυτός ο θεσμός ο οποίος κατά τη γνώμη μου, υπό το πρίσμα της τρέχουσας οικονομικής και κοινωνικής συγκυρίας δεν έχει γίνει ακόμη τόσο οικείος όσο θα έπρεπε στο ευρύ κοινό.

Αυτό σημαίνει ότι και τον επόμενο χρόνο θα καταβάλλω μεγαλύτερη προσπάθεια και θα εργαστώ περισσότερο για την εμπέδωση και την εξέλιξη του θεσμού, ώστε να γίνει γνωστός σε ευρύτερο κοινό ο θεσμός του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, τον οποίο θεσμό έχω την τιμή να υπηρετώ στο Δήμο Χερσονήσου.

Φεβρουάριος, 2012

***Η Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης
Δήμου Χερσονήσου***

Ευαγγελία Χατζάκη

