

## ΧΑΡΤΗΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ

Απόφαση Δημοτικού Συμβουλίου υπ' αριθμ. 157/2011

<b>Τι είναι ο χάρτης και που χρησιμεύει</b>	<p>Ο χάρτης είναι ο πρακτικός οδηγός του πολίτη και ο σύμβουλος του στις συναλλαγές του με το Δήμο. Για τη Δημοτική Αρχή αποτελεί δέσμη μέτρων και είναι η δέσμευσή της προς εσάς για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.</p> <p>Με το χάρτη:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Διαμορφώνεται το πλαίσιο των υποχρεώσεων του Δήμου μας προς τον πολίτη με σαφέστερο τρόπο</li><li>➤ Αναδεικνύονται τα δικαιώματά σας ώστε να μην τα αναζητάτε κάθε φορά στις διάσπαρτες διατάξεις</li><li>➤ Ενισχύεται η υπευθυνότητα των εργαζομένων μας στο χειρισμό των ζητημάτων που σας αφορούν</li></ul>
<b>Αρχές του χάρτη</b>	<p>Οι αρχές που διέπουν τις Υπηρεσίες του Δήμου μας είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b><u>Νομιμότητα</u></b></li></ul> <p>Ο Δήμος λειτουργεί σύμφωνα με το ισχύον δίκαιο, όπως καταγράφεται στο Σύνταγμα της Χώρας στον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων και σε άλλους νόμους. Οι ενέργειες της Δημοτικής Αρχής σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να στερούνται νομικής βάσης.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b><u>Διαφάνεια</u></b></li></ul> <p>Ο δημότης έχει πρόσβαση στην πολιτική και διοικητική λειτουργία του Δήμου, σε σχέση με τις αποφάσεις και τις δραστηριότητες που τον αφορούν.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b><u>Πληροφόρηση</u></b></li></ul> <p>Ο Δήμος εξασφαλίζει την έγκαιρη και υπεύθυνη πληροφόρηση των δημοτών και προσδιορίζει τον τρόπο πληροφόρησης με έντυπα, ηλεκτρονικά ή άλλα μέσα.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b><u>Συμμετοχή του δημότη και διαβούλευση</u></b></li></ul> <p>Καθορίζονται οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων ή διαφορών. Ο δημότης ενημερώνεται για τον τρόπο προσφυγής, τη διαδικασία, την προθεσμία και το χρόνο που οφείλει το αρμόδιο όργανο να απαντήσει και να δώσει λύση, καθώς και για τον τρόπο «παράστασης» του δημότη στα όργανα και συμμετοχής του στη λήψη των αποφάσεων που τον αφορούν.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b><u>Φιλικότητα</u></b></li></ul> <p>Η συμπεριφορά των οργάνων του Δήμου είναι φιλική προς το δημότη, ο δημότης γνωρίζει τον υπάλληλο που χειρίζεται το θέμα που τον αφορά και τα έγγραφα του Δήμου προς αυτόν είναι εξατομικευμένα με τον απαιτούμενο προσωπικό τόνο. Ο πολίτης δεν έχει την αίσθηση ότι τις υποθέσεις του χειρίζονται ανώνυμα απομακρυσμένα και απροσπέλαστα όργανα που δεν έχουν κατανόηση στα προβλήματα του.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b><u>Χρηστή και αδιάφθορη διοίκηση</u></b></li></ul> <p>Η Δημοτική Αρχή διασφαλίζει με τις ειδικότερες διαδικασίες που καθιερώνει την έντιμη και άμεμπτη διαχείριση του δημόσιου χρήματος, και το άψογο ήθος των λειτουργών της, τηρουμένων σε κάθε περίπτωση των κανόνων της επιείκειας και της καλόπιστης εφαρμογής των νόμων.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b><u>Ανταπόκριση στις ανάγκες των δημοτών</u></b></li></ul> <p>Ο Δήμος καταγράφει και παρεμβαίνει σε συγκεκριμένες ανάγκες των δημοτών, έχοντας ως γνώμονα την άμεση διευθέτηση και επίλυσή τους.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b><u>Αποτελεσματικότητα</u></b></li></ul> <p>Η παρέμβαση στα προβλήματα που αφορούν το δημότη είναι συγκεκριμένη και άμεση ώστε να επιτυγχάνεται το επιθυμητό αποτέλεσμα.</p>
<b>Υπηρεσίες του Δήμου</b>	<p>Οι υπηρεσίες του Δήμου Δράμας καθώς και όλων των εποπτευομένων από το Δήμο μας φορέων (ΝΠ, Δημοτικές Επιχειρήσεις κλπ) βρίσκονται στα παρακάτω κτίρια:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ <b>ΔΗΜΑΡΧΕΙΟ</b> - Βερμίου 2 και 1<sup>ης</sup> Ιουλίου γωνία– 66100 Δράμα – τηλεφωνικό κέντρο 251350600 – 601</li><li>- <b>Κοινωνικές Υπηρεσίες</b> – Άρμεν 14 (απέναντι από το παλιό Δημαρχείο) – 66100 Δράμα – τηλέφωνα: 2521026155 και 2521026115</li><li>- <b>Υπηρεσίες Πρόνοιας</b> - Διοικητήριο – 66100 Δράμα – τηλέφωνα: 2521062280, 2521351130</li><li>- <b>Πολοδομία</b> – Διοικητήριο – 66100 Δράμα – τηλέφωνο 2521351513</li><li>- <b>Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)</b> – Διοικητήριο – 66100 Δράμα – τηλέφωνο: 2521062372</li><li>- <b>Δημοτική Αστυνομία</b> – Κασσάνδρου και Πραξιτέλους γωνία – 66100 Δράμα – τηλέφωνο: 2521046747</li><li>- <b>Συνεργείο Κήπων – Πάρκων</b>, τηλέφωνο: 2521047815</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Νεκροταφείο</b> – τηλέφωνο: 2521032169</li> <li>- <b>Συνεργείο ηλεκτροφωτισμού</b> - 2521047772</li> <li>❖ <b>ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Μουσικός Οργανισμός – Βεργίνας 218<sup>Α</sup> (Δημοτικό Ωδείο) – 66100 Δράμα – τηλέφωνο: 2521047022</li> <li>2. Αθλητικός Οργανισμός Δημοτικό Στάδιο Δράμας – 66100 Δράμα – τηλέφωνο: 2521032832 <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Δημοτικό Στάδιο Δράμας – 66100 Δράμα – τηλέφωνο: 2521032832</li> <li>II. Κλειστό Γυμναστήριο – Κολυμβητήριο – τηλέφωνο: 2521020697</li> <li>III. Γήπεδο Κραχτιδίη – τηλέφωνα: 2521026526, 2521026607, 2521026707</li> </ol> </li> <li>3. Κέντρο Προσχολικής Αγωγής και Φροντίδας Οικογένειας (Παιδικοί Σταθμοί) - Όπισθεν γηπέδου Δόξας - 66100 Δράμα – τηλέφωνο: 2521024464, που περιλαμβάνει: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Α' Παιδικός Σταθμός - Γεφύρας Παπάδων 28 – 66100 Δράμα - τηλέφωνα: 25210 22036, 25210</li> <li>II. Β' Παιδικός Σταθμός Βεργίνας 107 - τηλέφωνο: 2521027277</li> <li>III. Γ' Παιδικός Σταθμός Όπισθεν γηπέδου Δόξας - τηλέφωνο: 2521031746</li> <li>IV. Βρεφονηπιακός Σταθμός – Αρκαδικός - τηλέφωνο: 2521032211</li> <li>V. Παιδικός Σταθμός Χωριστής - Χωριστή - τηλέφωνο: 2521042050</li> <li>VI. Παιδικός Σταθμός Ξηροποτάμου Ξηροπόταμος - τηλέφωνο:2521092262</li> <li>VII. Παιδικός Σταθμός Καλού Αγρού - Καλός Αγρός - τηλέφωνο: 2521096346</li> <li>VIII. ΚΕΦΟ ΔΡΑΜΑΣ Στενήμαχος - τηλέφωνο: 2521034869</li> <li>IX. ΚΕΦΟ ΔΡΑΜΑΣ Καλλιφutos - τηλέφωνο: 2521098386</li> </ol> </li> <li>4. ΚΑΠΗ <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Δράμας – Κουντουριώτου 7 – 66100 Δράμα - τηλέφωνο: 2521030651</li> <li>II. Ξηροποτάμου – Ξηροπόταμος – τηλέφωνο: 2521092255</li> <li>III. Χωριστής – Χωριστή – τηλέφωνο: 2521042202</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>❖ <b>ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης – Αποχέτευσης Δράμας - 19<sup>ης</sup> Μαΐου 2 – 66100 Δράμα – τηλέφωνα:2521035145, 2521046669</li> <li>2. Δ.Ε.Κ.ΠΟ.Τ.Α. – Πατριάρχου Διονυσίου Τ.Θ. 23 – 66100 Δράμα – τηλέφωνα: 2521048304, 2521048305</li> <li>3. ΦΕΣΤΙΒΑΛ ΤΑΙΝΙΩΝ ΜΙΚΡΟΥ ΜΗΚΟΥΣ ΔΡΑΜΑΣ – Αγίας Βαρβάρας 9 – 66100 Δράμα – τηλέφωνο: 2521047575 – Αθήνα: Εμμ. Μπενάκη 71 -10681 Αθήνα – τηλέφωνο: 2103300309</li> </ol> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Ωράριο εργασίας δημοτικών υπηρεσιών</b></p>	<p>Για τις συναλλαγές σας με τις υπηρεσίες μας είναι χρήσιμο να γνωρίζετε:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b><u>Το ωράριο εργασίας</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Των δημοτικών υπηρεσιών αρχίζει στις 07:30 το πρωί και λήγει στις 15:00μ.μ. για όλο το έτος (χειμώνα – καλοκαίρι).</li> <li>ο Του ΚΕΠ, όπου εφαρμόζεται ειδικό ωράριο καθότι λειτουργούν και κατά τις απογευματινές ώρες, ήτοι από 08.00 μέχρι 20.00 από Δευτέρα έως Παρασκευή και το Σάββατο από 08.00 μέχρι 14.00</li> <li>ο Της Δημοτικής Επιχείρησης Ύδρευσης Αποχέτευσης (Δ.Ε.Υ.Α.Δ.) που αρχίζει στις 07.00 και λήγει στις 14.30 – του ταμείου από 07.30 μέχρι 13.00 και του συνεργείου βλαβών όλο το 24ωρο και όλες τις ημέρες του έτους.</li> <li>ο Της Δημοτικής Αστυνομίας η οποία λειτουργεί από τις 08.00 μέχρι 22.00 όλες τις ημέρες το χρόνο (και Κυριακές και αργίες) ή Παιδικοί Σταθμοί κ.λ.π).</li> </ul> </li> <li>❖ <b><u>Οι ώρες εξυπηρέτησης του κοινού</u></b> Η εξυπηρέτηση του κοινού γίνεται κάθε εργάσιμη ημέρα από 07.30 έως 15.00 σε όλες τις δημοτικές υπηρεσίες, με εξαίρεση αυτές που εφαρμόζεται ειδικό ωράριο, όπου οι ώρες εξυπηρέτησης συμπίπτουν με το ωράριο εργασίας.</li> <li>❖ <b><u>Αργίες – ημιαργίες</u></b> Πριν ξεκινήσετε για κάποια συναλλαγή με τις υπηρεσίες μας βεβαιωθείτε ότι δεν είναι αργία. Αν είναι ημιαργία πρέπει να γνωρίζεται πως οι υπηρεσίες μας κλείνουν κατά 2-3 ώρες νωρίτερα.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Αργίες γενικά (στο δημόσιο)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η 25<sup>η</sup> Μαρτίου</li> <li>• Η 28<sup>η</sup> Οκτωβρίου</li> <li>• Η 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου</li> <li>• Τα Θεοφάνια (6 Ιανουαρίου)</li> <li>• Η Καθαρή Δευτέρα</li> <li>• Η Μεγάλη Παρασκευή</li> <li>• Το Μεγάλο Σάββατο</li> <li>• Η 1<sup>η</sup> και 2<sup>η</sup> μέρα των Χριστουγέννων (25 και 26 Δεκεμβρίου)</li> <li>• Η επόμενη του Πάσχα (Δευτέρα)</li> <li>• Η 1<sup>η</sup> Μαΐου</li> <li>• Η του Αγίου Πνεύματος (Δευτέρα Πεντηκοστής)</li> <li>• Η της Κοιμήσεως της Θεοτόκου (15 Αυγούστου)</li> </ul> </li> </ul> <p>Υπενθυμίζεται ότι και στο Δήμο μας όπως σε όλους τους φορείς του Δημοσίου Τομέα εφαρμόζεται η πενθήμερη εβδομαδιαία εργασία (εκτός Σάββατου και Κυριακής).</p> <p><b>ΠΡΟΣΟΧΗ:</b> Στο Δήμο μας έχει οριστεί επί πλέον ως ημέρα αργίας η 1<sup>η</sup> Ιουλίου για τον εορτασμό της επετείου απελευθέρωσης της πόλης το 1913 από την διπλή κατοχή Τούρκων και Βουλγάρων.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Ημιαργίες</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η παραμονή Χριστουγέννων</li> <li>• Η παραμονή του Νέου έτους</li> <li>• Η παραμονή των Θεοφανίων</li> <li>• Η Μεγάλη Πέμπτη</li> </ul> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b></p>	<p>Όταν υποβάλλετε μια αίτηση σε δημόσιες υπηρεσίες για οποιοδήποτε θέμα σας (πληροφορία, πιστοποιητικό ή διεκπεραίωση υπόθεσής σας), πρέπει να γνωρίζετε πως όλες οι υπηρεσίες υποχρεούνται:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Να μη ζητούν περαιτέρω απόδειξη για τα <b>στοιχεία που αναγράφονται στο Δελτίο Ταυτότητας ή στο Διαβατήριο</b> ή στη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γεγονότα ή στοιχεία, που δεν αποδεικνύονται από το δελτίο ταυτότητας ή αντίστοιχο έγγραφο, γίνονται δεκτά βάσει υπεύθυνης δήλωσης (ν. 1599/1986) του ενδιαφερόμενου, εκτός αν υπάρχει αντίθετη διάταξη.</li> <li>• Όμοια δήλωση υποβάλλεται και όταν τα στοιχεία του δελτίου ταυτότητας για την οικογενειακή κατάσταση, τη διεύθυνση κατοικίας και το επάγγελμα έχουν μεταβληθεί.</li> <li>• Για τους αλλοδαπούς η ταυτότητα αποδεικνύεται από το διαβατήριο ή άλλο έγγραφο που επιτρέπει την είσοδο στη χώρα ή από την άδεια παραμονής στην Ελλάδα. (άρθρο 4 Ν. 2690/1999 ΦΕΚ 45<sup>Α</sup>).</li> </ul> </li> <li>2) <b>Να δέχονται τις αιτήσεις των πολιτών, που αποστέλλονται με fax</b>, εφόσον συνοδεύονται από φύλλο αποστολής (προμετωπίδα), που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ονοματεπώνυμο διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου και τηλεομοιοτυπικής συσκευής (FAX) και ημερομηνία έκδοσής του</li> <li>• Τον αριθμό σελίδων του αποστελλόμενου εγγράφου</li> <li>• Την υπογραφή του αποστολέα</li> </ul> </li> <li>3) <b>Να επικυρώνουν φωτοαντίγραφα δημοσίων εγγράφων από το πρωτότυπο ή από ακριβές αντίγραφο</b></li> <li>4) <b>Να θεωρούν το γνήσιο της υπογραφής</b></li> <li>5) <b>Να διαθέτουν :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Έντυπα αιτήσεων</li> <li>• Υπεύθυνες δηλώσεις</li> </ul> </li> <li>6) <b>Να εξυπηρετούν τους πολίτες είτε με αριθμό προτεραιότητας είτε με σύστημα εξυπηρέτησης από πολλαπλές θέσεις εργασίας</b></li> </ol>

	<p><b>7) Να καθιερώνουν ώρες υποδοχής κοινού</b>  <b>8) Να διευκολύνουν στη συμπλήρωση των αιτήσεων</b>  <b>9) Να πρωτοκολλούν όλες τις αιτήσεις και να δίνουν τον αριθμό πρωτοκόλλου</b>  <b>10) Να εξυπηρετούν κατά προτεραιότητα, τα άτομα με ειδικές ανάγκες και να φροντίζουν για την πρόσβασή τους στις υπηρεσίες</b></p>
<p><b>ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ</b></p>	<p><b>Οι πολίτες έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν τις αιτήσεις τους και τηλεφωνικά στον αριθμό 1502</b>, για την έκδοση και αποστολή, με συστημένη επιστολή στη διεύθυνσή τους, ορισμένων πιστοποιητικών (γέννησης, ληξιαρχικών πράξεων, στρατολογικής κατάστασης, ποινικού μητρώου, φορολογικής ενημερότητας, σπουδών, πιστοποιητικών που εκδίδουν το ΤΣΜΕΔΕ, οι υπηρεσίες Αγροτικής Ανάπτυξης, Πρόνοιας και Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης κ.λ.π). Για όλη την Ελλάδα το κόστος της τηλεφωνικής αίτησης ανέρχεται στο ποσό των 1,5€. και το κόστος της συστημένης επιστολής, επίσης στο ποσό των 1,5€.</p>
<p><b>ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ</b></p>	<p>Οι υπηρεσίες που μπορούν να επικυρώνουν φωτοαντίγραφα δημοσίων εγγράφων διοικητικών αρχών είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Η υπηρεσία που εξέδωσε το πρωτότυπο ή το ακριβές αντίγραφο απ' όπου το φωτοαντίγραφο</li> <li>▪ Η υπηρεσία όπου υποβάλλεται το φωτοαντίγραφο</li> <li>▪ Οποιαδήποτε δημόσια, δημοτική ή κοινοτική αρχή, δικηγόροι και συμβολαιογράφοι</li> <li>▪ Ο ίδιος ο πολίτης, βεβαιώνει με υπεύθυνη δήλωσή του την πιστότητα των φωτοαντιγράφων και αντιγράφων, προσδίδοντας τους ισχύ ίση με το πρωτότυπο (σ.σ. η ψευδής δήλωση ή η απόκρυψη των αληθινών γεγονότων τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών (3) μηνών κατά το άρθρο 22 παρ. 6 Ν.1599/1986 ΦΕΚ 75<sup>Α</sup>).</li> </ul> <p><b>Σημείωση:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, που προβλέπει ο νόμος σε ορισμένες υπηρεσίες πρέπει να υποβάλλονται τα πρωτότυπα στοιχεία και όχι τα επικυρωμένα φωτοαντίγραφα. Η υπηρεσία που ζητάει από τον πολίτη το πρωτότυπο θα πρέπει να αναφέρει και τη συγκεκριμένη διάταξη που επιβάλλει αυτή την υποχρέωση (άρθρο 14 Ν.1599/86 και άρθρο 11 Ν.2690/1999 ΦΕΚ 45<sup>Α</sup>).</li> <li>✓ Αντίγραφα εγγράφων μη εκδοθέντων από Διοικητικές Αρχές της Χώρας (π.χ. έγγραφα των Δικαστικών και Εκκλησιαστικών Αρχών, έγγραφα συμβολαιογράφων και δικηγόρων όπως και τα Ιδιωτικά έγγραφα κτλ.) δεν επικυρώνονται από οποιαδήποτε δημόσια ή δημοτική υπηρεσία και ο πολίτης απευθύνεται κατά περίπτωση, σε συμβολαιογράφο ή δικηγόρο ή στην Αρχή που εξέδωσε το πρωτότυπο.</li> <li>✓ Για τα δημόσια έγγραφα άλλης χώρας και την επικύρωσή τους, σύμφωνα με την σύμβαση της Χάγης (1961), προκειμένου να γίνουν αποδεκτά πρέπει να έχουν επικυρωθεί (ως προς το γνήσιο της υπογραφής του υπογράφοντος) από την Προξενική ή Διπλωματική Αρχή της Χώρας που θα τα χρησιμοποιήσει και εδρεύει στη Χώρα που τα εξέδωσε είτε από Προξενική ή Διπλωματική Αρχή της Χώρας που τα εξέδωσε και εδρεύει στη Χώρα που ο πολίτης θα τα χρησιμοποιήσει (Ν.1497/1989).</li> <li>✓ Η Μεταφραστική Υπηρεσία του Υπουργείου Εξωτερικών έχει την αρμοδιότητα για επίσημη μετάφραση δημοσίων και ιδιωτικών εγγράφων (τηλέφωνα επικοινωνίας 210-3244035, 210-3239545 και για το τμήμα επικύρωσης ελληνικών εγγράφων τηλ: 210-3683116).</li> </ul>
<p><b>ΑΥΤΕΠΑΓΓΕΛΤΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ</b></p>	<p>- <b>Τι σημαίνει «αυτεπάγγελτη αναζήτηση»;</b>  Αυτεπάγγελτη αναζήτηση σημαίνει ότι οι υπηρεσίες των Υπουργείων, των ΝΠΔΔ, των Περιφερειών, των Δήμων και των Κοινοτήτων, προκειμένου να διεκπεραιώσουν υπόθεσή σου, αναζητούν υπηρεσιακά εκείνες, αντί για σένα, πάνω από 210 δικαιολογητικά, είτε υποχρεωτικά είτε κατόπιν συναίνεσής σου. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι δεν προσκομίζεις κανένα από αυτά τα πιστοποιητικά σε δημόσια υπηρεσία, όταν υποβάλλεις αίτηση που πρέπει να συνοδεύεται από τέτοιου είδους δικαιολογητικά, αλλά η υπηρεσία είναι υποχρεωμένη να τα αναζητήσει μόνη της (Ν. 3242/2004 &amp; Ν. 3448/2006).</p> <p>- <b>Ποια η διαφορά μεταξύ της υποχρεωτικής αυτεπάγγελτης αναζήτησης και της αυτεπάγγελτης αναζήτησης κατόπιν συναίνεσης του ενδιαφερόμενου;</b>  Και στις δυο περιπτώσεις η δημόσια υπηρεσία είναι υποχρεωμένη να αναζητήσει αυτεπάγγελτα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Η διαφορά έγκειται στο γεγονός ότι στην υποχρεωτική αναζήτηση η δημόσια υπηρεσία σε ενημερώνει απλώς ότι θα αναζητηθούν από εκείνη κάποια ή το σύνολο των δικαιολογητικών που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση υπόθεσής σου ενώ στην άλλη περίπτωση συναινείς ρητά, δηλαδή εξουσιοδοτείς την υπηρεσία να τα αναζητήσει αντί για σένα.</p> <p>- <b>Τι κερδίζεις από την αυτεπάγγελτη αναζήτηση;</b>  Πολύ απλά εξοικονομείς χρόνο και κόπο γιατί γλυτώνεις ταλαιπωρία. Δεν χρειάζεται πλέον να μετακινείσαι από υπηρεσία σε υπηρεσία, προκειμένου να συγκεντρώσεις δικαιολογητικά τα οποία στη συνέχεια θα καταθέσεις σε άλλη δημόσια υπηρεσία.</p>

**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΥ  
ΑΝΑΖΗΤΟΥΝΤΑΙ  
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ**

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ**

Πιστοποιητικό γέννησης, οικογενειακής κατάστασης, εγγραφής ανδρών στα μητρώα αρρένων, αντίγραφο ή απόσπασμα ληξιαρχικής πράξης γέννησης, γάμου, θανάτου.

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ**

Πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης τύπου Α' και Β.'

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ**

Συνταξιοδοτική απόφαση λόγω γήρατος, αναπηρίας και θανάτου όλων των ασφαλιστικών ταμείων (κύριας και επικουρικής ασφάλισης) αρμοδιότητας Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Απόφαση αναγνώρισης στρατιωτικής υπηρεσίας όλων των ασφαλιστικών ταμείων (κύριας και επικουρικής ασφάλισης) αρμοδιότητας Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας από τους φορείς κύριας ασφάλισης αρμοδιότητας Γενικής Γραμματείας Κοινωνικών Ασφαλίσεων.

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ**

Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου γενικής ή δικαστικής χρήσης, Πιστοποιητικό περί μη πτώχευσης, περί μη έκδοσης απόφασης αναγκαστικής εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης ή πτωχευτικού συμβιβασμού, περί μη κατάθεσης αίτησης για αναγκαστική διαχείριση, περί μη τροποποίησης καταστατικού εταιρείας ή σωματείου, στο οικείο βιβλίο (μητρώο) του Πρωτοδικείου, περί μη θέσεως σε δικαστική συμπάρσταση, Πιστοποιητικό ότι δεν τελεί υπό εκκαθάριση, υπό πτωχευτικό συμβιβασμό ή άλλη ανάλογη κατάσταση, υπό αναγκαστική διαχείριση, υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση, Αντίγραφο καταστατικού εταιρείας ή σωματείου που έχει κατατεθεί στο οικείο Πρωτοδικείο.

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ, ΑΙΓΑΙΟΥ & ΝΗΣΙΩΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**

Βεβαίωση ΥΕΝ/ΚΕΕΠ ότι το συγκεκριμένο κατάσταση πληροί τις απαιτήσεις του κανονισμού ενδιαίτησης επιβατών, επικυρωμένο φωτοαντίγραφο του εν ισχύει Πρωτοκόλλου Γενικής Επιθεώρησης.

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΜΟΝΙΜΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΙ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΙΔΑΧ ΥΠΟΥΡΓΕΙΩΝ, ΑΥΤΟΤΕΛΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΟΤΑ Α' & Β' ΒΑΘΜΟΥ ΚΑΙ ΝΠΔΔ.**

Βεβαίωση προϋπηρεσίας, πιστοποιητικό υπηρεσιακών μεταβολών, βεβαίωση/πιστοποιητικό υπαλληλικής ιδιότητας, βεβαίωση αποδοχών / μισθοδοσίας.

❖ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΥ ΑΝΑΖΗΤΟΥΝΤΑΙ ΚΑΤΟΠΙΝ ΣΥΝΑΙΝΕΣΗΣ ΤΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ**

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ**

Βεβαίωση ασφάλισης ή μη στον Οίκο Ναύτου, διαγραφής από τον Οίκο Ναύτου, βεβαίωση θαλάσσιας υπηρεσίας, περί μη οφειλής από το Ναυτικό Επιμελητήριο Ελλάδος κλπ.

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

Βεβαίωση φορολογικής ενημερότητας, Εκκαθαριστικό σημείωμα δήλωσης φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων.

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

Βεβαίωση για την εκπροσώπηση Ανώνυμης Εταιρείας, ότι οι μετοχές Ανώνυμης Εταιρείας είναι ονομαστικές περί σκοπού Ανώνυμης Εταιρείας και περί του ύψους του μετοχικού της κεφαλαίου, νόμιμης λειτουργίας εταιρείας εμπορίας πετρελαιοειδών κλπ.

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ**

Βεβαίωση χορήγησης επάρκειας διδασκαλίας ξένων γλωσσών, σπουδών για μαθητές Α/θμιας και Β/θμιας Εκπαίδευσης, γνήσιο αντίγραφο του Κρατικού Πιστοποιητικού Γλωσσομάθειας κλπ.

**ΔΟΤΑΠ** – Βεβαίωση για το ομοταγές Πανεπιστημίων ή άλλων ιδρυμάτων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ και ΤΕΙ της αλλοδαπής, υποβολής αίτησης για αναγνώριση τίτλου σπουδών αλλοδαπής. Ακριβές αντίγραφο βαθμολογικής αντιστοιχίας – πράξης αναγνώρισης.

**ΑΕΙ** – Πιστοποιητικό φοιτητικής ιδιότητας, περάτωσης σπουδών, παροχής ή μη υγειονομικής περίθαλψης, βεβαίωση – πιστοποιητικό διαγραφής, Αποφοιτήριο κλπ.

**ΤΕΙ** – Πιστοποιητικό σπουδών (για στρατολογία), αποφοίτησης – Αντίγραφο πτυχίου ΤΕΙ, βεβαίωση σπουδαστών κλπ.

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ**

Βεβαίωση για το ποσό οικονομικής ενίσχυσης (ελαιόλαδο), εγγραφής στο Μητρώο Αγροτών (για τους αρχηγούς εκμεταλλεύσεων και για μέλη – αγρότες), Βεβαίωση με το ποσό επιδότησης της τελευταίας χρονιάς (αιγοπρόβατα), απόσταξης σταφυλιών κλπ.

➤ **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ**

	<p><b>ΙΚΑ – ΕΤΑΜ</b> – Βεβαίωση μη απογραφής, ημερομηνίας απογραφής στο Ίδρυμα.  <b>ΟΓΑ</b> – Βεβαίωση συνταξιοδότησης ή μη, ασφάλισης ή μη κλπ.  <b>ΤΑΠ.ΟΤΕ</b> – Βεβαίωση ποσού κύριας σύνταξης, συνταξιοδότησης ή μη, χρόνου επικουρικής ασφάλισης κλπ.  <b>Τ.Σ.Α.Υ.</b> – Αντίγραφο συνταξιοδοτικής απόφασης, βεβαίωση ασφάλισης ή μη, διαγραφής από την περιθαλψη του Ταμείου για τον ασφαλισμένο και τα προστατευόμενα μέλη του, μη οφειλής για ελεύθερους επαγγελματίες κλπ.  <b>Τ.Ε.Α.Δ.Υ.</b> – Βεβαίωση διαδοχικής ασφάλισης, βεβαίωση για φορολογική χρήση κλπ.  <b>Τ.Α.Ξ.Υ.</b> – βεβαίωση ασφαλιστικής ικανότητας στο ΤΑΞΥ, διαγραφής από το ΤΑΞΥ κλπ.  <b>ΤΑ.ΠΑ.Ε.Λ.</b> – Δελτίο διαδοχικής ασφάλισης, βεβαίωση συνταξιοδότησης ή μη κλπ.  <b>Τ.Α.Δ.Κ.Υ.</b> – Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης για τους εν ενεργεία υπαλλήλους των Δήμων, Κοινοτήτων, υπαλλήλων των ΝΠΔΔ των ΟΤΑ κλπ.  <b>Τ.Ε.Α.Η.Ε.</b> – Βεβαίωση ποσού σύνταξης, συνταξιοδότησης ή μη κλπ.</p> <p>➤ <b>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ &amp; ΤΡΟΦΙΜΩΝ</b></p> <p>Βεβαίωση για το ποσό οικονομικής ενίσχυσης (ελαιόλαδο), εγγραφής στο μητρώο Αγροτών (για τους αρχηγούς εκμεταλλεύσεων και για τα μέλη – αγρότες), Βεβαίωση με το ποσό επιδότησης της τελευταίας χρονιάς (αιγοπρόβατα), απόσταξης σταφυλιών κλπ.</p> <p><i>Επίσης αναζητούνται αυτεπάγγελτα και πιστοποιητικά αρμοδιότητας των Ταμείων Πρόνοιας Δικηγόρων Θεσσαλονίκης, Πρόνοιας Δικηγόρων Πειραιά, Σύνταξης και Επικουρικής Ασφάλισης Προσωπικού Γεωργικών Συνεταιρισμών Οργανώσεων, Ασφάλισης Ναυτικών Πρακτόρων &amp; Υπαλλήλων, Ασφάλισης Προσωπικού της Ασφαλιστικής Εταιρείας Η ΕΘΝΙΚΗ, Ασφάλισης Προσωπικού Εμπορικής Τράπεζας της Ελλάδας – Κλάδος Ασθένειας, Επικουρικής Ασφάλισης &amp; Κοινής Διαμονής Πρατηριούχων υγρών καυσίμων και του Ταμείου Συντάξεων Προσωπικού Ηλεκτρικών Σιδηροδρόμων Αθήνας – Πειραιά.</i></p> <p><u>Σε περίπτωση μη εφαρμογής από υπαλλήλους του Δημοσίου και των ΝΠΔΔ των περιπτώσεων των διαδικασιών και καταπολέμησης της γραφειοκρατίας διατάξεων</u>, ο πολίτης έχει δικαίωμα να υποβάλλει καταγγελία, μέσω ΚΕΠ, για την άσκηση πειθαρχικής εξουσίας από τον Υπουργό Εσωτερικών.</p> <p><b>Που να απευθυνθείτε:</b>  <b>Στην τηλεφωνική γραμμή 1564</b>  <b>Στη ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ</b>  <b>Βασ. Σοφίας 15, ΤΚ 106 74 Αθήνα</b>  <b>Τηλέφωνο: 213-1313163, -136, -152, -154, -155, -126, -161</b>  <b>Fax: 213-1313175, 210-3389147</b>  <b>Ηλεκτρονική διεύθυνση: www.ypes.gr</b></p>
<p><b>ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ</b></p> <p>(Ν. 1943/1991 (ΦΕΚ 50 Α') Άρθρο 5</p> <p>(Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45 Α') Άρθρο δεύτερο και άρθρα 4,5</p> <p>(Ν. 3230/2004 (ΦΕΚ 44 Α') Άρθρο 11</p> <p>(Ν. 3242/2004 (ΦΕΚ</p>	<p>➤ <b>Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, έχουν υποχρέωση:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να απαντούν στις αιτήσεις και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερόμενων πολιτών, μέσα σε προθεσμία <b>πενήντα (50)</b> ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες.</li> <li>• Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία των 50 ημερών παρατείνεται κατά <b>δέκα (10)</b> ακόμη ημέρες, δηλαδή γίνεται συνολικά 60 ημέρες.</li> <li>• Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε <b>τρεις (3)</b> ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία.</li> <li>• Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός <b>πέντε (5)</b> τουλάχιστον ημερών πριν την εκπνοή των ισχυουσών προθεσμιών, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα τους λόγους της καθυστέρησης, τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του για την παροχή πληροφοριών και κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.</li> <li>• Να χορηγούν άμεσα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγησή τους δεν είναι δυνατή, αποστέλλονται ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο ενδιαφερόμενος, το αργότερο σε <b>δέκα (10)</b> ημέρες.</li> <li>• Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων ή την αιτιολογημένη απόρριψη του αιτήματος είναι <b>20 ημέρες</b></li> </ul>

<p>102Α') Άρθρο 6,7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Μέσα στην προθεσμία αυτή κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων, όπως επίσης, στις περιπτώσεις που κάποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον, μπορεί να λαμβάνει γνώση ακόμα και των ιδιωτικών εγγράφων.</li> <li>• Τα ΚΕΠ υποχρεούται να διαβιβάζουν στις αρμόδιες υπηρεσίες τις υποβληθείσες αιτήσεις εντός της επόμενης από την υποβολή τους ημέρας.</li> </ul> <p><b>Σημείωση:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Με τον όρο διοικητικά έγγραφα νοούνται όσα έγγραφα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις.</li> <li>- Με τον όρο ιδιωτικά έγγραφα νοούνται αυτά που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με την υπόθεση του πολίτη, η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.</li> </ul> <p><b>ΠΡΟΣΟΧΗ:</b> Κατ' εξαίρεση, με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις που έχουν δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, έχουν καθορισθεί ειδικές προθεσμίες για τη διεκπεραίωση πολύπλοκων υποθέσεων.</p> <p>➤ <b>Σε ποιες υποθέσεις δεν ισχύουν οι προθεσμίες</b></p> <p>Οι προθεσμίες δεν ισχύουν στις περιπτώσεις που η υπόθεση αφορά:</p> <p>Αναγνώριση απαιτήσεων κατά του Δημοσίου, εφόσον υφίσταται σχετική εκκρεμής δίκη, καθώς και για τις περιπτώσεις όπου απαιτείται εμφάνιση του ενδιαφερόμενου ενώπιον συλλογικού οργάνου και η μη προσέλευσή του οφείλεται σε υποκειμενικούς ή αντικειμενικούς λόγους.</p> <p>Επίσης υπέρβαση των προθεσμιών συγχωρείται σε περίπτωση ανώτερης βίας, καθώς και όταν ο ενδιαφερόμενος επικαλείται τη συνδρομή γεγονότων γνωστών στη υπηρεσία.</p> <p>➤ <b>Πότε οι υπηρεσίες απαλλάσσονται της υποχρέωσης.</b></p> <p>Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από την υποχρέωση να σας απαντήσουν στην προθεσμία των 50 ή 60 ημερών εάν κρίνουν ότι το αίτημα σας είναι φανερά παράλογο, αόριστο ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό. Οι πολίτες όμως διατηρούν το δικαίωμα της προσφυγής στις αρμόδιες ειδικές επιτροπές (βλέπε παρακάτω) για καταβολή αποζημίωσης, οι οποίες και θα κρίνουν επί της ουσίας τη συνδρομή των παραπάνω λόγων για μη απάντηση.</p> <p>Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε τον ιστοχώρο της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, <a href="http://www.gspa.gr/">http://www.gspa.gr/</a> στη θεματική ενότητα «Επικαιρότητα».</p>
<p><b>ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΑΚΡΟΑΣΗ</b></p>	<p><b>Οι διοικητικές αρχές, πριν από κάθε ενέργεια ή μέτρο σε βάρος των δικαιωμάτων ή συμφερόντων συγκεκριμένου προσώπου, οφείλουν να καλούν τον ενδιαφερόμενο να εκφράσει τις απόψεις του, εγγράφως ή προφορικά.</b></p> <p>Εξαίρεση υπάρχει, στην περίπτωση κινδύνου ή επιτακτικού δημοσίου συμφέροντος.</p>
<p><b>ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ</b></p>	<p>Οι πολίτες έχουν δικαίωμα να ζητούν διοικητικές πληροφορίες, καθώς και πληροφορίες για προσλήψεις στο δημόσιο τομέα, από το Κέντρο Διοικητικών Πληροφοριών, ή μέσω internet στη διεύθυνση <a href="http://www.gspa.gr">www.gspa.gr</a> . Πληροφορίες για προκηρύξεις αναφορικά με προσλήψεις προσωπικού στο δημόσιο τομέα, περιλαμβάνονται στο ειδικό τεύχος του ΑΣΕΠ και στην εβδομαδιαία εφημερίδα του Υπουργείου Εσωτερικών.</p>
<p><b>ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ</b></p>	<p>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 επιχειρήσεων του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους. Η υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς στο συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης δεν αναιρεί τη σχετική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη ως</p>

<p><b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ</b></p>	<p>ανεξάρτητης αρχής, ούτε τις αρμοδιότητες άλλων ελεγκτικών οργάνων και αρχών, καθώς και του Ελεγκτή Νομιμότητας.          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 <b>άρθρου 217 του Κ.Δ.Κ.</b>, εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της. Ο συμπαραστάτης μπορεί επίσης να προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεων 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.</p>
<p><b>ΠΡΟΣΦΥΓΗ ΣΤΟ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b></p>	<p>Σε περίπτωση κακοδιοίκησης, ο πολίτης μπορεί να προσφύγει στο Συνήγορο του Πολίτη, με ενυπόγραφη αναφορά.</p> <p>Η αναφορά υποβάλλεται μέσα σε έξι (6) μήνες, αφότου ο ενδιαφερόμενος λάβει γνώση των ενεργειών ή παραλείψεων της Διοίκησης. Οι υπηρεσίες της Ανεξάρτητης αυτής Αρχής παρέχονται χωρίς χρηματική επιβάρυνση για τον πολίτη.</p> <p>➤ <b>ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ</b></p> <p>Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι ανεξάρτητη Αρχή. Ιδρύθηκε με το Νόμο 2477/1997 ΦΕΚ 59<sup>Α</sup> όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3094/2003 ΦΕΚ 10<sup>Α</sup>.</p> <p>Ο συνήγορος του Πολίτη ερευνά χωρίς επιβάρυνση ενέργειες ή παραλείψεις της δημόσιας διοίκησης και ιδιωτών που παραβιάζουν τα δικαιώματα του πολίτη.</p> <p>Ο συνήγορος του Πολίτη εδρεύει στην Αθήνα, (Χατζηγιάννη Μέξη 5, περιοχή Χίλτον, ΤΚ 115 28) και δέχεται αναφορές από πολίτες και νομικά πρόσωπα, ανεξαρτήτως εθνικότητας, που αντιμετωπίζουν πρόβλημα κατά τη συναλλαγή τους με κάποια ελληνική δημόσια υπηρεσία στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό. Τα γραφεία του είναι ανοικτά από τις 8:30 το πρωί έως τις 2:00 το μεσημέρι, από τη Δευτέρα έως την Παρασκευή. Αναφορές μπορούν να υποβληθούν κα με fax: 210-7292129.</p> <p>✓ <b>Η αποστολή του</b></p> <p>Αποστολή του Συνηγόρου του Πολίτη είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και των δημόσιων υπηρεσιών με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας, είναι επίσης η προάσπιση όπως επίσης και η προαγωγή των δικαιωμάτων του παιδιού.</p> <p>✓ <b>Πότε είναι αρμόδιος για μια υπόθεση</b></p> <p>Ο ΣτΠ είναι αρμόδιος για υποθέσεις που αναφέρονται στις υπηρεσίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Του δημοσίου</li> <li>• Των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (κοινότητες, δήμοι, περιφέρειες)</li> <li>• Των λοιπών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου</li> <li>• Των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας (ΕΥΔΑΠ, ΔΕΗ, ΕΛΤΑ κλπ)</li> <li>• 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 η ως μέτοχος. Εξαιρούνται οι τράπεζες και το Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.</li> </ul> <p>✓ <b>Πότε δεν είναι αρμόδιος για μια υπόθεση</b></p> <p>Δεν είναι αρμόδιος:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αν έχουν περάσει τουλάχιστον 6 μήνες από τότε που ο πολίτης πληροφορήθηκε την τελευταία, σχετική με την υπόθεσή του, πράξη ή παράλειψη της δημόσιας διοίκησης και δεν προέβη σε καμία άλλη ενέργεια προς αυτήν.</li> <li>• Σε διαφορές μεταξύ ιδιωτών</li> </ul>



- Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η διοικητική ενέργεια έχει γεννήσει ή δημιουργήσει δικαιώματα και ευνοϊκές καταστάσεις υπέρ τρίτων που ανατρέπονται μόνο με δικαστική απόφαση, εκτός αν προφανώς συντρέχει παρανομία ή αν προφανώς συντρέχει παρανομία ή αν τα δικαιώματα αυτά έχουν σχέση κατά το κύριο αντικείμενό τους με την προστασία του περιβάλλοντος.

Στην αρμοδιότητά του δεν υπάγονται επίσης:

- Θέματα που αφορούν στην υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών
- Ζητήματα που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστηρίων
- Θέματα που ανήκουν στην αρμοδιότητα ορισμένων αρχών (π.χ. των δικαστικών αρχών, του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, της ΕΥΠ) ή άλλων ανεξάρτητων διοικητικών αρχών (π.χ. του ΑΣΕΠ)
- Θέματα που αφορούν την εθνική άμυνα και ασφάλεια
- Υποθέσεις που αφορούν την κρατική ασφάλεια
- Τα θρησκευτικά νομικά πρόσωπα ως προς τη διαχείριση της πολιτικής λειτουργίας
- Οι υπηρεσίες του Υπουργείου Εξωτερικών για δραστηριότητες που ανάγονται στην εξωτερική πολιτική ή στις διεθνείς σχέσεις της χώρας.

✓ **Πότε επιλαμβάνεται μιας υπόθεσης;**

- Ο Συνήγορος του Πολίτη επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στις αρμοδιότητες του, ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης 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 του πλαγίου έως τον δεύτερο βαθμό, τον επίτροπο ή τον προσωρινό επίτροπο, καθώς και από τρίτο πρόσωπο που έχει παρόντος νόμου, ως παιδί νοείται όποιος δεν έχει συμπληρώσει το δέκατο έτος της ηλικίας του.
- 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.

✓ **Σε ποιες ενέργειες έρευνας και διαμεσολάβησης προβαίνει;**

- Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ζητάει από τις δημόσιες αρχές κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο στοιχείο για την υπόθεση, να εξετάζει πρόσωπα, να ενεργεί αυτοψία και να παραγγέλνει πραγματογνωμοσύνη
- Ο συνήγορος του Πολίτη μπορεί κατά την έρευνα των υποθέσεων να ζητάει τη συνδρομή του Σώματος Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης ή άλλων ελεγκτικών σωμάτων της διοίκησης.
- Για την προάσπιση των δικαιωμάτων του παιδιού, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ζητάει με ειδικά αιτιολογημένο έγγραφο του έγγραφα ή άλλα στοιχεία για την υπόθεση, διασφαλίζοντας τα προσωπικά και επαγγελματικά απόρρητα.
- Μετά το πέρας της έρευνας ο Συνήγορος του Πολίτη, εφόσον το απαιτεί η φύση της υπόθεσης, μπορεί να συντάξει πόρισμα το οποίο γνωστοποιεί στον καθ' ύλη αρμόδιο υπουργό και στις αρμόδιες υπηρεσίες, διαμεσολαβεί δε με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος του πολίτη.
- Ο Συνήγορος του Πολίτη ενημερώνει σε κάθε περίπτωση τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσής του.
- Το προσωπικό της Αρχής έχει το καθήκον να διασφαλίζει την εχεμύθεια 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.

✓ **Τι κάνει αν διαπιστώσει παρανομία;**

- Αν κατά την έρευνα διαπιστωθεί παράνομη συμπεριφορά λειτουργού, υπαλλήλου ή μέλους της διοίκησης, ο Συνήγορος του Πολίτη διαβιβάζει την έκθεση στο αρμόδιο όργανο.
- Ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να τάσσει εύλογη προθεσμία για ενέργειες και σε σοβαρές περιπτώσεις, να προκαλέσει με έγγραφο του προς το αρμόδιο όργανο την πειθαρχική δίωξη του υπαίτιου λειτουργού ή υπαλλήλου για την παράλειψη άσκησης του ενδεικνυόμενου ελέγχου.

✓ **Ποιες είναι οι υποχρεώσεις των δημοσίων υπηρεσιών για τη συνεργασία με το Συνήγορο του Πολίτη;**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Όλες οι υπηρεσίες οφείλουν να διευκολύνουν με κάθε τρόπο την έρευνα.</li> <li>• Οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να ενημερώνουν το ΣΤΠ για ενέργειές τους σχετικά με την εφαρμογή των προτάσεων του για τους λόγους που δεν επιτρέπουν την αποδοχή τους, εντός της προθεσμίας που τους έχει ταχθεί .</li> <li>• Άρνηση λειτουργού ή υπαλλήλου ή μέλους της διοίκησης να συνεργαστεί με τον Συνήγορο του Πολίτη κατά τη διεξαγωγή της έρευνας συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα παράβασης καθήκοντος, για τα δε μέλη της διοίκησης λόγο αντικατάστασής τους.</li> </ul> <p>✓ <b>Πως υποβάλλεται η αναφορά</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Με απλή αίτηση προς τον Συνήγορο του Πολίτη, από την οποία προκύπτουν σαφώς τα στοιχεία του ενδιαφερόμενου πολίτη. Η αίτηση υποβάλλεται:</li> <li>• Αυτοπροσώπως</li> <li>• Ταχυδρομικώς</li> <li>• Με τηλεομοιοτυπία (fax)</li> </ul> <p>✓ <b>Τι πρέπει να περιλαμβάνει η αναφορά</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνοπτική περιγραφή του προβλήματος</li> <li>• Ποια είναι η εμπλεκόμενη δημόσια υπηρεσία</li> <li>• Τις ενέργειες που έχουν προηγηθεί</li> <li>• Τα αποτελέσματά τους</li> <li>• Κάθε αποδεικτικό στοιχείο ή πληροφορία που μπορεί να βοηθήσει στη διερεύνηση του θέματος</li> </ul> <p>✓ <b>Που υποβάλλεται η αναφορά</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη, κατά τις εργάσιμες ημέρες Χατζηγιάννη Μέξη 5, 115 28 Αθήνα (περιοχή Χίλτον), 8:30π.μ. – 2μμ, 3<sup>ος</sup> όροφος.</li> <li>• Με fax στον αριθμό 210-7292129</li> <li>• Τηλέφωνο εξυπηρέτησης κοινού: 210 - 7289600</li> </ul>
	<p>❖ <b>Όταν δεν τηρούνται οι προθεσμίες για τη διεκπεραίωση υποθέσεων, οι πολίτες έχουν δύο δυνατότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να προσφύγουν στο Συνήγορο του Πολίτη, όπως ανωτέρω και</li> <li>• Να υποβάλλουν αίτηση για αποζημίωση μέχρι 586,940€ στην αρμόδια Επιτροπή της οικείας Αποκεντρωμένης Διοίκησης ή του Υπουργείου Εσωτερικών. (Ν. 2690/1999 άρθρο δεύτερο).</li> </ul> <p>Στην έδρα κάθε Αποκεντρωμένης Διοίκησης, λειτουργεί Επιτροπή με αρμοδιότητα την εξέταση υποθέσεων μη εμπρόθεσμης διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών, από τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, που ανήκουν γεωγραφικά στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση.</p> <p>Για υποθέσεις αρμοδιότητας των Υπουργείων, λειτουργεί όμοια Επιτροπή στη Δ/νση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη στο Υπουργείο Εσωτερικών (Βασ. Σοφίας 15, Αθήνα TK 106 74, τηλ: 210-3393101,-102,-106,-108,-113 και fax: 210-3393020, 3393100.</p> <p><b>ΠΡΟΣΟΧΗ:</b></p> <p>Η αίτηση υποβάλλεται από τον ενδιαφερόμενο στην αρμόδια Επιτροπή, μέσα σε εξήντα (60) ημέρες από την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης.</p>
<p><b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΙΤΗΣΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ</b></p>	<p>- Ο ενδιαφερόμενος πολίτης υποβάλλει αίτηση για πλήρη αποζημίωση λόγω μη τήρησης των προβλεπόμενων προθεσμιών, στην αρμόδια επιτροπή της οικείας Αποκεντρωμένης Διοίκησης για υπηρεσίες που γεωγραφικά ανήκουν στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση ή στο Υπουργείο Εσωτερικών αν πρόκειται για υπόθεση αρμοδιότητας των Υπουργείων. Το έντυπο της αίτησης αυτής χορηγείται στον πολίτη από τις ίδιες τις υπηρεσίες όπου υποβάλλεται η αίτηση, όπως και από τα ΚΕΠ. Σε περίπτωση έλλειψης εντύπου η αίτηση υποβάλλεται και σε απλό χαρτί ο δε αρμόδιος υπάλληλος υποχρεούται να συντάξει την αίτηση εφόσον το ζητήσει ο πολίτης. Η αίτηση μπορεί να σταλεί και ταχυδρομικά (με</p>

	<p>απόδειξη) ή με τηλεομοιοτυπία (fax).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Μετά την υποβολή στο Υπουργείο Εσωτερικών ή την Αποκεντρωμένη Διοίκηση, επιλαμβάνεται της υπόθεσης ο αρμόδιος εισηγητής, όπου και εισηγείται στην οικεία επιτροπή. Η οικεία επιτροπή, καθορίζει σε περίπτωση θετικής απόφασης το ύψος της καταβλητέας αποζημίωσης, μέσα σε δύο (2) μήνες από την υποβολή της αίτησης.</li> <li>- Η απόφαση της Επιτροπής αποτελεί για την αρμόδια υπηρεσία εντολή καταβολής στον πολίτη του ορισθέντος ποσού.</li> <li>- Σε περίπτωση αρνητικής για τον πολίτη απόφασης της Επιτροπής, αυτός δύναται να υποβάλλει ένταση κατ' αυτής στο ΣΤΕ μέσα σε 60 ημέρες από την κοινοποίησή της ( Π. Δ/μα 18/1989, άρθρο 45 και 46 παρ. 1).</li> </ul> <p><b>Σημείωση:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Τα παραπάνω δεν μπορούν να εφαρμοσθούν για τις Ανεξάρτητες Αρχές (π.χ. ΑΣΕΠ), επειδή ο έλεγχός τους από κάθε διοικητικό όργανο αποκλείεται από το Νόμο. Οι αρχές αυτές υπόκεινται μόνο σε κοινοβουλευτικό έλεγχο. Επίσης κατά των αποφάσεων τους είναι δυνατή η αίτηση ακυρώσεως στο ΣΤΕ και οι προβλεπόμενες από το Σύνταγμα και τους νόμους διοικητικές προσφυγές (Ν. 3051/2002, άρθρο 2 παρ. 1 και άρθρο 2 παρ. 8).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ</b></p>	<p>Οι αποφάσεις των συλλογικών οργάνων των δήμων και των περιφερειών αποστέλλονται υποχρεωτικά για έλεγχο νομιμότητας στην Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α., εφόσον αφορούν: α) ρυθμίσεις κανονιστικού περιεχομένου, β) την ανάθεση έργων, υπηρεσιών, μελετών και προμηθειών, γ) την αγορά και εκποίηση ακινήτων, δ) την κήρυξη αναγκαστικών απαλλοτριώσεων, ε) την επιβολή φόρων, τελών, δικαιωμάτων, στ) τη σύναψη κάθε μορφής συμβάσεων, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και εκείνες που προβλέπονται από ειδικές διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, ζ) τη σύναψη δανείων, η) τη διενέργεια τοπικού δημοψηφίσματος όταν τούτο προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία και θ) τις διαδικασίες κατάρτισης των επιχειρησιακών προγραμμάτων. Επίσης αποστέλλονται προς έλεγχο νομιμότητας οι αποφάσεις των επιχειρήσεων των δήμων και των περιφερειών, εκτός από τις αποφάσεις των ανωνύμων εταιρειών στις οποίες οι φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης δεν έχουν την πλειοψηφία, που αφορούν: α) αύξηση του μετοχικού κεφαλαίου, β) εκποίηση παγίων περιουσιακών στοιχείων και γ) λήψη δανείων.</p> <p>Η απόφαση αποστέλλεται για έλεγχο νομιμότητας συνοδευόμενη από αντίγραφο του αποδεικτικού δημοσίευσης και από τα έγγραφα στοιχεία που είναι αναγκαία για τη νόμιμη έκδοσή της, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από τη συνεδρίαση του συλλογικού οργάνου. Οι δήμοι, οι περιφέρειες και οι ανωτέρω επιχειρήσεις τους υποχρεούνται να διαβιβάζουν και κάθε επιπλέον στοιχείο που ζητείται από την Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α..</p> <p>Ο Ελεγκτής Νομιμότητας ελέγχει τη νομιμότητα της απόφασης μέσα σε αποκλειστική προθεσμία σαράντα (40) ημερών από την περιέλευσή της στην Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α. και εκδίδει υποχρεωτικά ειδική πράξη. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι η απόφαση είναι παράνομη, τότε αυτή ακυρώνεται.</p> <p><b>Αυτεπάγγελτος έλεγχος νομιμότητας</b></p> <p>Ο Ελεγκτής Νομιμότητας μπορεί αυτεπάγγελτως να ακυρώσει οποιαδήποτε απόφαση των συλλογικών ή μονομελών οργάνων των δήμων και των περιφερειών, των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου αυτών και των επιχειρήσεών τους, εκτός από τις αποφάσεις των ανωνύμων εταιρειών στις οποίες οι φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης δεν έχουν την πλειοψηφία, καθώς και των συνδέσμων για λόγους νομιμότητας, μέσα σε προθεσμία δύο μηνών αφότου η απόφαση έχει δημοσιευθεί ή εκδοθεί.</p> <p>Οι δήμοι, οι περιφέρειες, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου αυτών και οι επιχειρήσεις τους, καθώς και οι σύνδεσμοι υποχρεούνται να παρέχουν κάθε στοιχείο που ζητείται από την Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α. με σκοπό την άσκηση του ελέγχου νομιμότητας.</p> <p><b>Ειδική διοικητική προσφυγή - Αιτήσεις θεραπείας</b></p> <p>Οποιοσδήποτε έχει έννομο συμφέρον μπορεί να προσβάλει τις αποφάσεις των συλλογικών ή μονομελών οργάνων των δήμων, των περιφερειών, των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου αυτών και των συνδέσμων για λόγους νομιμότητας, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση της απόφασης ή την ανάρτησή της στο διαδίκτυο ή από την κοινοποίησή της ή αφότου έλαβε γνώση αυτής.</p> <p>Προσφυγή επιτρέπεται και κατά παράλειψης οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας των οργάνων της προηγούμενης παραγράφου. Στην περίπτωση αυτή η προσφυγή ασκείται εντός δεκαήμερου από την άπρακτη παρέλευση της ειδικής προθεσμίας που, τυχόν, τάσσει ο νόμος για την έκδοση της οικείας πράξης, διαφορετικά μετά την παρέλευση τριμήνου από την υποβολή της σχετικής αίτησης του ενδιαφερομένου.</p>

	<p>Ο Ελεγκτής Νομιμότητας αποφαινεται επί της προσφυγής μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών από την υποβολή της. Αν παρέλθει η ανωτέρω προθεσμία χωρίς να εκδοθεί απόφαση θεωρείται ότι η προσφυγή έχει σιωπηρώς απορριφθεί.</p> <p>Η άσκηση της ειδικής διοικητικής προσφυγής αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση ενδίκων βοηθημάτων ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.</p> <p>Ο Ελεγκτής Νομιμότητας είναι αρμόδιος να αποφαινεται επί:</p> <p>α) αιτήσεων θεραπείας για έργα με προϋπολογισμό μέχρι 5.000.000 ευρώ προ Φ.Π.Α., μελετών και υπηρεσιών που υπάγονται στις διατάξεις του ν. 3316/2005 (ΦΕΚ 42 Α') και αφορούν δήμους,</p> <p>β) αιτήσεων θεραπείας για έργα με προϋπολογισμό μέχρι 5.000.000 ευρώ προ Φ.Π.Α., μελετών και υπηρεσιών που υπάγονται στις διατάξεις του ν. 3316/2005 (ΦΕΚ 42 Α') και αφορούν περιφέρειες.</p> <p><b>Αναστολή εκτέλεσης</b></p> <p>Ο Ελεγκτής Νομιμότητας μπορεί, εφόσον υποβληθεί σχετικό αίτημα με την προσφυγή του προηγούμενου άρθρου, να αναστέλλει με απόφασή του την εκτέλεση της προσβαλλόμενης πράξης. Τα νομικά πρόσωπα της παραγράφου 1 περ. α' του άρθρου 227 ειδοποιούνται από την Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α. για την άσκηση της προσφυγής και τους παρέχεται σύντομη προθεσμία για την έκθεση των απόψεών τους. Αν συντρέχει εξαιρετικός λόγος επείγοντος ο Ελεγκτής Νομιμότητας μπορεί να αναστείλει την προσβαλλόμενη πράξη και πριν από τη διαβίβαση των απόψεων των ανωτέρω νομικών προσώπων.</p> <p>Η αναστολή χορηγείται εφόσον η προσφυγή παρίσταται προδήλως βάσιμη ή κρίνεται ότι ο ασκών την ειδική διοικητική προσφυγή θα υποστεί ανεπανόρθωτη ή δυσχερώς επανορθώσιμη βλάβη μέχρι την εξέτασή της.</p> <p>Η πράξη αναστολής ισχύει μέχρι την έκδοση απόφασης του Ελεγκτή Νομιμότητας επί της προσφυγής ή την άπρακτη πάροδο των δύο (2) μηνών, εντός των οποίων οφείλει να αποφανθεί ο Ελεγκτής Νομιμότητας κατά την παράγραφο 2 του προηγούμενου άρθρου.</p> <p>Ανάκληση της απόφασης που χορηγεί την αναστολή επιτρέπεται μόνο εφόσον γίνει επίκληση νεότερων κρίσιμων στοιχείων τα οποία δεν είχαν τεθεί υπόψη του Ελεγκτή Νομιμότητας κατά την έκδοση της απόφασής του ή μεταβλήθηκαν τα δεδομένα βάσει των οποίων χορηγήθηκε η αναστολή.</p> <p>Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να ρυθμίζονται ειδικότερα ζητήματα της διαδικασίας για τη χορήγηση αναστολής.</p>
<p><b>Προσφυγή σε Ανεξάρτητη Ευρωπαϊκή Αρχή  ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ</b></p>	<p>Κάθε πολίτης κράτους – μέλους της Ε.Ε. είναι ταυτόχρονα υπήκοος του κράτους αυτού και Ευρωπαίος πολίτης. Ένα από τα δικαιώματα του ως Ευρωπαίου πολίτη είναι να καταφεύγει στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή αν εκτιμά ότι είναι θύμα «κακής διοίκησης» των ευρωπαϊκών οργάνων και οργανισμών.</p> <p>Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής είναι ανεξάρτητη αρχή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αρμόδιος για να επεμβαίνει σε περιπτώσεις κακοδιοίκησης που εντοπίζει στα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας. Δέχεται παράπονα από τους ευρωπαίους πολίτες που θεωρούν ότι αδικήθηκαν από όργανα της Κοινότητας (Επιτροπή, Συμβούλιο, Κοινοβούλιο, ΔΕΚ, Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο κλπ) και διεξάγει έρευνες προτείνοντας τρόπους εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών. Οι αποφάσεις του δεν είναι βέβαια εκτελεστές (όπως άλλωστε και τα Πορίσματα του Συνηγούρου του Πολίτη) και η ισχύς τους βασίζεται στην πειθώ των νομικών τους επιχειρημάτων.</p> <p>✓ <b>Τι συνιστά περίπτωση κακής διοίκησης;</b></p> <p>Περίπτωση κακής διοίκησης σημαίνει ανεπαρκής ή πλημμελής διοίκηση. Συντρέχει περίπτωση κακοδιοίκησης όταν ένα θεσμικό όργανο δεν ενεργεί σύμφωνα με το νόμο (συμπεριλαμβανομένων των κανόνων για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων), η δεν σέβεται τις αρχές περί χρηστής διοίκησης.</p> <p>✓ <b>Ποια είναι τα θεσμικά όργανα και υπηρεσίες;</b></p> <p>Στα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ε.Ε. περιλαμβάνονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο</li> <li>• Το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης</li> </ul>

- Η επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (με εξαίρεση τη δικαιοδοτική του λειτουργία)
- Το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο
- Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή
- Η Επιτροπή των Περιφερειών της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
- Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
- Το Ευρωπαϊκό Γραφείο Επιλογής Προσωπικού (EPSO)
- Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF)
- Η Ευρωπαϊκή Αστυνομική Υπηρεσία (EUROPOL)
- Αποκεντρωμένοι οργανισμοί (όπως το Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Περιβάλλοντος, Το Γραφείο Εναρμόνισης της Εσωτερικής Αγοράς κλπ).

Ο ανωτέρω κατάλογος δεν είναι εξαντλητικός. Δικτυακός τόπος Ευropa: <http://www.europa.eu>.

#### ➤ **Καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή**

Τα πρόσωπα που επιθυμούν να υποβάλλουν καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή οφείλουν να τηρούν ορισμένες προϋποθέσεις παραδεκτού όσον αφορά:

**Τον καταγγέλοντα:** Κάθε ευρωπαίος πολίτης ή οποιοσδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που διαμένει ή έχει την καταστατική έδρα του σε ένα από τα κράτη μέλη της Ένωσης δύναται να υποβάλλει καταγγελία.

**Το αντικείμενο της καταγγελίας:** Η καταγγελία μπορεί να αφορά αποκλειστικά μια περίπτωση κακής διαχείρισης από μέρους των κοινοτικών θεσμικών και λοιπών οργάνων (π.χ. κατάχρηση εξουσίας). Είναι γραπτή σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες των Συνθηκών της Ε.Ε.

**Την προθεσμία:** Η καταγγελία για μια περίπτωση κακής διοίκησης πρέπει να υποβάλλεται εντός προθεσμίας δύο ετών από την ημερομηνία κατά την οποία τα γεγονότα περιήλθαν σε γνώση του πολίτη. Θα πρέπει να σημειωθεί το γεγονός ότι η καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή δεν διακόπτει τις προθεσμίες άσκησης προσφυγής στο πλαίσιο δικαστικών ή διοικητικών διαδικασιών.

**Την εξάντληση άλλων μέσων προσφυγής:** Πριν την υποβολή της καταγγελίας του, ο καταγγέλλων πρέπει να προβεί στις δέουσες ενέργειες στα ενδιαφερόμενα όργανα.

**Σημείωση:** Ο Διαμεσολαβητής δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν στη δικαιοσύνη ή επί των οποίων έχουν ήδη αποφανθεί τα δικαστήρια. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής θα εξετάσει την καταγγελία σας και θα σας ενημερώσει για την έκβαση της έρευνας του. Μια καταγγελία μπορεί να υποβληθεί στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή με απλή επιστολή ή σε ειδικό έντυπο. Η ηλεκτρονική μορφή του εντύπου καταγγελίας είναι διαθέσιμη στο δικτυακό τόπο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή: <http://www.ombudsman.eu>.

#### ✓ **Πώς έρχεται κανείς σε επαφή με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή;**

- Ταχυδρομικώς:

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

1 Avenue du President Robert Schuman, CS 30403, FR-67001 Strasbourg Cedex, France.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Τηλεφωνικός</u>: +33 (0) 388172313</li> <li>- <u>Μέσω fax</u>: +33 (0) 388179062</li> <li>- <u>Δικτυακός τόπος</u>: <a href="http://www.ombudsman.eu">http://www.ombudsman.eu</a></li> </ul> <p>✓ <b>Τι αποτελέσματα μπορείτε να περιμένετε;</b></p> <p>Εφόσον μια καταγγελία είναι παραδεκτή, ο Διαμεσολαβητής ενημερώνει το ενδιαφερόμενο όργανο σχετικά με την καταγγελία και το καλεί να υποβάλλει, εντός προθεσμίας τριών (3) μηνών, εμπειροστατωμένη γνώμη, η οποία στην συνέχεια διαβιβάζεται στον καταγγέλοντα που διαθέτει προθεσμία ενός μηνός για να υποβάλλει τυχόν παρατηρήσεις.</p> <p>Σε ορισμένες περιπτώσεις, επαρκεί για τη διευθέτηση της εν λόγω διαφοράς η ενημέρωση του ενδιαφερόμενου οργάνου, από το Διαμεσολαβητή σχετικά με την καταγγελία. Εφόσον το πρόβλημα δεν επιλυθεί κατά τρόπο ικανοποιητικό κατά την έρευνα, ο Διαμεσολαβητής επιχειρεί την εξεύρεση συμβιβαστικής λύσης μεταξύ των μερών. Εάν δεν είναι δυνατόν να εξευρευθεί συμβιβαστική λύση, ο Διαμεσολαβητής έχει τη δυνατότητα να απευθύνει συστάσεις τριών μηνών. Εάν το εν λόγω θεσμικό ή άλλο όργανο δεν αποδεχθεί τις συστάσεις αυτές, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να διαβιβάσει ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.</p> <p>✓ <b>Διορισμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή</b></p> <p>Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής εκλέγεται από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για τη διάρκεια της βουλευτικής περιόδου, δηλαδή για πέντε έτη. Επιλέγεται μεταξύ των προσωπικοτήτων που είναι πολίτες της Ένωσης, απολαύουν πλήρως των ατομικών και πολιτικών δικαιωμάτων τους και παρέχουν όλα τα εχέγγυα της ανεξαρτησίας.</p>
<p><b>Προσφυγή για θέματα Τραπεζικών και Επενδυτικών Διαφορών</b></p>	<p>➤ <b>ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Τι είναι:</u></li> </ul> <p><b>Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.)</b> είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα. Προήλθε από την ενοποίηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς και λειτουργεί από την 1/7/2005, με σκοπό να εξετάζει <b>δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες</b>, διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών και να επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Σε ποιους απευθύνεται:</u></li> </ul> <p>➤ <b>Σε καταναλωτές, επαγγελματίες</b> καθώς και σε <b>μικρές επιχειρήσεις</b> (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι 1.000.000€) που συναλλάσσονται με Τράπεζες. Εξαιρούνται οι γεωργικές, δασικές, αλιευτικές και μεταφορικές επιχειρήσεις.</p> <p>➤ <b>Σε επενδυτές</b> – φυσικά ή νομικά πρόσωπα που συναλλάσσονται με επενδυτικές εταιρείες, εκτός της σφαίρας των επαγγελματιών τους δραστηριοτήτων.</p> <p><u>Τι εξετάζει</u></p> <p>➤ <b>Διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών</b> (καταθέσεις, δάνεια, κάρτες, κλπ.) <b>και επενδυτικών μετοχών</b> (μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια, ομόλογα κλπ) <b>υπηρεσιών από τράπεζες ή επενδυτικές εταιρείες</b> (Χρηματοπιστωτικές Εταιρείες, Εταιρείες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Εταιρείες Λήψης και Διαβίβασης Εντολών) που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ. και είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα.</p> <p>➤ <b>Διασυνοριακές Διαφορές</b> ως μέλος του <b>FIN-NET</b> (Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών). Ο Μ.Τ.Ε.Υ. παρέχει ενημέρωση και βοήθεια σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα για τη διευθέτηση προβλημάτων που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές τους σε άλλο κράτος – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του</p>

Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.). Επίσης, εξετάζει παράπονα καταναλωτών άλλων κρατών – μελών της Ε.Ε. και του ΕΟΧ που ανέκυψαν από συναλλαγές τους με τράπεζες ή επενδυτικές εταιρείες εγκατεστημένες στην Ελλάδα που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ.

- Τι δεν εξετάζει

- Παράπονα για τα οποία δεν έχετε προηγουμένως απευθυνθεί στην **Τράπεζα ή την επενδυτική εταιρεία** που αφορά το θέμα.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. μετά **από ένα (1) μήνα**: α) από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρείας ή β) από την πάροδο δέκα (10) εργάσιμων ημερών χωρίς απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών.
- Παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. **μετά από τρεις (3) μήνες** αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε, εκτός αν αποδειχθεί ότι δεν μπορούσατε, με τη δέουσα επιμέλεια, να το γνωρίζετε νωρίτερα. Σε κάθε περίπτωση, πάντως ο Μ.Τ.Ε.Υ δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται μετά από ένα (1) χρόνο αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε.
- Παράπονα που αποτέλεσαν ή αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστικών αρχών.
- Παράπονα στα οποία εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελα.
- Παράπονα των οποίων έχει ήδη επιληφθεί ο Μ.Τ.Ε.Υ., εκτός αν υπάρχουν νέα αποδεικτικά στοιχεία.
- Παράπονα που σχετίζονται με την επιχειρηματική πολιτική μιας τράπεζας ή επενδυτικής εταιρείας (π.χ. τιμολόγιο, εγκρίσεις χορηγήσεων κλπ)
- Θέματα που σχετίζονται με αποφάσεις τράπεζας, που ενεργεί ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος ή ως διαχειριστής περιουσίας.
- Διαφορές που στο μεταξύ διευθετήθηκαν με την τράπεζα ή την επενδυτική εταιρεία.
- Θέματα γενικής πληροφόρησης για τις τράπεζες ή τις επενδυτικές εταιρείες και για τις υπηρεσίες που παρέχουν.

- **Πώς να υποβάλλω το παράπονό μου**

**ΠΡΩΤΟ ΒΗΜΑ** είναι να απευθυνθείτε **στον προϊστάμενο της αρμόδιας για συναλλαγή σας υπηρεσίας** της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρείας, ο οποίος κανονικά θα σας απαντήσει μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

**ΔΕΥΤΕΡΟ ΒΗΜΑ** αν δεν σας ικανοποιεί η λύση, απευθύνεστε εγγράφως στην **Υπηρεσία Πελατών** της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρείας που θα πρέπει να σας απαντήσει εγγράφως μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την υποβολή του παραπόνου σας.

**ΤΡΙΤΟ ΒΗΜΑ** αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντηση της υπηρεσίας πελατών ή αν περάσουν δέκα (10) εργάσιμες ημέρες χωρίς να πάρετε απάντηση μπορείτε να υποβάλλετε εγγράφως το παράπονό σας στον Μ.Τ.Ε.Υ. το αργότερο **μέσα σε ένα (1) μήνα** (από την απάντηση της υπηρεσίας πελατών ή από τον πάροδο των δέκα (10) εργάσιμων ημερών χωρίς απάντησή της).

Θυμηθείτε ότι η διαδικασία υποβολής παραπόνων στον Μ.Τ.Ε.Υ. είναι **έγγραφη**. Γι αυτό ζητήστε από τη τράπεζα την επενδυτική εταιρεία ή το γραφείο του ΜΤΕΥ το «**ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ προς τον Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών**».

- ❖ **Ποια είναι η διαδικασία εξέτασης**

1. Αρχικά ο Μ.Τ.Ε.Υ. προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς επιδιώκοντας να συμβιβάσει τα δύο μέρη. Αν τα μέρη αποδεχτούν την πρότασή του, η διαδικασία ολοκληρώνεται.
2. Εάν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Μ.Τ.Ε.Υ. διατυπώνει αιτιολογημένη έγγραφη σύσταση προς τα δύο μέρη, με σκοπό και πάλι την επίλυση της διαφοράς.

	<p>3. Τη σύσταση αυτή μπορεί κάθε μέρος να την δεχθεί ή να την απορρίψει εγγράφως.</p> <p>4. Αν η σύσταση το Μ.Τ.Ε.Υ. δεν γίνει δεκτή είτε από εσάς είτε από την τράπεζα ή την επενδυτική εταιρεία μπορείτε να επιδιώξετε την ικανοποίησή σας στα δικαστήρια.</p> <p><b>ΘΥΜΗΘΕΙΤΕ:</b></p> <p><b>Η διαδικασία εξέτασης παραπόνων από τον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμία περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή στη δικαιοσύνη.</b></p> <p><b>Οι υπηρεσίες του Μ.Τ.Ε.Υ. παρέχονται δωρεάν.</b></p> <p>Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το <a href="http://www.bank-omb.gr">www.bank-omb.gr</a></p> <p>Στοιχεία επικοινωνίας</p> <p><b>Διεύθυνση:</b> Καραγιώργη Σερβίας 12-14, 105 62, Αθήνα</p> <p><b>Τηλέφωνο:</b> 210-3376700</p> <p><b>Fax:</b> 210-3238821</p> <p><b>Email:</b> <a href="mailto:contact@bank-invest-omb.gr">contact@bank-invest-omb.gr</a></p> <p><b>Τ.Θ.:</b> 3391, 102 10, Αθήνα</p>
<p><b>ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΤΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b></p> <p><b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΙΑΣ ΣΤΑΣΗΣ</b></p>	<p>✓ <b>Τι είναι Ανταποκριτική Διοίκηση:</b></p> <p>Ο παλαιότερος προσανατολισμός της Δημόσιας Διοίκησης προς ένα σύστημα κανόνων που πρέπει να υπακούουν οι πολίτες – διοικούμενοι έχει αντικατασταθεί με ένα σύστημα που στοχεύει στην ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.</p> <p>Το νέο αξίωμα στο οποίο στηρίζεται η ανταποκριτική διοίκηση είναι απλό και συγκεκριμένο:</p> <p><u>Οι Δημόσιες Υπηρεσίες και Οργανισμοί υπάρχουν κυρίως για να εξυπηρετούν τους πολίτες.</u> Οι κλασικές αξίες της Δημόσιας Διοίκησης για ισότητα, νομιμότητα κλπ. εξακολουθούν να αποτελούν τη βάση για τη σύγχρονη Ανταποκριτική Διοίκηση αλλά παράλληλα θεωρούνται ως αναγκαίες προϋποθέσεις για τη δημιουργία νέων αξιών που προσδιορίζουν το είδος και την ποιότητα των υπηρεσιών της Διοίκησης προς τους πολίτες.</p> <p>Οι νέες αυτές αξίες είναι:</p> <p><b>A. Η διαφάνεια</b></p> <p>Οι πολίτες έχουν δικαίωμα να γνωρίζουν πώς εργάζεται η Δημόσια Διοίκηση, ποιες είναι οι αρμοδιότητες και οι επιτρεπόμενες ενέργειες του κάθε δημόσιου λειτουργού, ποιος είναι υπεύθυνος κατά περίπτωση κλπ.</p> <p><b>B. Η συμμετοχή των πολιτών</b></p> <p>Οι πολίτες δεν είναι πλέον παθητικοί αποδέκτες των αποφάσεων της Διοίκησης. Σε πολλές περιπτώσεις συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων ιδιαίτερα σε θέματα που τους αφορούν άμεσα, είτε μεμονωμένα, είτε μέσα από τη συμμετοχή τους σε συλλογικούς φορείς (σωματεία, συλλόγους, κλπ).</p> <p><b>Γ. Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πολιτών</b></p> <p>Η Διοίκηση έχει προχωρήσει και έχει σε μεγάλο βαθμό επιτύχει την αντικατάσταση της φιλοσοφίας «ένα μέγεθος για όλους τους πολίτες» (δηλαδή την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας για όλους) με τη νέα αντίληψη για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας με πολλούς τρόπους ώστε να ικανοποιούνται όλοι οι πολίτες στις ανάγκες ή τις επιθυμίες τους π.χ. ο πολίτης μπορεί να ζητήσει μια πληροφορία από τη Διοίκηση προφορικά, γραπτά,</p>



τηλεφωνικά, με fax, κλπ. ανάλογα με τις επιθυμίες του.

#### **Δ. Η προσβασιμότητα**

ΟΙ πολίτες πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση στη Διοίκηση με πολλούς τρόπους και σε ώρες που διευκολύνονται. Η ανάγκη αυτή οδήγησε στη δημιουργία των υπηρεσιών μιας στάσης.

##### ✓ **Τι είναι οι Υπηρεσίες μιας Στάσης**

Με τις παραδοσιακές αρχές η οργάνωση των Δημοσίων Υπηρεσιών απέβλεπε κατά κύριο λόγο στη διευκόλυνση της λειτουργίας τους, παρά στην εξυπηρέτηση του πολίτη. Η φιλοσοφία της σύγχρονης ανταποκριτικής Διοίκησης αντίθετα επιβάλλει οι δημόσιες υπηρεσίες να έχουν ως στόχο κυρίως τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Ο πολίτης με μια μόνο επίσκεψη σε μια μόνο Δημόσια Υπηρεσία, αν είναι δυνατόν, να ικανοποιεί όλες του τις ανάγκες.

##### ✓ **Ποιο είναι το συμβόλαιό μας με τους δημότες;**

Στόχος μας είναι κάθε δραστηριότητα, κάθε τμήμα, κάθε εργαζόμενος σε οποιοδήποτε επίπεδο, να συνεισφέρουν στην ικανοποίηση των δημοτών μας με το μικρότερο δυνατό κόστος. Για την υλοποίηση του στόχου αυτού ο Δήμος μας εφαρμόζει τις παρακάτω μορφές Υπηρεσιών μιας Στάσης:

##### ❖ **Εξυπηρέτηση από ένα σημείο**

Ο Δημότης εξυπηρετείται πλήρως από ένα μόνο σημείο. Αντί δηλαδή να απευθύνεται στις διάφορες υπηρεσίες του Δήμου μας απευθύνεται σε ένα μόνο σημείο, στο γραφείο Εξυπηρέτησης και Επικοινωνίας του δημότη ή στο τηλέφωνο 15..... από το οποίο θα μπορεί να λαμβάνει πληροφορίες που αφορούν το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών του Δήμου μας.

##### ❖ **Εξυπηρέτηση από ένα πρόσωπο**

Σε πολλές περιπτώσεις για την ικανοποίηση του αιτήματος του δημότη από το δήμο μας, απαιτείται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας μια σειρά από διαδοχικές ενέργειες των οργανικών μας μονάδων. Προκειμένου ο δημότης να μη ταλαιπωρείται απευθυνόμενος διαδοχικά σε διάφορα τμήματα και συνεργαζόμενος με διαφορετικούς υπαλλήλους μέχρι να ολοκληρωθεί η όλη διαδικασία, η Υπηρεσία μας ορίζει έναν υπάλληλο (πρόσωπο επαφής), ο οποίος μεριμνά για το θέμα του και συνεργάζεται με το συγκεκριμένο πολίτη-δημότη.

##### ❖ **Εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών**

Μια άλλη μορφή υπηρεσιών μιας στάσης που εφαρμόζει ο Δήμος μας είναι η ομαδοποίηση των πολιτών ανάλογα με τις ανάγκες τους και η εξυπηρέτηση τους από αντίστοιχες υπηρεσιακές μονάδες. Τέτοιες ομάδες είναι οι ηλικιωμένοι, τα άτομα με Ειδικές Ανάγκες, οι ετεροδημότες, οι μειονότητες κτλ. Με τον τρόπο αυτό ο ενδιαφερόμενος απευθύνεται σε μια μόνο υπηρεσία για την ικανοποίηση του αιτήματος του.

##### ❖ **Κέντρα εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)**

Στα ΚΕΠ που λειτουργεί ο Δήμος μας ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για όλα τα ζητήματα της Δημόσιας Διοίκησης και να προωθήσει προς διεκπεραίωση υποθέσεις που σχετίζονται με φορείς του Δημοσίου. Έτσι αποφεύγει τις χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες και κυρίως περιορίζει τις μετακινήσεις του σε ένα μόνο σημείο (one stop shop).

##### ✓ **Πως λειτουργεί το ΚΕΠ**

Ο πολίτης ενημερώνεται επί τόπου από τα εξειδικευμένα στελέχη του κέντρου για όλα τα ζητήματα της Δημόσιας Διοίκησης, αλλά και για τα υπάρχοντα ευρωπαϊκά προγράμματα. Αν υποβάλλει κάποιο αίτημα που αφορά υπόθεση που διεκπεραιώνει το ΚΕΠ απευθύνεται σε ένα στέλεχος του κέντρου και συμπληρώνει τη σχετική ηλεκτρονική αίτηση. Η αίτηση αποστέλλεται από το ΚΕΠ στην αρμόδια υπηρεσία όπου και πρωτοκολλείται. Το στέλεχος του ΚΕΠ αναλαμβάνει να παρακολουθεί μέχρι τέλους την εξέλιξη της υπόθεσης απαλλάσσοντας τον πολίτη από οποιαδήποτε άλλη μετακίνηση και

ταλαιπωρία. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, ο πολίτης παραλαμβάνει τα δικαιολογητικά του από το ΚΕΠ ή την αρμόδια υπηρεσία στην οποία απευθύνθηκε ή του αποστέλλονται στη διεύθυνση που επιθυμεί ταχυδρομικά ή με ταχυμεταφορά.

✓ **Ωράριο Λειτουργίας ΚΕΠ**

Από τις 8 το πρωί ως τις 8 το βράδυ (Δευτέρα έως Παρασκευή) και το Σάββατο από τις 8 το πρωί ως τις 2 το μεσημέρι.

➤ **ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ**

Ο Δήμος μας λειτουργεί ειδικό γραφείο ενημέρωσης για την απασχόληση που παρέχει συμβουλευτική δράση στους άνεργους δημότες μας με στόχο την υποστήριξή τους στην απασχόληση. Συνεργάζεται με τον Ο.Α.Ε.Δ., και τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης και άλλους φορείς καθώς και με τις ντόπιες επιχειρήσεις. Οι άνεργοι δημότες μας μπορούν να απευθύνονται στο γραφείο αυτό για κάθε σχετική πληροφόρηση και παροχή κάθε δυνατής βοήθειας.

➤ **ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΠΑΡΑΒΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

Στο Δήμο μας συγκροτήθηκε και λειτουργεί το Τοπικό Συμβούλιο Πρόληψης της Παραβατικότητας που είναι συμβουλευτικό – γνωμοδοτικό όργανο και έχει σαν σκοπό την πρόληψη της παραβατικής συμπεριφοράς και την ασφάλεια των κατοίκων του Δήμου μας.

Διοργανώνει εκδηλώσεις ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης της κοινής γνώμης (ημερίδες κλπ) και συνεργάζεται με τους κοινωνικούς φορείς της περιοχής για την πρόληψη και τον περιορισμό της εγκληματικότητας και παραβατικότητας.

➤ **ΤΟΠΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΝΕΩΝ**

Στον Δήμο μας έχει συγκροτηθεί το Τοπικό Συμβούλιο Νέων. Οι νεολαίοι του Δήμου μας (ηλικίας 15-28 ετών), μπορούν να εγγραφούν στο μητρώο νέων με σκοπό την ενίσχυση της συμμετοχής του Τοπικού Συμβουλίου Νέων στη διαχείριση των τοπικών υποθέσεων που ανταποκρίνονται στα ενδιαφέροντά τους.

➤ **ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΔΗΜΟΤΩΝ – ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ**

- Οι δημότες και γενικά οι κάτοικοι του Δήμου μας, μπορούν να καταθέτουν ατομικά ή συλλογικά στο Δήμο μας, στα τοπικά ή δημοτικά διαμερίσματα και σε όλα τα Νομικά Πρόσωπα κ.λ.π. φορείς που εποπτεύει, ερωτήσεις για την ενημέρωσή τους, όπως και προτάσεις για την καλύτερη λειτουργία τους. Οι ερωτήσεις απαντώνται υποχρεωτικά, οι δε προτάσεις συζητούνται και λαμβάνονται υπόψη από τα αρμόδια όργανα του Δήμου μας, όπου οι δημότες έχουν τη δυνατότητα να παρίστανται αυτοπροσώπως και να υποστηρίζουν και προφορικά τις απόψεις τους.
- Κάθε δημότης κάτοικος ή φορολογούμενος του Δήμου μας μπορεί να διατυπώσει τις παρατηρήσεις του στην ειδική δημόσια συνεδρίαση της Δημοτικής Αρχής που γίνεται κάθε έτος μετά από έγκαιρη ανακοίνωση και έχει γενικά ως θέμα τον απολογισμό των πεπραγμένων και την εφαρμογή του προγράμματος δημοτικής δράσης.
- Στην πινακίδα του Δήμου μας, δημοσιεύονται για ενημέρωση των ενδιαφερομένων, τα θέματα που θα συζητηθούν κάθε φορά στο δημοτικό μας συμβούλιο, όπως και οι σχετικές αποφάσεις που λαμβάνονται και διάφορες ανακοινώσεις, χρήσιμες για την πληροφόρηση του δημότη. Επί πλέον, στην ιστοσελίδα που λειτουργεί ο Δήμος μας ([www.dimos-dramas.gr](http://www.dimos-dramas.gr)) ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί, πέραν των δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται τοπικά και για διάφορα άλλα θέματα, που πιθανόν να του είναι χρήσιμα.

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ - ΤΗΛΕΦΩΝΑ - ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ**

Στην ιστοσελίδα του Δήμου Δράμας [www.dimos-dramas.gr](http://www.dimos-dramas.gr) παρέχονται πληροφορίες που χρειάζονται για την καλύτερη κατανόηση της λειτουργίας των υπηρεσιών του Δήμου μας, την έκδοση επίσημων βεβαιώσεων, αιτήσεων και κατάθεση δικαιολογητικών, την συμμετοχή σε δραστηριότητες πολιτιστικού περιεχομένου, και την εξυπηρέτηση όποιου άλλου ζητήματος σας απασχολεί και περιλαμβάνεται στη δικαιοδοσία του Δήμου αλλά και χρήσιμα τηλέφωνα δημοτικών και δημοσίων υπηρεσιών.

Ειδικότερα:

- Στην ενότητα «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ» παρέχονται πληροφορίες για την έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων ανά υπηρεσία. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα να «κατεβούν» στον υπολογιστή επίσημα έντυπα, για συμπλήρωση, είτε ηλεκτρονικά, πριν την εκτύπωση, είτε με το χέρι εκ των υστέρων για την κατάθεσή τους στην ανάλογη υπηρεσία.
- Στην ενότητα «ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΜΕΡΙΜΝΑ – ΥΓΕΙΑ» μπορούν να βρουν πληροφορίες σχετικά με τις κοινωνικές υπηρεσίες, τους παιδικούς σταθμούς και τα ΚΑΠΗ του Δήμου μας.

**Σημείωση:**

- Οι παραπάνω διευκολύνσεις του Δήμου μας ισχύουν με την προϋπόθεση ότι ο ενδιαφερόμενος έχει υποβάλλει στο αρμόδιο τμήμα όλα τα προβλεπόμενα δικαιολογητικά.
- Ειδικά πιστοποιητικά και οι Ληξιαρχικές πράξεις από το τμήμα Δημοτικής κατάστασης και το Ληξιαρχικό εκδίδονται και μετά από αίτηση του ενδιαφερόμενου στην ειδική υπηρεσία του Ο.Τ.Ε., στο τηλέφωνο 1502 και ταχυδρομούνται αυθημερόν με δαπάνη του δημότη.
- Εφόσον, για οποιοδήποτε σοβαρό λόγο, η αρμόδια Υπηρεσία του Δήμου μας καθυστερήσει και δεν διεκπεραιώσει στα καθορισμένα χρονικά όρια την υπόθεσή του δημότη, υποχρεούται να του αποστείλει προσωπική έγγραφη επιστολή, με την οποία θα ζητεί συγγνώμη και θα ενημερώνει για τους λόγους της καθυστέρησης καθώς και για τις περαιτέρω ενέργειες για την εξυπηρέτηση.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- Σύνταγμα, Άρθρο 10 (Δικαίωμα Αναφοράς Πολιτών)
- Ν.3463/2006 (ΦΕΚ 114<sup>Α</sup>) «Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων»
- Ν.3852/10 «Καλλικράτης»
- Ν.2690/1999 (ΦΕΚ 45<sup>Α</sup>) «Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας» κ.λ.π. όπως ισχύει

- Ν.1599/1986, Άρθρα 8,14,22 (ΦΕΚ 75<sup>Α</sup>) Υπεύθυνη Δήλωση – Επικύρωση φωτοαντιγράφων
- Ν.2539/1997 Άρθρο 22 (ΦΕΚ 244<sup>Α</sup>) – Τηλεφωνικές αιτήσεις πολιτών στο 1502 και 1564)
- Ν.2672/1998 Άρθρο 14 (ΦΕΚ 290<sup>Α</sup>) – Επικοινωνία με Δημόσιες Υπηρεσίες μέσω FAX και Email
- Ν.3242/2004 (ΦΕΚ 102<sup>Α</sup>) Άρθρο 5, Ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57<sup>Α</sup>) Άρθρο 16, για αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών
- Ν.1943/1991, (ΦΕΚ 50<sup>Α</sup>) Άρθρο 5, Ν.2690/1999, (ΦΕΚ 45<sup>Α</sup>), Άρθρο δεύτερο και άρθρα 4,5, Ν.3230/2004, (ΦΕΚ 44<sup>Α</sup>), Άρθρο 11 και Ν.3242/2004 (ΦΕΚ 102<sup>Α</sup>) Άρθρα 6,7 για τις προθεσμίες διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών
- Νόμοι για ΚΕΠ: 3013/2002 (ΦΕΚ 102<sup>Α</sup>), 3051/2002 (ΦΕΚ 220<sup>Α</sup>), 3146/2003 (ΦΕΚ 125<sup>Α</sup>) 3200/2003 (ΦΕΚ 281<sup>Α</sup>), 3202/2003 (ΦΕΚ 284<sup>Α</sup>), 3230/2004 (ΦΕΚ 44<sup>Α</sup>), 3242/2004 (ΦΕΚ 102<sup>Α</sup>), 3260/2004 (ΦΕΚ 151<sup>Α</sup>), 3320/2005 (ΦΕΚ 48<sup>Α</sup>), 3345/2005 (ΦΕΚ 138<sup>Α</sup>), 3448/2006 (ΦΕΚ 57<sup>Α</sup>)
- Ν.3051/2002, Άρθρο 2 (ΦΕΚ 220<sup>Α</sup>) και Γνωμοδοτική Ολομέλεια Ν.Σ.Κ. 591/2000 σχετικά με καταβολή αποζημίωσης και Ανεξάρτητες Αρχές
- Ν.2477/1997 (ΦΕΚ 59<sup>Α</sup>) και Ν.3094/2003 (ΦΕΚ 10<sup>Α</sup>) «Συνήγορος του Πολίτη»
- Συνθήκη Ευρωπαϊκής Ένωσης 1992 σχετικά με το θεσμό του Ευρωπαίου Μεσολαβητή
- Αστικός Κώδικας (όπως ισχύει) για την Αστική Κατάσταση Πολιτών
- Ν.3284/2004 (ΦΕΚ 217<sup>Α</sup>) «Κύρωση Κώδικα Ελληνικής Ιθαγένειας»
- Ν.2623/1998 (ΦΕΚ 139<sup>Α</sup>) Ν.3146/2003 (ΦΕΚ 125<sup>Α</sup>) και Π.Δ. 8/2000 για εκλογικούς καταλόγους και εκλογικά δικαιώματα Ετεροδημοτών
- Ν.3443/2006 (ΦΕΚ 41<sup>Α</sup>) «Τοπικά Συμβούλια Νέων»
- Ν.2880/2001 (ΦΕΚ 9<sup>Α</sup>) σχετικά με μεταβίβαση των Κρατικών Παιδικών Σταθμών στους Δήμους
- Ν.3106/2003 (ΦΕΚ 30<sup>Α</sup>) Άρθρο 13, Ν.3146/2003 (ΦΕΚ 125<sup>Α</sup>) Άρθρο 13 και ΚΥΑ Π4Β/5814/1997 (ΦΕΚ 917Β) για υλοποίηση προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».
- Απόφαση Υπουργείου Εσωτερικών Δ/ΑΔΠ/Γ2γ/οικ/1692/27-6-2006 (ΦΕΚ 769 Β) σχετικά με ωράριο λειτουργίας δημοσίων υπηρεσιών και εξυπηρέτηση κοινού