



Συμπαραστάτης του Δημότη  
και της Επιχείρησης

ΔΗΜΟΣ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Β. Γεωργίου Α' 1 Θεσσαλονίκη

Τηλ 231317799

e-mail: [symparastatis@thessaloniki.gr](mailto:symparastatis@thessaloniki.gr)

## ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2017

## **Εισαγωγικό σημείωμα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης**

Ο συμπαραστάτης του Δημότη και της επιχείρησης είναι η ανεξάρτητη Αρχή του Δήμου Θεσσαλονίκης η οποία δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών για κακοδιοίκηση από υπηρεσίες και νομικά πρόσωπα του Δήμου και διαμεσολαβεί για την επίλυσή τους. (άρθρο 77 ν. 3852/2010 ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ). Με τον όρο κακοδιοίκηση δεν εννοούνται απλώς παράνομες πράξεις ή παραλείψεις, κακή ή άνιση εφαρμογή του νόμου αλλά ευρύτερα φαινόμενα καταστάσεις συμπεριφορές, που οδηγούν σε πλημμελείς υπηρεσίες προς τους πολίτες.

Το Δημοτικό Συμβούλιο Θεσσαλονίκης εξέλεξε για πρώτη φορά Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης το 2015. Την πρώτη χρονιά λειτουργίας του θεσμού προσπαθήσαμε α οργανώσουμε το γραφείο του Συμπαραστάτη κατά τρόπο ώστε οι υπηρεσίες μας να είναι προσιτές στον πολίτη και την επιχείρηση που αντιμετωπίζουν προβλήματα κάθε είδους με τις υπηρεσίες του Δήμου Θεσσαλονίκης. Αυτό το πετύχαμε κυρίως με την κατασκευή σε συνεργασία με την υπηρεσία μηχανοργάνωσης του Δήμου ενός ηλεκτρονικού εργαλείου για την απομακρυσμένη υποβολή καταγγελιών από τους ενδιαφερόμενους. Η ηλεκτρονική υποβολή καταγγελιών που γίνεται πολύ απλά μέσα από την έτοιμη φόρμα στην ιστοσελίδα μας αποτελεί τον συνηθέστερο τρόπο υποβολής καταγγελιών.

Η σημασία της δυνατότητας ηλεκτρονικής υποβολής των καταγγελιών έγινε πολύ μεγαλύτερη ιδίως μετά τη μετακίνηση του γραφείου μας τον Ιούλιο του 2016 από το Δημαρχείο όπου αρχικά στεγάστηκε, στα γραφεία στα οποία στεγαζόταν παλιότερα η δημοτική Αστυνομία επί της οδού Μοναστηρίου 93B. Διατύπωσα τότε την διαφωνία μου θεωρώντας ότι η λειτουργία ενός τέτοιου θεσμού μακριά από το Δημαρχείο δεν βοηθάει ούτε το θεσμό ούτε τον πολίτη που θέλει να υποβάλει καταγγελία, άλλωστε παντού στην Ευρώπη όπου ο θεσμός λειτουργεί δεκαετίες τα ανάλογα γραφεία φιλοξενούνται στα δημαρχεία ώστε να υπάρχει άμεση πρόσβαση του πολίτη στον διαμεσολαβητή αλλά και να ασκεί αυτός τα καθήκοντά του με ευελιξία και αμεσότητα.

Μετά τη μετακίνηση του γραφείου ελαχιστοποιήθηκαν οι επισκέψεις πολιτών επί τόπου προκειμένου να μου εκθέσουν το πρόβλημά τους και οι καταγγελίες φτάνουν σε εμάς σχεδόν αποκλειστικά ηλεκτρονικά. Η δική μας επικοινωνία με τις υπηρεσίες γίνεται πλέον στις περισσότερες περιπτώσεις με έγγραφο, ενώ όσο το γραφείο βρισκόταν στο Δημαρχείο, υπήρχε η δυνατότητα της άμεσης επαφής και συζήτησης με τους υπηρεσιακούς παράγοντες, κάτι που βοηθούσε στην γρήγορη και ευέλικτη διεκπεραίωση της καταγγελίας. Επίσης δεν υπάρχει επαρκής ενημέρωση των πολιτών για τον θεσμό του Συμπαραστάτη. Στην ιστοσελίδα του Δήμου ο Συμπαραστάτης φιλοξενείται στην ψηφιακή Θεσσαλονίκη και πολλοί επισκέπτες του διαδικτυακού τόπου του δήμου θεωρούν ότι πρόκειται για σημείο υποβολής αιτήματος προς τις υπηρεσίες του δήμου.

Μέσα στο 2017 χειριστήκαμε 138 καταγγελίες περισσότερες από το 2016, που αφορούν σε ένα ευρύτατο φάσμα θεμάτων αρμοδιότητας των υπηρεσιών του Δήμου Θεσσαλονίκης. Κάποιες από τις καταγγελίες αυτές έφτασαν σε εμάς με παραπομπή από το Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, με το οποίο είχαμε ξεκινήσει συνεργασία από το 2015.

Οι καταγγελίες που υποβάλλονται σε εμάς αποτελούν έναν δείκτη για τα ζητήματα που απασχολούν τους πολίτες της Θεσσαλονίκης και αναδεικνύουν τα σημεία τριβής με τις υπηρεσίες. Η επεξεργασία τους μπορεί να παράσχει χρήσιμα συμπεράσματα στο Δημοτικό Συμβούλιο και τη Διοίκηση του Δήμου για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης. Η δημοσιοποίησή της έκθεσης αυτής και η παρουσίασή της ενώπιον του Δημοτικού Συμβουλίου αποτελεί ένα εργαλείο για τον δημιουργικό διάλογο ενώ παράλληλα θα βοηθήσει στην περαιτέρω ανάπτυξη του θεσμού του Συμπαραστάτη στη Θεσσαλονίκη.

Η έκθεση αποτελεί μία προσπάθεια κωδικοποίησης των θεμάτων που αντιμετώπισε το γραφείο του Συμπαραστάτη το 2017. Σε αυτήν παρατίθενται ενδεικτικά περιπτώσεις καταγγελιών από πολλούς τομείς αρμοδιοτήτων του Δήμου Θεσσαλονίκης ώστε να έχει το Δημοτικό Συμβούλιο και οι πολίτες εικόνα των ζητημάτων που οι ίδιοι οι πολίτες

αναδεικνύουν ως τα πλέον σημαντικά. Στην Ετήσια Έκθεση καταγράφεται τί ζητούν οι πολίτες από τον Δήμο Θεσσαλονίκης.

Σημαντικό σημείο στη λειτουργία του θεσμού είναι η συνεργασία των υπηρεσιών με το γραφείο μας. Στα θετικά συμπεράσματα της χρονιάς είναι ότι οι περισσότερες υπηρεσίες του Δήμου ανταποκρίνονται στις παρεμβάσεις μας και έχει γίνει πλέον συνείδηση η υποχρέωση απάντησης σε εύλογο χρόνο. Υπάρχουν όμως και υπηρεσίες οι οποίες απαντούν με μεγάλη καθυστέρηση ή και σε μεμονωμένες περιπτώσεις καθόλου και το γεγονός αυτό αποτελεί αντικείμενο διερεύνησης προκειμένου να εξαλειφθεί και οι υπηρεσίες να απαντούν άμεσα στον Συμπαραστάτη όπως ορίζει ο νόμος. Θέλω να ευχαριστήσω και με αυτή την ευκαιρία, τους υπηρεσιακούς παράγοντες της Δημοτικής Αστυνομίας, για την εξαιρετική συνεργασία μας και την άμεση διεκπεραίωση των καταγγελιών που απευθύνουμε προς αυτήν και έχουν να κάνουν με την καθημερινότητα των πολιτών και τη λειτουργία των επιχειρήσεων. Ομοίως τη Διεύθυνση εξυπηρέτησης επιχειρηματία, το τμήμα ανταποδοτικών τελών, το τμήμα ελεγχόμενης στάθμευσης κ.α. Στον αντίποδα οφείλω να αναφέρω στην παρούσα έκθεση ότι οι υπηρεσίες της καθαριότητας παρά τις επανειλημμένες παρακλήσεις και συστάσεις μας δεν έχουν απαντήσει σε μεγάλο αριθμό διαμεσολαβήσεων που έχουμε απευθύνει προς αυτές για προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι δημότες, με αποτέλεσμα να μην είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε την κατάληξη της καταγγελίας και να ενημερώσουμε σχετικά τον πολίτη.

Η ετήσια έκθεση υποβάλλεται στο Δημοτικό Συμβούλιο, το όργανο που εξέλεξε του Συμπαραστάτη και παρουσιάζεται κατά την ειδική δημόσια συνεδρίασή του για απολογισμό των πεπραγμένων του. Αποτελεί την υποχρεωτική μορφή λογοδοσίας του (άρθρο 77 ν.3852/2010) προς το Δημοτικό συμβούλιο και τους πολίτες. Στην έκθεση καταγράφονται οι περιπτώσεις που χειρίστηκα και συμπεριλαμβάνονται όπως ορίζει άλλωστε ο νόμος, προτάσεις για την αντιμετώπιση θεμάτων μείζονος ενδιαφέροντος για τη βελτίωση της διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό. Η έκθεση του Συμπαραστάτη αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου στα πλαίσια της διαφάνειας και της καλύτερης ενημέρωσης των πολιτών για τα

θέματα που απασχόλησαν του Συμπαραστάτη αλλά και την ανταπόκριση των υπηρεσιών σε αυτά.

**Απόστολος Αγγελόπουλος**  
**Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δήμου**  
**Θεσσαλονίκης**

### **Θεσμικό πλαίσιο**

Ο θεσμός του Συμπαραστάτη, ως ανεξάρτητης Αρχής που διαμεσολαβεί για την επίλυση των προβλημάτων των πολιτών και την αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης στους Δήμους, αποτελεί καινοτομία του Καλλικράτη (ν.3852/2010). Προηγήθηκαν συστάσεις και ψηφίσματα του Συμβουλίου της Ευρώπης σχετικά με τον τοπικό διαμεσολαβητή, που οδήγησαν στην εισαγωγή του θεσμού στη χώρα μας. Ειδικότερα:

#### **1. Οι διατάξεις του Προγράμματος “Καλλικράτης” (Ν.3852/2010)**

##### **Ίδρυση και καταστατική θέση**

Ο θεσμός του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης εισάγεται στην Ελληνική έννομη τάξη με το άρθρο 77 του Ν.3852/2010 (ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ). Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, στους Δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, επιλέγεται κατόπιν προκηρύξεως που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του Δήμου, πρόσωπο εγνωσμένο κύρους και εμπειρίας, ως Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης. Υποψηφιότητες υποβάλλονται με δήλωση που κατατίθεται στο προεδρείο του Δημοτικού Συμβουλίου κατά την έναρξη της διαδικασίας επιλογής. Ως Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δεν μπορεί να επιλεγεί αιρετός Δήμου, Περιφέρειας ή βουλευτής.

Ως προς το αξίωμα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ισχύουν τα κωλύματα και τα ασυμβίβαστα που προβλέπονται στο άρθρο 14 του Ν.3852/2010. Η θητεία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ακολουθεί την θητεία των δημοτικών αρχών. Ως προς την

καταστατική θέση και τις ευθύνες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ισχύουν οι σχετικές διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους (άρθρο 77 παρ. 6 Ν.3852/2010).

### **Κωλύματα και ασυμβίβαστα**

Σύμφωνα με το άρθρο 14 παρ. 1 περ. β' του Ν.3852/2010, δεν μπορούν να εκλεγούν ή να είναι Δήμαρχοι, Δημοτικοί Σύμβουλοι, Σύμβουλοι της Δημοτικής ή Τοπικής κοινότητας ή εκπρόσωποι της τοπικής κοινότητας, μεταξύ άλλων προσώπων, οι Δημοτικοί Συμπαραστάτες στους Δήμους που υπηρετούν. Σύμφωνα με την παρ. 7 του ίδιου άρθρου, το κώλυμα αυτό παύει να υπάρχει, αν τα πρόσωπα στα οποία συντρέχει παραιτηθούν από τη θέση τους πριν από την ημέρα της ανακήρυξης των υποψηφίων. Η παραίτηση επιδίδεται με δικαστικό επιμελητή στον Πρόεδρο Πρωτοδικών, ο οποίος την υποβάλλει αμέσως στην αρχή που είναι αρμόδια να την αποδεχθεί. Η παραίτηση θεωρείται ότι γίνεται δεκτή από την επίδοσή της και δεν ανακαλείται. Σύμφωνα με την παρ. 4 του ίδιου άρθρου, η κατοχή οποιουδήποτε αιρετού αξιώματος από όργανα της τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου βαθμού δεν αποτελεί λόγο ασυμβίβαστου ή αναστολής άσκησης του λειτουργήματός τους (εκτός από το αξίωμα του Δημάρχου, κατά τους όρους του άρθρου 16 του Ν.3852/2010) για: α) τους δικηγόρους και συμβολαιογράφους, β) τα μέλη Διδακτικού Ερευνητικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.) των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Α.Ε.Ι.), τα μέλη Επιστημονικού Προσωπικού των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.) και το ειδικό διδακτικό και επιστημονικό προσωπικό τους.

### **Εκλογή και ανάκληση**

Η διαδικασία για την επιλογή του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης γίνεται εντός έξι μηνών από την εγκατάσταση των δημοτικών αρχών. Περαιτέρω, κατά το άρθρο 77 παρ. 2 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επιλέγεται με απόφαση, η οποία λαμβάνεται με μυστική ψηφοφορία και με πλειοψηφία των δύο τρίτων (2/3) του συνόλου των μελών του Δημοτικού Συμβουλίου. Αν δεν επιτευχθεί η επιλογή, η ψηφοφορία επαναλαμβάνεται κατά την ίδια ή μεταγενέστερη συνεδρίαση με την ίδια πλειοψηφία. Είναι επιτρεπτή με την ίδια πλειοψηφία

και την αυτή διαδικασία η ανάκληση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης για πλημμελή εκτέλεση των καθηκόντων του, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου.

### **Ορκωμοσία**

Καθώς ως προς την καταστατική θέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ισχύουν οι διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους, η ορκωμοσία διέπεται από το άρθρο 52 του Ν.3852/2010. Διενεργείται πριν από την ημέρα εγκατάστασης και ανάληψης των καθηκόντων του, στο κατάστημα του Δήμου σε δημόσια συνεδρίαση, της οποίας ο ακριβής χρόνος ορίζεται από τον εκλεγέντα Δήμαρχο. Για την ορκωμοσία συντάσσεται πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τον Δήμαρχο και τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Το πρακτικό αυτό συντάσσεται σε δύο (2) αντίτυπα από τα οποία το ένα αντίτυπο παραμένει στον Δήμο και το άλλο αποστέλλεται στον Γενικό Γραμματέα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης.

### **Αρμοδιότητες**

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του Δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεών του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους (άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010).

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης συντάσσει ετήσια έκθεση. Η Ετήσια Έκθεση παρουσιάζεται από τον ίδιο και συζητείται στην ειδική δημόσια συνεδρίαση του δημοτικού συμβουλίου για τον απολογισμό της δημοτικής αρχής κατά τις διατάξεις του άρθρου 217 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων, εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί επίσης να προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό, τόσο στο πλαίσιο της Ετήσιας Έκθεσής του, όσο και επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, οι Ειδικές Προτάσεις του Συμπαραστάτη υποβάλλονται στον Δήμαρχο και κοινοποιούνται στο

Δημοτικό Συμβούλιο και στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι Ειδικές Προτάσεις του Συμπαραστάτη αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών (άρθρο 77 παρ. 5 Ν.3852/2010). Σύμφωνα με την Αιτιολογική Έκθεση του Προγράμματος “Καλλικράτης”, “ο συμπαραστάτης έχει ως αποστολή, πέραν από την έγκαιρη καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, τη διασφάλιση της αμεροληψίας των δημοτικών αρχών, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, καθώς και την αποσυμφόρηση του δημάρχου και άλλων αιρετών οργάνων του δήμου από τη συσσώρευση αιτημάτων και παραπόνων των πολιτών. Μέσω του συμπαραστάτη, θα αποτρέπονται πρόσθετες διαδικασίες (προσφυγές σε ελεγκτικούς μηχανισμούς και στη δικαιοσύνη), επειδή πολλά προβλήματα κακοδιοίκησης θα επιλύονται στο πλαίσιο του ίδιου Ο.Τ.Α., με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση διαδικασιών, πόρων, χρόνου, χρήματος και ελαχιστοποίηση της ταλαιπωρίας των πολιτών”.

### **Διοικητική υποστήριξη**

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του Δήμου. Το Γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη υπάγεται διοικητικά στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου. Πρόκειται δηλαδή για γραφείο διοικητικής υποστήριξης και όχι για υποκατάσταση του θεσμού από εργαζόμενους του Δήμου. Ο ίδιος ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης βρίσκεται εκτός της ιεραρχικής δομής της εσωτερικής υπηρεσίας του Δήμου Θεσσαλονίκης, καθώς ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του ισχύουν οι διατάξεις για τους Δημοτικούς Συμβούλους (άρθρο 77 παρ. 6).

### **Αντιμισθία**

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 6 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης λαμβάνει αντιμισθία ισόποση με την αντιμισθία του Προέδρου του Δημοτικού Συμβουλίου.

## **2. Συστάσεις και ψηφίσματα Συμβουλίου της Ευρώπης**



Το 1975 με τη Σύσταση 757, η Κοινοβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης συνέστησε στην Επιτροπή Υπουργών να καλέσει τις κυβερνήσεις των κρατών-μελών να εξετάσουν την δυνατότητα διορισμού προσώπων σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, με τις αρμοδιότητες των Συνηγόρων του Πολίτη.

Το 1985 η Επιτροπή Υπουργών των κρατών του Συμβουλίου της Ευρώπης θέσπισε την Σύσταση R (85) 13 “για τον θεσμό του Συνηγόρου του Πολίτη”, καλώντας τα κράτη να διορίσουν Συνηγότερους του Πολίτη σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, ή σε ειδικούς τομείς της δημόσιας διοίκησης. Το ίδιο έτος, η Επιτροπή Υπουργών θέσπισε το Ψήφισμα (85)8 για την συνεργασία μεταξύ των Συνηγότερων και του Συμβουλίου της Ευρώπης.

Το 1999, το Κογκρέσο Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης θέσπισε το Ψήφισμα 80 για τον ρόλο των τοπικών Διαμεσολαβητών ή Συνηγότερων στην προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών, κείμενο στο οποίο επισυνάπτονται και οι “Αρχές που διέπουν τον θεσμό του Διαμεσολαβητή σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο”. Με το Ψήφισμα αυτό, καλούνται οι τοπικές και περιφερειακές αρχές που ήδη έχουν τον θεσμό να ιδρύσουν ένα εθνικό δίκτυο τοπικών και περιφερειακών Διαμεσολαβητών για την συγκέντρωση εμπειριών και να εξεταστεί η δυνατότητα της συνεργασίας και εναρμόνισης για την επίλυση των προβλημάτων των πολιτών με τις δημόσιες αρχές.

Σύμφωνα με τις “Αρχές που διέπουν τον θεσμό του Διαμεσολαβητή σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο”, ο τοπικός Διαμεσολαβητής πρέπει να έχει ελεύθερη πρόσβαση σε έγγραφα, αρχεία και φακέλους της ελεγχόμενης διοικητικής αρχής, προκειμένου να ασκεί αποτελεσματικά τα καθήκοντά του. Εκτός από τις υποθέσεις στις οποίες ισχύει η αρχή του κρατικού απορρήτου για λόγους σχετικούς με την άμυνα, την εθνική ασφάλεια κ.τ.λ., δεν είναι αποδεκτή καμία άρνηση πρόσβασης. Η εξουσία πρόσβασης πρέπει επίσης να περιλαμβάνει την δυνατότητα διεξαγωγής ερευνών και την επίσκεψη και/ή αυτοψία του σχετικού χώρου με την βοήθεια ειδικών, όταν επιβάλλεται από τις περιστάσεις. Ο υπεύθυνος για την ελεγχόμενη πράξη ή συμπεριφορά πρέπει να είναι διαθέσιμος να

απαντά στις ερωτήσεις του Διαμεσολαβητή και να τον βοηθά να ασκήσει την αποστολή του. Η ελεγχόμενη διοικητική αρχή πρέπει να εξετάζει τις συστάσεις, προτάσεις και άλλες πρωτοβουλίες του Διαμεσολαβητή και, σε κάθε περίπτωση, να εκθέτει τους λόγους για τους οποίους κατά τη γνώμη της την αποτρέπουν από το να τις ακολουθήσει. Η απόκριση της διοίκησης θα πρέπει να λαμβάνεται εντός προκαθορισμένου χρόνου. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ελευθερία της πρόσβασης, θα πρέπει να προβλέπονται και να επιβάλλονται σχετικές κυρώσεις για κάθε άρνηση, εμπόδιο, παρεμπόδιση ή άλλο τύπο δυστοκίας από την πλευρά ενός δημοσίου υπαλλήλου ή λειτουργού. Τα αποτελέσματα της δράσης του Διαμεσολαβητή θα πρέπει να καταγράφονται σε ειδικές, περιοδικές ή ετήσιες εκθέσεις ή σε άλλα έγγραφα και να δημοσιοποιούνται με κάθε πρόσφορο μέσο. Προκειμένου η δημοσιότητα να είναι επιτυχής, ο Διαμεσολαβητής θα πρέπει να είναι σε θέση να προσεγγίσει το όργανο της τοπικής αρχής που είναι υπεύθυνο για την θέσπιση των σχετικών διατάξεων όσον αφορά την διοικητική δράση, τον οργανισμό των υπηρεσιών, τους κανονισμούς, τις διαδικασίες κλπ, προκειμένου να προτείνει κάθε τρόπο (τροποποίηση, αναθεώρηση των ισχυόντων μέτρων, πρόταση νέων διατάξεων κλπ), με τον οποίο μπορεί να διευκολυνθεί η αποτελεσματική τήρηση των ατομικών δικαιωμάτων από την τοπική αρχή. Το 2013 η Κοινοβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης θέσπισε το ψήφισμα 1959 (2013) για την ενίσχυση του ρόλου των Συνηγόρων στην Ευρώπη. Η Κοινοβουλευτική Συνέλευση συστήνει στα κράτη να αναθεωρήσουν την νομοθεσία τους, προκειμένου οι Συνήγοροι να έχουν αρμοδιότητες κατά τα διεθνή πρότυπα και να αποφύγουν με κάθε τρόπο την μείωση του προϋπολογισμού των Συνηγόρων, καθώς αυτή *“συνεπιφέρει την απώλεια της ανεξαρτησίας των θεσμών Συνηγόρου ή ακόμη και την κατάργησή τους.”* Το Ψήφισμα αναφέρει ότι η εποπτεία της διοίκησης από ανεξάρτητα όργανα είναι απαραίτητη λειτουργία σε πολιτειακά συστήματα διάκρισης των λειτουργιών.

### **Οργάνωση του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη**

#### **Έδρα**

Το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης λειτουργεί

από τον Ιούλιο του 2016 σε κτίριο επί της οδού Μοναστηρίου 93B. Από τις 13.12.2018 το γραφείο του Συμπαραστάτη στεγάζεται και πάλι στο Δημαρχιακό Μέγαρο.

### **Στελέχωση**

Για την εξυπηρέτηση των αναγκών του γραφείου του Συμπαραστάτη μετακινήθηκε μία υπάλληλος από τη Διεύθυνση Υποστήριξης Μονοπρόσωπων Οργάνων του Δήμου.

### **Διαδικτυακός τόπος**

Κεντρικό μέσο επικοινωνίας των πολιτών με τον Συμπαραστάτη αποτελεί το διαδίκτυο. Στις αρχές του Σεπτεμβρίου 2015, τέθηκε σε λειτουργία ο ιστότοπος του Συμπαραστάτη στην ιστοσελίδα του δήμου Θεσσαλονίκης : [www.opengov.thessaloniki.gr](http://www.opengov.thessaloniki.gr).

Σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 του Ν.3979/2011 (Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση), κάθε δημόσιος φορέας οφείλει να καθιστά προσιτή κάθε πληροφορία που σχετίζεται με τις αρμοδιότητες και τις δραστηριότητές του, ιδίως με ανάρτηση στο διαδικτυακό τόπο. Ο κανόνας αυτός τηρείται και από τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν την καταγγελία τους ηλεκτρονικά μέσα από την φόρμα υποβολής καταγγελίας, ή να συμπληρώνουν το έντυπο υποβολής καταγγελίας που παρέχεται από το Γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη και να το αποστείλουν με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση [symparastatis@thessaloniki.gr](mailto:symparastatis@thessaloniki.gr).

### **ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**

#### **Αριθμητικά στοιχεία**

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται αριθμητικά και στατιστικά στοιχεία που αφορούν τις καταγγελίες και την έκβασή τους κατά το 2017. Όσον αφορά τις αναφερόμενες εκκρεμότητες, ελήφθησαν υπόψη δεδομένα έως και την 31.12.2017.

### Σύνολο καταγγελιών 2017

Κατά το διάστημα Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2017 που καλύπτεται με την παρούσα έκθεση, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχθηκε 138 έγγραφες καταγγελίες. Επίσης υποβλήθηκαν πολλές προφορικές καταγγελίες, οι οποίες συχνά οδήγησαν σε επί τόπου επίλυση με τηλεφωνικές παρεμβάσεις του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη προς τις αρμόδιες υπηρεσίες.

### Υπηρεσίες που αφορούν οι καταγγελίες του 2017

Υπηρεσία	Καταγγελίες	Περατωθεί σες	Εκκρεμότητες
Δ/ση Ανακύκλωσης και Διαχείρισης Αστικών Απορριμμάτων	29	9	
Δ/ση Δημοτικών Προσόδων	19	13	0
Δ/ση Βιώσιμης κινητικότητας και Δικτύων	18	13	
Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας	1	1	0
Δ/ση Εξυπηρέτησης Επιχειρηματία	4	2	
Δ/ση Οικονομικής και Ταμειακής Διαχείρισης	2	1	3
Δ/ση Δημοτικής Αστυνομίας	19	19	0
Δ/ση Δόμησης και Πολεοδομικών Εφαρμογών	7	3	1
Διεύθυνση Κατασκευών και Συντηρήσεων	3	3	0

Γενική Διεύθυνση Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών		0	
Διεύθυνση Διαχείρισης Αστικού Περιβάλλοντος	5	1	
Δ/ση Κοιμητηρίων	3	2	
Πολιτική Προστασία	1	1	0
ΚΕΠ	2	1	0
Δ' Διαμέρισμα	3		
Σχολική Επιτροπή Πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης	1	1	0
Δ/ση Αθλητισμού	2	2	0
ΚΕΔΗΘ	1	1	0

### Υποθέσεις έτους 2017

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται ενδεικτικές υποθέσεις καταγγελιών πολιτών και επιχειρήσεων, με τις οποίες ασχολήθηκε ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης.

### ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΗ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗ – ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ

Δεχθήκαμε καταγγελίες για το νέο σύστημα στάθμευσης, θέμα για το οποίο δεν έχουμε αρμοδιότητα ευθείας διαμεσολάβησης δεδομένου ότι πρόκειται για απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου. Ωστόσο στείλαμε όλες τις καταγγελίες στην υπηρεσία με προτάσεις για πιθανές βελτιώσεις με βάση πάντοτε την συγκεκριμένη περίπτωση που χειριστήκαμε. Ενδεικτικά οι καταγγελίες αφορούν το αντίτιμο της ωριαίας στάθμευσης το οποίο οι καταγγέλλοντες πολίτες θεωρούν ακριβό, την έλλειψη θέσεων μόνιμων κατοίκων, την απουσία οποιασδήποτε μέριμνας για πολύτεκνους, εργαζόμενους και ιδιοκτήτες επαγγελματικών ακινήτων, την άρνηση

χορήγησης κάρτας μονίμου σε περιπτώσεις στις οποίες αποδεικνύεται πέραν πάσης αμφιβολίας η ιδιότητα του μονίμου κατοίκου πλην όμως είναι διαφορετική η φορολογική κατοικία κλπ Έχουμε την άποψη ότι θα πρέπει να τροποποιηθεί η απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο πολίτης για την λήψη της κάρτας μονίμου κατοίκου ώστε να αντιμετωπιστούν οριακές περιπτώσεις αδικιών. Συγκεκριμένα όταν αποδεικνύεται από άλλα έγγραφα ότι η κύρια και μόνιμη κατοικία πολίτη βρίσκεται στο κέντρο της πόλης, πρέπει να του χορηγείται κάρτα μονίμου, ακόμη και αν στη φορολογική δήλωση δηλώνεται κατοικία σε άλλη πόλη πλην Θεσσαλονίκης.

#### ΚΑΤΑΛΗΨΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥ ΧΩΡΟΥ

Λάβαμε μεγάλο αριθμό καταγγελιών για το μείζον ζήτημα της κατάληψης κοινόχρηστου χώρου από επιχειρήσεις, ιδίως στο κέντρο της πόλης. Τις καταγγελίες αυτές προωθούμε στις αρμόδιες υπηρεσίες για την άσκηση ελέγχου και την επιβολή των κυρώσεων που προβλέπονται. Ζητήσαμε τον έλεγχο συγκεκριμένων επιχειρήσεων που παρά την επιβολή κυρώσεων συνεχίζουν να αυθαιρετούν καθώς στην περίπτωσή τους φαίνεται ότι η επιβολή του προστίμου δεν αρκεί, δεδομένου ότι από την παράνομη χρήση κοινόχρηστου χώρου έχουν σημαντικά μεγαλύτερα κέρδη που υπερκαλύπτουν το πρόστιμο. Ενόψει του νέου νομοθετικού πλαισίου ζητήσαμε την απομάκρυνση του εξοπλισμού όπως προβλέπει ο νόμος.

Δεχθήκαμε καταγγελίες για την περιοχή της Αριστοτέλους και της Αγίας Σοφίας, όπου λόγω της έλλειψης κανονιστικής απόφασης υπάρχει αυθαίρετη χρήση του κοινόχρηστου χώρου. Σε όλες τις περιπτώσεις η δημοτική Αστυνομία ανταποκρίθηκε άμεσα, ενήργησε ελέγχους και επέβαλε όπου διαπίστωνε παράβαση τα νόμιμα. Στην περίπτωση της Αγίας Σοφίας η έλλειψη κανονιστικής αποδεικνύεται ότι λειτούργησε τόσο εις βάρος των πολιτών, όσο και εις βάρος των επιχειρήσεων, οι οποίες δεν γνωρίζουν με ποιες προϋποθέσεις θα κάνουν τη δουλειά τους. Η κατάσταση οδήγησε σε αυτορρύθμιση με αποτέλεσμα να καταλαμβάνεται ο δημόσιος χώρος χωρίς προδιαγραφές και περιορισμούς.

## ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ

Δεχθήκαμε πολλές καταγγελίες για θέματα καθαριότητας ιδίως για μη επαρκή καθαρισμό οδών, έλλειψη κάδων και κίνησης απορριμματοφόρων. Σε όλες τις περιπτώσεις διαμεσολαβήσαμε προς την υπηρεσία καθαριότητας για την αντιμετώπιση των θεμάτων που τέθηκαν υπόψη μας. Η υπηρεσία καθαριότητας δεν απάντησε ποτέ σε αρκετές περιπτώσεις. Τα καταγγελλόμενα προβλήματα αφορούν κυρίως στην τοποθέτηση κάδων μπροστά σε εισόδους οικοδομών, στην μη ικανοποιητική αποκομιδή των απορριμμάτων και σε αρκετές περιπτώσεις σε έλλειψη κάδων από σημεία με ιδιαίτερη επιβάρυνση, όπως μπροστά από καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.

## ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ

Πολίτης δικαιούχος επιδόματος διαμαρτυρήθηκε διότι οι υπηρεσίες του Δήμου Θεσσαλονίκης δεν του αναγνώρισαν ως ημερομηνία έναρξης καταβολής του επιδόματος του την ημερομηνία κατά την οποία υπέβαλε την αίτηση, διότι έλειπε η προϋπόθεση που θέτει ο νόμος δηλαδή η αίτηση επανεξέτασης στα ΚΕΠΑ και επομένως καταρχήν δεν μπορούσε να του αναγνωρισθεί ως ημερομηνία καταβολής του επιδόματος αυτή της υποβολής της αιτήσεώς του.

Διατυπώσαμε την άποψη ότι αν η απώλεια της εξάμηνης προθεσμίας δεν οφείλεται σε δική του υπαιτιότητα αλλά σε αδυναμία του Νοσοκομείου στο οποίο τηρείται ο φάκελός του να διενεργήσει την απαραίτητη εξειδικευμένη εξέταση, τότε σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης και της επιείκειας, δεν μπορεί να γίνεται επίκληση από την υπηρεσία της απώλειας της προθεσμίας εις βάρος του πολίτη ο οποίος θα υποστεί τις δυσμενείς συνέπειες της αδυναμίας των φορέων του Κράτους να εφαρμόσουν τις διατάξεις που θεσπίζει. Την ίδια άποψη διατύπωσε προς την υπηρεσία και ο Συνήγορος του Πολίτη.

## ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ

Χειριστήκαμε καταγγελίες σχετικά με τα δημοτικά τέλη και τις υποχρεώσεις πολιτών ιδίως σε μη ηλεκτροδοτούμενα ακίνητα λόγω της άγνοιας των πολιτών σχετικά με την υποχρέωσή τους να ενημερώσουν τον

δήμο για την διακοπή της ηλεκτροδότησης. Σε μία περίπτωση πολίτης παραπονέθηκε για το ύψος των δημοτικών τελών που καλείται να πληρώσει, καθώς όπως υποστηρίζει, η κατοικία της η οποία βρίσκεται σε οδό της Γ΄ ζώνης θα έπρεπε να επιβαρύνεται με λιγότερα τέλη, ενώ εσφαλμένα η υπηρεσία τα υπολογίζει με την τιμή της Α΄ ζώνης. Επιπλέον παραπονείται για το γεγονός ότι επισήμανε το σφάλμα στην υπηρεσία για το οποίο η ίδια δεν φέρει καμία υπαιτιότητα και προκειμένου να γίνει διόρθωση η υπηρεσία ζητά πλήθος δικαιολογητικών τα οποία αδυνατεί να συγκεντρώσει. Η υπηρεσία προχώρησε στην διόρθωση του ύψους των δημοτικών τελών.

Πολίτης διαμαρτυρήθηκε επειδή βεβαιώθηκαν εις βάρος της εντός του έτους 2017 δημοτικά τέλη, δημοτικός φόρος και τέλος ακίνητης περιουσίας για το έτος 2011, ενώ αυτά έχουν υποπέσει σε παραγραφή. Ζήτησε την απαλλαγή της για το έτος 2011 και την διαγραφή της οφειλής της.

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 2 του ΑΝ 344/1968 «η βεβαίωση φόρων τελών .....ενεργείται υπό των δήμων και κοινοτήτων εντός αποσβεστικής προθεσμίας πέντε ετών από της λήξεως του οικονομικού έτους εις ό ανάγονται».

Στην προκειμένη περίπτωση κοινοποιήθηκαν στην καταγγέλλουσα ατομικές ειδοποιήσεις με τις οποίες αυτή καλείται να καταβάλει τέλη του έτους 2011 τα οποία όπως συνάγεται από τις ατομικές ειδοποιήσεις βεβαιώθηκαν εντός του έτους 2017. Συνεπώς αν δεν υφίσταται άλλος λόγος που να δικαιολογεί την εκπρόθεσμη βεβαίωση των τελών στην καταγγέλλουσα πρέπει η οφειλή της κατά το μέρος που αφορά σε τέλη του 2011 να διαγραφεί.

Η υπηρεσία δεν αποδέχθηκε την άποψή μας εσφαλμένα κατά τη γνώμη μας απαντώντας ότι στην υπηρεσία γνωστοποιήθηκε η οφειλή από την ΔΕΗ το έτος 2012 και επομένως δεν έχει παραγραφεί. Με την πρακτική αυτή καταλογίζονται μη νομίμως σε πολίτες παραγεγραμμένες οφειλές και θα πρέπει η υπηρεσία να επανεξετάσει το θέμα.

## ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ

Μετά από καταγγελία πολίτη ζητήσαμε ενημέρωση για την φωτεινή έγχρωμη επιγραφή επιχείρησης επί ορόφου οικοδομής επί της πλατείας



Αριστοτέλους.

Η υπηρεσία απάντησε ότι εκκρεμεί αίτηση ακυρώσεως κατά της απόφασης αποξήλωσης της επιγραφής. Επανήλθαμε προς την υπηρεσία με νεότερη διαμεσολάβηση αναφέροντας ότι σύμφωνα όμως με την άποψη του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους όπως αποτυπώνεται στην υπ' αριθμ. 64/2004 Γνωμοδότηση του Β' Τμήματος η άσκηση αίτησης ακυρώσεως ενώπιον του ΣΤΕ δεν αναστέλλει την εκτέλεση των διοικητικών ενεργειών κατ' εφαρμογή της αρχής της χρηστής διοίκησης, αλλά μόνο η άσκηση αναστολής εκτέλεσης γεγονός για το οποίο δεν έχουμε καμία ενημέρωση. Αντιθέτως η αρχή της νομιμότητας σε συνδυασμό και με την ύπαρξη λόγων δημοσίου συμφέροντος, καθώς η Πλατεία Αριστοτέλους έχει χαρακτηριστεί από το Υπουργείο Πολιτισμού ως έργο τέχνης, επιβάλλει την άμεση εφαρμογή των διατάξεων της ισχύουσας νομοθεσίας.

Ενόψει των ανωτέρω παρακαλέσαμε την υπηρεσία να μας ενημερώσει αν έχει ασκηθεί και εκκρεμεί ενώπιον του ΣΤΕ αίτηση αναστολής παράλληλα με την αίτηση ακυρώσεως.

Σε αρνητική περίπτωση και με δεδομένο ότι από τις αρμόδιες υπηρεσίες έχει κριθεί ότι η συγκεκριμένη επιγραφή είναι παράνομη, άποψη την οποία υιοθετεί και η νομική υπηρεσία του Δήμου με την υπ' αριθμ. Πρωτ. 2711/22.1.2010 γνωμοδότησή της, συστήσαμε στην υπηρεσία να εφαρμοστεί άμεσα ότι προβλέπεται από το νόμο για τη συγκεκριμένη περίπτωση. Η υπόθεση είναι ακόμη σε εξέλιξη.

Δεχθήκαμε καταγγελία για ακυρότητα αυτοψίας που διενήργησε η πολεοδομία επειδή το πρόσωπο που προκάλεσε την αυτοψία με καταγγελία του, είναι ανύπαρκτο. Επιπλέον ο πολίτης παραπονέθηκε για διακριτική εις βάρος του μεταχείριση. Κατά την διαμεσολάβησή μας υποστηρίξαμε ότι η πολεοδομία διενεργεί ελέγχους είτε κατόπιν καταγγελίας που υποβάλλεται στην υπηρεσία είτε και αυτεπάγγελτα και χωρίς δηλαδή να υπάρχει καταγγελία όταν καθ' οιονδήποτε τρόπο περιέρχεται σε γνώση της ότι υπάρχει αυθαίρετη κατασκευή και πολύ περισσότερο όταν υφίσταται ζήτημα επικίνδυνης ή ετοιμόρροπης κατασκευής. Επομένως η ύπαρξη η μη του προσώπου του καταγγέλλοντος ή η ακρίβεια των στοιχείων ταυτότητας και διεύθυνσης αυτού είναι όσον αφορά τον έλεγχο κατ' αποτέλεσμα αδιάφορη.

Έχουμε τη γνώμη όμως ότι εφόσον η υπηρεσία προβαίνει σε έλεγχο κατόπιν καταγγελίας, είναι επιβεβλημένη η επαλήθευση των στοιχείων του καταγγέλλοντος η οποία θα μπορούσε εύκολα να γίνεται με την αποστολή αντιγράφου του δελτίου της αστυνομικής του ταυτότητας έστω και συμπληρωματικά μετά την υποβολή της καταγγελίας. Και τούτο προκειμένου ο πολίτης εις βάρος του οποίου γίνεται η καταγγελία να μπορεί να ενημερωθεί για τα στοιχεία του καταγγέλλοντος όπως έχει δικαίωμα και να ασκήσει τα νόμιμα δικαιώματά του. Επιπλέον διότι η υπηρεσία δεν μπορεί να τηρεί στο αρχείο της έγγραφα που περιέχουν ψευδή στοιχεία ταυτότητας πολίτη και να αλληλογραφεί μαζί του με χρήση των στοιχείων αυτών. Περαιτέρω με την πρακτική των καταγγελιών με ψευδή στοιχεία αναιρείται στην πράξη η πρόβλεψη για επώνυμες καταγγελίες καθώς ο καθένας μπορεί με τη χρήση ψευδών στοιχείων να καταγγέλλει οποιονδήποτε για οτιδήποτε αποφεύγοντας τις συνέπειες της ψευδούς καταγγελίας. Καλέσαμε την υπηρεσία να ζητήσει από τον καταγγέλλοντα να της προσκομίσει αντίγραφο της αστυνομικής του ταυτότητας ώστε να διαπιστωθεί ότι πρόκειται για υπαρκτό πρόσωπο και τα στοιχεία του είναι αληθή. Ζητήσαμε ακόμη στο μέλλον να ακολουθείται αυτή η πρακτική ώστε να αποφευχθούν ανάλογες περιπτώσεις και να προστατεύεται η υπηρεσία από την υποψία συγκάλυψης παράνομων καταγγελιών.

Η υπηρεσία ανταποκρίθηκε πλήρως στην διαμεσολάβησή μας και αναζήτησε τα στοιχεία του καταγγέλλοντος ο οποίος εν τέλει δεν βρέθηκε στην διεύθυνση της κατοικίας που δήλωνε στην αλληλογραφία του με την υπηρεσία και επομένως δεν ήταν δυνατό να γίνει επαλήθευση των στοιχείων του..

## ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Επιχείρηση απευθύνθηκε στον Συμπαραστάτη παραπονούμενη για την άρνηση της υπηρεσίας να χορηγήσει άδεια λειτουργίας επιχείρησης υπηρεσιών διαδικτύου λόγω έλλειψης της συναίνεσης των ιδιοκτητών του κτιρίου η οποία κατά την υπηρεσία ήταν απαραίτητη. Διατυπώσαμε την άποψη ότι κατά την ορθότερη ερμηνεία της σχετικής διατάξεως για την άδεια επιχειρήσεως προσφοράς υπηρεσιών διαδικτύου, δεν απαιτείται για την αδειοδότηση η συναίνεση των ιδιοκτητών του ακινήτου όταν όλο το

κτίριο έχει χρήση ξενοδοχείου. Με διαμεσολάβησή μας, παρακαλέσαμε το Τμήμα Ρύθμισης και Έκδοσης Αδειών να δεχθεί τον φάκελο της αιτήσεως αδειοδότησης της επιχείρησης χωρίς την υπεύθυνη δήλωση των ιδιοκτητών του ακινήτου και να χορηγήσει τη σχετική άδεια εφόσον πληρούνται οι λοιπές προϋποθέσεις των σχετικών διατάξεων.

#### ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΟΙΚΟΠΕΔΩΝ

Μετά από καταγγελίες πολιτών για οικόπεδα που αποτελούν εστία μόλυνσης έγιναν οι δέουσες ενέργειες από την υπηρεσία για τον καθαρισμό.

#### ΚΕΠ

Διαμεσολάβησαμε προς την υπηρεσία των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών μετά από σχετικές καταγγελίες που αφορούσαν συμπεριφορά υπαλλήλου, και την τήρηση της σειράς στα γκισέ. Η υπηρεσία ανταποκρίθηκε αμέσως για την βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει και ευχαριστώ την διεύθυνση και τους υπαλλήλους των ΚΕΠ για τη συνεργασία τους.

#### ΟΔΟΠΟΙΙΑ

Διαμεσολάβησαμε προς την υπηρεσία μετά από καταγγελίες για κατεστραμμένο οδόστρωμα σε διάφορες οδούς της πόλης. Η υπηρεσία σε όλες τις περιπτώσεις μας ενημέρωσε για το πρόγραμμα συντήρησης των δρόμων.

Δεχθήκαμε ακόμη αναφορές πολιτών για καθυστερήσεις αντιμετώπισης των προβλημάτων που δημιούργησε η κακοκαιρία, για κλαδέματα δέντρων, καθαρισμό και λειτουργία πάρκων, αναφορές για θέματα λειτουργίας των κοιμητηρίων κ.α.

#### **ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΤΗΣ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΟ**

#### ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ

Έχουν εντοπιστεί περιπτώσεις προβληματικής εξυπηρέτησης των πολιτών κατά τη συναλλαγή τους με τις υπηρεσίες, είτε για λόγους γραφειοκρατίας είτε για λόγους έλλειψης προσωπικού. Ενδεικτικά αναφέρουμε την διαδικασία έκδοσης βεβαίωσης ΤΑΠ η οποία είναι απαραίτητη για την κατάρτιση συμβολαιογραφικών πράξεων που αφορούν σε ακίνητα. Για την λήψη της βεβαίωσης απαιτείται αναμονή σε ουρά περίπου τέσσερις ώρες, γεγονός που προκαλεί μεγάλη ταλαιπωρία στους πολίτες και πρέπει άμεσα να υπάρξει μέριμνα.

#### ΚΛΗΣΕΙΣ ΠΑΛΑΙΟΤΕΡΩΝ ΕΤΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΧΕΣΕΙΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

Οι υπηρεσίες του Δήμου Θεσσαλονίκης κατ' εφαρμογή του νόμου προβαίνουν σε κατασχέσεις λογαριασμών οφειλετών χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση του οφειλέτη, αρκεί προηγουμένως να έχει επιδοθεί ο χρηματικός κατάλογος της οφειλής. Το ζήτημα αυτό απασχόλησε το Συμβούλιο της Επικρατείας το οποίο αποφάνθηκε ότι η πρακτική αυτή είναι νόμιμη και εντός πλαισίων του Συντάγματος. Παρατηρείται όμως ότι σε πολλές περιπτώσεις επιβολής κατασχέσεων η ειδοποίηση πληρωμής έχει επιδοθεί αρκετά χρόνια πριν την κατάσχεση. Επιπλέον κατασχέσεις επιβάλλονται ακόμη και για μικρά ποσά, αδιακρίτως. Ο Συμπαραστάτης προτείνει στις περιπτώσεις ποσών κατώτερων των 600 ευρώ, για τα οποία η ειδοποίηση πληρωμής έχει αποσταλεί σε προγενέστερο χρόνο και αφορά κλήσεις παλαιότερων ετών πέραν της δεκαετίας, να προηγείται εκ νέου ειδοποίηση πληρωμής του οφειλέτη πριν την κατάσχεση, ώστε ο πολίτης να έχει το δικαίωμα να προσέλθει στο ταμείο του Δήμου και να ρυθμίσει την οφειλή του αλλά και για να αποφεύγονται τυχόν εσφαλμένες ενέργειες από την πλευρά των υπηρεσιών λόγω της παρόδου μακρού χρόνου. Η ενέργεια αυτή δεν θέτει σε κίνδυνο τα έσοδα του Δήμου, καθώς αφορά μικρά μόνο ποσά οφειλών. Είναι σύμφωνη με τις Αρχές της χρηστής διοίκησης και την ειδικότερη αρχή της επιείκειας που πρέπει να διέπει τις δράσεις της διοίκησης κι τις ενέργειές της απέναντι στους διοικούμενους.

Θεσσαλονίκη 17.12.2018

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης