

ΠΡΟΣ : Τον Δήμαρχο Αγίων Αναργύρων Καματερού κ.Γεώργιο Σταύρο Τσίρμπα
και το Δημοτικό Συμβούλιο

ΘΕΜΑ: Ετήσια απολογιστική έκθεση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης
(άρθρο 77 παρ. 5 Ν.3852/2010)

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ
Ο ΘΕΣΜΟΣ
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ
ΕΠΙΛΟΓΟΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Συμπαραστάτης αποτελεί θεσμό διαμεσολάβησης μεταξύ των πολιτών, των επιχειρήσεων και του Δήμου. Είναι η πρώτη αιρετή ανεξάρτητη αρχή στην Δημόσια Διοίκηση με σκοπό τον έγκαιρο εντοπισμό και την αποτελεσματική αντιμετώπιση προβλημάτων διοίκησης, κατόπιν αναφοράς ή καταγγελίας άμεσα θιγόμενων δημοτών και επιχειρήσεων. Επιδιωκόμενος στόχος η διασφάλιση της αμεροληψίας των δημοτικών αρχών και η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου .

Από τον Οκτώβριο του 2024 ο Δήμος μας δέχεται τις αναφορές πολιτών και επιχειρήσεων και διαμεσολαβεί για την επίλυση των όποιων προβλημάτων οι πολίτες αντιμετωπίζουν σε σχέση με τον Δήμο. Με τις διατάξεις του Ν.3852/2010 “ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ” επιβάλλεται η σύνταξη της Ετήσιας Έκθεσης όπου αποτυπώνεται ο κύκλος εργασιών και διατυπώνονται τυχόν προτάσεις για τη βέλτιστη συνεργασία του Δήμου με τους πολίτες του.

Στην Ετήσια Έκθεση καταγράφεται τι επιζητούν οι πολίτες από τον Δήμο Αγίων Αναργύρων Καματερού. Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο θεσμός λειτούργησε για το έτος 2024 για χρονικό διάστημα δύο μηνών από τον ορισμό μου στην τιμητική αυτή θέση ενημερώνω το Σώμα ότι γίνονται αποδέκτης αιτημάτων και ερωτημάτων κυρίως τηλεφωνικά ή μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Πάγια τακτική μου είναι τα προβλήματα να αντιμετωπίζονται άμεσα και να μην χρονίζουν. Ο διάλογος άμεσα με τον πολίτη και η προσωπική μου επαφή με τις υπηρεσίες μείωσαν τον χρόνο διεκπεραίωσης υποθέσεων με θετικό πρόσημο για τον Δήμο και τις υπηρεσίες του.

Ο ΘΕΣΜΟΣ

Στους δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, καθώς και στους νησιωτικούς δήμους, με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου, επιλέγεται, κατόπιν προκηρύξεως που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του δήμου, πρόσωπο εγνωσμένου κύρους και εμπειρίας, ως συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 77 Ν.3852/2010

Ομοίως με τα άρθρα 77 και 179 του Ν.3852/2010 πρόγραμμα “ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ” εισάγεται στο ελληνικό διοικητικό σύστημα ο θεσμός του δημοτικού/περιφερειακού διαμεσολαβητή. Ας σημειωθεί ότι το Συμβούλιο της Ευρώπης εισηγείται θετικά για την λειτουργία του θεσμού αποστέλλοντας ψηφίσματα στα Κράτη μέλη του ήδη από την δεκαετία του 1980. Η θέσπιση ενός ανεξάρτητου θεσμού που θα προστατεύει τα δικαιώματα των πολιτών προκρίνοντας τις αρχές της χρηστής διοίκησης και της ανοικτής διακυβέρνησης (ήτοι τη διαφάνεια, τη λογοδοσία και τη συμμετοχικότητα) αποτελεί μέρος του ευρωπαϊκού κεκτημένου, υπέρ των δικαιωμάτων των πολιτών.

Σκοπός του Θεσμού επιγραμματικά είναι:

1. **Η Διαμεσολάβηση** μεταξύ πολιτών/επιχειρήσεων και των υπηρεσιών του Δήμου
2. **Η Επίλυση διαφορών** χωρίς γραφειοκρατικές ή δικαστικές διαδικασίες
3. **Η Διαφύλαξη της διαφάνειας** και της νομιμότητας
4. **Η Ενίσχυση της εμπιστοσύνης** του πολίτη προς τη διοίκηση

Δεν ασκεί πειθαρχικό ή δικαστικό ρόλο

- **Δεν ελέγχει πολιτικές αποφάσεις του Δημάρχου ή του Συμβουλίου**
- **Δεν εξετάζει ανώνυμες καταγγελίες ή υποθέσεις σε εκκρεμοδικία**

Ο θεσμός εν κατακλείδι προωθεί την καλή διοίκηση, ενισχύει τη λογοδοσία, προστατεύει τα δικαιώματα πολιτών και επιχειρήσεων, συμβάλλει στην αποτελεσματική λειτουργία του Δήμου.

Αξίζει να σημειωθεί πως ο θεσμός του Συμπαραστάτη απέχει μακράν από το να υιοθετηθεί πλήρως από την ελληνική τοπική αυτοδιοίκηση. Στις τρεις αυτοδιοικητικές περιόδους που έχουν διανυθεί από το 2010 μέχρι το 2023 καθώς και στη νέα περίοδο που ξεκίνησε το 2024, περίπου ένας στους πέντε δήμους (που είναι υπόχρεοι επιλογής) έχει καταφέρει να επιλέξει Συμπαραστάτη του Δημότη και εδώ οφείλουμε να αποδώσουμε τα εύσημα στον Δήμαρχο και το Δημοτικό Συμβούλιο .

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

1. Διαμεσολάβηση και Διερεύνηση καταγγελιών

ο Συμπαραστάτης έχει τον ρόλο του διαμεσολαβητή μεταξύ των πολιτών, των επιχειρήσεων και του Δήμου. Ο έγκαιρος εντοπισμός αποτελεί προϋπόθεση για την αποτελεσματική αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, παραλείψεις, καθυστερήσεις, αυθαιρεσίες ή παραβιάσεις δικαιωμάτων από τις υπηρεσίες του Δήμου και τα νομικά του πρόσωπα και εν γένει την διασφάλιση της αμεροληψίας της Δημοτικής Αρχής και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου.

Σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 77 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης δέχεται και διερευνά επώνυμες καταγγελίες πολιτών ή επιχειρήσεων, με τις οποίες γνωστοποιούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης των υπηρεσιών και των νομικών προσώπων του Δήμου. (Οι ενδιαφερόμενοι δύνανται να ζητήσουν τον ανώνυμο χειρισμό της καταγγελίας τους, ο οποίος συνίσταται στην μη ανακοίνωση του ονόματός τους στην καταγγελλόμενη αρχή). Αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για την επίλυση των καταγγελλθέντων και διαμεσολαβεί μεταξύ υπηρεσιών και θιγόμενων πολιτών. Συμβάλλει στην φιλική επίλυση και προτείνει τρόπους συμμόρφωσης των υπηρεσιών προς τη νομιμότητα και την αποτελεσματική διοίκηση.

Κατά κάποιον τρόπο εγκαθιδρύεται μια μορφή εσωτερικού ελέγχου που διασφαλίζει την σύννομη λειτουργία.

Δίδεται ιδιαίτερη έμφαση ότι σύμφωνα με την αναφερόμενη διάταξη, δικαίωμα αναφοράς στον Συμπαραστάτη αναγνωρίζεται μόνο στο πρόσωπο του άμεσα θιγόμενου. Γίνεται κατανοητό ότι πρέπει να υπάρχει το άμεσο έννομο συμφέρον του θιγόμενου ενώ τίθενται στο αρχείο υποθέσεις που υποβάλλονται από τρίτους ή είναι ανυπόγραφες και χωρίς στοιχεία επικοινωνίας.

Η διεκπεραίωση γίνεται είτε ενώπιον του Συμπαραστάτη, με αλληλογραφία με τις αρμόδιες υπηρεσίες, είτε προφορικά ενημερώνοντας τους εμπλεκόμενους για τις ενέργειες τις οποίες στις οποίες ο ίδιος προέβη.

Η ενημέρωση γίνεται υποχρεωτικά σε χρονικό διάστημα έως τριάντα (30) ημερών από την σχετική υποβολή αναφοράς-καταγγελίας.

Οι υπηρεσίες για τις οποίες υποβάλλεται καταγγελία οφείλουν να απαντούν τεκμηριωμένα στην αλληλογραφία με τις απόψεις και τις ενέργειές τους για την αναφορά. Αν αυτές κριθούν ικανοποιητικές η υπόθεση περατώνεται. Αν οι απαντήσεις δεν κριθούν ικανοποιητικές και δεν συμβάλλουν στην διευθέτηση του αιτήματος ο Συμπαραστάτης μπορεί να υποβάλλει συστάσεις προς την υπηρεσία για την αποφυγή επανάληψης κακοδιοίκησης.

Σημαντικό να αναφερθεί ότι:

- **Δεν έχει αποφασιστική αρμοδιότητα.**
- **Δεν ασχολείται με υποθέσεις που εκκρεμούν στη Δικαιοσύνη.**
- **Δεν υποκαθιστά ελεγκτικά ή πειθαρχικά όργανα**

2. Δημοσίευση ετήσιας έκθεσης

Με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 77 του Ν. 3852/2010 η σύνταξη και η δημοσίευση ετήσιας απολογιστικής έκθεσης αποτελεί βασική υποχρέωση του Συμπαραστάτη. Στην έκθεση αναφέρονται υποθέσεις που διαχειρίστηκε, η πορεία και η έκβασή τους και οι προτάσεις για τη βελτίωση της διοίκησης και των υπηρεσιών.

Η ετήσια έκθεση δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του Δήμου.

Στο σημείο αυτό να αναφέρω ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3852/2010 προβλέπεται ότι εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της η ετήσια έκθεση παρουσιάζεται στο Δημοτικό Συμβούλιο σε Ειδική Δημόσια Συνεδρίαση για τον απολογισμό της δημοτικής αρχής σύμφωνα με την διαδικασία του άρθρου 217 του Ν.3463/2006 (Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων).

Με δεδομένο ότι στον Δήμο μας έχω την τιμή να υπηρετώ τον θεσμό από 16 Οκτωβρίου 2024 κατόπιν της υπ'αρίθμ. 305/2024 Απόφασης Δημοτικού Συμβουλίου, η ετήσια έκθεσή μου υποβάλλεται για χρονικό διάστημα δύο μηνών.

3. Υποβολή ειδικών προτάσεων

Οι διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 77 του Ν. 3852/2010, ορίζουν ότι ο Συμπαραστάτης δύναται να καταθέτει ειδικές προτάσεις βελτίωσης της διοίκησης του Δήμου. Η Υποβολή Ειδικών Προτάσεων αποτελεί κρίσιμο εργαλείο του Συμπαραστάτη για την αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης. Σκοπός αυτών η βελτίωση των σχέσεων της δημοτικής διοίκησης με το κοινό, ενώ εκδίδονται ειδικές προτάσεις 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. Περιλαμβάνουν συγκεκριμένες εισηγήσεις για αλλαγές, τροποποιήσεις διαδικασιών, ρύθμιση προβλημάτων, πρόληψη καθυστερήσεων και ενίσχυση της διαφάνειας. Στηρίζονται σε πλήρως τεκμηριωμένη αποτύπωση περιστατικών, καθώς και σε συγκριτικά στοιχεία .

Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του συμπαραστάτη αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

Οφέλη της Διαμεσολάβησης:

Ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης πολίτη–διοίκησης.

Αποφόρτιση των υπηρεσιών από διαμάχες.

Πρόληψη της διοικητικής προσφυγής ή δικαστικής διένεξης.

Διοικητική βελτίωση μέσω προτάσεων βάσει πραγματικών περιστατικών.

ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Το γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου μας λειτουργεί από τον Οκτώβριο έτους 2024. Στεγάζεται στο κτίριο του Δημαρχιακού Καταστήματος στους Αγίους Αναργύρους επί της Λ.Δημοκρατίας και Ι.Μέρλα στον 1ο όροφο και λειτουργεί στο ωράριο των υπηρεσιών εαν κάποιος δημότης επιθυμεί να απευθυνθεί στις υπηρεσίες. Το γραφείο διαθέτει γραμματειακή υποστήριξη

Έχει δημιουργηθεί διεύθυνση ηλεκτρονικής επικοινωνίας symparastatis@agankam.gov.gr στην ιστοσελίδα του Δήμου όπου λειτουργεί και τηλεφωνική γραμμή 2132039959. Η επικοινωνία είναι καθημερινή με τους πολίτες, μετά από τηλεφωνικό ραντεβού ή επικοινωνία μέσω email.

Σε ότι με αφορά, ενημερώνω το Σώμα ότι καθημερινά βρίσκομαι σε προσωπική επαφή με δημότες με τους οποίους επικοινωνώ και τηλεφωνικά όπως υπάρχει προσωπική επαφή με όλους τους Αντιδημάρχους, πολιτικούς Προϊσταμένους, Διοικητικούς Προϊσταμένους και τους αρμόδιους υπαλλήλους όλων των υπηρεσιών του Δήμου.

Σε αυτό το σημείο να αναφερθώ στην αгаαστή συνεργασία με τον Δήμαρχο κ.Τσίρμπα, ο οποίος είναι διαθέσιμος οποιαδήποτε ώρα ζητήσω προκειμένου να λάβει γνώση για αναφορές_καταγγελίες που θέτουν οι πολίτες του Δήμου.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ-ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Η παρούσα έκθεση αφορά το χρονικό διάστημα δύο μηνών από τον Οκτώβριο του έτους 2024 έως και τον Δεκέμβριο του 2024. Στο διάστημα αυτό η πλειονότητα των υποθέσεων αφορούν με την σειρά που αναφέρονται σε αρμοδιότητες: της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος, της Διεύθυνσης Τεχνικής Υπηρεσίας και της Υπηρεσίας Τεχνικών Συνεργείων, της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών, Διεύθυνσης Παιδείας Νηπιακών και Βρεφονηπιακών Υπηρεσιών . Σε όλες τις περιπτώσεις η ανταπόκριση και η επίλυση ήταν άμεση. Με αριθμητικά δεδομένα απευθύνθηκαν προσωπικά οχτώ (8) συμπολίτες μας. Από το σύνολο των οχτώ (8) αναφορών, διεκπεραιώθηκαν αμέσως οι επτά (7) με προφορική διαδικασία ενώ μια (1) έγγραφη αναφορά διεξήχθη διαμεσολάβηση με δυο εμπλεκόμενες υπηρεσίες. Σε όλες τις περιπτώσεις ενημερώθηκαν προφορικά αμέσως οι ενδιαφερόμενοι πολίτες από τον Συμπαραστάτη για την έκβαση της υπόθεσής τους.

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	2
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	2
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	3
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΙΔΕΙΑΣ& ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΝΗΠΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ	1

Το μικρό αυτό χρονικό διάστημα υπήρξαν τηλεφωνικές κλήσεις και επικοινωνία με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Διαπιστώνεται ότι οι πολίτες ζητούν να ενημερωθούν για τις αρμοδιότητες του θεσμού και γενικές πληροφορίες για θέματα που τους αφορούν και έχουν σχέση με παροχές που δικαιούνται από τον Δήμο για να βελτιωθεί η ποιότητα της καθημερινότητάς τους.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι πολλά τηλεφωνήματα αφορούν σε ευχαριστίες για την άμεση εξυπηρέτηση για τα αιτήματα τα οποία έθεσαν οι πολίτες και για την προσωπική ενασχόληση του Συμπαραστάτη επί του θέματός τους.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

κύριε Δήμαρχε, κύριε Πρόεδρε, κυρίες και κύριοι Δημοτικοί Σύμβουλοι,

Το γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη λειτουργεί για λίγο χρονικό διάστημα στον Δήμο μας. Οι πολίτες που απευθύνθηκαν για το χρονικό διάστημα δύο μηνών του έτους 2024 στην συντριπτική τους πλειοψηφία εξυπηρετήθηκαν και εντέλει έγινα αποδέκτης ενθαρρυντικών σχολίων.

Να επισημάνω ότι επειδή αφορά σε έναν νέο θεσμό για τον Δήμο Αγίων Αναργύρων Καματερού, χρειάζεται να προβληθεί, να γίνει ευρύτερα γνωστό στους πολίτες του Δήμου μας, να αποδειχθεί εντέλει ότι πρόκειται για ένα σημαντικό εργαλείο και ότι παρέχεται η δυνατότητα επίλυσης διαφορών που τους αφορούν με τις υπηρεσίες του Δήμου.

Όλες οι αναφορές καταγγελίες για το προηγούμενο μικρό χρονικό διάστημα αντιμετωπίστηκαν με την δέουσα σοβαρότητα. Δεσμεύομαι ότι και για τα επόμενα έτη της θητείας μου θα ενσκήψω με υπευθυνότητα, αμεροληψία και ταχύτητα σε όλες τις αναφορές- καταγγελίες που θα κατατεθούν.

Το γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης όπως ο νόμος ορίζει στοχεύει στην βελτίωση των σχέσεων των πολιτών με τον Δήμο.

Η συνεργασία με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς κρίνεται άριστη και γι' αυτό οφείλω ευχαριστίες στους Αντιδημάρχους, τους Εντεταλμένους Συμβούλους και τους υπαλλήλους των υπηρεσιών και κυρίως στους πολίτες που απευθύνθηκαν για τη διαμεσολάβηση.

Κύριε Δήμαρχε, κυρίες και κύριοι Δημοτικοί Σύμβουλοι

Ευχαριστώ θερμά για την τιμή να υπηρετώ τον Δήμο Αγίων Αναργύρων Καματερού από την θέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Ελπίζω να ανταποδώσω αυτή την τιμή και να φανώ αντάξιος των προσδοκιών της διοίκησης και των δημοτών.

Μετά τιμής

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

Νικόλαος Παντελιάς