

# συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης

**ΠΡΟΤΑΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΘΕΣΜΟΥ  
ΣΤΟΝ ΔΗΜΟ ΑΘΗΝΑΙΩΝ**

Ομάδα εργασίας:  
Βασίλης Σωτηρόπουλος  
Χρήστος Γραμματίδης  
Έρα Αρχοντάκη  
Μαρίνα Γαλανού  
Ηλέκτρα-Λήδα Κούτρα  
Πωλίνα Παπανικολάου

**ΑΘΗΝΑ 2011**

## πρόταση για την υλοποίηση του νέου θεσμού

Με την θεσμοθέτηση του “συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης” εισάγεται στην διάρθρωση της τοπικής αυτοδιοίκησης η δυνατότητα διαμεσολαβητικής επίλυσης των προβλημάτων που ανακύπτουν από την κακοδιοίκηση κατά την ενάσκηση των αρμοδιοτήτων των δημοτικών υπηρεσιών. Με το άρθρο 77 του Ν. 3852/2010 (εφεξής: “Καλλικράτης”) προβλέπεται η διαδικασία επιλογής και η αποστολή του προσώπου που θα επωμιστεί το συγκεκριμένο έργο σε κάθε δήμο. Πρόκειται για εισαγωγή στην ελληνική δημόσια τάξη του θεσμού του “δημοτικού συνηγόρου του πολίτη” (municipal ombudsman) που ήδη λειτουργεί εδώ και δεκαετίες σε άλλες ευρωπαϊκές πόλεις.

Ωστόσο, η γενικότητα των διατάξεων του νόμου επιβάλλει την υιοθέτηση ορισμένων κατευθυντήριων γραμμών για την **αποτελεσματική λειτουργία** του νέου θεσμού. Η οργάνωση και λειτουργία του συμπαραστάτη, ως δημοτικού οργάνου, θα πρέπει να ακολουθήσει τις **βέλτιστες πρακτικές** που εφαρμόζονται από αντίστοιχα θεσμικά όργανα, με βάση την εγχώρια εμπειρία (λ.χ. Συνήγορος του Πολίτη) αλλά και τα ειδικά χαρακτηριστικά του κάθε Δήμου, στον οποίο πρόκειται να δραστηριοποιηθεί ο συμπαραστάτης.

Η παρούσα πρόταση, λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα της διοικητικής δομής του Δήμου Αθηναίων, περιλαμβάνει συγκεκριμένες λύσεις για το “χτίσιμο” ενός αποτελεσματικού και χρήσιμου θεσμού που θα καλύψει με επιτυχία τις ανάγκες του πολυπληθέστερου δήμου της χώρας. Συγκροτεί δηλαδή τόσο ένα σύνολο προϋποθέσεων, όσο κι ένα κείμενο στόχων.

Οι προϋποθέσεις αποτελεσματικής οργάνωσης και λειτουργίας που περιγράφονται σε αυτή την πρόταση δεν συγκροτούν μια εξαντλητική και “δεσμευτική” ερμηνεία για ορισμένες διατάξεις του νόμου (όπως λ.χ. ποιοι μπορούν να είναι οι προσφεύγοντες), οι οποίες ούτως ή άλλως θα αποτελέσουν το αντικείμενο της τρέχουσας καθημερινής εργασίας του συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης. Θέτουν όμως τα **θεμέλια για την έναρξη της δράσης του νέου θεσμού**, αποτελώντας μια δέσμη όρων, μέτρων, μεθόδων και πλαισίων επί των οποίων μπορεί να οικοδομηθεί η πεποίθησή μας ότι ο συμπαραστάτης θα λειτουργήσει στην Αθήνα σύμφωνα με το σκοπό για τον οποίο θεσπίστηκε.

Με αυτό το σκεπτικό, καταθέτουμε την πρόταση αυτή, η οποία διέπεται από μια πραγματιστική προσέγγιση για την λειτουργία του συμπαραστάτη, στη δεδομένη οικονομικοκοινωνική συγκυρία, χωρίς όμως να υποτιμά την ανάγκη συγκρότησης ενός αποτελεσματικού οργάνου που θα καταστεί απαραίτητο στον δημότη και την επιχείρηση του Δήμου Αθηναίων.

Αθήνα, 28 Φεβρουαρίου 2011

## τι προβλέπει ο “καλλικράτης”

Αφετηρία της πρότασης αποτελεί η ίδια η νομοθετική πρόβλεψη για την εισαγωγή του “συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης”. Πρόκειται για το άρθρο 77 του “Καλλικράτη”, το οποίο προβλέπει τα εξής:

1. Στους δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, 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. 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 ισχύουντα κωλύματα και τα ασυμβίβαστα που προβλέπονται στο άρθρο 14 του παρόντος. Η θητεία του συμπαραστάτη ακολουθεί τη θητεία των δημοτικών αρχών.

2. Η διαδικασία για την επιλογή του συμπαραστάτη πρέπει να έχει ολοκληρωθεί σε αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών από την εγκατάσταση των δημοτικών αρχών. 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 για πλημμελή εκτέλεση των καθηκόντων του, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση του δημοτικού συμβουλίου.

3. 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 επιχειρήσεών του και

διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους.

4. Η υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς στο συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης δεν αναιρεί τη σχετική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη ως ανεξάρτητης αρχής, ούτε τις αρμοδιότητες άλλων ελεγκτικών οργάνων και αρχών, καθώς και του Ελεγκτή Νομιμότητας.

5. 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 Κ.Δ.Κ., εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της. Ο συμπαραστάτης 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 γενικόγραμματέα του δήμου. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του συμπαραστάτη αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

6. Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης λαμβάνει αντιμισθία ισόποση με την αντιμισθία του προέδρου του δημοτικού συμβουλίου. Ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του συμπαραστάτη και της επιχείρησης ισχύουν οι σχετικές διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους.

## γενικές αρχές λειτουργίας του συμπαραστάτη

Η αποστολή που έχει ανατεθεί από τον νόμο στον συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης αφορά τη διαμεσολάβηση ανάμεσα στον ενδιαφερόμενο και στους δημοτικούς φορείς, με στόχο την επίλυση των μεταξύ τους διαφορών. Πρωταρχικά χαρακτηριστικά που οφείλει να παρουσιάζει ένας διαμεσολαβητής ανάμεσα σε ιδιώτη και δημόσιο είναι η **αμεροληψία**, η **αντικειμενικότητα** και η **ανεξαρτησία**. Συνεπώς, ο συμπαραστάτης θα πρέπει να λειτουργεί με όρους που θα διασφαλίζουν την έλλειψη εξαρτήσεων, καθώς και προσωπικών ή άλλων συμφερόντων στο πλαίσιο της αποστολής που του έχει ανατεθεί.

Οι παραπάνω αξίες και ιδιότητες διασφαλίζονται εφόσον τηρείται η **αρχή της διαφάνειας** και η **αρχή της ίσης μεταχείρισης**. Ένας θεσμός που έχει ως αποστολή την ενίσχυση της τήρησης της νομιμότητας και της δημόσιας λογοδοσίας των δημοτικών υπηρεσιών είναι αυτονόητο ότι θα πρέπει να λειτουργεί με πλήρη ανοικτότητα - δημοσιότητα και με όρους που εγγυώνται την ευχερή πρόσβαση όλων των ενδιαφερομένων στις υπηρεσίες του.

Η διαφάνεια της δράσης του συμπαραστάτη θα διασφαλιστεί με την τήρηση καταγραφής (log files) για κάθε βήμα της διαμεσολάβησης και με την δημοσιοποίηση κάθε αποτελέσματος, με την ανάρτηση της έκβασης κάθε καταγγελίας στο διαδίκτυο (βλ. παρακάτω υπό “προτεινόμενη μέθοδος αποτελεσματικής διαμεσολάβησης”).

Η ίση πρόσβαση στις υπηρεσίες διαμεσολάβησης που παρέχει ο συμπαραστάτης προϋποθέτει την αυξημένη προστασία των πιο ευπαθών ενδιαφερομένων που θα προσφεύγουν σε αυτόν. Γι' αυτό θα πρέπει οι ενδιαφερόμενοι να έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελίες που θα υποβληθούν σε επεξεργασία με απόκρυψη των στοιχείων τους. Σε κάθε περίπτωση καταγγελίας και υποβολής στοιχείων από ενδιαφερόμενους, καθώς και στο πλαίσιο της δημοσιοποίησης αποτελεσμάτων, βασική αρχή της λειτουργίας του συμπαραστάτη είναι ο σεβασμός των **κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων**, οι οποίοι δεν θα πρέπει να καταπατώνται χάριν μιας ακρίτως εφαρμοζόμενης “διαφάνειας”.

Η αποτελεσματική λειτουργία του συμπαραστάτη επιβάλλει επίσης την τήρηση **της αρχής της επιείκειας**, κατά την οποία θα πρέπει να προτιμάται κάθε φορά η υπέρ του ενδιαφερομένου εκδοχή των νομικών ερμηνειών που επιδέχονται οι εφαρμοζόμενοι κανόνες δικαίου. Όταν ο συμπαραστάτης καλείται να επιλύσει νομικές διαφορές, θα πρέπει να ακολουθεί ευέλικτες λύσεις, προβαίνοντας σε σύμφωνη με το Σύνταγμα ή το Ευρωπαϊκό δίκαιο ερμηνεία.

Η εγγύτητα του συμπαραστάτη προς τις δημοτικές υπηρεσίες που καλείται να κινητοποιήσει επιβάλλει και την **αρχή της ταχείας επίλυσης των διαφορών**, χωρίς την παραμικρή καθυστέρηση και κατ' ανώτατο όριο εντός των 30 ημερών που ο νόμος τάσσει για την γραπτή ενημέρωση του ενδιαφερομένου. Μόνο όταν ο συμπαραστάτης επεμβαίνει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση θα αποτελέσει πραγματικά ένα εναλλακτικό μηχανισμό για την επίλυση των διαφορών, δικαιώνοντας έτσι την θέσπισή του, σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του Καλλικράτη. Η αρχή της ταχείας επίλυσης των διαφορών επιβάλλει την εκτέλεση της αποστολής του με έναν αντι-γραφειοκρατικό τρόπο, αλλά και την υποστήριξή του από προσωπικό του Δήμου που έχει ειδικευση σε ορισμένους κεντρικούς τομείς που πρόκειται να απασχολήσουν το έργο του (βλ. παρακάτω, υπό “προτεινόμενη διάρθρωση της υπηρεσίας του συμπαραστάτη”).

## οι ελεγχόμενοι φορείς του δήμου αθηναίων

Σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 77 του Καλλικράτη, ο συμπαραστάτης δέχεται καταγγελίες “για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεών του”. Συνεπώς, μια ολοκληρωμένη πρόταση για την οργάνωση και τη λειτουργία του θεσμού στο Δήμο Αθηναίων θα πρέπει να λάβει πρωτίστως υπόψη τους φορείς που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του συμπαραστάτη.

Στην οργανωτική δομή του Δήμου Αθηναίων περιλαμβάνονται:

Δεκατέσσερις (14) Διοικητικές και Κοινωνικές Υπηρεσίες

- Διεύθυνση Αλλοδαπών
- Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού
- Διεύθυνση Δημοσίων Σχέσεων & Διεθνούς Συνεργασίας
- Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας
- Διεύθυνση Διαμερισμάτων
- Διεύθυνση Διοίκησης
- Διεύθυνση Ελεγχόμενης Στάθμευσης
- Διεύθυνση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών
- Διεύθυνση Κοιμητηρίων
- Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας
- Διεύθυνση Ληξιαρχείου, Μητρώων και Δημοτολογίου
- Διεύθυνση Πληροφορικής
- Διεύθυνση Προληπτικής Ιατρικής και Υγείας
- Διεύθυνση Σχολικής Μέριμνας

Επτα (7) Οικονομικές υπηρεσίες:

- Διεύθυνση Λογιστικού – Προϋπολογισμού
- Διεύθυνση Αδειών Καταστημάτων και Θεαμάτων
- Διεύθυνση Δημοτικής Περιουσίας
- Διεύθυνση Δημοτικών Προσόδων
- Διεύθυνση Προμηθειών και Γενικών Αποθηκών
- Διεύθυνση Σχεδιασμού και Επενδύσεων
- Διεύθυνση Ταμειακής Υπηρεσίας

Έντεκα (11) Τεχνικές Υπηρεσίες:

- Διεύθυνση Αστικού Σχεδιασμού και Περιβάλλοντος
- Διεύθυνση Ηλεκτρολογικού
- Διεύθυνση Καθαριότητας
- Διεύθυνση Κατασκευών
- Διεύθυνση Κηποτεχνίας και Πρασίνου
- Διεύθυνση Μελετών
- Διεύθυνση Πολεοδομίας
- Διεύθυνση Προγραμματισμού, Ελέγχου και Επιθεώρησης
- Διεύθυνση Συντήρησης και Αυτεπιστασίας
- Διεύθυνση Σχεδίου Πόλεως
- Διεύθυνση Τροχαίου Υλικού

Δεκαοκτώ (18) νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις:

- Αθήνα 9,84 FM Stereo
- Αθηναϊκό Αέριο Α.Ε.
- Αναπτυξιακή Εταιρεία Δήμου Αθηναίων
- Δημοτική Κοινοφελής Επιχείρηση Οδικής Ασφάλειας
- Δημοτικό Βρεφοκομείο Αθηνών
- Διπλή Ανάπλαση Α.Ε.
- Εθνικός Κήπος
- Επιχείρηση Μηχανογράφησης – ΔΑΕΜ Α.Ε.
- Εταιρεία Ασφαλιστικών – Συμβουλευτικών Υπηρεσιών ΑΑΕ ΟΤΑ
- Εταιρεία Τουριστικής και Οικονομικής Ανάπτυξης Αθηνών
- Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης
- Κέντρο Πρόληψης της Εξάρτησης και Αγωγής Υγείας “Αθηνά Υγεία”
- Κέντρο Υποδοχής Αστέρων Δήμου Αθηναίων (Κ.Υ.Α.Δ.Α.)
- Μουσικά Σύνολα Δήμου Αθηναίων
- Οργανισμός Νεολαίας και Άθλησης
- Οργανισμός Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης
- Πολιτισμικός Οργανισμός Δήμου Αθηναίων
- “Τεχνόπολις” Δήμου Αθηναίων.

Στους παραπάνω φορείς θα πρέπει να προστεθούν και οι υπηρεσίες που υπάγονται ευθέως:

- στον Δήμαρχο (Ιδιαίτερο Γραφείο, Γραφείο Τύπου, Μονάδα Υποστήριξης και Αξιολόγησης, Νομική Διεύθυνση, Οργανισμός Αντιμετώπισης Καθημερινών Προβλημάτων, Τμήμα Δημοτικού και Ιστορικού Αρχείου, Τμήμα Π.Σ.Ε.Α.)
- στους Αντιδημάρχους (Γραφεία Αντιδημάρχων)
- στον Γενικό Γραμματέα (Γραφείο Γ.Γ.).

Η πρόταση λαμβάνει ιδιαιτέρως υπόψη ότι σύμφωνα με τις ετήσιες εκθέσεις ελεγκτικών φορέων (Συνήγορος του Πολίτη, Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα), τα συχνότερα και σημαντικότερα κρούσματα κακοδιοίκησης εντοπίζονται στις πολεοδομικές υπηρεσίες, τις υπηρεσίες αλλοδαπών, τις δημοτικές αστυνομίες, τα κοιμητήρια, τις υπηρεσίες κατασκευών και καθαριότητας, τα ληξιαρχεία και γενικά τα δημόσια αρχεία καθώς και τις δημοτικές επιχειρήσεις (ιδίως ραδιοτηλεοπτικοί σταθμοί).

Συνεπώς, η πρόταση, όσον αφορά την διάρθρωση και στελέχωση του συμπαραστάτη του δημότη, θα πρέπει να λάβει υπόψη ιδίως και τις συχνότερες εστίες κακοδιοίκησης, σε συνάρτηση και με τη σύσταση του πληθυσμού του δήμου Αθηναίων (βλ. παρακάτω, υπό “προτεινόμενη διάρθρωση της υπηρεσίας του συμπαραστάτη”).

## προτεινόμενοι τρόποι υποβολής καταγγελίας

Ο τρόπος υποβολής καταγγελίας στον Συμπαραστάτη δεν προβλέπεται από το άρθρο 77 του Καλλικράτη. Συνεπώς, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι γενικά προβλεπόμενοι τρόποι υποβολής αναφοράς ή αίτησης προς τη Διοίκηση, σύμφωνα με τον Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, αλλά και το θεσμικό πλαίσιο της λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη και του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης.

Λαμβάνοντας επιπλέον υπόψη την **αρχή της ίσης μεταχείρισης**, η οποία επιβάλλει την εξασφάλιση όσο το δυνατόν ευρύτερης προσβασιμότητας στις υπηρεσίες του συμπαραστάτη, δεδομένης της δυσχέρειας ορισμένων ευπαθών κοινωνικών ομάδων, όπως οι ανάπηροι, οι ανήλικοι, οι ηλικιωμένοι, οι διεμφυλικοί και οι αλλοδαποί, προτείνονται οι παρακάτω τέσσερις τρόποι υποβολής καταγγελίας:

α) Υποβολή **έγγραφης καταγγελίας** με τον παραδοσιακό γραπτό τρόπο με εμφάνιση του ενδιαφερόμενου στην υπηρεσία και λήψη αριθμού πρωτοκόλλου. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να υπαγορεύσει το περιεχόμενο της καταγγελίας του και επί τόπου ή και να αποστείλει την καταγγελία του ταχυδρομικώς με επιστολή.

β) Υποβολή της έγγραφης καταγγελίας **μέσω fax**. Αυτό συνεπάγεται επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα τηλεφωνικά για την επιβεβαίωση της ταυτότητάς του και την ενημέρωση για τον αριθμό πρωτοκόλλου.

γ) Υποβολή **τηλεφωνικής καταγγελίας**. Θα πρέπει να καταγράφεται σε φόρμα τηλεφωνικής καταγγελίας που θα τηρεί το τηλεφωνικό κέντρο.

δ) **Διαδικτυακά υποβαλλόμενη καταγγελία**. Όχι απλό e-mail, αλλά ανάπτυξη μιας ιστοσελίδας με “μενού”, που ο ενδιαφερόμενος θα επιλέγει λ.χ. καταγγελλόμενη δημοτική υπηρεσία, ειδικό αντικείμενο καταγγελίας (λ.χ. θέμα αλλοδαπού κλπ) και θα την υποβάλλει διαδικτυακά. Κι εδώ θα έχουμε επικοινωνία τηλεφωνική για την επιβεβαίωση. Ήδη γνωστή εταιρία ανάπτυξης λογισμικού, έχοντας διαβάσει την πρότασή μας, προσφέρει ως δωρεά στον Δ. Αθηναίων, το λογισμικό που δημιούργησε για μια ανεξάρτητη αρχή (την ΑΔΑΕ), τροποποιώντας το σχετικά, ώστε να υπηρετήσει τις ανάγκες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της επιχείρησης.

Μέριμνα του Συμπαραστάτη στις περιπτώσεις μη αυτοπρόσωπης υποβολής καταγγελίας θα είναι η επαλήθευση της ταυτότητας του καταγγέλλοντος, όπως με τηλεφωνική επανάκληση, ώστε να αποφευχθούν κακόπιστες ενέργειες.

Η ανώνυμη καταγγελία δεν θα πρέπει να ενθαρρύνεται, καθόσον δεν συνδέεται με αρμοδιότητα αντίστοιχη με αυτή του ΓΕΔΔ αλλά ούτε και με την αποστολή της διαμεσολαβητικής επίλυσης μιας συγκεκριμένης διαφοράς. Γι' αυτό θα πρέπει να προκριθεί η εναλλακτική λύση της ανώνυμης επεξεργασίας καταγγελιών, κατά το μοντέλο του Συνηγόρου του Πολίτη, εφόσον βέβαια είναι πρακτικά εφικτή η διαμεσολαβητική επίλυση της διαφοράς χωρίς αποκαλυψη των στοιχείων του καταγγέλλοντος. Σε κάθε περίπτωση, το ενδεχόμενο αναγκαστικής αποκάλυψης της ταυτότητας, θα πρέπει να διευκρινίζεται εξ αρχής στον καταγγέλλοντα, λόγω εφαρμογής της σχετικής αρχής της διαφάνειας που προβλέπεται και από τα άρθρα 11 και 12 του Ν.2472/1997 για την προστασία προσωπικών δεδομένων.



## προτεινόμενη μέθοδος αποτελεσματικής διαμεσολάβησης

Στην καρδιά της παρούσας πρότασης βρίσκεται το μοντέλο μιας ταχείας, διαφανούς, ευέλικτης και αποτελεσματικής διαδικασίας για την διαμεσολαβητική επίλυση διαφορών ανάμεσα σε δημότη και δημοτικές υπηρεσίες. Το ζήτημα της **άμεσης ανταπόκρισης και επίλυσης των προβλημάτων** που αντιμετωπίζουν οι δημότες είναι το πιο κρίσιμο, ώστε ο συμπαραστάτης να μην γίνει άλλη μια γραφειοκρατική υπηρεσία που ταλαιπωρεί με καθυστερήσεις, αλλά να παρέχει όντως μια εναλλακτική για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών με το Δήμο. Στην παρ. 3 του άρθρου 77 του Καλλικράτη αναφέρεται ότι ο συμπαραστάτης ενημερώνει τον δημότη εγγράφως, εντός 30 ημερών. Στόχος μας είναι αυτό να είναι το ανώτατο χρονικό όριο όχι απλώς της ενημέρωσης του δημότη, αλλά και της ίδιας της επίλυσης του προβλήματος. Γι' αυτό προτείνουμε την παρακάτω **μέθοδο “τριών βημάτων”** διαμεσολάβησης, η οποία αφορά κάθε καταγγελία που εκ πρώτης όψεως παρουσιάζεται ως εμπόημα στο πεδίο αρμοδιότητας του συμπαραστάτη και θα μπορούσε να αποδειχθεί βάσιμη, ύστερα δηλαδή από έναν αρχικό προ-έλεγχο.

### **Πρώτο βήμα: τηλεφωνική επικοινωνία με την καταγγελλόμενη δημοτική υπηρεσία**

Εντός 24 ωρών από τη λήψη μιας καταγγελίας ο συμπαραστάτης θα πρέπει να έχει επικοινωνήσει τηλεφωνικά με την καταγγελλόμενη υπηρεσία ώστε:

- (α) να την ενημερώσει ότι έχει υποβληθεί εναντίον της καταγγελία
- (β) να αναζητήσει τις απόψεις της υπηρεσίας και την αιτία του προβλήματος
- (γ) να διερευνηθεί κατά πόσον το πρόβλημα θα μπορούσε να επιλυθεί σε αυτό το στάδιο (όπως λ.χ. εάν πρόκειται για μια καθυστέρηση έκδοσης δικαιολογητικού).

Ο συμπαραστάτης κατά την επικοινωνία αυτή συμπληρώνει μια έντυπη φόρμα "επιδίωξης τηλεφωνικής επίλυσης της διαφοράς", στην οποία καταγράφονται τα στοιχεία του υπαλλήλου με τον οποίο μίλησε, η ώρα της επικοινωνίας, η ακολουθήση των βημάτων (α), (β) και (γ) και το αποτέλεσμα (επίλυση ή μη της διαφοράς).

Με το πέρας της επικοινωνίας ο συμπαραστάτης ενημερώνει άμεσα τον καταγγέλλοντα για το αποτέλεσμα, είτε τηλεφωνικά είτε αποστέλλοντας ηλεκτρονικά ή ταχυδρομικά την ίδια την φόρμα "επιδίωξης τηλεφωνικής επίλυσης της διαφοράς".

### **Δεύτερο βήμα: επίσκεψη του συμπαραστάτη στην καταγγελλόμενη δημοτική υπηρεσία**

Εάν το προηγούμενο στάδιο αποβεί άκαρπο ως προς την επίλυση της διαφοράς, ο συμπαραστάτης εντός τριών ημερών, το αργότερο, μεταβαίνει στην καταγγελλόμενη υπηρεσία, με σκοπό την διάζωση διερεύνηση των περιθωρίων διαμεσολάβησης. Για το σκοπό αυτό, σε περίπτωση που το αποτέλεσμα της αρχικής τηλεφωνικής επικοινωνίας αποβεί άκαρπο, ενημερώνει για την ημέρα και την ώρα της επίσκεψής του στην καταγγελλόμενη υπηρεσία.

Ο συμπαραστάτης, κατά την επίσκεψη στην καταγγελλόμενη υπηρεσία συντάσσει πρακτικό εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς, στο οποίο αναγράφεται το πρόβλημα, η ώρα και ο τόπος της επίσκεψης, τα πρόσωπα με τα οποία συναντήθηκε και το αποτέλεσμα της επίσκεψης. Το πρακτικό αυτό συνυπογράφεται από τον υπεύθυνο της καταγγελλόμενης υπηρεσίας και αποστέλλεται ηλεκτρονικά ή ταχυδρομικά στον καταγγέλλοντα.



### **Τρίτο βήμα: Σύνταξη πορίσματος και αποστολή του στην προϊστάμενη δημοτική αρχή**

Εάν προκύψει ότι το αίτημα του καταγγέλλοντος είναι πρόδηλα αβάσιμο, ακόμα και με εξάντληση των κανόνων επιεικούς ερμηνείας του νόμου και των περιστάσεων, ο συμπαραστάτης συντάσσει αμέσως ένα πόρισμα με το οποίο αρχειοθετεί την υπόθεση και το αποστέλλει το ταχύτερο δυνατό στον καταγγέλλοντα. Σε αυτήν την περίπτωση εξυπακούεται ότι δεν ακολουθούνται τα βήματα (1) και (2) ή ακόμα κι αν ακολουθηθούν, σε κάθε περίπτωση πρέπει να συντάσσεται για λόγους διαφάνειας το πόρισμα του βήματος 3.

Εάν όμως το αίτημα είναι βάσιμο και η διαδικασία των βημάτων (1) και (2) αποβεί άκαρπη, τότε συντάσσεται ένα Πόρισμα στο οποίο τεκμηριώνεται η βασιμότητα της καταγγελίας, παρουσιάζεται το άκαρπο των δύο προηγούμενων σταδίων και αποστέλλεται στην προϊστάμενη δημοτική αρχή, κοινοποιούμενο και στον καταγγέλλοντα.

Αυτό το στάδιο πρέπει να πραγματοποιηθεί το αργότερο εντός 20 ημερών από την κατάθεση της καταγγελίας.

Εάν η προϊστάμενη δημοτική αρχή δεν ανταποκριθεί καθόλου στο Πόρισμα εντός 10 ημερών από την αποστολή του, τότε το Πόρισμα δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του συμπαραστάτη και επιδιώκεται η ευρύτερη δυνατή δημοσιότητα στα παραδοσιακά ΜΜΕ και στα social media. Αυτό περιλαμβάνει και τα μέσα του Δήμου Αθηναίων: ο Συμπαραστάτης θα πρέπει να έχει εκπομπή στον Αθήνα 9,84.

Με αυτό τον τρόπο **διασφαλίζουμε ότι ο συμπαραστάτης έχει ολοκληρώσει τη διαμεσολαβητική του παρέμβαση εντός 30 ημερών κατ' ανώτατο χρονικό όριο**. Δηλαδή ο καταγγέλλων θα ξέρει ότι, ακόμη κι αν το βάσιμο αίτημά του δεν ικανοποιηθεί από την καταγγελλόμενη δημοτική υπηρεσία, το αργότερο εντός ενός μήνα θα έχει δοθεί τουλάχιστον επαρκής θεσμική δημοσιότητα στην προσπάθεια επίλυσής του.

Εάν η προϊστάμενη δημοτική αρχή ζητήσει συγκεκριμένη παράταση προθεσμίας για παρέμβασή της, το Πόρισμα δεν δημοσιοποιείται μέχρι να ληφθεί η εμπρόθεσμη απάντηση. Εάν η προθεσμία που ζητήσει η ίδια η δημοτική αρχή δεν τηρηθεί, τότε το Πόρισμα δημοσιοποιείται με μνεία της επιπρόσθετης καθυστέρησης. Η παράταση δεν επιτρέπεται να υπερβαίνει τις 90 ημέρες, εκτός αν υπάρχει γραπτή συγκατάθεση του καταγγέλλοντος ή η συναίνεση του συμπαραστάτη.

Εάν η προϊστάμενη αρχή ανταποκριθεί θετικά στο Πόρισμα, τότε δημοσιοποιείται τόσο το Πόρισμα όσο και Έγγραφο διοικητικής ανταπόκρισης της δημοτικής υπηρεσίας που συντάσσει ο συμπαραστάτης.

Εάν η προϊστάμενη αρχή ανταποκριθεί αρνητικά στο Πόρισμα, ο συμπαραστάτης ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για τις εναλλακτικές επιλογές που έχει (λ.χ. Συνήγορος του Πολίτη, Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, δικαστήρια, άλλες αρμόδιες αρχές) ενώ ταυτόχρονα, σε περίπτωση που διαπιστώσει πιθανές παραβάσεις ποινικών διατάξεων από τις υπηρεσίες του δήμου (όπως λ.χ. παράβαση καθήκοντος) συντάσσει σχετική αναφορά προς τον αρμόδιο εισαγγελέα και γνωστοποιεί την ενέργειά του αυτή στην ιστοσελίδα του, με τήρηση πάντοτε των προσωπικών δεδομένων των ατόμων που αφορά η υπόθεση.

## **προτεινόμενη διάρθρωση της υπηρεσίας του συμπαραστάτη**

Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης είναι ένα μονοπρόσωπο όργανο, το οποίο σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Καλλικράτη υποστηρίζεται διοικητικά από υπαλλήλους του Δήμου. Θα πρέπει δηλαδή να δημιουργηθεί ένα γραφείο, το οποίο θα λειτουργεί σε επίπεδο διεύθυνσης, με προϊστάμενο τον συμπαραστάτη, στο οποίο θα τοποθετηθούν τα πρόσωπα που θα παράσχουν την σχετική διοικητική υποστήριξη.

Δεδομένης της έκτασης του Δήμου Αθηναίων, αλλά και των συχνότερα παρουσιαζόμενων προβλημάτων που παρουσιάζουν οι δημοτικές υπηρεσίες, προτείνεται η υποστήριξη του έργου του συμπαραστάτη από “ειδικούς συμπαραστάτες”, για βασικούς τομείς της δραστηριότητάς του. Όσον αφορά τα θέματα των επιχειρήσεων, λόγω και του τίτλου του θεσμου, θα πρέπει να τα χειρίζεται ο ίδιος ο Συμπαραστάτης.

Δηλαδή την διαμεσολαβητική λειτουργία για την επίλυση του προβλήματος αναλαμβάνει θεσμικά ο συμπαραστάτης, ενώ ο “ειδικός συμπαραστάτης” παρέχει τις σχετικές γνώσεις και εργασία που θα συνδράμουν στον χειρισμό της κάθε υπόθεσης που παρουσιάζει ειδικό ενδιαφέρον. Το ίδιο συμβαίνει και στο πλαίσιο της υποβολής προτάσεων από τον συμπαραστάτη: η προταση υποβάλλεται από τον συμπαραστάτη, ενώ στην επεξεργασία της συμβάλλει και ο ειδικός συμπαραστάτης του αντίστοιχου τομέα.

Οι “ειδικοί συμπαραστάτες” μπορούν να προέρχονται από το υφιστάμενο διοικητικό προσωπικό (επιστημονικοί συνεργάτες, νομικοί σύμβουλοι, κλπ) του Δήμου Αθηναίων, ή με μετάκληση από τον δημόσιο τομέα ή και με συμβάσεις κατόπιν σχετικής προκήρυξης.

Λαμβάνοντας υπόψη τους τομείς στους οποίους η Αθήνα παρουσιάζει τα μεγαλύτερα προβλήματα, προτείνεται η ακόλουθη δομή για τη στελέχωση του συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης:

### **(α) Ειδικός συμπαραστάτης Αλλογενών, Ομογενών, Μειονοτήτων**

Θα χειρίζεται τις καταγγελίες και θα παρεμβαίνει με προτάσεις που αφορούν ζητήματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων, εργασιακά θέματα, καθυστερήσεις αδειών παραμονής, κακομεταχείριση τους από δημοτικές υπηρεσίες, διακρίσεις λόγω φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, γλώσσας, θρησκευματος κλπ.

### **(β) Ειδικός συμπαραστάτης Πολεοδομίας, Χωροταξίας, Περιβάλλοντος, Αδειοδοτήσεων**

Θα χειρίζεται τις καταγγελίες και θα παρεμβαίνει με προτάσεις που αφορούν την κακοδιοίκηση από αυτές τις υπηρεσίες, ζητήματα πεζοδρομήσεων, παράνομων διαφημιστικών πινακίδων, αδειοδοτήσεων καταστημάτων, ζητήματα εφαρμογής αγορανομικών διατάξεων όπως ο αντικαπνιστικός νόμος κλπ.

### **(γ) Ειδικός συμπαραστάτης κατά των διακρίσεων λόγω Σεξουαλικού Προσανατολισμού και Ταυτότητας Φύλου**

Θα χειρίζεται καταγγελίες και θα παρεμβαίνει με προτάσεις που αφορούν διακρίσεις λόγω

σεξουαλικού προσανατολισμού και ταυτότητας φύλου από τις δημοτικές υπηρεσίες, όπως ζητήματα που αφορούν τα μητρώα αρρένων, τα ληξιαρχεία, τις “εκκαθαριστικές” επεμβάσεις σε δημόσιους χώρους (επιχειρήσεις "Αρετή"), ζητήματα καλής συμπεριφοράς από τις δημοτικές υπηρεσίες σε λεσβίες, γκέι, αμφιφιλόφυλους και διεμφυλικά πρόσωπα.

#### **(δ) Ειδικός συμπαραστάτης Πολιτισμού και Πολυφωνίας**

Θα χειρίζεται καταγγελίες και θα παρεμβαίνει με προτάσεις που αφορούν ζητήματα δημοτικών υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται στον τομέα του πολιτισμού, ιδίως σε σχέση με την διαφύλαξη της ίσης πρόσβασης στα πολιτισμικά αγαθά, της νόμιμης διαχείρισης των αντίστοιχων πόρων, της διασφάλισης της πολυφωνίας στα δημοτικά μέσα ενημέρωσης κλπ.

#### **(ε) Ειδικός συμπαραστάτης Κοινωνικών Αγαθών**

Θα διαχειρίζεται καταγγελίες και θα παρεμβαίνει με προτάσεις στο πλαίσιο των δημοτικών υπηρεσιών που παρέχουν την πρόσβαση στα κοινωνικά αγαθά της εκπαίδευσης (βρεφονηπιακοί σταθμοί κλπ), της υγείας, της προστασίας των αστέγων κλπ.

#### **(στ) Ειδικός συμπαραστάτης Ατόμων με Αναπηρία**

Θα χειρίζεται καταγγελίες και θα παρεμβαίνει με προτάσεις σχετικά με τα δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία.

Όταν κάποια υπόθεση δεν παρουσιάζει ειδικό ενδιαφέρον (λ.χ. δεν ικανοποιείται αίτημα χορήγησης αντιγράφου ενός εγγράφου ή υπάρχει καθυστέρηση σε μια προθεσμία ή υπάρχει κάποιο ζήτημα με δημοτικά τέλη) εμπίπτει ευθέως στην αρμοδιότητα του συμπαραστάτη.

Πέρα από τα πέντε (5) μέλη ειδικευμένου προσωπικού, εκτιμάται ότι η διοικητική υποστήριξη που θα πρέπει να παρασχεθεί από τον Δήμο Αθηναίων στον συμπαραστάτη, περιλαμβάνει και την συνδρομή άλλων τριών προσώπων διοικητικού προσωπικού:

- (1) ένα πρόσωπο για το τηλεφωνικό κέντρο και την παρακολούθηση της διαδικτυακής επικοινωνίας των ενδιαφερομένων με τον συμπαραστάτη
- (2) ένα πρόσωπο για την γραμματειακή υποστήριξη, την τήρηση του πρωτοκόλλου και του αρχείου
- (3) ένας κλητήρας.

Συνολικά, η πρόταση υποστηρίζει την οργάνωση και λειτουργία του γραφείου του συμπαραστάτη με την συμμετοχή και απασχόληση προσωπικού που δεν ξεπερνάει τα δέκα άτομα.

Για την αποτελεσματική συλλογή των τηλεφωνικών παραπόνων, αλλά και των τηλεφωνικών παρεμβάσεων του συμπαραστάτη, σκόπιμη κρίνεται η υπαγωγή σε αυτόν της “Γραμμής του Δημότη” (1595), της τηλεφωνικής υπηρεσίας που ήδη από το 2003 λειτουργεί στον Δήμο Αθηναίων με σκοπό την ενημέρωση, αλλά και τη διαμεσολαβητική επίλυση προβλημάτων. Πρόκειται για μια από τις υποδομές του Δήμου που μπορούν να λειτουργήσουν αποτελεσματικότερα, παρέχοντας ταυτόχρονα και την απαραίτητη διοικητική υποστήριξη, υπό τον συντονισμό του συμπαραστάτη.

Παράλληλα, θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα γραφείο διασύνδεσης και διαμεσολάβησης ειδικά για

τη νεανική επιχειρηματικότητα, το οποίο θα λειτουργεί υπό την αιγίδα του Συμπαραστάτη, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του για παροχή υπηρεσιών διαμεσολάβησης προς τις επιχειρήσεις.

## αυτεπάγγελτη υποβολή προτάσεων από τον συμπαραστάτη

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 5 του Καλλικράτη, “ ο συμπαραστάτης 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”.

Η δυνατότητα του συμπαραστάτη να δίνει προτεραιότητα σε ζητήματα που ο ίδιος κρίνει “σημαντικά προβλήματα κακοδιοίκησης” του παρέχει μια ευρεία διακριτική ευχέρεια ανάδειξης προβλημάτων που επικρατούν στις δημοτικές υπηρεσίες. Υπάρχει όμως ο κίνδυνος με αυτόν τον τρόπο να υποβαθμιστούν ή έστω να μην τύχουν αντίστοιχης ειδικής αντιμετώπισης ζητήματα τα οποία, τουλάχιστον για τους δημότες, αποκτούν αυξημένη προτεραιότητα.

Θα πρέπει λοιπόν, παράλληλα προς την πλήρη διακριτική ευχέρεια, για λόγους **ίσης μεταχείρισης και διαφάνειας**, να προδιατυπωθούν αντικειμενικά κριτήρια βάσει των οποίων ο συμπαραστάτης θα υποβάλλει ειδική πρόταση στο δήμαρχο.

Δεδομένου ότι ο νόμος δεν προβλέπει την υποβολή καταγγελιών από συλλογικότητες (δηλ. νομικά πρόσωπα, πέραν των “επιχειρήσεων”), το σχετικό κενό θα μπορούσε να καλυφθεί με την δημόσια δέσμευση ότι **ο συμπαραστάτης θα ασχολείται σε επίπεδο ειδικής πρότασης σε περίπτωση που ένα ζήτημα αποτελεί αντικείμενο είκοσι (20) καταγγελιών που έχουν ήδη υποβληθεί**. Για να μην υπάρξει όμως στρεβλή χρήση της δέσμευσης, προκειμένου οι καταγγελίες να οδηγήσουν στην υποβολή ειδικής πρότασης, θα πρέπει προηγουμένως να έχει αποβεί άκαρπη η διαδικασία διαμεσολάβησης σε “τρία βήματα”, όπως αυτή περιγράφεται παραπάνω.

Η δέσμευση αυτή μπορεί να αποτελέσει περιεχόμενο του “κανονισμού λειτουργίας και προσδιορισμού αρμοδιότητας του συμπαραστάτη”, για τον οποίο γίνεται λόγος στο επόμενο κεφάλαιο.

## κανονισμός λειτουργίας και προσδιορισμού αρμοδιότητας του συμπαραστάτη

Οι αρχές της διαφάνειας και της ίσης μεταχείρισης επιβάλλουν την δημόσια δέσμευση του συμπαραστάτη για τις γενικές αρχές της λειτουργίας του, τις δυνατότητες που έχουν οι ενδιαφερόμενοι για την πρόσβαση στις υπηρεσίες του και τις προσδοκίες που μπορούν να έχουν από την διαμεσολάβηση του συμπαραστάτη.

Οι βέλτιστες πρακτικές που πρόκειται να ακολουθηθούν, όπως είναι οι μέθοδοι και οι διαδικασίες που έχουν περιγραφεί στην παρούσα πρόταση, θα πρέπει να αποτελέσουν περιεχόμενο ενός τέτοιου κανονισμού λειτουργίας. Η αναγκαιότητα αυτή επιβάλλεται ιδίως λόγω του μεγάλου βαθμού αφαίρεσης που διέπει το νομοθετικό κείμενο στο άρθρο 77 του Καλλικράτη.

Ειδικά κατά την έναρξη λειτουργίας του νέου αυτού θεσμού, οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να είναι **εκ των προτέρων ενημερωμένοι** με κάθε δυνατή λεπτομέρεια για το εύρος της αρμοδιότητας, τις δυνατότητες πρόσβασης, τη μεθοδολογία της διαμεσολάβησης και την έκταση της επιρροής του συμπαραστάτη στις δημοτικές αρχές.

Σύμφωνα μάλιστα με την παρ. 4 του άρθρου 77 του Καλλικράτη, καθιερώνεται ο μη αποκλεισμός της αρμοδιότητας άλλων διαμεσολαβητικών και ελεγκτικών αρχών (ρητά αναφέρονται ο Συνήγορος του Πολίτη και ο Ελεγκτής της Νομιμότητας). Αντικείμενο του κανονισμού λειτουργίας και προσδιορισμού της αρμοδιότητας θα είναι να περιγράφονται τα όρια των τυχόν παράλληλων αρμοδιοτήτων καθώς και των αποκλειστικών αρμοδιοτήτων άλλων οργάνων έναντι της περιορισμένης αρμοδιότητας του συμπαραστάτη.

Μια από τις πρώτες εργασίες λοιπόν του συμπαραστάτη και των συνεργατών του θα πρέπει να είναι η κατάρτιση αυτού του κανονισμού λειτουργίας και προσδιορισμού των αρμοδιοτήτων του, καθώς και η δημοσίευσή τους στην ιστοσελίδα του Δήμου.

## σχέση με τον συνήγορο του πολίτη και άλλους ελεγκτικούς φορείς

Η αρμοδιότητα του συμπαραστάτη συντρέχει με την αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη, την οποία και δεν αναιρεί. Βεβαίως, ο συμπαραστάτης μπορεί να λειτουργήσει πιο γρήγορα και ίσως πιο αποτελεσματικά ιδίως λόγω και της **εγγύτητάς του με την πηγή του προβλήματος**, αλλά και της σταδιακά **αποκτώμενης εξειδίκευσης** στα δημοτικά/περιφερειακά ζητήματα που ανακύπτουν. Από την άλλη, ο Συνήγορος του Πολίτη διαθέτει συνταγματική κατοχύρωση, συσσωρευμένη εμπειρία και επίπεδο οργάνωσης που μπορούν να αποτελέσουν εχέγγυα για την αντιμετώπιση πιο σύνθετων, σοβαρών ή πολύπλοκων ζητημάτων (όπου π.χ. υπάρχει συναρμοδιότητα ή ευθύνη και κρατικών οργάνων και φορέων ή σε διαδημοτικής φύσης ζητήματα).

Σε αυτό το πλαίσιο, η συνεργασία και αλληλοτροφοδότηση μεταξύ συμπαραστάτη και Συνηγόρου του Πολίτη αποτελεί την πλέον ενδεδειγμένη οδό. Το ίδιο ισχύει και για το νέο θεσμό του “Ελεγκτή της Νομιμότητας”, ο οποίος ελέγχει τη νομιμότητα των συλλογικών οργάνων των δημοτικών και περιφερειακών αρχών. Αυτό πρακτικά σημαίνει: την εκ μέρους του συμπαραστάτη **παραπομπή των ενδιαφερομένων στον Συνήγορο του Πολίτη ή/και τον Ελεγκτή Νομιμότητας**, όταν από την εξέταση της υπόθεσης διαφαίνεται ότι έτσι μπορεί να αντιμετωπιστεί πιο αποτελεσματικά το πρόβλημα του δημότη ή της επιχείρησης, την (άτυπη έστω) **υποβολή των ετήσιων εκθέσεων** του συμπαραστάτη στον Συνήγορο του Πολίτη ώστε να τις λαμβάνει υπ’ όψιν, κλπ.

Σε θεσμικό επίπεδο, θα πρέπει να προβλεφθεί η **δυνατότητα του συμπαραστάτη να υποβάλλει αναφορά** στον Συνήγορο του Πολίτη για λογαριασμό δημότη ή όταν εντοπίζει εκτεταμένη κακοδιοίκηση ή άλλη παρόμοια κατάσταση. Μάλιστα, και στο ίδιο πνεύμα, ο συμπαραστάτης θα πρέπει να αποκτήσει την δυνατότητα να προσφεύγει στον Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης και στον Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, όταν κατά την εξέταση κάποιας υπόθεσης διαπιστώνει καταστάσεις ή συμπεριφορές που εμπίπτουν στο ελεγκτικό πεδίο των ανωτέρω φορέων.

## σύνοψη

Η παρούσα πρόταση αφορά την οργάνωση και λειτουργία του συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης για τον Δήμο Αθηναίων.

Η αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία του νέου θεσμού επιβάλλει την τήρηση των παρακάτω αρχών:

- αρχή της αμεροληψίας, αντικειμενικότητας και ανεξαρτησίας
- αρχή της διαφάνειας και της ίσης μεταχείρισης
- αρχή της προστασίας των προσωπικών δεδομένων
- αρχή της επιείκειας
- αρχή της ταχείας επίλυσης των διαφορών

Η ευχέρεια πρόσβασης στις διαμεσολαβητικές υπηρεσίες του συμπαραστάτη επιβάλλει την δυνατότητα υποβολής καταγγελιών:

- γραπτώς με υποβολή στη γραμματεία
- μέσω fax
- τηλεφωνικώς
- διαδικτυακά

Η ανάγκη άμεσης ανταπόκρισης κι ευέλικτης επίλυσης των προβλημάτων επιβάλλει την σύντομη διαδικασία των τριών βημάτων:

- τηλεφωνική επικοινωνία του συμπαραστάτη με την καταγγελλόμενη υπηρεσία
- επίσκεψη του συμπαραστάτη στην καταγγελλόμενη υπηρεσία
- σύνταξη και δημοσίευση πορίσματος στην προϊστάμενη δημοτική αρχή

Ο μεγάλος αριθμός των δημοτικών φορέων σε συνδυασμό με εκθέσεις για εστίες κακοδιοίκησης επιβάλλει την στελέχωση του συμπαραστάτη με:

- ειδικούς συμπαραστάτες, συμβούλους για συγκεκριμένα θέματα (αλλοδαποί, περιβάλλον, λoατ, πολιτισμός, κοινωνικά αγαθά)
- ένα ελάχιστο διοικητικό προσωπικό για την γραμματειακή υποστήριξη.

Συνολικά, επιβάλλεται η υποστήριξη από προσωπικό περί τα οκτώ άτομα, δεδομένης της έκτασης, του πληθυσμού και των υπηρεσιών του Δήμου Αθηναίων.

Οι αρμοδιότητες, οι θεσμικές δυνατότητες, οι περιπτώσεις υποβολής προτάσεων στο δημοτικό συμβούλιο μέσω του δημάρχου και οι υπηρεσίες διαμεσολάβησης που παρέχει ο συμπαραστάτης, καθώς και η σχέση του με άλλους ελεγκτικούς φορείς, θα πρέπει να διατυπωθούν με σαφήνεια σε έναν κανονισμό λειτουργίας και προσδιορισμού αρμοδιοτήτων που θα πρέπει να αναρτηθεί στο Διαδίκτυο, ώστε οι ενδιαφερόμενοι να γνωρίζουν εκ των προτέρων την χρησιμότητα του θεσμού.



## ταυτότητα της ομάδας εργασίας

Βασίλης Σωτηρόπουλος. Δικηγόρος, Μεταπτυχιακό Δημοσίου Δικαίου Νομικής Αθήνας. Συγγραφέας βιβλίων σχετικών με την προστασία προσωπικών δεδομένων και την πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία. Αρθρογράφος σε νομικά περιοδικά και blogger (E-Lawyer). Εργάστηκε στον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων (2005-2006) και ως ανεξάρτητος νομικός από το 2001 σε δικηγορικά γραφεία της Αθήνας. Έχω εκπροσωπήσει δικαστικά μη κυβερνητικές οργανώσεις και πολίτες σε υποθέσεις προστασίας ανθρώπινων δικαιωμάτων.

Έρα Αρχοντάκη. Απόφοιτη Νομικής Αθήνας, Μεταπτυχιακό Δημοσίου Δικαίου Νομικής Αθήνας. Στέλεχος Υπουργείου Οικονομίας.

Χρήστος Γραμματίδης. Δικηγόρος Αθηνών. Απόφοιτος Νομικής Σχολής Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης. Αρθρογράφος σε ελληνικά και διεθνή νομικά περιοδικά. Συνεργάτης του περιοδικού Ουτοπία - Επιθεώρηση Θεωρίας και Πολιτισμού.

Μαρίνα Γαλανού. Εκδότρια του Πολύχρωμου Πλανήτη. Μέλος του Δ.Σ. της μη κυβερνητικής οργάνωσης Σωματείο Υποστήριξης Διεμφυλικών (Σ.Υ.Δ.)

Ηλέκτρα-Λήδα Κούτρα. Δικηγόρος Αθηνών. Πρόεδρος της "Ελληνικής Δράσης για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα" (ΜΚΟ).

Πωλίνα Παπανικολάου. Δικηγόρος. Π.Μ.Σ. Ποινικών Επιστημών Νομικής Σχολής Αθηνών · Υποψήφια Διδάκτωρ Εγκληματολογίας Νομικής Σχολής Αθηνών · Υπότροφος Ι.Κ.Υ.