

Ο <<Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης>>

Το Πρόγραμμα Καλλικράτης (Ν.3852/2010) εισάγει, μεταξύ άλλων, τη λειτουργία ενός νέου ανεξάρτητου θεσμού που δραστηριοποιείται στο πλαίσιο της τοπικής αυτοδιοίκησης: τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Πρόκειται ουσιαστικά για θεσμό εσωτερικής διαμεσολάβησης μεταξύ δημοτών, επιχειρήσεων και ΟΤΑ, για την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης στους δήμους. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει ως αποστολή την έγκαιρη καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, τη διασφάλιση της αμεροληψίας των δημοτικών αρχών, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των δημοτών 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 Δημοτικού συμπαραστάτη αποτρέπονται πρόσθετες διοικητικές διαδικασίες, προσφυγές στην εποπτεία, σε ελεγκτικούς μηχανισμούς και στην δικαιοσύνη, διότι πολλά προβλήματα κακοδιοίκησης θα επιλύονται στο πλαίσιο του ίδιου του δήμου, με αποτέλεσμα και την αποσυμφόρηση των ελεγκτικών μηχανισμών, καθώς και την εξοικονόμηση διαδικασιών, πόρων, χρόνου και χρήματος.

Ο Συμπαραστάτης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του Δήμου, των νομικών προσώπων και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του δήμου, των νομικών προσώπων και των επιχειρήσεων του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, χωρίς ωστόσο οι πράξεις του να αποτελούν εκτελεστές διοικητικές πράξεις και να δεσμεύουν τη Διοίκηση. Σύμφωνα με τον νόμο "Καλλικράτη", ο Συμπαραστάτης έχει υποχρέωση να απαντά στον πολίτη εγγράφως ή ηλεκτρονικώς εντός τριάντα (30) ημερών. Η αρμοδιότητα αυτή δεν αναιρεί βέβαια την αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη, ούτε τις αρμοδιότητες άλλων ελεγκτικών οργάνων και αρχών, αλλά είναι προφανές ότι ο Συμπαραστάτης έχει την δυνατότητα να επιλύσει το πρόβλημα σε πολύ ταχύτερο χρονικό διάστημα, λόγω και της εγγύτητας του με την πηγή του προβλήματος αλλά και της σταδιακά αποκτώμενης εξειδίκευσης στα δημοτικά ζητήματα που ανακύπτουν. Περαιτέρω, κάθε υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς στο Συμπαραστάτη δεν διακόπτει την δεκαπενθήμερη προθεσμία του άρθρου 227 στο πρόγραμμα "Καλλικράτης", για την προσβολή με ειδική διοικητική προσφυγή των αποφάσεων των συλλογικών ή μονομελών οργάνων των δήμων, των περιφερειών, των ν.π.δ.δ των ανωτέρω και των συνδέσμων. Σε κάθε περίπτωση βέβαια τελεί υποχρέωση του Συμπαραστάτη προς σχετική ενημέρωση των ενδιαφερομένων για την διαδικασία του άρθρου 227.

Μια δεύτερη αρμοδιότητα, πέραν της ως άνω εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ανάμεσα στους πολίτες και τις δημοτικές υπηρεσίες είναι η δυνατότητα αυτεπάγγελτης παρέμβασης του Συμπαραστάτη με την διατύπωση προτάσεων για την βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών στους πολίτες. Αυτό μπορεί να συμβαίνει είτε κατά περίπτωση, κατά την ενάσκηση των καθηκόντων του, είτε στο πλαίσιο της Ετήσιας Έκθεσης που οφείλει να συντάσσει ο Συμπαραστάτης και η οποία πρέπει να συζητείται υποχρεωτικά στο δημοτικό συμβούλιο ως ο απολογισμός δράσης της δημοτικής αρχής.

Λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές της διαφάνειας και της ίσης μεταχείρισης, η οποία επιβάλλει την εξασφάλιση όσο το δυνατόν ευρύτερης προσβασιμότητας στις υπηρεσίες του Συμπαραστάτη, οι τρόποι υποβολής καταγγελίας είναι οι εξής:

A) Υποβολή έγγραφης καταγγελίας με εμφάνιση του ενδιαφερομένου στην υπηρεσία (Δημαρχείο, Γ. Μαυρουκάκη και Χ. Μωραΐτη, 19100 Μέγαρο) και λήψη αριθμού πρωτοκόλλου. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να υπαγορεύσει το περιεχόμενο της καταγγελίας του και επί τόπου ή να αποστείλει την καταγγελία

B) Υποβολή της έγγραφης καταγγελίας μέσω φαξ (2296082374). Αυτό συνεπάγεται επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα τηλεφωνικά για την επιβεβαίωση της ταυτότητας του και την ενημέρωση για τον αριθμό πρωτοκόλλου.

Γ) Υποβολή τηλεφωνικής καταγγελίας (2296320132). Θα πρέπει να καταγράφεται σε φόρμα τηλεφωνικής καταγγελίας που θα τηρεί το γραφείο του Συμπαραστάτη.

Δ) Διαδικτυακά υποβαλλόμενη καταγγελία. Στην ειδικά διαμορφωμένη ιστοσελίδα του Δήμου ή στο e-mail symparastatismegara@gmail.gr, ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει όλα τα υποχρεωτικά πεδία της φόρμας, επιλέγοντας την καταγγελλόμενη δημοτική υπηρεσία, το ειδικό αντικείμενο καταγγελίας κλπ και κατόπιν την υποβάλλει διαδικτυακά. Κι εδώ έχουμε τηλεφωνική επικοινωνία για την επιβεβαίωση των στοιχείων.

Σε όλες τις περιπτώσεις της μη αυτοπρόσωπης υποβολής καταγγελίας θα επαληθεύεται η ταυτότητα του καταγγέλλοντος, όπως με τηλεφωνική κλήση, ώστε να αποφευχθούν κακόπιστες ενέργειες.

Οι ανώνυμες καταγγελίες δεν επιτρέπονται, καθόσον δεν συνδέονται με τις αντίστοιχες αρμοδιότητες των σχετικών ελεγκτικών φορέων (Συνήγορος του Πολίτη, Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης, Σώμα Επιθεωρητών – Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα) αλλά ούτε και (κυρίως) με την αποστολή της διαμεσολαβητικής επίλυσης μιας συγκεκριμένης διαφοράς. Έτσι η αναγκαστική αποκάλυψη της ταυτότητας διευκρινίζεται εξ αρχής στον καταγγέλλοντα. Ομοίως, συλλογικό αίτημα/ καταγγελία περισσότερων δημοτών δεν αποκλείεται, εφόσον γίνεται επωνύμως. Είναι αυτονόητο ότι σε κάθε στάδιο ενδεχόμενης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων των καταγγελλόντων τηρούνται οι εγγυήσεις που θέτει ο Ν. 2472/1997, ως ισχύει.