

Καλλικράτης Κίμων Σιδηρόπουλος
Κώστας Ρήγας

Οδηγός του Πολίτη Υποχρεώσεις και Δεσμεύσεις της Περιφέρειας

χάρτα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του πολίτη



.....

«Η Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων του Πολίτη που έχετε στα χέρια σας εκδόθηκε από την Περιφέρεια και υπόκειται σε συνεχείς αναθεώσεις και βελτιώσεις για την καλύτερη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών».

Οδηγός
του πολίτη
Υποχρεώσεις
και Δεσμεύσεις
της Περιφέρειας

Χάρτα δικαιωμάτων
και υποχρεώσεων
του πολίτη

Κίμων Σιδηρόπουλος
Μα

Κώστας Ρήγας

Επιμέλεια: Δήμητρα Κουτσούρη

Περιεχόμενα

7 Πρόλογος

8 Εισαγωγή

*Τι είναι η χάρτα και πού χρησιμεύει;
Οι αρχές που διέπουν τη δράση της Περιφέρειας
Η διοικητική δομή της Περιφέρειας
Οι υπηρεσίες της Περιφέρειας
Το ωράριο εργασίας υπηρεσιών της περιφέρειας
Αργίες - ημιαργίες*

13 Εξυπηρέτηση του πολίτη

*Οι υποχρεώσεις δημόσιων υπηρεσιών
Τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών
Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης «eptis»
Τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1502
Τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1500
Αιτήσεις μέσω διαδικτύου*

20 Προστασία του πολίτη

Το δικαίωμα για πλήρη αποζημίωση

Ο περιφερειακός συμπαραστάτης του πολίτη και της επιχείρησης

Ο έλεγχος των πράξεων της περιφέρειας

Η Ειδική διοικητική προσφυγή

Η αναφορά στο συνήγορο του πολίτη

Η καταγγελία στον ευρωπαϊό διαμεσολαβητή

Το σώμα επιθεωρητών - ελεγκτών δημόσιας διοίκησης

Ο γενικός επιθεωρητής δημόσιας διοίκησης

Η ανταποκριτική δημόσια διοίκηση - υπηρεσίες μίας στάσης

Η πολιτική συμμετοχή του πολίτη στην περιφέρειά του

Η περιφερειακή επιτροπή διαβούλευσης

30 Παράρτημα

Τηλεφωνικός κατάλογος υπηρεσιών της περιφέρειας

Άλλα χρήσιμα τηλέφωνα

31 Βιβλιογραφία

Πρόλογος

Ο Περιφερειάρχης

.....

Εισαγωγή

Τι είναι η χάρτα και πού χρησιμεύει;

Η χάρτα είναι ο πρακτικός οδηγός του πολίτη και ο σύμβουλός του στις συναλλαγές του με την Περιφέρεια, αλλά και τις υπηρεσίες του Δημοσίου γενικότερα. Για την Περιφερειακή Αρχή, αποτελεί δέσμη μέτρων και είναι η δέσμευσή της προς εσάς για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Με τη χάρτα:

- Διαμορφώνεται το πλαίσιο των υποχρεώσεων της Περιφέρειάς μας προς τον πολίτη με σαφέστερο τρόπο.
- Αναδεικνύονται τα δικαιώματά σας, ώστε να μην τα αναζητάτε κάθε φορά στις διάσπαρτες διατάξεις.
- Ενισχύεται η υπευθυνότητα των εργαζομένων μας στο χειρισμό των ζητημάτων που σας αφορούν.

Οι Αρχές που διέπουν τη δράση της Περιφέρειας

Οι αρχές που διέπουν τις Υπηρεσίες της Περιφέρειάς μας είναι:

■ Η Νομιμότητα

Η Περιφέρεια λειτουργεί σύμφωνα με το ισχύον δίκαιο, όπως καταγράφεται, κυρίως, στο Σύνταγμα της Χώρας και στο Πρόγραμμα «Καλλικράτης».

■ Η Διαφάνεια

Ο πολίτης έχει πρόσβαση στην πολιτική και διοικητική λειτουργία της Περιφέρειας, σε σχέση με τις αποφάσεις και τις δραστηριότητες που τον αφορούν.

■ Η Πληροφόρηση

Η Περιφέρεια εξασφαλίζει την έγκαιρη και υπεύθυνη πληροφόρηση των πολιτών και προσδιορίζει τον τρόπο πληροφόρησης με έντυπα, ηλεκτρονικά ή άλλα μέσα.

■ Η Συμμετοχή του πολίτη και η διαβούλευση

Καθορίζονται οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων ή διαφορών. Ο πολίτης 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 της «παράστασης» του πολίτη στα όργανα και της συμμετοχής του στη λήψη των αποφάσεων που τον αφορούν.

■ Η Φιλικότητα

Η συμπεριφορά των οργάνων της Περιφέρειας είναι φιλική προς τον πολίτη. Ο πολίτης γνωρίζει τον υπάλληλο που χειρίζεται την υπόθεσή του. Παράλληλα, τα έγγραφα της Περιφέρειας 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 προβλήματά του.

■ Η Αμεροληψία

Οι υπηρεσίες και τα όργανα διοίκησης της Περιφέρειας δρουν αμερόληπτα και είναι ανεξάρτητα από επιρροές άσχετες με το δημόσιο συμφέρον, το οποίο έχουν ταχθεί να υπηρετούν.

■ Η Χρηστή και αδιάφθορη διοίκηση

Η Περιφερειακή Αρχή διασφαλίζει, με τις ειδικότερες διαδικασίες που καθιερώνει, την έντιμη και άμεμπτη διαχείριση του δημόσιου χρήματος, τηρουμένων σε κάθε περίπτωση των κανόνων της επείκειας και της καλόπιστης εφαρμογής των νόμων.

■ Η Ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών

Η Περιφέρεια καταγράφει και παρεμβαίνει σε συγκεκριμένες ανάγκες των πολιτών, έχοντας ως γνώμονα την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ανταπόκρισή της σε αυτές.

■ Η Αποτελεσματικότητα

Η παρέμβαση στα προβλήματα, που αφορούν τον πολίτη, είναι συγκεκριμένη και άμεση, ώστε να επιτυγχάνεται το επιθυμητό αποτέλεσμα.

■ Η Διοικητική δομή της Περιφέρειας

Η Περιφέρειά μας, με έδρα περιλαμβάνει τους Νομούς Ειδικότερα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 3 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα «Καλλικράτης»), η Περιφέρεια αποτελείται από τις ακόλουθες Περιφερειακές Ενότητες:

1. Περιφερειακή Ενότητα (με έδρα)
2. Περιφερειακή Ενότητα (με έδρα)
3. Περιφερειακή Ενότητα (με έδρα)

■ Οι Υπηρεσίες της Περιφέρειας

Οι υπηρεσίες της Περιφέρειας, καθώς και όλων των εποπτευόμενων, από αυτήν, φορέων (Νομικών Προσώπων, Επιχειρήσεων κ.λπ.) βρίσκονται στα παρακάτω κτίρια:

■ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ

-
- (Συγκοινωνίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν)

■ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1.

- (ταχυδ. δ/νση)
- (Συγκοινωνίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν)

2. {Με τον ίδιο τρόπο καταγράφονται στη σειρά όλες οι αποκεντρωμένες Υπηρεσίες της Περιφέρειας}.

■ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ

1.

- (ταχυδ. δ/νση)

- (Συγκοινωνίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν)

2. {Με τον ίδιο τρόπο καταγράφονται στη σειρά όλες οι Επιχειρήσεις της Περιφέρειας}.

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφτείτε την Ηλεκτρονική Διεύθυνση: www.....

Και να επικοινωνήσετε στο Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:.....

Το ωράριο εργασίας των υπηρεσιών της Περιφέρειας

Για τις συναλλαγές σας με τις υπηρεσίες μας, είναι χρήσιμο να γνωρίζετε:

■ Το ωράριο εργασίας

Το ωράριο εργασίας των υπηρεσιών της Περιφέρειας αρχίζει στις 7:30 π.μ. και λήγει στις 3:00 μ.μ. για όλο το έτος (χειμώνα-καλοκαίρι). Εξαιρούνται: [να αναφερθούν τα ειδικά ωράρια που τυχόν εφαρμόζονται από ορισμένες υπηρεσίες της Περιφέρειας]

■ Οι ώρες εξυπηρέτησης του κοινού

Η εξυπηρέτηση του κοινού γίνεται κάθε εργάσιμη ημέρα από τις 8:30 π.μ. έως τις 2:30 μ.μ. σε όλες τις υπηρεσίες της Περιφέρειας, με εξαίρεση αυτές που εφαρμόζουν ειδικό ωράριο, όπου οι ώρες εξυπηρέτησης συμπίπτουν με το ωράριο εργασίας.

Αργίες - ημιαργίες

Πριν ξεκινήσετε για κάποια συναλλαγή με τις υπηρεσίες μας, βεβαιωθείτε ότι δεν είναι αργία. Αν είναι ημιαργία, πρέπει να γνωρίζετε πως οι υπηρεσίες μας κλείνουν κατά 2-3 ώρες νωρίτερα.

■ Αργίες γενικά (στο δημόσιο)

- Η 1η Ιανουαρίου.
- Τα Θεοφάνεια (6η Ιανουαρίου).
- Η Καθαρή Δευτέρα.
- Η 25η Μαρτίου.
- Η Μεγάλη Παρασκευή.
- Η Δευτέρα του Πάσχα.
- Η 1η Μαΐου.
- Η του Αγίου Πνεύματος (Δευτέρα Πεντηκοστής).
- Η της Κοιμήσεως της Θεοτόκου (15η Αυγούστου).
- Η 28η Οκτωβρίου.
- Η 1η και 2η ημέρα των Χριστουγέννων (25η και 26η Δεκεμβρίου).

Υπενθυμίζεται ότι και στην Περιφέρειά μας, όπως σε όλους τους φορείς του Δημόσιου Τομέα, εφαρμόζεται η πενθήμερη εβδομαδιαία εργασία (εκτός Σαββάτου και Κυριακής).

[Να αναφερθούν οι υπηρεσίες που, τυχόν, εξαιρούνται από την πενθήμερη εβδομαδιαία εργασία].

■ Ημιαργίες

- Η παραμονή Χριστουγέννων.
- Η παραμονή του Νέου έτους.
- Η παραμονή των Θεοφανείων.
- Η Μεγάλη Πέμπτη.

Εξυπηρέτηση του πολίτη

Οι υποχρεώσεις δημόσιων υπηρεσιών

Όταν υποβάλλετε μια αίτηση στην Περιφέρεια ή σε οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία, για κάποιο θέμα σας (παροχή πληροφοριών, χορήγηση πιστοποιητικού, διεκπεραίωση υπόθεσης κ.λπ.), πρέπει να γνωρίζετε ότι όλες οι υπηρεσίες υποχρεούνται:

1 Να απαντούν στις αιτήσεις σας και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις σας το αργότερο μέσα σε **πενήντα (50) ημέρες**. Αν η αίτησή σας έχει υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, αυτή οφείλει, μέσα σε **τρεις (3) ημέρες**, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να σας ενημερώσει σχετικά. Στην περίπτωση αυτή, η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία (άρθρο 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

2 Να σας χορηγούν πιστοποιητικά και βεβαιώσεις άμεσα ή το αργότερο σε **δέκα (10) ημέρες** (άρθρο 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

3 Να διαθέτουν, προς διευκόλυνσή σας, έντυπα αιτήσεων και υπεύθυνων δηλώσεων (άρθρο 3 παρ. 3 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

4 Να σας διευκολύνουν στη συμπλήρωση της αίτησης. Αν δηλώσετε αυδυναμία να γράψετε, ο αρμόδιος υπάλληλος, εφόσον του το ζητήσετε, οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση για λογαριασμό σας, σύμφωνα με τα όσα του υπαγορεύσετε (άρθρο 3 παρ. 3 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

5 Να πρωτοκολλούν όλες τις αιτήσεις και να χορηγούν απόδειξη, στην οποία αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου που έλαβε η αίτηση και η ημερομηνία εισόδου της στην υπηρεσία (άρθρο 12 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

6 Να δέχονται τις αιτήσεις που στέλνεται με τηλεμοιοτυπία (fax) και να απαντούν σε αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλεται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) (άρθρο 14 του Ν.2672/1998, ΦΕΚ 290 Α').

7 Να δέχονται, εφόσον είστε Έλληνας πολίτης, οποιοδήποτε από τα παρακάτω έγγραφα προς επιβεβαίωση των στοιχείων της ταυτότητάς σας, που αναφέρονται στην αίτηση (άρθρο 3 παρ. 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45, Α' όπως ισχύει):

- δελτίο αστυνομικής ταυτότητας,
- σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής,
- διαβατήριο,
- άδεια οδήγησης και
- ατομικό βιβλιário υγείας οποιοδήποτε ασφαλιστικού φορέα.

Γεγονότα ή στοιχεία που δεν αποδεικνύονται, βάσει των ανωτέρω, γίνονται δεκτά, βάσει υπεύθυνης δήλωσης (Ν.1599/1986), εκτός αν υπάρχει αντίθετη διάταξη. Όμοια δήλωση υποβάλλεται και όταν τα στοιχεία του δελτίου ταυτότητας για την οικογενειακή κατάσταση, τη διεύθυνση κατοικίας ή το επάγγελμα έχουν μεταβληθεί (άρθρο 3 παρ. 5 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

Για τους αλλοδαπούς, τα στοιχεία της ταυτότητας αποδεικνύονται, στην περίπτωση πολιτών κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, ενώ στην περίπτωση υπηκόων τρίτων χωρών, από το διαβατήριο ή άλλο έγγραφο που επιτρέπει την είσοδο στη χώρα ή άλλο νομιμοποιητικό της διαμονής στη χώρα έγγραφο αρμόδιας αρχής (άρθρο 3 παρ. 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α'). Η ταυτότητα των νομικών προσώπων αποδεικνύεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις που ισχύουν στην έδρα τους.

8 Να βεβαιώνουν το γνήσιο της υπογραφής (άρθρο 11 παρ. 1 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

9 Να επικυρώνουν φωτοαντίγραφα ελληνικών διοικητικών εγγράφων από το πρωτότυπο ή από ακριβές αντίγραφο (άρθρο 11 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

10 Να μην απαιτούν, για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας, την υποβολή πιστοποιητικών ή άλλων δικαιολογητικών, εφόσον αυτά δεν προβλέπονται σε

διατάξεις νόμων ή άλλων κανονιστικών πράξεων της Διοίκησης (άρθρο 10 παρ. 2 του Ν.3230/2004, ΦΕΚ 44 Α').

11 Να αναζητούν αυτεπάγγελα από τις αρμόδιες υπηρεσίες ορισμένες κατηγορίες πιστοποιητικών, όταν αυτά απαιτούνται ως δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας (άρθρο 5 του Ν.3242/2004, ΦΕΚ 102 Α' και άρθρο 16 του Ν.3448/2006, ΦΕΚ 57 Α').

12 Να προβαίνουν στην ανασύσταση του φακέλου που έχετε υποβάλει και έχει απωλεσθή (το σύνολο ή μέρος των στοιχείων του), με υπαιτιότητα της υπηρεσίας, το αργότερο σε **τριάντα (30) ημέρες** από τη διαπίστωση της απώλειας (άρθρο 6 του Ν.3242/2004, ΦΕΚ 102 Α' και Π.Δ/γμα 114/2005, ΦΕΚ 165 Α').

13 Να σας επιτρέπουν την πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα (π.χ. πρακτικά και αποφάσεις του περιφερειακού συμβουλίου, εκθέσεις, μελέτες) και, εφόσον έχετε ειδικό έννομο συμφέρον, σε ιδιωτικά έγγραφα που φυλάσσονται στην υπηρεσία και είναι σχετικά με υπόθεσή σας (άρθρο 5 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

Το δικαίωμά σας αυτό ασκείται με μελέτη των εγγράφων στο κατάστημα της υπηρεσίας ή με χορήγηση αντιγράφων (εκτός αν η αναπαραγωγή μπορεί να βλάψει τα πρωτότυπα).

Η χρονική προθεσμία, για τη χορήγηση των εγγράφων ή την αιτιολογημένη απόρριψη της αίτησης (π.χ. όταν το έγγραφο αφορά την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου), είναι **είκοσι (20) ημέρες**.

14 Να σας καλούν σε προηγούμενη ακρόαση, όταν πρόκειται να προβούν σε ενέργεια ή στη λήψη μέτρου που θίγει νόμιμα συμφέροντα ή δικαιώματά σας. Μόνο αφού κληθείτε και εκθέσετε γραπτά ή προφορικά τις απόψεις σας, μπορεί η υπηρεσία να προχωρήσει στη λήψη του δυσμενούς μέτρου, την αναγκαιότητα του οποίου οφείλει να αιτιολογήσει ειδικώς (άρθρο 20 παρ. 2 του Συντάγματος και άρθρο 6 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

15 Να δρουν αμερόληπτα και να είναι ανεξάρτητες από επιρροές άσχετες με το δημόσιο συμφέρον, το οποίο έχουν ταχθεί να υπηρετούν (άρθρο 7 του Ν.2690/1999 και άρθρο 36 του Ν.3528/2007, ΦΕΚ 26 Α').

16 Να καθιερώνουν ώρες υποδοχής κοινού (για τις ώρες υποδοχής του κοι-

νού από τις υπηρεσίες της Περιφέρειας, βλ. παραπάνω).

17 Να τηρούν σειρά προτεραιότητας κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών και να λαμβάνουν ειδική μέριμνα για την πρόσβαση και άμεση εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία, εγκύων, μητέρων με καροτσάκια, υπερήλικων με κινητικά προβλήματα κ.λπ.

18 Να παρέχουν με τρόπο σαφή, απλό και κατανοητό κάθε αναγκαία πληροφορία, διευκρίνιση, συμβουλή ή καθοδήγηση που τους ζητείται από τους πολίτες, σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

Τα Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών

(Ν.3013/2002, ΦΕΚ 102 Α', όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει)

■ Μέσω των Κ.Ε.Π., μπορείτε να διεκπεραιώσετε όλες σχεδόν τις συναλλαγές σας με τους δημόσιους φορείς (Υπουργεία, Οργανισμούς, Περιφέρειες, Δήμους κ.λπ.), χωρίς να είστε υποχρεωμένοι να επισκέπτεστε τις συναρμόδιες υπηρεσίες και να ταλαιπωρείστε με πολλές μετακινήσεις.

Εσείς, αρκεί να συμπληρώσετε μια αίτηση στο Κ.Ε.Π., και οι υπάλληλοι θα αναλάβουν να φέρουν εις πέρας την υπόθεσή σας.

Για αναλυτική ενημέρωσή σας, σχετικά με τις πιστοποιημένες διοικητικές διαδικασίες που μπορούν να διεκπεραιώσουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, μπορείτε να επισκεφτείτε τον επίσημο δικτυακό τόπο των Κ.Ε.Π.:

www.kep.gov.gr ή να καλέσετε την τηλεφωνική γραμμή 1500 (βλ. παρακάτω), που λειτουργεί σε 24ωρη βάση, επτά ημέρες την εβδομάδα.

Μπορεί να ακολουθήσει - υποχρεωτικά εκτενής - κατάλογος των Κ.Ε.Π. όλων των Δήμων που υπάγονται γεωγραφικά στην Περιφέρεια, ως ακολούθως:

■ Τα Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στην Περιφέρεια:

1) Κ.Ε.Π. Δήμου

■ 1ο Κ.Ε.Π.

Διεύθυνση:

Αριθ. τηλεφ.:

Φαξ:

Ωράριο λειτουργίας:

Πρόσβαση:

■ 2ο Κ.Ε.Π. (π.χ. Δημοτική Κοινότητα

Διεύθυνση:
Αριθ. τηλεφ.:
Φαξ:
Ωράριο λειτουργίας:
Πρόσβαση:

■ 3ο Κ.Ε.Π. (π.χ. Τοπική Κοινότητα

Διεύθυνση:
Αριθ. τηλεφ.:
Φαξ:
Ωράριο λειτουργίας:
Πρόσβαση:

2) Κ.Ε.Π. Δήμου

■ 1ο Κ.Ε.Π.

Διεύθυνση:
Αριθ. τηλεφ.:
Φαξ:
Ωράριο λειτουργίας:
Πρόσβαση:

■ 2ο Κ.Ε.Π. (π.χ. Δημοτική Κοινότητα

Διεύθυνση:
Αριθ. τηλεφ.:
Φαξ:
Ωράριο λειτουργίας:
Πρόσβαση:

■ 3ο Κ.Ε.Π. (π.χ. Τοπική Κοινότητα

Διεύθυνση:
Αριθ. τηλεφ.:
Φαξ:
Ωράριο λειτουργίας:
Πρόσβαση:

■

■

Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης «Ermis»

(<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis>)

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Πύλη ermis φιλοδοξεί να αποτελέσει το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης, παρέχοντας από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1502

(άρθρο 22 του Ν.2539/1997, ΦΕΚ 244 Α')

Παράλληλα με τη δυνατότητα της απευθείας εξυπηρέτησής σας από τις Διοικητικές Αρχές ή από τα Κ.Ε.Π., έχετε δικαίωμα να ζητήσετε τηλεφωνικά, στον αριθμό 1502, την έκδοση και αποστολή ορισμένων πιστοποιητικών, με συστημένη επιστολή στη διεύθυνση που έχετε δηλώσει.

Μπορείτε να ενημερωθείτε για τον πλήρη κατάλογο των χορηγούμενων πιστοποιητικών και βεβαιώσεων που έχουν ενταχθεί στο ανωτέρω μέτρο εξυπηρέτησης των πολιτών, στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Υπ. Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης): www.gspa.gr, στη θεματική ενότητα «Θέματα ενδιαφέροντος / 1502-Πιστοποιητικά».

Τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1500

Μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1500 που έχει καθιερωθεί για την εξυπηρέτηση του πολίτη, μπορείτε:

- να ενημερωθείτε ή να ζητήσετε πληροφορίες και κατευθύνσεις για όλα τα θέματα της Δημόσιας Διοίκησης
- να διεκπεραιώσετε τηλεφωνικά συγκεκριμένες πιστοποιημένες διαδικασίες των Κ.Ε.Π., οι οποίες δεν απαιτούν δικαιολογητικά από πλευράς σας ή απαιτούν δικαιολογητικά που μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελτα υπηρεσιακά.

Αιτήσεις μέσω διαδικτύου

Σας παρέχεται, επίσης, η δυνατότητα να υποβάλλετε αιτήσεις για τη χορή-

γηση πιστοποιητικών του Δημοσίου και μέσω του προσωπικού σας ηλεκτρονικού υπολογιστή, εφόσον βέβαια διαθέτετε σύνδεση με το διαδίκτυο (internet) ή από καταστήματα παροχής υπηρεσιών διαδικτύου (internet café), με επίσκεψή σας στην ιστοσελίδα των Κ.Ε.Π.: www.kep.gov.gr.

Με την αίτησή σας, δηλώνετε και το Κ.Ε.Π. που επιθυμείτε να διεκπεραιώσει το αίτημά σας. Η ενημέρωσή σας από το Κ.Ε.Π., για την παραλαβή του πιστοποιητικού γίνεται είτε με τηλεφωνική επικοινωνία, είτε με αποστολή μηνύματος (SMS).

Προστασία του πολίτη

Το δικαίωμα για πλήρη αποζημίωση

(άρθρο 7 παρ. 1 του Ν.3242/2004, ΦΕΚ 102 Α')

Στις περιπτώσεις που δεν τηρούνται, από τις αρμόδιες υπηρεσίες της Περιφέρειας ή άλλων διοικητικών αρχών, οι προβλεπόμενες προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών σας, έχετε δικαίωμα να υποβάλετε αίτηση για πλήρη αποζημίωση.

■ Η διαδικασία υποβολής αίτησης αποζημίωσης

Η αίτηση αποζημίωσης υποβάλλεται στην αρμόδια, κατά περίπτωση, Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας, μέσα σε **(60) εξήντα ημέρες** από την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας ή την οριστική απάντηση στο αίτημά σας.

Την αίτηση αποζημίωσης υποβάλλετε είτε με τη συμπλήρωση του σχετικού εντύπου αίτησης αποζημίωσης, που χορηγείται από τις παραπάνω υπηρεσίες, είτε με απλή αίτησή σας προς την Ειδική Επιτροπή. Από την αίτηση αποζημίωσης θα πρέπει να προκύπτουν τα στοιχεία σας, η ημερομηνία που υποβάλατε την αίτηση, που δεν απαντήθηκε, καθώς και η ελεγχόμενη υπηρεσία. Την αίτηση την υποβάλλετε αυτοπροσώπως, ταχυδρομικώς επί αποδείξει ή με τηλεομοιοτυπία (fax) στις ακόλουθες διευθύνσεις:

■ στην Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας άρθρου δεύτερου, παρ. 2β του Ν.2690/1999 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για θέματα αρμοδιότητας των Υπουργείων:

Ταχυδρομική διεύθυνση: Βασ. Σοφίας 15, Τ.Κ. 106 74, Αθήνα

Τηλέφωνα επικοινωνίας: 210 33.93.101, -102, -104, -106, -108, -110, 113, -115
Fax: 210-33.93.020, 210-33.93.100

■ στην Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας άρθρου δεύτερου, παρ. 2β του Ν.2690/1999 της Αποκεντρωμένης Διοίκησης
....., για θέματα αρμοδιότητας των υπηρεσιών του Δημοσίου που λειτουργούν στο γεωγραφικό της χώρο (ΝΠΔΔ, ΔΟΥ, Περιφέρειες, Δήμοι κ.λπ.):
Ταχυδρομική διεύθυνση:
Τηλεφ. επικοινωνίας:
Fax:
(συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας της Ειδικής Επιτροπής στην ελεγκτική αρμοδιότητα της οποίας υπάγεται η Περιφέρεια)

Ο Περιφερειακός συμπαραστάτης του πολίτη και της επιχείρησης (άρθρο 179 του Ν.3852/2010, ΦΕΚ 87 Α')

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης του πολίτη και της επιχείρησης έχει ως αποστολή να εξετάζει αναφορές και καταγγελίες σας για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών της Περιφέρειας και να διαμεσολαβεί, προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα. Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης του πολίτη είναι υποχρεωμένος να σας απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός **τριάντα (30) ημερών**.

Η υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς στον Περιφερειακό Συμπαραστάτη 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.

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης του πολίτη και της επιχείρησης στεγάζεται
..... Το γραφείο του είναι ανοικτό από έως
....., από τη Δευτέρα έως την Παρασκευή.

Ταχυδρομική Διεύθυνση:

Τηλεφ. επικοινωνίας:

Fax:

E-mail:

(συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του πολίτη και της επιχείρησης).

Ο Έλεγχος των πράξεων της περιφέρειας

(άρθρα 214-231 του Ν. 3852/ 2010)

Οι πράξεις των συλλογικών και μονομελών οργάνων διοίκησης των Περιφερειών ελέγχονται, ως προς τη νομιμότητά τους, από την Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α., που αποτελεί αποκεντρωμένη υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υπαγόμενη απευθείας στον Υπουργό.

Ο έλεγχος συνίσταται:

α) **στον υποχρεωτικό** (άρθρο 225 του Ν. 3852/ 2010), στον οποίον υπόκεινται οι αποφάσεις των συλλογικών μόνο οργάνων των Περιφερειών οι οποίες αποστέλλονται, μέσα σε προθεσμία **δεκαπέντε (15) ημερών** από τη συνεδρίαση του συλλογικού οργάνου, στην Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α και, εντός αποκλειστικής προθεσμίας **σαράντα (40) ημερών** από την περιέλευσή τους σε αυτήν, ελέγχονται από τον Ελεγκτή Νομιμότητας και

β) **στον αυτεπάγγελτο** (άρθρο 226 του Ν.3852/2010), κατά την άσκηση του οποίου ο Ελεγκτής Νομιμότητας μπορεί να ακυρώσει οποιαδήποτε απόφαση των συλλογικών ή μονομελών οργάνων των Περιφερειών για λόγους νομιμότητας, μέσα σε προθεσμία **δύο (2) μηνών**, αφότου η απόφαση έχει δημοσιευθεί ή εκδοθεί.

Η ειδική διοικητική προσφυγή

(άρθρο 227 του Ν. 3852/ 2010)

Εφόσον έχετε έννομο συμφέρον, μπορείτε να προσβάλετε τις αποφάσεις των συλλογικών ή μονομελών οργάνων της Περιφέρειας, για λόγους νομιμότητας, μέσα σε προθεσμία **δεκαπέντε (15) ημερών** από τη δημοσίευσή τους, ή την

ανάρτησή τους στο διαδίκτυο, ή από την κοινοποίησή τους, ή αφότου λάβατε γνώση αυτών.

Προσφυγή μπορεί να ασκηθεί και κατά παράλειψης οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας των οργάνων της Περιφέρειας. Στην περίπτωση αυτή, η προσφυγή ασκείται εντός δεκαημέρου 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. Ο Ελεγκτής Νομιμότητας αποφαινεται επί της ανωτέρω 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.

Με την ίδια προσφυγή, μπορεί να υποβληθεί αίτημα στον Ελεγκτή Νομιμότητας να αναστείλει με απόφασή του την εκτέλεση της προσβαλλόμενης πράξης. Οι αποφάσεις του Ελεγκτή Νομιμότητας προσβάλλονται στα αρμόδια δικαστήρια με τα ένδικα βοηθήματα που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία.

Η Αναφορά στο συνήγορο του πολίτη

Σε περίπτωση παραβίασης της νομιμότητας ή προσβολής νόμιμου συμφέροντος ή δικαιωμάτος σας από τη Διοίκηση, μπορείτε να ζητήσετε με ενυπόγραφη αναφορά σας τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη.

Η αναφορά πρέπει να υποβληθεί μέσα σε **έξι (6) μήνες**, αφότου λάβατε γνώση των ενεργειών ή παραλείψεων της Διοίκησης.

Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη αποσκοπεί στην προστασία των δικαιωμάτων σας, την υπεράσπισή σας έναντι διακρίσεων σε βάρος σας, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εδρεύει στην Αθήνα, (Χατζηγιάννη Μέξη 5, Τ.Κ 115 28, περιοχή Χίλτον). 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 και με τηλεομοιοτυπία (fax) στον αριθμό 210 7292129.

Για αναλυτικότερη ενημέρωσή σας, σχετικά με τις αρμοδιότητες, τη συγκρότηση και το έργο του Συνηγόρου του Πολίτη, μπορείτε να επισκεφτείτε τον επίσημο ιστοχώρο της Αρχής: www.synigoros.gr

Η καταγγελία στον ευρωπαϊό διαμεσολαβητή

Κάθε πολίτης κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή οποιοσδήποτε διαμένει σε ένα κράτος-μέλος, έχει δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία στον Ευ-

ρωπαϊό Διαμεσολαβητή, αν εκτιμά ότι είναι θύμα «κακής διοίκησης» εκ μέρους ενός θεσμικού οργάνου ή οργανισμού της Ε.Ε.

Η καταγγελία στον Διαμεσολαβητή μπορεί να υποβληθεί, μέσω απλού ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας (fax), σε οποιαδήποτε από τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η ηλεκτρονική μορφή του εντύπου καταγγελίας είναι διαθέσιμη στο δικτυακό χώρο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

Διεύθυνση αλληλογραφίας και στοιχεία επικοινωνίας:

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής (The European Ombudsman)

1, Avenue du Président Robert Schuman

B.P. 403

FR- 67001 Strasbourg Cedex, France

Τηλέφωνο επικοινωνίας: 00 33 388.172.313

Fax.: 00 33 388.179.062

E-mail: euro-ombudsman@europarl.eu.int

Το σώμα επιθεωρητών - ελεγκτών δημόσιας διοίκησης

Το Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.) είναι όργανο εσωτερικού ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης, που συστάθηκε με το Νόμο 2477/1997 (ΦΕΚ 59 Α').

Στις αρμοδιότητές του περιλαμβάνονται:

- η διενέργεια επιθεωρήσεων, εκτάκτων ελέγχων και ερευνών στους φορείς του Δημοσίου,
- η διενέργεια ένορκων διοικητικών εξετάσεων στους ελεγχόμενους φορείς,
- η διενέργεια προκαταρκτικών εξετάσεων ή προανακρίσεων, μετά από εισαγγελική παραγγελία, για αδικήματα υπαλλήλων,
- η συγκέντρωση αποδεικτικού υλικού για την ποινική και πειθαρχική δίωξη υπαλλήλων,
- η παραπομπή των υπευθύνων κρατικών λειτουργών και υπαλλήλων στην εισαγγελική αρχή ή στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο,
- η άσκηση πειθαρχικής δίωξης για πειθαρχικά αδικήματα λειτουργών και υπαλλήλων, που διαπιστώνονται στο πλαίσιο των ένορκων διοικητικών εξετάσεων, τα οποία τιμωρούνται με την ποινή της οριστικής παύσης,
- ο έλεγχος της περιουσιακής κατάστασης υπαλλήλων των ελεγχόμενων φορέων.

Βασική επιδίωξη, στο πλαίσιο άσκησης των ανωτέρω αρμοδιοτήτων του Σώ-

ματος, είναι η διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και η τήρηση των αρχών της νομιμότητας και της διαφάνειας της δράσης τους. Αυτό επιτυγχάνεται με τους ακόλουθους τρόπους:

- εντοπίζοντας φαινόμενα κακοδιοίκησης, διαφθοράς, αδιαφανών διαδικασιών, αναποτελεσματικότητας, χαμηλής παραγωγικότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

- καταλογίζοντας ευθύνες σε υπαλλήλους και υπηρεσίες, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο

- προτείνοντας τη λήψη αναγκαίων μέτρων για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί.

Για αναλυτική παρουσίαση του θεσμού, μπορείτε να επισκεφθείτε τον επίσημο ιστοχώρο του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.: www.seedd.gr

Στοιχεία επικοινωνίας:

Ταχυδ. διεύθυνση: Λεωφ. Συγγρού 60, Τ.Κ. 117 42, Αθήνα.

Ώρες υποδοχής κοινού: 12:00 μ.μ. - 2:20 μ.μ.

Τηλεφ. επικοινωνίας: 210 92.81.800, 210 92.81.921

Fax: 210 92.81.819

E-mail: seedd@seedd.gr

Ο γενικός επιθεωρητής δημόσιας διοίκησης

Ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί μονοπρόσωπο όργανο της Δημόσιας Διοίκησης που έχει ως κύρια αποστολή:

- τη διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης,

- την παρακολούθηση και αξιολόγηση του έργου του Σώματος Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και όλων των ιδιαίτερων Σωμάτων και Υπηρεσιών Επιθεώρησης και Ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης και

- τον εντοπισμό φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης.

Μεταξύ άλλων, ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης:

- Διεξάγει ελέγχους, επανελέγχους, επιθεωρήσεις και έρευνες ή διατάσσει τη διενέργειά τους, από τα ελεγκτικά σώματα της Διοίκησης, σε Υπουργεία, Δήμους, Περιφέρειες, νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις αυτών κ.λπ.

- Αξιολογεί και διερευνά καταγγελίες ή αναφορές που υποβάλλονται στο Γραφείο του, σχετικά με φαινόμενα κακοδιοίκησης στους ανωτέρω φορείς και στα Σώματα Ελέγχου αυτών

- Διεξάγει έλεγχο των ετήσιων δηλώσεων οικονομικής κατάστασης («πό-

θεν έσχες») των προϊσταμένων και υπαλλήλων των πολεοδομικών υπηρεσιών των Δήμων, των Δ.Ο.Υ. και των ελεγκτικών μηχανισμών του Κράτους και μπορεί να δίνει εντολή άρσης του τραπεζικού, φορολογικού και χρηματιστηριακού απορρήτου

■ Μπορεί να διεξάγει ένορκη διοικητική εξέταση και να ασκεί ή να διατάσσει την άσκηση πειθαρχικής δίωξης ή τη λήψη άλλων διοικητικών μέτρων

■ Υποβάλλει νομοθετικές ή οργανωτικές προτάσεις για την αντιμετώπιση των φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης στις υπηρεσίες του Δημοσίου και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Περισσότερες πληροφορίες, σχετικά με τις αρμοδιότητες και το έργο του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, μπορείτε να αναζητήσετε στον επίσημο δικτυακό τόπο του θεσμού: www.gedd.gr

Η ανταποκριτική δημόσια διοίκηση – υπηρεσίες μίας στάσης

■ Τι είναι η Ανταποκριτική Διοίκηση:

Ο παλαιότερος προσανατολισμός της Δημόσιας Διοίκησης προς ένα σύστημα κανόνων, που πρέπει να υπακούουν οι πολίτες - διοικούμενοι, έχει αντικατασταθεί από ένα σύστημα, το οποίο έχει ως πρωταρχικό στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

Το νέο αξίωμα, στο οποίο στηρίζεται η ανταποκριτική διοίκηση, είναι απλό και συγκεκριμένο:

Οι Δημόσιες Υπηρεσίες και οι Δημόσιοι Οργανισμοί υπάρχουν κυρίως για να εξυπηρετούν τους πολίτες. Οι παραδοσιακές αξίες της Δημόσιας Διοίκησης για ισότητα, νομιμότητα κ.λπ. εξακολουθούν να αποτελούν το θεμέλιο λίθο 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.

Οι νέες αυτές αξίες είναι:

A. Η διαφάνεια

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 κ.λπ.

B. Η συμμετοχή των πολιτών

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).

Γ. Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πολιτών

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, τηλεφωνικά, με fax, κ.λπ. 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

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

■ Ποιο είναι το συμβόλαιό μας με τους πολίτες;

Στόχος μας είναι κάθε δραστηριότητα, κάθε τμήμα, κάθε εργαζόμενος σε οποιοδήποτε επίπεδο, αρχίζοντας από τη Διοίκηση της Περιφέρειας, να συνεισφέρει στην ικανοποίηση των πολιτών και μάλιστα με το μικρότερο δυνατό κόστος. Για την υλοποίηση του στόχου αυτού, η Περιφέρειά μας εφαρμόζει τις παρακάτω μορφές Υπηρεσιών μιας Στάσης:

■ Εξυπηρέτηση από ένα σημείο

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

■ Εξυπηρέτηση από ένα πρόσωπο

Σε πολλές περιπτώσεις, για την ικανοποίηση του αιτήματος του πολίτη απαιτείται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας μια σειρά από διαδοχικές ενέργειες

των οργανικών μας μονάδων. Προκειμένου ο πολίτης να μην 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.

■ Εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών

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

Η πολιτική συμμετοχή του πολίτη στην περιφέρειά του

Όργανα της Περιφέρειας είναι ο Περιφερειάρχης, οι Αντιπεριφερειάρχες, το Περιφερειακό Συμβούλιο, η Οικονομική Επιτροπή και η Εκτελεστική Επιτροπή.

1. Το Περιφερειακό Συμβούλιο

Το Περιφερειακό Συμβούλιο έχει το τεκμήριο αρμοδιότητας στη διοίκηση των υποθέσεων της Περιφέρειας. Χωρίς να υφίσταται κάποια ιεραρχική σχέση μεταξύ των οργάνων διοίκησης της Περιφέρειας, το Περιφερειακό Συμβούλιο θεωρείται ως το αρμόδιο όργανο να λάβει απόφαση για κάποιο θέμα, όταν για το χειρισμό του δεν έχει καθοριστεί ή είναι υπό αμφισβήτηση το αρμόδιο διοικητικό όργανο. Έτσι, το Περιφερειακό Συμβούλιο αποφασίζει για όλα τα θέματα που αφορούν την Περιφέρεια, εκτός από εκείνα που ανήκουν εκ του νόμου στην αρμοδιότητα του Περιφερειάρχη ή άλλου οργάνου της Περιφέρειας ή εκτός και αν το ίδιο το Περιφερειακό Συμβούλιο έχει μεταβιβάσει με απόφαση του σε επιτροπή του.

2. Οι Περιφερειακές επιτροπές

Το Περιφερειακό Συμβούλιο έχει τη δυνατότητα με απόφασή του να συγκροτεί επιτροπές, οι οποίες είναι αρμόδιες για την επεξεργασία και εισήγηση θεμάτων της αρμοδιότητάς του.

Έτσι, στην Περιφέρειά μας λειτουργούν οι εξής Επιτροπές, με τις ακόλουθες αρμοδιότητες και μέλη αυτών:

1

- 2
- 3

3. Οι Αρμοδιότητες του Περιφερειάρχη

Ο Περιφερειάρχης προασπίζει το δημόσιο συμφέρον, κατευθύνει την υλοποίηση του σχεδίου περιφερειακής ανάπτυξης και ασκεί τα καθήκοντά του, με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας.

4. Οι Αντιπεριφερειάρχες

Τον Περιφερειάρχη επικουρούν οι Αντιπεριφερειάρχες, που εκλέγονται άμεσα, καθώς και τρεις (3) επιπλέον Αντιπεριφερειάρχες, οι οποίοι ορίζονται με απόφαση του Περιφερειάρχη.

5. Η Εκτελεστική Επιτροπή

Στην Περιφέρειά μας, έχει συσταθεί Εκτελεστική Επιτροπή, στην οποία μέτχουν ο Περιφερειάρχης και όλοι οι Αντιπεριφερειάρχες. Η Εκτελεστική Επιτροπή είναι συλλογικό, συντονιστικό και εκτελεστικό όργανο της Περιφέρειας και παρακολουθεί την εφαρμογή της περιφερειακής πολιτικής σε όλους τους τομείς, καθώς και την εφαρμογή του προγράμματος περιφερειακής ανάπτυξης.

6. Η Οικονομική Επιτροπή

Η Οικονομική Επιτροπή είναι συλλογικό όργανο παρακολούθησης και ελέγχου της οικονομικής λειτουργίας της Περιφέρειας και αποτελείται από συγκεκριμένο αριθμό Περιφερειακών Συμβούλων, ανάλογα με τα μέλη του Περιφερειακού Συμβουλίου, προερχόμενων κατά ένα μέρος από τις παρατάξεις της μειοψηφίας.

Τα μέλη της Οικονομικής Επιτροπής της Περιφέρειάς μας είναι:

- (Περιφερειακή παράταξη:)
- (Περιφερειακή παράταξη:)

Η περιφερειακή επιτροπή διαβούλευσης

Στην Περιφέρειά μας, συγκρότηθηκε Περιφερειακή Επιτροπή Διαβούλευσης, ως όργανο με συμβουλευτικές - γνωμοδοτικές αρμοδιότητες σχετικά με τα αναπτυξιακά προγράμματα και τα προγράμματα δράσης της Περιφέρειας, η οποία διατυπώνει γνώμη για την επίλυση των προβλημάτων και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων αυτών.

Παράρτημα

Τηλεφωνικός κατάλογος υπηρεσιών της Περιφέρειας

Τηλεφωνικό κέντρο

Γραμμή εξυπηρέτησης του πολίτη

Γραφείο περιφερειάρχη

Γραφείο αντιπεριφερειάρχη

Περιφερειακός συμπαραστάτης του πολίτη και της επιχείρησης
(Καταγράφονται όλες οι υπηρεσίες της Περιφέρειας και οι αριθμοί τηλεφώνων τους)

Περιφερειακή ενότητα.....

Περιφερειακή ενότητα.....

.....
(Καταγράφονται όλες οι *αποκεντρωμένες στην Περιφερειακή Ενότητα υπηρεσίες της Περιφέρειας* και οι αριθμοί τηλεφώνων τους)

Τηλεφωνικός κατάλογος επιχειρήσεων της Περιφέρειας

(Καταγράφονται όλες οι Επιχειρήσεις με τους αριθμούς τηλεφώνων τους).

Άλλα χρήσιμα τηλέφωνα

(Καταγράφονται άλλες χρήσιμες υπηρεσίες που λειτουργούν τοπικά, με τους αριθμούς τηλεφώνων τους, π.χ. ΙΚΑ, ΔΟΥ, κ.λπ., όπως και υπηρεσίες των Δήμων ή της πρωτεύουσας χρήσιμες στον πολίτη, π.χ. Συνήγορος του Πολίτη κ.λπ.). Χρήσιμο θα είναι εδώ να βάλει η κάθε Περιφέρεια την ιστοσελίδα της.

Βιβλιογραφία

- > Σύνταγμα, Άρθρο 10 (Δικαίωμα Αναφοράς Πολιτών)
- > Ν.2690/1999 (ΦΕΚ 45Α) «Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας» κ.λ.π. όπως ισχύει
- > Ν.1599/1986, Άρθρα 8,14,22 (ΦΕΚ 75Α) Υπεύθυνη Δήλωση - Επικύρωση φωτοαντιγράφων
- > Ν.2539/1997 Άρθρο 22 (ΦΕΚ 244Α) - Τηλεφωνικές αιτήσεις
- > Ν.2672/1998 Άρθρο 14 (ΦΕΚ 290Α) - Επικοινωνία με Δημόσιες Υπηρεσίες μέσω Fax και E-mail
- > Ν.3242/2004 (ΦΕΚ 102Α) Άρθρο 5, Ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57Α) Άρθρο 16, για αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών
- > Ν.1943/1991, (ΦΕΚ 50Α) Άρθρο 5, Ν.2690/1999, (ΦΕΚ 45Α), Άρθρο δεύτερο και άρθρα 4, 5, Ν.3230/2004, (ΦΕΚ 44Α), Άρθρο 11 και Ν.3242/2004 (ΦΕΚ 102Α) Άρθρα 6, 7 για τις προθεσμίες διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών
- > Νόμοι για ΚΕΠ: 3013/2002 (ΦΕΚ 102Α), 3051/2002 (ΦΕΚ 220Α), 3146/2003 (ΦΕΚ 125Α) 3200/2003 (ΦΕΚ 281Α), 3202/2003 (ΦΕΚ 284Α), 3230/2004 (ΦΕΚ 44Α), 3242/2004 (ΦΕΚ 102Α), 3260/2004 (ΦΕΚ 151Α), 3320/2005 (ΦΕΚ 48Α), 3345/2005 (ΦΕΚ 138Α), 3448/2006 (ΦΕΚ 57Α)
- > Ν.3051/2002, Άρθρο 2 (ΦΕΚ 220Α) και Γνωμοδοτική Ολομέλεια Ν.Σ.Κ. 591/2000 σχετικά με καταβολή αποζημίωσης και Ανεξάρτητες Αρχές
- > Ν.2477/1997 (ΦΕΚ 59Α) και Ν.3094/2003 (ΦΕΚ 10Α) «Συνήγορος του Πολίτη»
- > Συνθήκη Ευρωπαϊκής Ένωσης 1992 σχετικά με το θεσμό του Ευρωπαίου Μεσολαβητή
- > Απόφαση Υπουργείου Εσωτερικών Δ/ΑΔΠ/Γ2γ/οικ/1692/27-6-2006 (ΦΕΚ 769Β) σχετικά με το ωράριο λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση κοινού
- > Οδηγός καλής συμπεριφοράς δημοσίων υπαλλήλων, Υπουργείο Εσωτερικών - Συνήγορος του Πολίτη, 2005
- > Οδηγός του πολίτη με αναπηρία, Υπουργείο Εσωτερικών, 2007
- > Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων του Δημότη, ΚΕΔΚΕ, 2008
- > Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων του Δημότη, ΚΕΔΚΕ, 2010

