



**ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ
ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΔΗΜΟΥ ΘΕΡΜΑΪΚΟΥ**

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ

ΕΤΟΣ 2021

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	Σελίδα
1. Πρόλογος	2
2. Θεσμικό πλαίσιο	4
3. Οργάνωση γραφείου Συμπαραστάτη	8
4. Απολογισμός υποθέσεων 2021	9
5. Ειδικές προτάσεις	16
6. Δίκτυο Συμπαραστατών Ελλάδας	18
7. Επίλογος	19

Πρόλογος

Ο «Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης» ως θεσμός «Δημοτικού Διαμεσολαβητή» θεσπίστηκε στη χώρα μας το 2010 με τον νόμο του «Καλλικράτη». Στον Δήμο Θερμαϊκού λειτουργεί για πρώτη φορά και το 2021 ήταν το δεύτερο έτος λειτουργίας του θεσμού. Βασική αποστολή του είναι η διαμεσολάβηση, μεταξύ πολιτών ή επιχειρήσεων και Υπηρεσιών του Δήμου, προκειμένου να επιλυθούν τα πιθανά προβλήματα που αναφύονται μεταξύ τους.

Η σύνταξη και η παρουσίαση ετήσιας έκθεσης αποτελεί μια από τις νομικές υποχρεώσεις του Συμπαραστάτη. Είναι ουσιαστικά ένας απολογισμός ενώπιον του Δημοτικού Συμβουλίου, δηλαδή του θεσμικού οργάνου που τον ανέδειξε και κατ' επέκταση προς το κοινωνικό σύνολο. Γι' αυτό και ο νομοθέτης προβλέπει την δημοσιοποίηση της έκθεσης, ορίζοντας ότι αυτή παρουσιάζεται στη δημόσια απολογιστική συνεδρίαση του Δημοτικού Συμβουλίου και αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου.

Στην παρούσα έκθεση για το έτος 2021, περιλαμβάνεται ένα εισαγωγικό μέρος με το θεσμικό πλαίσιο του «Συμπαραστάτη» καθώς και πληροφορίες για την λειτουργία του γραφείου του, ώστε αυτά να δημοσιοποιηθούν ακόμη μια φορά. Στην συνέχεια παρουσιάζεται ο απολογισμός των αναφορών που κατατέθηκαν από τους πολίτες στο γραφείο του Συμπαραστάτη. Έγινε προσπάθεια να αποτυπωθούν ποσοτικά και ποιοτικά με ευσύνοπτο τρόπο, τηρώντας τους κανόνες περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Επίσης γίνεται αναφορά στις Ειδικές Προτάσεις που κατατέθηκαν από τον Συμπαραστάτη για την βελτίωση των δημοτικών υπηρεσιών.

Ποσοτικά οι αναφορές και τα αιτήματα το έτος 2021 κυμάνθηκαν στα ίδια περίπου επίπεδα με το 2020, παρουσιάζεται όμως μια διαφοροποίηση ως προς την θεματολογία και τις Υπηρεσίες που αφορούν. Όπως ήταν αναμενόμενο η λειτουργία του γραφείου και ο ρυθμός κατάθεσης αιτημάτων επηρεάστηκε από την πανδημία, και στις περιόδους της καραντίνας η κατάθεση αναφορών ήταν μειωμένη. Έγινε προσπάθεια η επικοινωνία με τους δημότες να γίνεται ως επί το πλείστον ηλεκτρονικά, γι αυτό και δημιουργήθηκε ειδική φόρμα ηλεκτρονικής υποβολής αναφορών που είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του Δήμου.

Η ετήσια έκθεση πεπραγμένων, εκτός από τη λογοδοσία, έχει ως στόχο να αποτελέσει και μια αφορμή για περεταίρω ανάδειξη και βελτίωση της λειτουργίας του θεσμού, ώστε τελικά οι δημότες να απολαμβάνουν καλύτερες υπηρεσίες από τον Δήμο.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

1. Συστάσεις και ψηφίσματα Συμβουλίου της Ευρώπης

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

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

Το 1999, το Κογκρέσο Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης θέσπισε το ψήφισμα 80 για τον ρόλο των τοπικών Διαμεσολαβητών ή Συνηγόρων στην προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών, κείμενο στο οποίο επισυνάπτονται και οι “Αρχές που διέπουν τον θεσμό του Διαμεσολαβητή σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο”.

Το 2013 η Κοινοβουλευτική Συνέλευση του Συμβουλίου της Ευρώπης θέσπισε το Ψήφισμα 1959 (2013) για την ενίσχυση του ρόλου των Συνηγόρων στην Ευρώπη. Η Κοινοβουλευτική Συνέλευση συστήνει στα κράτη να αναθεωρήσουν την νομοθεσία τους, προκειμένου οι Συνήγοροι να έχουν αρμοδιότητες κατά τα διεθνή πρότυπα. Επίσης το ψήφισμα αναφέρει ότι η εποπτεία της διοίκησης από ανεξάρτητα όργανα είναι απαραίτητη λειτουργία σε πολιτικά συστήματα διάκρισης των λειτουργιών.

2. Ισχύουσα Νομοθεσία – Αρμοδιότητες

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης θεσπίστηκε με το άρθρο 77 του Ν.3852/10 (Καλλικράτης). Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και την σχετική Εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών (ΑΠ:661/7-1-20, ΑΔΑ:Ω82Μ46ΜΤΛ6-ΩΤ2), για τις αρμοδιότητες του θεσμού, προβλέπεται ότι:

Ο Συμπαραστάτης αποτελεί θεσμό διαμεσολάβησης μεταξύ των πολιτών ή των επιχειρήσεων και του Δήμου, αποσκοπώντας στον έγκαιρο εντοπισμό και την αποτελεσματική αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης, στη διασφάλιση της αμεροληψίας των δημοτικών αρχών και στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου. Ειδικότερα, σύμφωνα με τη παρ. 3, του άρθρου 77, του Ν. 3852/2010, ο Συμπαραστάτης δέχεται και διερευνά επώνυμες καταγγελίες πολιτών ή επιχειρήσεων, διά των οποίων του γνωστοποιούνται φαινόμενα κακοδιοίκησης δημοτικών Υπηρεσιών ή δημοτικών Νομικών Προσώπων. Στις ανωτέρω περιπτώσεις αποστολή του Συμπαραστάτη είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ του θιγόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου και της αρμόδιας Υπηρεσίας, καθώς και η λήψη όλων των απαραίτητων πρωτοβουλιών, προκειμένου να επιλυθεί το καταγγελλθέν πρόβλημα. Με τον τρόπο αυτό, εγκαθιδρύεται και μία μορφή εσωτερικού ελέγχου, ο οποίος έχει ως στόχο τη διασφάλιση της σύννομης λειτουργίας των υπηρεσιών και των νομικών προσώπων του Δήμου.

Υπογραμμίζεται ότι, σύμφωνα με το γράμμα του νόμου, δικαίωμα υποβολής αναφοράς στον Συμπαραστάτη αναγνωρίζεται μόνο στο πρόσωπο του άμεσα θιγόμενου πολίτη - επιχείρησης. Συνεπώς, η ύπαρξη άμεσου έννομου συμφέροντος αποτελεί προϋπόθεση του

παραδεκτού μιας καταγγελίας, ενώ χαρακτηρίζονται απαράδεκτες και τίθενται στο αρχείο οι καταγγελίες που υποβάλλονται για υποθέσεις τρίτων. Σημειώνεται ειδικά ότι δεν υπάρχει δυνατότητα αυτεπάγγελτης διερεύνησης ατομικών υποθέσεων πολιτών.

Αναφορικά με τον τρόπο χειρισμού των καταγγελιών, ο Συμπαραστάτης τις διεκπεραιώνει είτε εγγράφως, με αλληλογραφία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου και των νομικών του προσώπων, είτε προφορικά, ενημερώνοντας πλήρως τον/την ενδιαφερόμενο/η πολίτη ή επιχείρηση ως προς τις ενέργειες του. Η ενημέρωση πρέπει υποχρεωτικά να λαμβάνει χώρα, εγγράφως ή προφορικά, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της σχετικής αναφοράς - καταγγελίας.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι η υποβολή καταγγελίας ενώπιον του Συμπαραστάτη δε διακόπτει προθεσμίες για την κίνηση δικαστικών ή άλλων διοικητικών διαδικασιών, όπως η άσκηση ειδικής διοικητικής προσφυγής ενώπιον της αρμόδιας Αυτοτελούς Υπηρεσίας Εποπτείας ΟΤΑ, κατά των αποφάσεων των συλλογικών ή μονομελών οργάνων των Δήμων και των νομικών τους προσώπων. Επίσης, όπως ορίζει το άρθρο 77, παρ. 4, του Ν. 3852/2010, η υποβολή της καταγγελίας ή αναφοράς στο Συμπαραστάτη δεν αναιρεί τη σχετική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη ως ανεξάρτητης αρχής, ούτε τις αρμοδιότητες άλλων ελεγκτικών οργάνων και αρχών.

Στο πλαίσιο άσκησης της διαμεσολαβητικής αρμοδιότητάς του και προκειμένου να διαπιστώσει την ουσιαστική βασιμότητα των καταγγελλομένων και εν συνεχεία να διευθετήσει το καταγγελλθέν περιστατικό κακοδιοίκησης, ο Συμπαραστάτης δύναται να αιτείται από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου ή των Νομικών του Προσώπων, κάθε

πληροφορία, έγγραφο ή άλλο στοιχείο που αφορά την καταγγελλόμενη υπόθεση, υπό τη ρητή επιφύλαξη του Π.Δ. 28/2015 για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία. Σε κάθε περίπτωση και με σκοπό την ουσιαστική εφαρμογή των προβλεπόμενων ρυθμίσεων, οι καταγγελλόμενες Υπηρεσίες οφείλουν να αποκρίνονται και να απαντούν τεκμηριωμένα στην αλληλογραφία του Συμπαραστάτη, αναφέροντας, ιδίως, τις απόψεις και τις ενέργειές τους, όσον αφορά το καταγγελλθέν περιστατικό. Σε περίπτωση που οι ενέργειες ή η απάντηση της καταγγελλόμενης υπηρεσίας κριθούν ικανοποιητικές, ο Συμπαραστάτης περατώνει την υπόθεση. Σε διαφορετική περίπτωση, όταν η καταγγελλόμενη Υπηρεσία δεν παρέχει επαρκείς απαντήσεις ή δεν συμπράττει προς την κατεύθυνση της ικανοποίησης δίκαιου αιτήματος διοικουμένου, ο Συμπαραστάτης δύναται να υποβάλλει συστάσεις στην Υπηρεσία για την αποτροπή επανάληψης αντίστοιχων φαινομένων.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ

Το Γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Θερμαϊκού στεγάζεται στην Καψαλάκειο Πολιτιστική Στέγη, στην Νέα Μηχανιώνα. Όποτε χρειάζεται, υποστηρίζεται διοικητικά από υπαλλήλους της Αντιδημαρχίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της γραμμής του πολίτη «15531», που συστεγάζονται στην «Καψαλάκειο», τους οποίους και ευχαριστώ.

Στην ιστοσελίδα του Δήμου υπάρχει ειδικός σύνδεσμος για το γραφείο του Συμπαραστάτη, όπου οι πολίτες μπορούν να ενημερωθούν για τον θεσμό, τις αρμοδιότητες του, τους τρόπους επικοινωνίας και υποβολής καταγγελίας. Η ηλεκτρονική διεύθυνση είναι η παρακάτω: <http://www.thermaikos.gr/organosi/sybarastatis-tou-dimoti-kai-tis-epicheirisis/>

Με τη συγκυρία της πανδημίας, αλλά κυρίως επειδή θεωρώ ότι είναι μονόδρομος, για την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, η χρήση ηλεκτρονικών τεχνολογιών, δόθηκε ιδιαίτερο βάρος στο να μπορούν οι δημότες να επικοινωνούν με όλους τους εναλλακτικούς τρόπους. Η τηλεφωνική γραμμή 2392330372 λειτουργεί καθημερινά και με εκτροπή στο κινητό μου σχεδόν όλες τις μέρες και ώρες. Η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είναι η symparastatis@thermaikos.gr. Ειδικά για τις καταγγελίες δημιουργήθηκε ειδική ηλεκτρονική φόρμα υποβολής στον σύνδεσμο <http://www.thermaikos.gr/ilektroniki-forma-katangalias>.

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ 2021

Όπως αναφέρθηκε, ο Συμπαραστάτης δέχεται ενυπόγραφες καταγγελίες άμεσα θιγόμενων φυσικών ή νομικών προσώπων για κακοδιοίκηση των Υπηρεσιών του Δήμου, των Νομικών του Προσώπων και των Επιχειρήσεών του και ασκεί διαμεσολάβηση, προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα. Τυπικά και σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο, ο πολίτης θα πρέπει να απευθυνθεί στον Συμπαραστάτη εφόσον έχει ήδη διατυπώσει το αίτημά του στην αρμόδια Υπηρεσία και δεν έχει ικανοποιηθεί από αυτή. Γίνεται αυτή την διευκρίνιση διότι πολλά αιτήματα διατυπώνονται για πρώτη φορά στον Συμπαραστάτη και δεν έχουν κατατεθεί στις αρμόδιες Υπηρεσίες. Φυσικά, σε όλους γίνεται σχετική ενημέρωση και καθοδήγηση για το πώς και πού θα πρέπει να απευθυνθούν.

Αρκετοί πολίτες επιμένουν να καταθέσουν το αίτημά τους στον Συμπαραστάτη, ισχυριζόμενοι ότι δεν γνωρίζουν τις διαδικασίες ή ότι έχουν απευθυνθεί σε «αρμοδίους» αλλά δεν βρήκαν ανταπόκριση ή ότι αδυνατούν να επικοινωνήσουν με την αντίστοιχη Υπηρεσία. Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις, το αίτημά τους καταγράφεται και στη συνέχεια διαβιβάζεται αρμοδίως. Όλες οι Υπηρεσίες που απευθύνθηκαν κατέγραψαν το αίτημα και στις περισσότερες των περιπτώσεων είχα ενημέρωση για θετική έκβαση. Ουσιαστικά πραγματοποιείται μια άτυπη διαμεσολάβηση, η οποία πιστεύω ότι είναι αποδοτική καθώς στην συντριπτική πλειοψηφία τους τα αιτήματα ικανοποιούνται.

Σε αυτό το σημείο θέλω να σημειώσω ότι τηλεφωνικές κλήσεις και αιτήματα, όπως τα ανωτέρω, μειώθηκαν με τη λειτουργία της «γραμμής του πολίτη» και του πενταψήφιου τηλεφωνικού αριθμού 15331 που ανέπτυξε η Αντιδημαρχία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Φαίνεται επομένως ότι υπήρχε μια ανάγκη για ένα κέντρο υποδοχής και καταγραφής των αιτημάτων των δημοτών, η οποία ικανοποιήθηκε.

Μια άλλη κατηγορία αιτημάτων μπορούν να χαρακτηριστούν ως «άσχετα», δηλαδή εκτός αρμοδιότητας όχι μόνο του Συμπαραστάτη αλλά και του Δήμου συνολικά. Δηλαδή, αρκετοί δημότες αναζήτησαν «συμπάρσταση» με την ευρύτερη έννοια, για διάφορα προβλήματα τους, από προσωπικές διαφορές και διαφορές με επιχειρήσεις και τράπεζες, μέχρι προβλήματα με άλλες κρατικές υπηρεσίες, όπως εφορία ή ασφαλιστικά ταμεία. Για κάποιες περιπτώσεις, που αφορούν άλλες δημόσιες υπηρεσίες, νομίζω ότι η τοπική αυτοδιοίκηση σε συνεργασία με το κράτος, θα πρέπει να καθιερώσουν δομές και διαδικασίες (κάτι σαν τα ΚΕΠ ή τα κέντρα κοινότητας) ώστε οι πολίτες να μπορούν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους χωρίς γραφειοκρατία και χωρίς να αναγκάζονται να καταφεύγουν σε επί πληρωμή εξωτερική βοήθεια.

Τελικά, το 2021 κατατέθηκαν στον Συμπαραστάτη συνολικά 88 αναφορές/καταγγελίες και αιτήματα. Στους πίνακες που ακολουθούν δίνονται αριθμητικά στοιχεία για την προέλευσή τους ανά κοινότητα και δημοτική ενότητα, καθώς και τα θέματα που αφορούν ανά Υπηρεσία. Τα περισσότερα αφορούν την καθημερινότητα των δημοτών (καθαριότητα, δρόμοι, φωτισμός, ύδρευση). Από τις ανωτέρω υποθέσεις οι περισσότερες διαβιβάστηκαν για επίλυση στις αρμόδιες Υπηρεσίες του Δήμου γραπτά ή τηλεφωνικά και στις περισσότερες περιπτώσεις δόθηκε άμεση λύση. Υπάρχουν όμως και κάποια πιο σύνθετα και μακροπρόθεσμης φύσης προβλήματα που εκκρεμούν για καιρό. Από το σύνολο των αναφορών, οι 14 που συγκέντρωναν τις τυπικές προϋποθέσεις καταγράφηκαν ως καταγγελίες και ασκήθηκε

γραφτή διαμεσολάβηση. Από αυτές διεκπεραιώθηκαν οι 11 και 3 εκκρεμούν. Σε 7 περιπτώσεις υπήρξε θετική έκβαση για τους πολίτες, ενώ σε 4 περιπτώσεις το αίτημα απορρίφθηκε, καθώς κρίθηκε αβάσιμο.

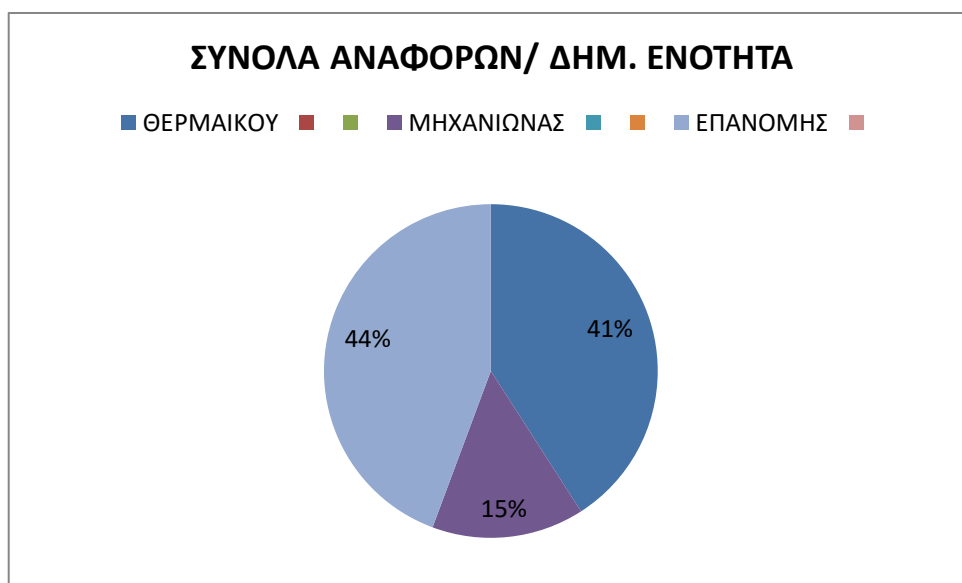
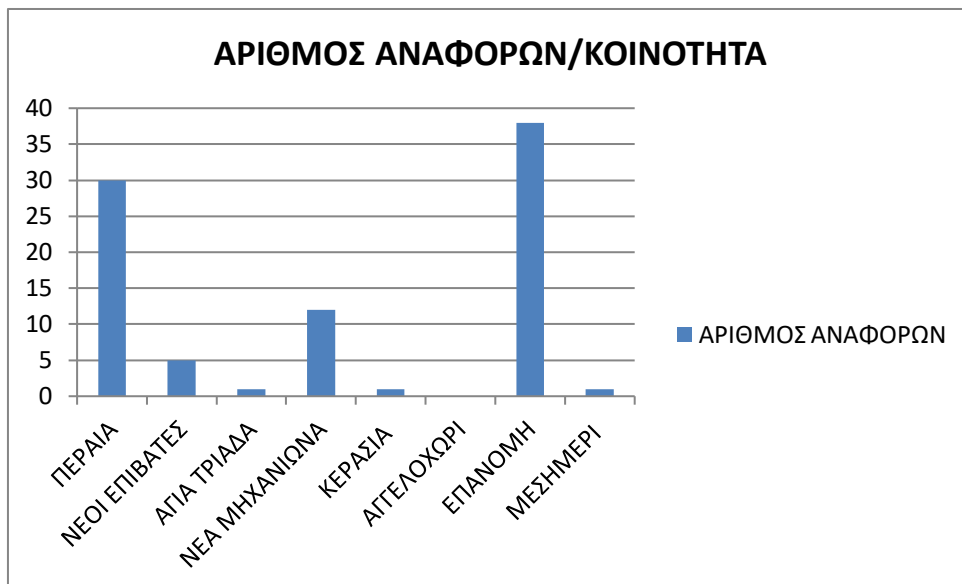
Από τα αριθμητικά στοιχεία των αναφορών και των αιτημάτων, μια πρώτη παρατήρηση είναι ότι οι επώνυμες γραπτές καταγγελίες είναι πολύ λιγότερες από τα προφορικά αιτήματα. Στις περισσότερες περιπτώσεις οι δημότες θέλουν να ικανοποιήσουν το αίτημά τους χωρίς την τυπική διαδικασία της «καταγγελίας». Από την επικοινωνία μου με Συμπαραστάτες άλλων Δήμων φαίνεται ότι το φαινόμενο αυτό είναι γενικό και δεν αφορά μόνο το Δήμο μας. Η στάση αυτή μπορεί να αποδοθεί στην κουλτούρα μας ως λαού και ενδεχομένως στην έλλειψη εμπιστοσύνης προς τους θεσμούς διαμεσολάβησης.

Μια δεύτερη παρατήρηση είναι ότι σχεδόν όλες οι αναφορές έγιναν από πολίτες ως άτομα και ελάχιστες από επιχειρήσεις. Τέλος μια τρίτη παρατήρηση είναι ότι η προέλευση των αναφορών δεν παρουσιάζει κανονική κατανομή σε όλα τα τοπικά διαμερίσματα, (π.χ. δεν υπήρξε καμία από το Αγγελοχώρι και μόνο μια από το Μεσημέρι). Θεωρώ ότι αυτό δεν είναι τυχαίο και ως ένα βαθμό ίσως οφείλεται σε έλλειψη ενημέρωσης. Γι αυτό τον επόμενο χρόνο, εφόσον το επιτρέψει η πανδημία, θα επιδιώξω να έχω ενημερωτικές συναντήσεις με τους επαγγελματικούς φορείς του Δήμου και τα Τοπικά Συμβούλια.

Ακολουθούν οι πίνακες παρουσίασης των αναφορών.

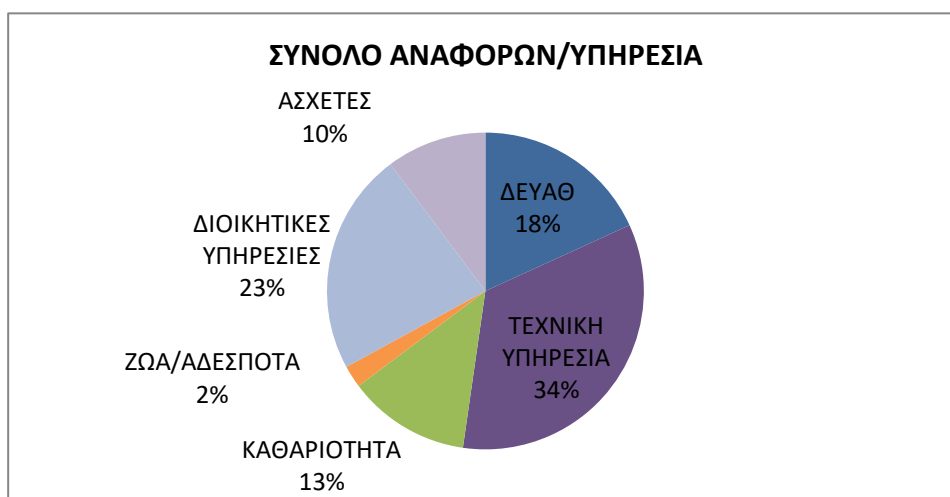
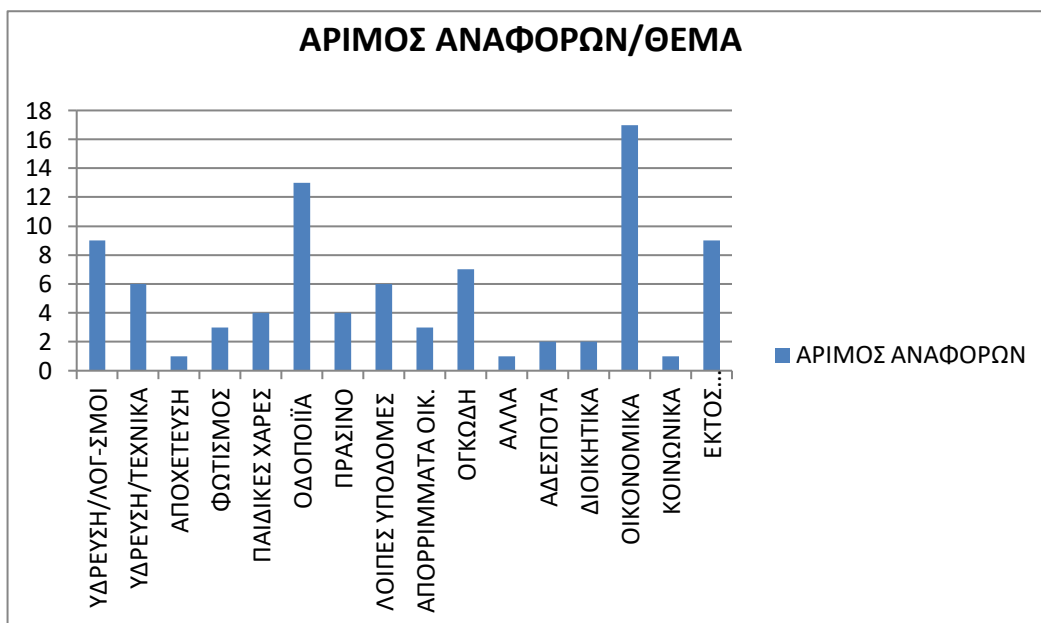
ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑ ΤΟΠΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ και ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ	ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	ΣΥΝΟΛΑ ΑΝΑΦΟΡΩΝ
ΘΕΡΜΑΙΚΟΥ	ΠΕΡΑΙΑ	30	36
	ΝΕΟΙ ΕΠΙΒΑΤΕΣ	5	
	ΑΓΙΑ ΤΡΙΑΔΑ	1	
	ΝΕΑ		
ΜΗΧΑΝΙΩΝΑΣ	ΜΗΧΑΝΙΩΝΑ	12	13
	ΚΕΡΑΣΙΑ	1	
	ΑΓΓΕΛΟΧΩΡΙ	0	
ΕΠΑΝΟΜΗΣ	ΕΠΑΝΟΜΗ	38	39
	ΜΕΣΗΜΕΡΙ	1	
ΣΥΝΟΛΟ			88



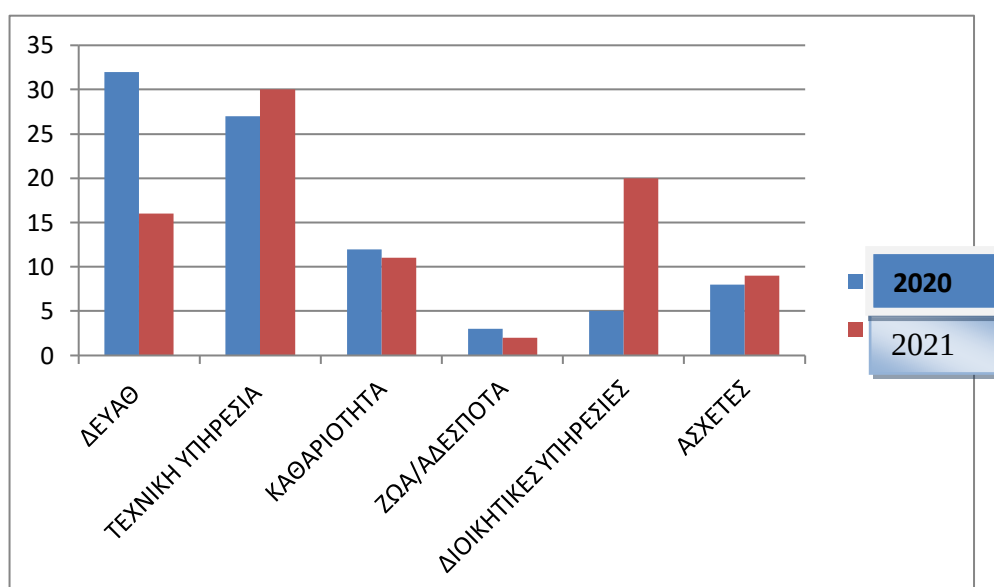
ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑ ΘΕΜΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ		ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ
ΔΕΥΑΘ	ΥΔΡΕΥΣΗ/ΛΟΓ-ΣΜΟΙ	9	16
	ΥΔΡΕΥΣΗ/ΤΕΧΝΙΚΑ	6	
	ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗ	1	
ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΦΩΤΙΣΜΟΣ	3	30
	ΠΑΙΔΙΚΕΣ ΧΑΡΕΣ	4	
	ΟΔΟΠΟΪΑ	13	
	ΠΡΑΣΙΝΟ	4	
	ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	6	
	ΑΠΟΡΡΙΜΜΑΤΑ ΟΙΚ.	3	
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	ΟΓΚΩΔΗ	7	11
	ΑΛΛΑ	1	
	ΑΔΕΣΠΟΤΑ	2	
ΖΩΑ/ΑΔΕΣΠΟΤΑ	ΑΔΕΣΠΟΤΑ	2	2
	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ	2	
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ	17	20
	ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ	1	
	ΕΚΤΟΣ ΑΡΜ/ΤΗΤΑΣ	9	
ΑΣΧΕΤΕΣ			9



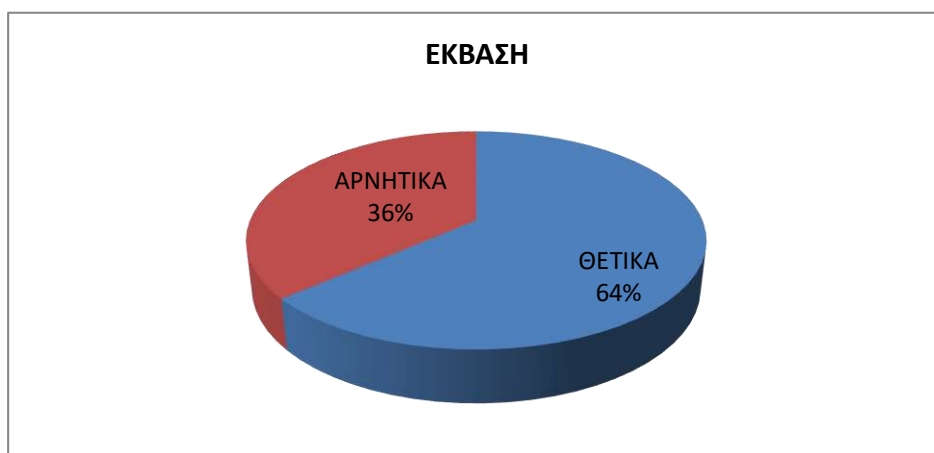
ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ 2020-2021

ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ 2020	2021
ΔΕΥΑΘ	32	16
ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	27	30
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	12	11
ΖΩΑ/ΑΔΕΣΠΟΤΑ	3	2
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	5	20
ΑΣΧΕΤΕΣ	8	9

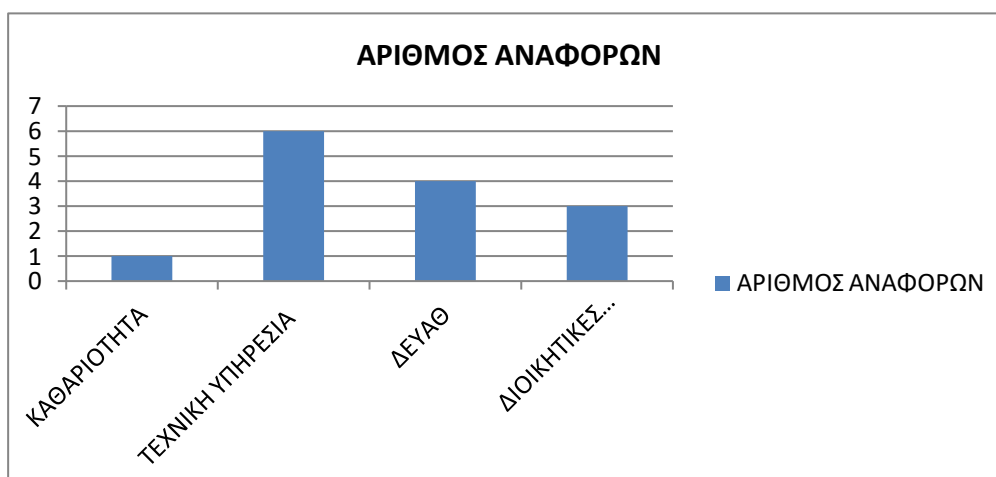


ΑΝΑΦΟΡΕΣ/ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΜΕ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ	ΕΚΒΑΣΗ	ΑΡΙΘΜΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ	ΘΕΤΙΚΑ	7	11
	ΑΡΝΗΤΙΚΑ	4	
ΕΚΚΡΕΜΟΥΝ			3



ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ	1
ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6
ΔΕΥΑΘ	4
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	3



ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Το έτος 2020 είχαν διατυπωθεί δυο ειδικές προτάσεις από τον Συμπαραστάτη.

Η πρώτη αφορούσε τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση υπηρεσιών του Δήμου με την χρήση των ηλεκτρονικών τεχνολογιών. Σε σημαντικό βαθμό η πρόταση αυτή υιοθετήθηκε και υλοποιείται. Στον τομέα αυτό, στο Δήμο μας αλλά και συνολικά στο κράτος με τις πρωτοβουλίες του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, εξελίσσεται μια σημαντική αλλαγή. Έτσι σήμερα μια σειρά από διαδικασίες μπορούν να διεκπεραιωθούν και πολλά πιστοποιητικά να εκδοθούν ηλεκτρονικά. Ωστόσο εκκρεμεί το τμήμα της πρότασης που αφορούσε την πλήρη ψηφιοποίηση του πρωτοκόλλου του Δήμου και την ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων. Από την ενημέρωση που έχω, η διοίκηση βρίσκεται σε διαδικασία διαγωνισμού για τον εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση των σχετικών υποδομών και διαδικασιών.

Η δεύτερη πρόταση αφορούσε στην Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης & Αποχέτευσης, για διοικητικά και οικονομικά θέματα. Και εδώ πραγματοποιήθηκαν αλλαγές στην κατεύθυνση της πρότασης. Έτσι, καταργήθηκε η χρέωση «ελάχιστης κατανάλωσης» αλλά και το «τέλος του 80%». Η επιτροπή επίλυσης οικονομικών διαφορών διεκπεραίωσε αρκετές υποθέσεις που εκκρεμούσαν, ενώ λειτουργεί ειδικό γραφείο εξυπηρέτησης και διακανονισμού χρεών. Επίσης βελτιώθηκε η περιοδικότητα των μετρήσεων και η έκδοση λογαριασμών και ελπίζουμε όλοι ότι αυτό να συνεχιστεί και να κλείσει πλήρως η «χρονική ψαλίδα» μεταξύ κατανάλωσης και τιμολόγησης. Ένα θέμα όμως, που εκκρεμεί και θέλω να επαναφέρω, είναι ο καταλογισμός των χρώσεων

στον πραγματικό χρήστη και όχι στον ιδιοκτήτη στα ενοικιαζόμενα ακίνητα.

Το έτος 2021 κατατέθηκε από τον Συμπαραστάτη προς τη Διοίκηση μια πρόταση και αφορούσε σε ένα θέμα που τέθηκε από αρκετούς συνδημότες μας. Συγκεκριμένα προτείνεται η καθιέρωση ειδικού μειωμένου συντελεστή δημοτικών τελών για τους βοηθητικούς χώρους των οικιών. Θεωρώ ότι θα είναι μια δίκαιη προσαρμογή. Βέβαια διατυπώθηκαν επιφυλάξεις από την αρμόδια Υπηρεσία Εσόδων για την υλοποίησή της σε ότι αφορά το τεχνικό-διαδικαστικό κομμάτι. Η Διοίκηση πάντως δεσμεύτηκε να την εξετάσει για το επόμενο έτος.

Όλες οι προτάσεις κατατέθηκαν στον Δήμαρχο, το Δημοτικό Συμβούλιο και την Γενική Γραμματέα του Δήμου. Επίσης αναρτήθηκαν και είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Δήμου στον σύνδεσμο:

<http://www.thermaikos.gr/organosi/sybarastatis-tou-dimoti-kai-tis-epicheirisis/eidikes-protaseis/>

ΔΙΚΤΥΟ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΩΝ

Από το 2012 ιδρύθηκε και λειτουργεί, ως συλλογική οντότητα, το Δίκτυο Συμπαραστατών του Δημότη και της Επιχείρησης και των Περιφερειακών Συμπαραστατών του Πολίτη και της Επιχείρησης της χώρας. Σκοπός του Δικτύου είναι η προώθηση, υποστήριξη, ανάδειξη και εδραίωση του θεσμού. Επίσης γίνεται ανταλλαγή εμπειριών και συνεργασία για την εναρμόνιση των πρακτικών, κατά την ενάσκηση των διαμεσολαβητικών αρμοδιοτήτων καθώς και για την κατάρτιση και προώθηση προτάσεων για μεταρρυθμίσεις και βελτιώσεις, ώστε να γίνει πιο αποτελεσματική η λειτουργία του θεσμού.

Το προηγούμενο έτος, στις 16-10-2021 στην Θεσσαλονίκη, πραγματοποιήθηκε η 4^η Πανελλήνια Συνδιάσκεψη Δημοτικών και Περιφερειακών Συμπαραστατών, με θέμα «Ο Θεσμός του Συμπαραστάτη στην Ψηφιακή Εποχή», στην οποία και συμμετείχα. Στην συνδιάσκεψη έγιναν εμπεριστατωμένες εισηγήσεις για την ψηφιακή μετάβαση των υπηρεσιών του κράτους και των δήμων καθώς και για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την ψηφιοποίηση των διαδικασιών.

Τέλος στην συνδιάσκεψη αποφασίστηκε να γίνουν προς το υπουργείο εσωτερικών προτάσεις για την βελτίωση της λειτουργίας του θεσμού. Μια από αυτές ήδη νομοθετήθηκε και αφορούσε την επαναφορά της πλειοψηφίας των 2/3 (αντί των 3/5) του δημοτικού συμβουλίου για την εκλογή του Συμπαραστάτη. Μέτρο απαραίτητο, μετά την κατάργηση της απλής αναλογικής, ώστε να εξασφαλίζεται η κατά το δυνατό συναινετική και με διευρυμένη πλειοψηφία εκλογή, που κατοχυρώνει την ανεξαρτησία του θεσμού.

Επίλογος

Όπως είχα αναφέρει και πέρυσι σε αυτό το σημείο, είναι αλήθεια ότι στην Ελλάδα δεν έχουμε μεγάλη παράδοση σε διαδικασίες διαμεσολάβησης και σε θεσμοθετημένες πρακτικές συναινετικής επίλυσης διαφορών. Επίσης διαπιστώνω, από την επαφή μου με τους δημότες, ότι αυτοί αποφεύγουν να προβούν σε γραπτή και ενυπόγραφη καταγγελία όπως προβλέπει η νομοθεσία. Οι περισσότεροι προτιμούν να λύσουν το πρόβλημά τους με «άτυπο» τρόπο διατυπώνοντας προφορικά το αίτημά τους.

Από την άλλη μεριά μια μερίδα πολιτών επιλέγει την διατύπωση αιτημάτων και καταγγελιών στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Αν και σε αρκετές περιπτώσεις υπάρχουν λεκτικές παρεκτροπές και άκριτες δημοσιεύσεις, θα πρέπει να αναγνωρίσουμε ότι είναι μια νέα πραγματικότητα η οποία δεν μπορεί να αγνοηθεί. Αντίθετα, θα πρέπει να αξιοποιηθεί με στόχο την διεύρυνση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και την βελτίωση του διαλόγου και τη επικοινωνίας.

Μια άλλη διαπίστωση, από τα αιτήματα που τίθενται προς τον Συμπαραστάτη, είναι ότι μια μερίδα δημοτών αγνοεί τις προβλεπόμενες διαδικασίες για την διεκπεραίωση της υπόθεσής του ή την ικανοποίηση του αιτήματός του. Ο Συμπαραστάτης όπως και η «γραμμή του πολίτη» μπορούν συνδράμουν αυτούς τους πολίτες και το κάνουν. Σε αυτό θα μπορούσε να βοηθήσει και η αναβάθμιση της ιστοσελίδας του δήμου, όπου θα ήταν χρήσιμο να αναρτηθούν όλες οι διαδικασίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που χρειάζεται ο δημότης σε κάθε του συναλλαγή με τις δημοτικές υπηρεσίες.

Πάντως όσοι πολίτες απευθύνθηκαν στον Συμπαραστάτη εξυπηρετήθηκαν ή ενημερώθηκαν για το ζήτημα που τους απασχολεί. Αρκετοί μάλιστα επανήλθαν και για άλλο θέμα ή πρότειναν τον θεσμό

σε συνδημότες. Κατά τη γνώμη μου μέχρι τώρα ο θεσμός έχει θετική συνεισφορά και βοήθησε αρκετούς συνδημότες μας να βρουν λύση στο πρόβλημά τους. Βέβαια, οι όποιες λύσεις, δόθηκαν με τη συνεργασία των υπαλλήλων του Δήμου και όπου χρειάστηκε με την συνδρομή των αρμόδιων αιρετών, τους οποίους και ευχαριστώ όλους.

Φυσικά πάντα υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης. Πιστεύω ότι μπορούν να αυξηθούν οι υποθέσεις που φτάνουν στον Συμπαραστάτη και να επιλυθούν σε μεγαλύτερο ποσοστό. Ίσως χρειάζεται ο θεσμός να γίνει πιο γνωστός στους δημότες και να αυξηθεί η εμπιστοσύνη σε αυτόν. Γι αυτό θα σας παρακαλέσω, όλους του δημοτικούς συμβούλους, να συνδράμετε στην κατεύθυνση αυτή. Να συμβάλλουμε όλοι, ο καθένας από τη θέση του, ώστε οι δημότες μας να εξυπηρετούνται καλύτερα από τις Υπηρεσίες του Δήμου και τόπος μας να γίνεται καλύτερος.

Θεόδωρος Α. Τζίνας
Συμπαραστάτης του Δημότη
και της Επιχείρησης Δήμου Θερμαϊκού