



Συμπαραστάτης του
Δημότη και της
Επιχείρησης



**Κώδικας Λειτουργίας του Συμπαραστάτη
του Δημότη και της Επιχείρησης
Δήμου Ηλιούπολης**

Ηλιούπολη 2014

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
έχοντας υπόψη:

- τα άρθρα 14 και 77 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα "Καλλικράτης"),
- την απόφαση 265/2011 του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Ηλιούπολης (Κανονισμός Λειτουργίας του Δημοτικού Συμβουλίου),
- την απόφαση 302/2014 του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Ηλιούπολης (Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Ηλιούπολης),
- την εγκύκλιο 59/74896/30-12-2010 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
- την εγκύκλιο 27230/7.6.2011 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
- την ανάγκη συγκεντρωτικής καταγραφής των ισχυουσών διατάξεων, καθώς και της πρακτικής που ακολουθείται για την εφαρμογή τους σε ενιαίο κείμενο, για την ενημέρωση του κοινού και των υπηρεσιών σχετικά με τις αρμοδιότητες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης και τον τρόπο ενάσκησής τους,
ΔΗΜΟΣΙΕΥΕΙ τον παρακάτω Κώδικα Λειτουργίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Άρθρο 1
Αποστολή

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αποτελεί ανεξάρτητο όργανο και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν άμεσα θιγόμενοι πολίτες και επιχειρήσεις από κακοδιοίκηση των υπηρεσιών ή των νομικών προσώπων του Δήμου Ηλιούπολης. Η λειτουργία του αποσκοπεί στη βελτίωση της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεων της με το κοινό και διέπεται από τις αρχές της νομιμότητας, της αμεροληψίας, της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.
(Άρθρο 77 Ν. 3852/2011)

Άρθρο 2 **Ανεξαρτησία**

Εγγυήσεις ανεξαρτησίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης αποτελούν η διαδικασία εκλογής του από το Δημοτικό Συμβούλιο με πλειοψηφία 2/3 του συνόλου των μελών του, καθώς και η απουσία ιεραρχικού ελέγχου και διοικητικής εποπτείας, ενώ, ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του, ισχύουν οι διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους και το κώλυμα εκλογιμότητας σε αιρετή θέση στον Δήμο Ηλιούπολης, εφόσον παραμένει στο αξίωμα μέχρι την ημέρα ανακήρυξης των υποψηφίων.
(άρθρα 14 παρ.7 και 77 παρ. 2, 6 Ν.3852/2010, άρθρα 98 και 135 Ν.3463/2006)

Άρθρο 3 **Υποστήριξη από τις υπηρεσίες του Δήμου**

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης.
(άρθρο 77 παρ. 3 εδ. α'Ν.3852/2010)
2. Άμεση γραμματειακή και διοικητική υποστήριξη παρέχεται στον Συμπαραστάτη από τους εργαζόμενους στο "Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη", διοικητική μονάδα η οποία θα πρέπει να υπάγεται στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Ηλιούπολης. Ο καταμερισμός εργασίας στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη επιβάλλει την ενασχόληση εργαζομένων αποκλειστικά με:
α) την επικοινωνία με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, για την υποδοχή των καταγγελιών,
β) την επεξεργασία των καταγγελιών και τον έλεγχο παραδεκτού και βασιμότητας αυτών,
γ) την επικοινωνία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με τις υπηρεσίες και τις αρχές διοίκησης του Δήμου
3. Τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζουν διοικητικά οι υπηρεσίες και τα νομικά πρόσωπα του Δήμου Ηλιούπολης, ιδίως:
 - i. ανταποκρινόμενες έγκαιρα και αιτιολογημένα σε ερωτήματα του,
 - ii. ικανοποιώντας αιτήματα του περί χορήγησης αντιγράφων ή επίδειξης εγγράφων,
 - iii. παρέχοντας πρόσβαση σε εγκαταστάσεις του Δήμου Ηλιούπολης,
 - iv. ακολουθώντας τις προτάσεις του για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων.
4. Η αδικαιολόγητη άρνηση λειτουργού ή υπαλλήλου του Δήμου να συνεργαστεί με τον Συμπαραστάτη, κατά τη διεξαγωγή της έρευνας ή να εφαρμόσει τη σύσταση του Συμπαραστάτη επί κριθείσας καταγγελίας, συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα παράβασης καθήκοντος.
(Άρθρο 111 του Ν. 3584/2007)

Άρθρο 4 **Υποβολή αίτησης διαμεσολάβησης**

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του Δήμου και των νομικών του προσώπων.
(Άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)
2. Η αίτηση διαμεσολάβησης ή καταγγελία υποβάλλεται με την συμπλήρωση σχετικού

εντύπου και μπορεί:

- να υποβληθεί στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη
- να υποβληθεί στο γενικό πρωτόκολλο του Δήμου Ηλιούπολης
- να αποσταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο e-mail: [symparastatis @ ilioupoli.gr](mailto:symparastatis@ilioupoli.gr)
- να αποστολή του μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax) στο 2109970155.

3. Αν η καταγγελία δεν υποβληθεί απευθείας στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη ή στο γενικό πρωτόκολλο του Δήμου, αλλά σε υπηρεσίες του Δήμου Ηλιούπολης ή νομικού προσώπου, αυτές οφείλουν να πρωτοκολλήσουν την αναφορά ή καταγγελία και αμέσως να την αποστείλουν στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη του Δήμου, το αργότερο εντός 3 ημερών. Σε περίπτωση που η αίτηση δεν έχει απευθυνθεί ρητώς στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, δεν αρκεί η απλή διαβίβαση, αλλά επιδιώκεται και η διαπίστωση της βούλησης του ενδιαφερόμενου για χειρισμό της ως καταγγελία για διαμεσολάβηση.

4. Με την υποβολή της αίτησης διαμεσολάβησης ή καταγγελίας, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δύναται να διερευνά και να επικοινωνεί για την επαλήθευση των στοιχείων του αιτούντα. Στην περίπτωση που δεν επαληθευτούν τα στοιχεία η καταγγελία τίθεται στο αρχείο.

5. Με την υποβολή της αίτησης διαμεσολάβησης ή καταγγελίας, αναρτώνται σχετικές πληροφορίες για την πορεία της, στην ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Άρθρο 5

Έλεγχος παραδεκτού της καταγγελίας

Η καταγγελία είναι παραδεκτή όταν έχει υποβληθεί από άμεσα θιγόμενο πολίτη ή επιχείρηση και αφορά πρόβλημα κακοδιοίκησης που προκλήθηκε από υπηρεσία ή νομικό πρόσωπο του Δήμου Ηλιούπολης.

Σε διαφορετική περίπτωση, η καταγγελία τίθεται στο αρχείο

Ο ενδιαφερόμενος και στις δύο περιπτώσεις το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών ενημερώνεται, είτε εγγράφως είτε προφορικώς ενώ σχετική ενημέρωση μπορεί να αναρτηθεί στην ιστοσελίδα, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η υποβολή αίτησης διαμεσολάβησης, καταγγελίας ή αναφοράς στον 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.

Άρθρο 6

Έλεγχος βασιμότητας της καταγγελίας

Εφόσον η καταγγελία κριθεί παραδεκτή, ελέγχεται η νομική και ουσιαστική βασιμότητα της. Κατά το στάδιο αυτού του ελέγχου, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δύναται να επικοινωνήσει με τον καταγγέλλοντα και την καταγγελλόμενη πλευρά, ζητώντας πρόσθετες σχετικές πληροφορίες. Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων δεν ανταποκριθεί στο αίτημα, η καταγγελία τίθεται στο αρχείο.

Άρθρο 7 **Διαμεσολάβηση**

Σε περίπτωση παραδεκτής και βάσιμης καταγγελίας, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ενημερώνει προφορικά ή αποστέλλει, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών, στον καταγγέλλοντα και την καταγγελλόμενη πλευρά το έγγραφο "Διαμεσολάβηση", στο οποίο εκτίθεται το αντικείμενο της καταγγελίας. Κατά περίπτωση και όπου απαιτείται κοινοποιείται και στον Δήμαρχο, στην αρμόδια διεύθυνση, στον αρμόδιο Αντιδήμαρχο και στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου και στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου.

Η υπηρεσία ή το νομικό πρόσωπο του Δήμου Ηλιούπολης προς την οποία απευθύνεται το έγγραφο Διαμεσολάβησης, απαντά γραπτώς και τεκμηριωμένα στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης σχετικά με τις απόψεις και τις ενέργειες της, όσον αφορά το καταγγελλόμενο πρόβλημα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και εντός του πλαισίου προθεσμίας που τυχόν έχει ταχθεί. Όταν η Διαμεσολάβηση αποστέλλεται από τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με ηλεκτρονικό μήνυμα, η απάντηση θα πρέπει να αποστέλλεται επίσης με ηλεκτρονικό μήνυμα, στη διεύθυνση από την οποία παρελήφθη η Διαμεσολάβηση, ώστε να μην καθυστερήσει η επίλυση του προβλήματος από την υπηρεσιακή του διαβίβαση.

Σε εβδομαδιαία βάση συντάσσεται κατάλογος των υπηρεσιών που δεν έχουν ανταποκριθεί σε έγγραφα Διαμεσολάβησης και ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επικοινωνεί με τους υπεύθυνους, υπενθυμίζοντας την υποχρέωση τους να υποστηρίξουν το έργο του. Σε σοβαρές περιπτώσεις υποτροπής, ζητείται η κίνηση της πειθαρχικής διαδικασίας για παράβαση καθήκοντος.

Εάν η απάντηση της καταγγελλόμενης πλευράς κριθεί ικανοποιητική από τον καταγγέλλοντα, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης περατώνει την υπόθεση. Σε διαφορετική περίπτωση, επιδιώκει τη συνέχιση της διαμεσολάβησης καλώντας τον καταγγέλλοντα και εκπρόσωπο της καταγγελλόμενης πλευράς σε κοινή συνάντηση στο δημαρχιακό κατάστημα, για την επιδίωξη της διαμεσολαβητικής επίλυσης της διαφοράς. Σε περίπτωση πρόσκλησης σε κοινή συνάντηση, η σχετική κλήση κοινοποιείται στα μέρη τρεις (3) μέρες πριν την καθορισθείσα ημέρα συνάντησης, εκτός αν τα μέρη συμφωνούν να ενημερωθούν και αργότερα.

Η συνάντηση για την επιδίωξη της διαμεσολαβητικής επίλυσης της διαφοράς διέπεται από την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης και τη σχετική διαδικασία διευθύνει ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης. Σε περίπτωση διαφωνίας ή μη προσέλευσης του καταγγέλλοντος, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης θέτει την υπόθεση στο αρχείο και ενημερώνει σχετικά τον καταγγέλλοντα και την ιστοσελίδα, με την τήρηση των διατάξεων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Άρθρο 8 **Ειδικές προτάσεις**

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί επίσης να προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεων της με το κοινό, τόσο στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσης του, όσο και επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, οι Ειδικές Προτάσεις υποβάλλονται στον Δήμαρχο και κοινοποιούνται στο Δημοτικό Συμβούλιο και στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου. Οι Ειδικές Προτάσεις αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του Δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

Πριν τη διατύπωση Ειδικής Πρότασης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει τη δυνατότητα να διερευνήσει κατά πόσον υφίσταται σημαντικό πρόβλημα κακοδιοίκησης. Σε αυτό το πλαίσιο, μπορεί να αποστέλλει έγγραφο σε φορέα του Δήμου Ηλιούπολης, ο οποίος, στο πλαίσιο της διοικητικής υποστήριξης του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, οφείλει να παράσχει κάθε σχετική πληροφορία.

Αντικείμενο Ειδικής Πρότασης ενδέχεται να αποτελεί και πρόβλημα που επισημάνθηκε στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με την υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς. Σε τέτοια περίπτωση, ιδίως όταν το πρόβλημα αφορά αποφάσεις των αιρετών οργάνων του Δήμου, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί να παρακάμψει πλήρως τη διαδικασία του προηγούμενου άρθρου και να προβεί απευθείας σε διατύπωση Ειδικής Πρότασης.

Το κύρος της Ειδικής Πρότασης δεν εξαρτάται από έγκριση άλλου οργάνου του Δήμου Ηλιούπολης ή άλλης δημόσιας αρχής.

Άρθρο 9

Επικοινωνία και ενημέρωση

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα του δήμου, τοπικές ιστοσελίδες, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, το διαδίκτυο γενικότερα για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τις αρμοδιότητες του, καθώς και για τη συγκέντρωση πληροφοριών για σοβαρά φαινόμενα κακοδιοίκησης του Δήμου Ηλιούπολης.

2. Στο πλαίσιο της ενημέρωσης του κοινού σχετικά με τις αρμοδιότητες του, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επισκέπτεται δημοτικές υποδομές και αλληλεπιδρά με θεσμούς του Δήμου Ηλιούπολης (λ.χ. Δημοτικό Συμβούλιο, Γραφείο Δημάρχου, Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, Οικονομική Επιτροπή, Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών, Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης), όπως και με οργανώσεις - φορείς της κοινωνίας των πολιτών, καθώς και με άλλους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης και της προαγωγής του θεσμού του Συμπαραστάτη του δήμοτη και της επιχείρησης, σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, τηρώντας πάντοτε την υπηρεσιακή εχεμύθεια, το σχετικό απόρρητο, καθώς και την πλήρη ανεξαρτησία του σε σχέση με όλα τα ανωτέρω υποκείμενα.

3. Η ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης περιλαμβάνει κάθε πληροφορία σχετική με το θεσμικό πλαίσιο της λειτουργίας του και παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με όρους διαφάνειας καθώς και σεβασμού των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των καταγγελλόντων.

4. Η συνάντηση των ενδιαφερομένων με τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης προϋποθέτει την προηγούμενη επικοινωνία τους με το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη και τον προγραμματισμό του χώρου και του χρόνου της πραγματοποίησής της.

Άρθρο 10

Ετήσια Έκθεση

1. 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 Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της. Στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσης διατυπώνονται και προτάσεις βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεων της με το κοινό. Η ετήσια έκθεση αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου Ηλιούπολης με φροντίδα των υπηρεσιών.

2. Η ετήσια έκθεση αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου, ανεξάρτητα από τον προγραμματισμό της παρουσίασης της, στο πλαίσιο της διαδικασίας του άρθρου 217 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων.

Άρθρο 11

Πρόσβαση σε έγγραφα

Καθένας έχει δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα που τηρούνται στο Γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Το δικαίωμα ασκείται με την υποβολή σχετικής γραπτής αίτησης και ικανοποιείται με χορήγηση αντιγράφου ή με επιτόπια μελέτη του εγγράφου. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αποφαινεται ως προς την αίτηση το αργότερο εντός είκοσι (20) ημερών. Σε περίπτωση που το έγγραφο περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τρίτων ή άλλες πληροφορίες που καλύπτονται από απόρρητο, εμπιστευτικότητα ή δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, απαλείφονται τα εν λόγω στοιχεία ή εμποδίζεται η επιτόπια μελέτη.

Άρθρο 12

Μητρώα

1. Στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή τα εξής Μητρώα:

- α) Μητρώο Διαμεσολαβήσεων
- β) Μητρώο Ειδικών Προτάσεων

Η τήρηση εγγράφων σε χάρτινη μορφή περιορίζεται στο απολύτως αναγκαίο.

Άρθρο 13

Τροποποίηση του Κώδικα Λειτουργίας

Η τροποποίηση του Κώδικα προϋποθέτει τη μεταβολή των προαναφερθέντων κανονιστικών συνόλων ή διοικητικών πρακτικών.

Άρθρο 14

Ισχύς του Κώδικα Λειτουργίας

Η ισχύς του παρόντος Κώδικα Λειτουργίας αρχίζει από την εκλογή του Συμπαραστάτη και βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Δήμου Ηλιούπολης.