



Συμπαραστάτης του Δημότη
και της Επιχείρησης



ΕΙΔΙΚΗ ΠΡΟΤΑΣΗ

3/2016

(Άρθο 77 παρ. 5 εδ. δ' του Ν.3852/2010)

Προς:

κ. Βασίλη Βαλασόπουλο
Δήμαρχο Ηλιούπολης

Κοιν.:

- 1) Δημοτικό Συμβούλιο δια του Πρόεδρου
κ. Ηλία Πανταζόπουλου
- 2) Γενικό Γραμματέα του Δήμου
κ. Δημήτρη Αναστόπουλο

Θέμα: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Ηλιούπολη 2016

«Όλα έχουν ειπωθεί,
μα αφού κανείς δεν ακούει,
πρέπει να ξεκινήσουμε από την
αρχή.»

André Gide

1. Εισαγωγή

1.α. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του περί διατύπωσης προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό, επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει (άρθρο 77 παράγραφος 5 εδάφιο γ' Ν.3852/2010), διατυπώνει την παρούσα Ειδική Πρόταση που υποβάλλεται, κατά τον νόμο, στον Δήμαρχο και κοινοποιείται στο Δημοτικό Συμβούλιο και τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου.

Η έννοια της κακοδιοίκησης είναι περισσότερο ένας όρος της διοικητικής πρακτικής και λιγότερο ένας όρος με προκαθορισμένο νομικά περιεχόμενο. Η κακοδιοίκηση δεν είναι ταυτόσημη με την παράβαση της νομιμότητας, διότι ο νόμος δεν προβλέπει εξαντλητικά όλες τις προϋποθέσεις για την ορθή διοικητική συμπεριφορά απέναντι στον πολίτη. Π.χ. η κακή συμπεριφορά ενός υπαλλήλου απέναντι σε έναν πολίτη μπορεί να μην είναι νομικά κολάσιμη, συνιστά όμως φαινόμενο κακοδιοίκησης. Η ταλαιπωρία, η ελλιπής ενημέρωση, οι περιττές διοικητικές απαιτήσεις, οι υπερβολικές προϋποθέσεις, η υπέρβαση των κανόνων της λογικής συνιστούν συχνά φαινόμενα κακοδιοίκησης

1.β. Η Ειδική Πρόταση αφορά τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, και συγκεκριμένα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση του Δήμου. Προτείνεται αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Δήμου με σκοπό τη διευκόλυνση των πολιτών στις συναλλαγές και την επικοινωνία με τις υπηρεσίες.

1.γ. Στο πλαίσιο αυτό, η παρούσα Ειδική Πρόταση υποβάλλεται στον κύριο Βασίλη Βαλασόπουλο, Δήμαρχο Ηλιούπολης και κοινοποιείται στο Δημοτικό Συμβούλιο Ηλιούπολης, δια του Προέδρου του, κυρίου Ηλία Πανταζόπουλου, καθώς και στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου Ηλιούπολης, κύριο Δημήτρη Αναστόπουλο.

2. Παρουσίαση του Προβλήματος

Σήμερα υπάρχει σημαντικό κενό ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Ενώ ο Οργανισμός Εσωτερικής Λειτουργίας του Δήμου είναι αναρτημένος στην ιστοσελίδα του (http://www.ilioupoli.gr/images/pdf/organismos_es_ypiresias.pdf), όπως εξάλλου και το οργανόγραμμα των υπηρεσιών (<http://www.ilioupoli.gr/images/pdf/organogramma16.pdf>), καθώς και ο κατάλογος τηλεφώνων (<http://www.ilioupoli.gr/contact>), οι πολίτες έχουν γενικά μειωμένη επίγνωση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων που μπορούν να ασκήσουν και να εκπληρώσουν, αντίστοιχα, στις υπηρεσίες του Δήμου. Το πρόβλημα αυτό οδηγεί πολλές φορές σε άσκοπη χρήση των υπηρεσιών του Δήμου και σε καταχρηστικώς υποβαλλόμενα αιτήματα εκ μέρους των πολιτών.

Τα καταχρηστικώς υποβαλλόμενα αιτήματα απορρίπτονται σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του Ν.2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας). Καταχρηστικώς επαναλαμβανόμενο είναι το αίτημα το οποίο κατατίθεται από τον πολίτη, επαναλαμβανόμενα, χωρίς να υφίσταται νέο στοιχείο ή νέος ισχυρισμός που δύναται να μεταβάλει την άποψη της υπηρεσίας και κατ' επέκταση την απόφαση της Διοίκησης. Το φαινόμενο παρουσιάζεται συνήθως όταν μεταβάλλεται η σύνθεση ενός διοικητικού οργάνου και ο πολίτης προσδοκά διαφορετική μεταχείριση λόγω της αλλαγής των προσώπων. Σε τέτοιες περιπτώσεις η Διοίκηση οφείλει να υπενθυμίζει την αρχή της συνέχειας της λειτουργίας της, ώστε ο πολίτης να συνειδητοποιεί ότι η κρίση της Διοίκησης παραμένει απροσωπώληπτη.

Οι πολίτες χρησιμοποιούν διάφορους τρόπους για να επικοινωνήσουν με τις δημοτικές υπηρεσίες. Οι παραδοσιακοί τρόποι είναι, για παράδειγμα, η επίσκεψη στα γραφεία των υπηρεσιών, η τηλεφωνική επικοινωνία και η τηλεομοιοτυπία. Η παραδοσιακή αλληλογραφία είναι και σήμερα ο κυριότερος, δαπανηρότερος και ο πιο επίσημος τρόπος επικοινωνίας για την ανταλλαγή εγγράφων μεταξύ Δήμου και πολίτη. Δυο νέοι τρόποι επικοινωνίας που εμφανίστηκαν τα τελευταία χρόνια και καθημερινά κερδίζουν έδαφος, με την άνοδο των νέων τεχνολογιών, γενικά στη χώρα μας, αλλά και ειδικά στον Δήμο μας, είναι η επικοινωνία μέσα από τις ιστοσελίδες (με τη συμπλήρωση ηλεκτρονικών φορμών) και η επικοινωνία μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Σύμφωνα με το **νόμο 4325/15 «Εκδημοκρατισμός της διοίκησης»** με τις διατάξεις του άρθρου 13 διασφαλίζεται η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων του δημόσιου τομέα ως οφειλόμενη ενέργεια της Διοίκησης, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ως έγγραφο, εν προκειμένω, θεωρείται κάθε έγγραφο το οποίο εκδίδεται ή βρίσκεται στην κατοχή των φορέων του δημόσιου τομέα προς διαχείριση στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ανεξάρτητα από το μέσο αποτύπωσης που χρησιμοποιείται (π. χ. αποτύπωση σε χαρτί, αποθήκευση σε ηλεκτρονική μορφή ή ηχητική, οπτική ή οπτικοακουστική εγγραφή).

«Άρθρο 13

Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων Δημοσίου - Ασφάλεια πληροφορικών συστημάτων Δημοσίου

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, **οφείλουν** να διακινούν με ηλεκτρονικά μέσα και **ιδίως με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο έγγραφα, πληροφορίες και δεδομένα που εκδίδουν και διαχειρίζονται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.**
2. α) ...
β) Στο πρώτο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 21 του Ν.3979/2011 η λέξη «μπορεί» αντικαθίσταται με την λέξη «οφείλει».
γ) ...»

Συμφώνα με το νόμο 3979/2011 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση» Άρθρο 21 και όπως τροποποιήθηκε με το νόμο 4325/2015 «Εκδημοκρατισμός της διοίκησης» Άρθρο 13 παράγραφος 2β αναγνωρίζεται το δικαίωμα των φυσικών προσώπων και των

νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.) να επικοινωνούν και να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

Άρθρο 21

Ηλεκτρονική επικοινωνία των φορέων δημόσιου τομέα με φυσικά ή νομικά πρόσωπα

1. Με την επιφύλαξη ειδικών ρυθμίσεων που καθιστούν υποχρεωτική τη χρήση ΤΠΕ για την επικοινωνία και τη συναλλαγή με φορέα του δημόσιου τομέα, ο φορέας του δημόσιου τομέα «οφείλει» να χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας με φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. και παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτά, εφόσον τα πρόσωπα αυτά έχουν ζητήσει τη χρήση του τρόπου αυτού ή έχουν δώσει τη ρητή συγκατάθεσή τους. Η αίτηση και η παροχή της συγκατάθεσης, καθώς και η ανάκλησή της μπορούν να διαβιβάζονται και με ηλεκτρονικό τρόπο, εφόσον τηρούνται οι προϋποθέσεις της ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίησης).

2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα επικοινωνούν και συναλλάσσονται με φυσικά πρόσωπα και Ν.Π.Ι.Δ. και εν γένει παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτά, τηρώντας τις προϋποθέσεις και τους όρους ασφάλειας που περιέχονται στο προβλεπόμενο στο άρθρο 27 του ν. 3731/2008 Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ή στην πολιτική ασφάλειας του εκάστοτε φορέα του δημόσιου τομέα.»

Η διαθεσιμότητα της επικοινωνίας με τη χρήση των νέων τεχνολογιών είναι 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, ωστόσο θα πρέπει να δοθεί πολύ μεγάλη προσοχή στο πού θα καταλήξει το μήνυμα του χρήστη, τότε θα ελεγχθεί και τότε θα το διαχειριστεί ο αρμόδιος υπάλληλος.

Είναι επείγουσα ανάγκη, για τη διευκόλυνση των πολιτών στις συναλλαγές τους με τον Δήμο και τα νομικά πρόσωπα, να αναρτηθούν στους αντίστοιχους δικτυακούς τόπους, σε εύκολα προσβάσιμο και εμφανές σημείο (πχ επικοινωνία), οι υπηρεσιακές διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (emails), τα τηλέφωνα και οι ταχυδρομικές διευθύνσεις των υπηρεσιών καθώς και πληροφορίες για το αντικείμενο αρμοδιότητάς τους.

Ο Δήμος θα πρέπει, για κάθε διεύθυνση, αλλά και τμήμα, σύμφωνα με το οργανόγραμμά του, να δημιουργήσει ένα υπηρεσιακό εικονικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (alias e-mail) το οποίο έχει τη δυνατότητα να συνδέεται με ένα ή περισσότερα πραγματικά προσωπικά ηλεκτρονικά ταχυδρομεία (emails) ανάλογα με τις ανάγκες που εξυπηρετούν την κάθε διεύθυνση ή τμήμα του Δήμου μας.

Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται ο δημότης (χρήστης του διαδικτύου), διότι πληροφορείται την κατάλληλη ηλεκτρονική διεύθυνση για να απευθυνθεί στην αρμόδια υπηρεσία του Δήμου και από την άλλη πλευρά, προς αποφυγή συγχύσεων, ο Δήμος έχει προκαθορίσει τους παραλήπτες, δηλαδή ποιοι θα είναι οι αρμόδιοι αποδέκτες του μηνύματος.

Οποιαδήποτε υπηρεσιακή αλλαγή γίνει, δεν τροποποιεί τα στοιχεία επικοινωνίας, τα οποία είναι γνωστά στον δημότη, δεν χρειάζεται δηλαδή επικαιροποίηση ο δικτυακός τόπος ή ο κατάλογος επικοινωνίας.

Επιπλέον, το εικονικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (alias e-mail) δεν έχει τη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), όποτε στην απάντηση που θα λάβει ο πολίτης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα γνωρίζει από ποιον αρμόδιο υπάλληλο έλαβε την απάντηση.

Η δυνατότητα χρήσης εικονικού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (alias e-mail) και η αντιστοίχιση σε περισσότερες από μία πραγματικές διευθύνσεις περιγράφεται στο RFC 5321 παράγραφος 3.9, όπου παρουσιάζεται αναλυτικά το πρωτόκολλο μεταφοράς αλληλογραφίας SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Πρέπει να σημειώσω ότι τα (RFC) Requests for Comments είναι μια σειρά κειμένων (πρωτοκόλλων, διαδικασιών και προγραμμάτων) για την τεχνική οργάνωση που διέπει το διαδίκτυο (Internet), τα οποία καθορίζονται από την Ομάδα Εργασίας Εφαρμοσμένης Μηχανικής Διαδικτύου (Internet Engineering Task Force, IETF) και την Ομάδα Οδήγησης Εφαρμοσμένης Μηχανικής Διαδικτύου (Internet Engineering Steering Group, IESG).

3. Πρόταση βελτίωσης

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, προτείνει μια εφαρμόσιμη λύση για τη διευκόλυνση των πολιτών στις συναλλαγές με τον Δήμο και την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων.

Προτείνεται η δημιουργία ενός υπηρεσιακού εικονικού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (alias e-mail), για κάθε διεύθυνση και τμήμα, σύμφωνα με το οργανόγραμμα του Δήμου, και η σύνδεσή τους με τα πραγματικά ηλεκτρονικά ταχυδρομεία των αρμόδιων υπαλλήλων, ανάλογα με τις ανάγκες που εξυπηρετούν. Τα υπηρεσιακά ηλεκτρονικά ταχυδρομεία (alias e-mail) θα πρέπει, στη συνέχεια, να αναρτηθούν στους αντίστοιχους δικτυακούς τόπους, σε εύκολα προσβάσιμο και εμφανές σημείο, μαζί με τα τηλέφωνα και τις ταχυδρομικές διευθύνσεις των υπηρεσιών. Επιπλέον προτείνεται να εξετασθεί η δυνατότητα θέσπισης αντίστοιχης απόφασης από την επιτροπή ποιότητας ζωής ή το Δημοτικό Συμβούλιο, καθώς και τα νομικά πρόσωπα του Δήμου.

Ηλιούπολη, 1/11/ 2016

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης



Γαβριήλ Αραμπατζής