

ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ
του Δημότης &
της Επιχείρησης
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ
Δήμος Ωραιοκάστρου

Κωνσταντίνος Τζίκας

Ωραιοκάστρο, 7 Ιανουαρίου 2025

Προς: τον Δήμαρχο Ωραιοκάστρου και το Δημοτικό Συμβούλιο

Θέμα: Ετήσια απολογιστική έκθεση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης (άρθρο 77 παρ. 5 Ν. 3852/2010)

Περιεχόμενα

A. Εισαγωγή

A1. Μέρες και ώρες λειτουργίας του γραφείου του Συμπαραστάτη

B. Θεσμικό πλαίσιο

B1. Υποχρεώσεις υπηρεσιών του Δήμου

Γ. Καταγγελίες – αναφορές πολιτών και επιχειρήσεων

Δ. Ειδική πρόταση

Ε. Επικοινωνιακό Έργο

ΣΤ. Επίλογος

A. Εισαγωγή

Τον Μάρτιο του 2024, ο Δήμος Ωραιοκάστρου κατάφερε να εκλέξει για πρώτη φορά συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, ύστερα από την θεσμοθέτησή του με το Νόμο 3852 (ΦΕΚ Α' 87/7.6.2010). Με την υπ' αριθ. 66/2024 Απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου Ωραιοκάστρου επιλέχθηκα για τη θέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, **εφεξής θα αναφέρεται ως «ΣτΔΕ»**. Οι εκλογές για την επιλογή του ΣτΔΕ στον Δήμο μας, διεξήχθησαν στις 20 Μαρτίου 2024 ανάμεσα σε 2 υποψηφιότητες.

Σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του ανωτέρω νόμου, καθιερώνεται ο «συμπαραστάτης» του Δημότη και της Επιχείρησης ως **νέος θεσμός εσωτερικής διαμεσολάβησης μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και ΟΤΑ**, για την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης τόσο σε δήμους όσο και σε περιφέρειες.

Για την σωστή και αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού του ΣτΔΕ απαιτούνται ορισμένες θεμελιώδεις αρχές. Εκτός από την ανεξαρτησία η οποία διέπει τον θεσμό του Συμπαραστάτη εκ προοιμίου, οι υπόλοιπες αρχές είναι η ίση μεταχείριση, η διαφάνεια, η αποτελεσματικότητα, η εχεμύθεια, η ταχεία εξυπηρέτηση και η επαρκής γνώση του κανονιστικού πλαισίου και των προβλημάτων.

Ο συμπαραστάτης έχει ως αποστολή, σύμφωνα με την αιτιολογική έκθεση του ανωτέρω νόμου, πέραν από την έγκαιρη καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, τη διασφάλιση της αμεροληψίας των δημοτικών αρχών, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών 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 ΣτΔΕ, θα αποτρέπονται πρόσθετες διαδικασίες (προσφυγές σε ελεγκτικούς μηχανισμούς και στη δικαιοσύνη), επειδή πολλά προβλήματα κακοδιοίκησης θα επιλύονται στο πλαίσιο του ίδιου του ΟΤΑ, με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση διαδικασιών, πόρων, χρόνου, χρήματος και ελαχιστοποίηση της ταλαιπωρίας των πολιτών.

Ο ρόλος λοιπόν του ΣτΔΕ είναι διαμεσολαβητικός. Η διαμεσολάβηση του Συμπαραστάτη έχει τέσσερα βασικά στάδια: **1ον** την λήψη της καταγγελίας, **2ον** την επικοινωνία με την καταγγελλόμενη πλευρά, **3ον** την ανταπόκριση της καταγγελλόμενης πλευράς και **4ον** την ενημέρωση του καταγγέλλοντος για την έκβαση.

A1. Οι μέρες και ώρες λειτουργίας του γραφείου του ΣτΔΕ είναι κάθε Δευτέρα μεταξύ 11:00 π.μ. και 14:00 μ.μ. Εάν η ημέρα αυτή συμπέσει σε ημέρα αργίας, τότε το γραφείο του Συμπαραστάτη θα λειτουργήσει αμέσως την επόμενη εργάσιμη ημέρα τις ίδιες ώρες. Σε περιπτώσεις κατεπείγοντος, ο Συμπαραστάτης θα δέχεται κοινό, κατόπιν συνεννόησης με την θιγόμενη πλευρά, και σε άλλη ημέρα εκτός της Δευτέρας. Καθίσταται σαφές ότι ο ΣτΔΕ εργάζεται και τις υπόλοιπες εργάσιμες ημέρες της εβδομάδας για την επικοινωνία και διαμεσολάβηση με τις καταγγελλόμενες υπηρεσίες με σκοπό την επίλυση του προβλήματος που αντιμετωπίζει ο πολίτης ή η επιχείρηση.

Το γραφείο του ΣτΔΕ βρίσκεται στον 1ο όροφο του Δημαρχείου Ωραιοκάστρου στην οδό Κομνηνών αρ. 76. Ο πολίτης και η επιχείρηση δια του εκπροσώπου της δύνανται να επικοινωνούν και τηλεφωνικώς με τον Συμπαραστάτη στο 2313304093 για να κλείσουν ραντεβού μαζί του ή ακόμη και να αποστείλουν e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση symparastatis@oraiokastro.gr αναφέροντας το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν έναντι κάποιας υπηρεσίας του Δήμου ή και να καταγγείλουν κάποιο πρόβλημα κακοδιοίκησης από υπηρεσία του Δήμου. Επίσης οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να κάνουν χρήση ειδικών εντύπων για υποβολή καταγγελίας που έχουν ετοιμαστεί για αυτόν τον σκοπό.

B. Θεσμικό πλαίσιο

Σύμφωνα με το **Νόμο 3852 (ΦΕΚ Α' 87/7.6.2010)** με τίτλο “Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης” θεσμοθετήθηκε ο Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης.

Ειδικότερα στο άρθρο 77 του ανωτέρω νόμου αναφέρονται τα εξής:

Άρθρο 77

Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης

«1. Στους δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, καθώς και στους νησιωτικούς δήμους, με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου, επιλέγεται, κατόπιν προκηρύξεως που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του δήμου, πρόσωπο εγνωσμένου κύρους και εμπειρίας, ως συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης. Υποψηφιότητες υποβάλλονται με δήλωση που κατατίθεται στο προεδρείο του δημοτικού συμβουλίου κατά την έναρξη της διαδικασίας επιλογής. Ως συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης δεν μπορεί να επιλεγεί αιρετός δήμου,

περιφέρειας ή βουλευτής. Ως προς το αξίωμα του συμπαραστάτη του δημότη ισχύουν τα κωλύματα και τα ασυμβίβαστα που προβλέπονται στο [άρθρο 10](#) του ν. [4804/2021 \(Α` 90\)](#). Η θητεία του συμπαραστάτη ακολουθεί τη θητεία των δημοτικών αρχών.»

«2. Η διαδικασία για την επιλογή του συμπαραστάτη γίνεται εντός δύο (2) μηνών από την εγκατάσταση των δημοτικών αρχών. Ο Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης επιλέγεται με απόφαση, η οποία λαμβάνεται με μυστική ψηφοφορία και με πλειοψηφία των δύο τρίτων (2/3) του συνόλου των μελών του Δημοτικού Συμβουλίου. Αν δεν επιτευχθεί η επιλογή, η ψηφοφορία επαναλαμβάνεται κατά την ίδια ή μεταγενέστερη συνεδρίαση με την ίδια πλειοψηφία. Είναι επιτρεπτή με την ίδια πλειοψηφία και την αυτή διαδικασία η ανάκληση του συμπαραστάτη για πλημμελή εκτέλεση των καθηκόντων του, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου.»

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ

«3. 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, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερομένους ως προς τις ενέργειες στις οποίες ο ίδιος προέβη μετά τη λήψη της καταγγελίας τους. Ο συμπαραστάτης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του δήμου, οι οποίες είναι υποχρεωμένες να παρέχουν κάθε δυνατή συνδρομή. Κατά την εξέταση καταγγελιών, ο συμπαραστάτης μπορεί να αιτηθεί στοιχεία από το αρχείο των υπηρεσιών του δήμου, υπό την επιφύλαξη των διατάξεων του π.δ. [28/2015 \(Α` 34\)](#) για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία. Εφόσον, ύστερα από εξέταση καταγγελίας, προκύψουν φαινόμενα κακοδιοίκησης, ο συμπαραστάτης δύναται να υποβάλλει συστάσεις προς τις υπηρεσίες του δήμου για την αποτροπή επανάληψής τους.»

4. Η υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς στο 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.

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ

5. 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 Κ.Δ.Κ., εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της.

Ο συμπαραστάτης 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 του συμπαραστάτη υποβάλλονται στον δήμαρχο και κοινοποιούνται στο δημοτικό συμβούλιο και στον γενικό γραμματέα του δήμου. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του συμπαραστάτη αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

6. Ο Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης λαμβάνει αντιμισθία ισόποση με την αντιμισθία του προέδρου του δημοτικού συμβουλίου. Ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του συμπαραστάτη και της επιχείρησης ισχύουν οι σχετικές διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους.

«7.α. Η μυστική ψηφοφορία επιλογής του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης δύναται να πραγματοποιείται σε ειδική συνεδρίαση που διεξάγεται με τηλεδιάσκεψη για τον σκοπό της επιλογής του συμπαραστάτη, μέσω του ειδικού πληροφοριακού συστήματος με την ονομασία ``Ψηφιακή Κάλπη ΖΕΥΣ`` της ανώνυμης εταιρείας του Ελληνικού Δημοσίου με την επωνυμία ``Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας Α.Ε. (Ε.Δ.Υ.Τ.Ε. Α.Ε.)``. Για τη διαδικασία του πρώτου εδαφίου δεν εφαρμόζεται το δεύτερο εδάφιο της παρ. 1.

β. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, καθορίζονται ο τρόπος διεξαγωγής της διαδικασίας επιλογής του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης μέσω ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, οι αναγκαίες τεχνικές λεπτομέρειες σχετικά με την ηλεκτρονική ψηφοφορία και ρυθμίζεται κάθε ειδικότερο τεχνικό θέμα.

B1. Ποιες είναι οι υποχρεώσεις των υπηρεσιών του Δήμου;

Σύμφωνα με το άρθρο 4 του Νόμου 2690/1999 (**ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ και άλλες διατάξεις**) προβλέπονται τα εξής αναφορικά με τις υποχρεώσεις των υπηρεσιών προς τους πολίτες αλλά και τα δικαιώματα των πολιτών σε ο,τι αφορά τα αιτήματα που υποβάλλουν:

1. α. Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημόσιου δικαίου, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινούνται για τα αιτήματά τους **μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών**, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες. Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων. Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10), ακόμη, ημέρες.

β. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού μπορεί να ορίζεται, κατά περίπτωση, διαφορετική προθεσμία για τη διεκπεραίωση υποθέσεων, εφόσον το επιβάλλουν ειδικοί λόγοι, που αναφέρονται ρητώς σ' αυτήν.

2. Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν από την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα: α) τους λόγους της καθυστέρησης, β) τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του, για την παροχή πληροφοριών και γ) κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία."

Επίσης, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 3 του Νόμου 2690/1999, προβλέπονται και τα εξής: "Για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικώς οι δημόσιες αρχές, για όλα τα θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους. Στα έντυπα αναφέρονται οι προβλεπόμενες από τη νομοθεσία προϋποθέσεις για την ικανοποίηση του αιτήματος, οι εφαρμοστέες διατάξεις, τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος, καθώς και ο χρόνος μέσα στον οποίο θα δοθεί η απάντηση. Αν ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι δεν μπορεί να γράψει, ο αρμόδιος υπάλληλος, ύστερα από προφορική έκθεση του αιτήματος του ενδιαφερομένου, οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση."

Γ. Καταγγελίες – αναφορές πολιτών και επιχειρήσεων

Καταγγελίες Πολιτών προς τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης

Σύμφωνα με το άρθρο 77 του Ν. 3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

έχει την αρμοδιότητα να δέχεται καταγγελίες πολιτών και επιχειρήσεων για ζητήματα κακοδιοίκησης και να μεσολαβεί για την επίλυσή τους. Ακολουθούν οι καταγγελίες που υποβλήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους και έπειτα κατηγοριοποιούνται ανάλογα με τη φύση τους (τα προσωπικά δεδομένα των καταγγελλόντων έχουν ανωνυμοποιηθεί λόγω του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΓΚΠΔ) και της εθνικής νομοθεσίας και γίνεται μόνο γενική αναφορά του περιεχομένου των καταγγελιών για να μην υπάρξει καμία δυνατότητα ταυτοποίησης με το πρόσωπο που την υπέβαλε την καταγγελία):

1) Αφορά καταγγελία επιχείρησης για καθυστέρηση στην έγκριση εισόδου -εξόδου με αρ πρωτ 12012/12-6-2024.

Υστερα από παρέμβαση του ΣτΔΕ, το εν λόγω ζήτημα διευθετήθηκε άμεσα από την αρμόδια υπηρεσία.

2) Αφορά αναφορά συλλόγου για καθυστέρηση στην έκδοση άδειας από την αρμόδια υπηρεσία του Δήμου, ύστερα από αίτημά του που υποβλήθηκε στις 30/5/2024 προκειμένου να πραγματοποιηθεί ο καλοκαιρινός τους χορός.

Υστερα από παρέμβαση του ΣτΔΕ, το εν λόγω ζήτημα διευθετήθηκε άμεσα από την αρμόδια υπηρεσία.

3) Αφορά καταγγελία Ατόμου με Αναπηρία (ΑμεΑ) δημότισσας αναφορικά με το γεγονός ότι δεν μπορεί να ανταπεξέλθει στην πληρωμή του υπέρογκου εκκαθαριστικού λογαριασμού της ύδρευσης αλλά και των προσαυξήσεων.

Υστερα από παρέμβαση του ΣτΔΕ, η αρμόδια υπηρεσία ενημέρωσε σχετικά την ενδιαφερομένη για τις δυνατότητες ρύθμισης που τις παρέχει η σχετική εγκύκλιος.

4) Αφορά αναφορά δημότισσας για κίνδυνο πρόκλησης ατυχήματος ένα παιχνίδι το «γύρω-γύρω» που βρίσκεται στην παιδική χαρά της Γαλήνης Ωραιοκάστρου με σκοπό την αντικατάστασή του ή την αφαίρεσή του.

Υστερα από παρέμβαση του ΣτΔΕ στην αρμόδια υπηρεσία το ζήτημα επιλύθηκε.

5) Αφορά καταγγελία δημότη για καθυστέρηση της αρμόδιας υπηρεσίας να απαντήσει σε e-mail του αναφορικά με την ποιότητα νερού κλπ στην Κοινότητα Δρυμού.

Ύστερα από παρέμβαση του ΣτΔΕ, η αρμόδια υπηρεσία απάντησε στο e mail του ενδιαφερομένου.

6) Αφορά καταγγελία εταιρίας για καθυστέρηση στην διεκπεραίωση του αιτήματός της για παράδοση 2 κάδων.

Ύστερα από παρέμβαση του ΣτΔΕ, το εν λόγω ζήτημα διευθετήθηκε εν μέρει από την αρμόδια υπηρεσία, αφού δόθηκε στην ανωτέρω εταιρία μόνο ένας κάδος.

7) Αφορά καταγγελία δημότισσας για κοπή δέντρου σε περιοχή του Ωραιοκάστρου.

Ύστερα από παρέμβαση του ΣτΔΕ στην αρμόδια υπηρεσία, πραγματοποιήθηκε ενημέρωση από υπάλληλο ότι η εν λόγω δημότισσά ουδέποτε είχε υποβάλει αίτημα στην υπηρεσία και επικοινωνήσει με την συγκεκριμένη κυρία με σκοπό την επίλυση του ζητήματος αυτού. Επίσης, η ανωτέρω υπάλληλος ενημέρωσε σε επόμενο e mail ότι το ανωτέρω ακίνητο ανήκει στο Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων και συνεπώς ο Δήμος δεν είναι αρμόδιος να προβεί σε οποιαδήποτε ενέργεια κλαδέματος του δένδρου. Για τον λόγο αυτό η Διεύθυνση Περιβάλλοντος και ποιότητας ζωής του δήμου απέστειλε στην αρμόδια Αντιπεριφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, ως αρμόδια υπηρεσία για την επίλυση του ανωτέρω προβλήματος, έγγραφο με θέμα «ενημέρωση για κλάδεμα δέντρου που βρίσκεται στο ακίνητο με ΚΑΕΚ ...», το οποίο έλαβε αριθμό πρωτοκόλλου 25953/10-12-2024. Σε κάθε περίπτωση η εν λόγω υπηρεσία απεφάνθη ότι το δέντρο θα κοπεί.

8) Αφορά καταγγελία δημότη για καθυστέρηση απάντησης στην αίτηση – καταγγελία με αρ. πρωτ. 16190/31-7-2024 που υπέβαλε στην ΥΔΟΜ (Τμήμα Ελέγχου και έκδοσης αδειών δόμησης).

Ο ΣτΔΕ απευθύνθηκε στην αρμόδια υπηρεσία αλλά το εν λόγω ζήτημα δεν έχει διευθετηθεί ακόμη.

9) Αφορά καταγγελία δημότη για προβλήματα που αντιμετωπίζει με την Δ.Ε.Υ.Α.Ω. για ανακριβείς μετρήσεις στους λογαριασμούς ύδρευσης αλλά και υπερχρέωση αυτών.

Ο εν λόγω δημότης απευθύνθηκε στον ΣτΔΕ χωρίς να έχει προηγηθεί υποβληθέν αίτημά από αυτόν στην αρμόδια υπηρεσία. Ο ΣτΔΕ τον ενημέρωσε ότι θα πρέπει να υποβάλει αίτημα στην αρμόδια υπηρεσία και αν δεν απαντηθεί στην προθεσμία που ορίζει ο νόμος, τότε να καταγγείλει το πρόβλημα.

10) Αφορά καταγγελία δημοτών προς την αρμόδια υπηρεσία του Δήμου για συντήρηση αγροτικού δρόμου, κατεδάφισης αυθαίρετου τοιχίου – περίφραξης κλπ.

Τα ανωτέρω αιτήματα αφού υποβλήθηκαν στην αρμόδια υπηρεσία και δεν απαντήθηκαν, καταγγέλλθηκαν από τους ανωτέρω στον ΣτΔΕ και αναμένεται ενημέρωση από την αρμόδια υπηρεσία για την επίλυση των ανωτέρω ζητημάτων.

11) Αφορά καταγγελία δημότη για καθυστέρηση απάντησης από την αρμόδια υπηρεσία του Δήμου σε αλληπάλληλα αιτήματά του μέσω e-mail να παρέμβει ο Δήμος και να επιλύσει ένα πρόβλημα που απασχολεί την γειτονιά του στο Ωραιόκαστρο το οποίο αφορά έλλειψη πλακών πεζοδρομίου, επικινδυνότητα και χώρο εναπόθεσης κάθε είδους σκουπιδιών, κλαδιών κλπ.

Για το ανωτέρω αίτημα ο ΣτΔΕ έχει ήδη απευθυνθεί στην αρμόδια υπηρεσία και αναμένεται ενημέρωση για το πώς και πότε θα διευθετηθεί.

12) Δημότες από διάφορες περιοχές του Δήμου, έχουν καταγγείλει προφορικώς στον Συμπαραστάτη ουκ ολίγες φορές τα τεράστια προβλήματα που έχουν δημιουργηθεί από τα αδέσποτα ζώα (σκυλιά, γάτες) τα οποία κυκλοφορούν ανάμεσά τους, προκαλώντας τους φόβο για την σωματική τους ακεραιότητας. Επίσης, τα αδέσποτα αυτά, σύμφωνα με τις καταγγελίες, δημιουργούν εστίες ηχορύπανσης και μόλυνσης αφού γαβγίζουν συνεχώς ιδιαίτερα κατά τις βραδινές ώρες, και ανακατεύουν χώρους απορριμμάτων για να βρουν τροφή. Όλα τα ανωτέρω εγκυμονούν κινδύνους για την υγεία και ασφάλεια των δημοτών.

Ο ΣτΔΕ έχει απευθυνθεί πολλάκις στην αρμόδια υπηρεσία του δήμου, η οποία σε συνεννόηση με την εταιρία (ανάδοχος) που έχει αναλάβει την στείρωση των αδέσποτων, αποστέλλει κάθε φορά κλιμάκιο ανθρώπων για να τα στείρωσουν. Τα αδέσποτα όμως ζώα παραμένουν στον χώρο που βρέθηκαν. Το πρόβλημα επομένως δεν επιλύεται άμεσα, αλλά μελλοντικά.

Κατηγορίες Καταγγελιών και Ανάλυση

1. Αιτήματα και Άδειες Λειτουργίας Επιχειρήσεων

- Αφορά αιτήματα όπως η έγκριση εισόδου-εξόδου για λειτουργία επιχειρήσεων (Καταγγελία 1).
- Αναδεικνύει την ανάγκη ταχείας διεκπεραίωσης αιτημάτων που επηρεάζουν άμεσα την έναρξη ή συνέχιση οικονομικής δραστηριότητας.

2. Αιτήματα Παραχώρησης Δημοτικών Χώρων

- Περιλαμβάνει αιτήματα για χρήση προαύλιων χώρων και άδειες κλεισίματος δρόμων για εκδηλώσεις (Καταγγελία 2).
- Υπογραμμίζει τη σημασία σωστού συντονισμού και διαφάνειας στις διαδικασίες παραχώρησης χώρων, ειδικά όταν υπάρχουν προθεσμίες για εκδηλώσεις.

3. Οικονομικές Δυσκολίες και Λογαριασμοί

- Περιλαμβάνει αιτήματα για επιμερισμό λογαριασμών ύδρευσης λόγω κοινωνικών και οικονομικών δυσκολιών (Καταγγελία 3) και καταγγελίες για λανθασμένους ή υπερχρεωμένους λογαριασμούς ύδρευσης (Καταγγελία 9).
- Τονίζεται η ανάγκη για ευαισθησία και κοινωνική πολιτική, ειδικά για ευάλωτες ομάδες όπως οικογένειες με ΑμεΑ. Επίσης, απαιτείται διαφάνεια στη χρέωση υπηρεσιών και αποτελεσματική εξυπηρέτηση πολιτών μέσω διορθώσεων.

4. Προβλήματα Ασφαλείας και Υποδομών

- Εντοπίζονται ζητήματα όπως η ύπαρξη επικίνδυνων παιχνιδιών σε παιδικές χαρές (Καταγγελία 4) και προβλήματα συντήρησης αγροτικών δρόμων, μετατόπιση υποσταθμών ή κατεδάφιση αυθαίρετων κατασκευών (Καταγγελία 10).
- Η τακτική συντήρηση δημοτικών χώρων και η αποκατάσταση δικαιωμάτων των πολιτών αναδεικνύονται ως κρίσιμα ζητήματα.

5. Διαχείριση Απορριμμάτων και Καθαριότητας

- Περιλαμβάνει καταγγελίες για την έλλειψη κάδων απορριμμάτων, παρά τις πληρωμές δημοτικών τελών (Καταγγελία 6).
- Αναδεικνύεται η ανάγκη για δίκαιη αντιστοίχιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με τα δημοτικά τέλη και η ταχεία ανταπόκριση στα αιτήματα των πολιτών.

6. Αποψίλωση Δέντρων

- Αφορά την καθυστέρηση σε αιτήματα κοπής δέντρων (Καταγγελία 7).
- Αναδεικνύεται η ανάγκη ταχείας διαχείρισης αιτημάτων που αφορούν τη δημόσια ασφάλεια και την ποιότητα ζωής στις γειτονιές.

7. Διαμαρτυρίες για Καθυστέρηση στις Απαντήσεις

- Εντοπίζονται καταγγελίες για καθυστερήσεις ή έλλειψη απάντησης από δημοτικές υπηρεσίες (Καταγγελίες 5 και 11).
- Τονίζεται η σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας και της διαφάνειας στις διαδικασίες για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στις δημοτικές αρχές.

Ανάλυση Συνολικής Εικόνας

Η συλλογή καταγγελιών αποκαλύπτει διαχρονικά ζητήματα που αφορούν:

- **Αποτελεσματικότητα και Ταχύτητα:** Η καθυστέρηση στη διεκπεραίωση αιτημάτων προκαλεί δυσαρέσκεια και εμποδίζει τη λειτουργία επιχειρήσεων και τη ζωή των πολιτών.
- **Διαφάνεια και Επικοινωνία:** Η έλλειψη ενημέρωσης και η μη ανταπόκριση εντείνουν την αίσθηση απογοήτευσης και απαξίωσης.
- **Κοινωνική Πολιτική:** Ιδιαίτερη προσοχή χρειάζεται στις ευάλωτες ομάδες πολιτών για να διασφαλιστεί η ισότητα στην πρόσβαση σε υπηρεσίες.
- **Συντήρηση και Ασφάλεια Υποδομών:** Η διαχείριση παιδικών χαρών, δρόμων, πεζοδρομίων και απορριμμάτων αναδεικνύεται ως κρίσιμος τομέας βελτίωσης.

Οι ανωτέρω καταγγελίες - αναφορές οι οποίες υποβλήθηκαν είτε γραπτώς είτε προφορικά, καταδεικνύουν ζητήματα κυρίως δυσλειτουργίας ορισμένων υπηρεσιών του Δήμου Ωραιοκάστρου. Ως Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, επιδιώξα και συνεχίζω να επιδιώκω τη μεσολάβηση για την αποτελεσματική επίλυση αυτών των προβλημάτων και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τον Δήμο.

Σε όλες τις περιπτώσεις ενημερώθηκαν αμέσως οι ενδιαφερόμενοι πολίτες ή επιχειρήσεις είτε προφορικά είτε γραπτώς μέσω e-mail από τον Συμπαραστάτη για την έκβαση της υπόθεσής τους, ενώ δόθηκαν οδηγίες για περαιτέρω ενέργειες σε όσους η καταγγελία τους προηγήθηκε της αίτησής τους προς την αρμόδια υπηρεσία για την διεκπεραίωση του αιτήματός τους. Να σημειωθεί ότι άμεση ήταν η ανταπόκριση από τους αρμόδιους Αντιδημάρχους και υπαλλήλους για την επίλυση των προβλημάτων των πολιτών, ακόμη και αν κάποια από τα ανωτέρω αιτήματα δεν έχουν ακόμη διεκπεραιωθεί.

Δ. Ειδική πρόταση

Προτάσεις προς τον Δήμαρχο Ωραιοκάστρου.

Αξιότιμε κ. Δήμαρχε,

Με αφορμή την καταγραφή των αιτημάτων και καταγγελιών που υποβλήθηκαν από τους δημότες κατά τη διάρκεια του έτους, και έχοντας υπόψη την ανάγκη για συνεχιζόμενη βελτίωση των υπηρεσιών του Δήμου Ωραιοκάστρου, θα ήθελα να υποβάλω τις ακόλουθες προτάσεις, οι οποίες στόχο έχουν την ενίσχυση της ποιότητας των υπηρεσιών και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών:

1. **Αύξηση Ταχύτητας Επεξεργασίας Αιτημάτων και Αντιμετώπισης Καθυστερήσεων:**

- Προτείνεται η δημιουργία ενός μηχανισμού παρακολούθησης και άμεσης ανατροφοδότησης για τα αιτήματα των πολιτών, προκειμένου να περιοριστούν οι καθυστερήσεις στις απαντήσεις και να βελτιωθεί η επικοινωνία με τις αρμόδιες υπηρεσίες.
- Ειδικότερα, τα αιτήματα που αφορούν τη διεκπεραίωση διαδικασιών, όπως η έγκριση εισόδων-εξόδων, παραχώρηση δημόσιων χώρων και άλλες διοικητικές ενέργειες, πρέπει να επεξεργάζονται εντός αυστηρών χρονοδιαγραμμάτων για την αποφυγή καθυστερήσεων.

2. Διόρθωση Λαθών και Βελτίωση Διαδικασιών Σχετικά με Χρεώσεις και Υπηρεσίες:

- Η παρέμβαση του Συμπαραστάτη αναδεικνύει την ανάγκη για αυστηρότερο έλεγχο στη σωστή εφαρμογή των χρεώσεων (π.χ., ύδρευση) και της ορθής μέτρησης των καταναλώσεων. Προτείνεται η ενίσχυση των ελέγχων σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες, για την αποφυγή λανθασμένων χρεώσεων που επιβαρύνουν τους δημότες.

3. Αναβάθμιση Υποδομών και Αντιμετώπιση Θεμάτων Ασφάλειας Δημόσιων Χώρων:

- Προτείνεται η άμεση αποκατάσταση και αναβάθμιση των παιδικών χαρών και άλλων δημόσιων χώρων, με προτεραιότητα στην ασφάλεια των παιδιών και των ευπαθών ομάδων.
- Πιο συγκεκριμένα, προτείνεται η δημιουργία ενός προγράμματος συντήρησης για την ασφάλεια πεζοδρομίων και δημόσιων χώρων, προκειμένου να αποφευχθούν ατυχήματα.

4. Αναβάθμιση Υπηρεσιών Διαχείρισης Αδέσποτων Ζώων:

- Για την καλύτερη διαχείριση του προβλήματος των αδέσποτων ζώων και την προστασία της δημόσιας υγιεινής και ασφάλειας, προτείνεται η συνεργασία με αρμόδιους φορείς και οργανώσεις για την επιτάχυνση των προγραμμάτων στείρωσης και υιοθεσίας.
- Επίσης, προτείνεται η δημιουργία πιο οργανωμένων δράσεων για την ενημέρωση των δημοτών και την ενίσχυση της κοινωνικής ευαισθητοποίησης αναφορικά με τη φροντίδα των ζώων.

5. Ανάπτυξη Στρατηγικής Επικοινωνίας και Διευκόλυνσης Πρόσβασης στις Υπηρεσίες του Δήμου:

- Προτείνεται η ανάπτυξη μιας στρατηγικής επικοινωνίας για την ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις υπηρεσίες του Δήμου, την κατεύθυνση των αιτημάτων τους, και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν. Η δημιουργία μιας πλατφόρμας online υποβολής αιτημάτων και καταγγελιών, με ενημέρωση για την κατάσταση τους σε πραγματικό χρόνο, θα μπορούσε να βελτιώσει σημαντικά την εμπειρία των δημοτών.

6. Συνεργασία με Διεπιστημονικές Ομάδες για την Αντιμετώπιση Πολυδιάστατων Προβλημάτων:

- Για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων που σχετίζονται με την υγιεινή, την ασφάλεια και την ανάπτυξη υποδομών, προτείνεται

η σύσταση διεπιστημονικών ομάδων συνεργασίας, οι οποίες θα συνδυάζουν τις γνώσεις και την εμπειρία διαφορετικών τομέων για την επίλυση των προβλημάτων.

7. Περισσότερη Υποστήριξη για Πολίτες με Ειδικές Ανάγκες:

- Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στους πολίτες με ειδικές ανάγκες και τις ανάγκες τους για προσβασιμότητα και υποστήριξη. Προτείνεται η ενίσχυση των υπηρεσιών που απευθύνονται σε αυτές τις ομάδες και η εκπόνηση ενός ειδικού προγράμματος υποστήριξης.

Συμπεράσματα: Οι παραπάνω προτάσεις αποσκοπούν στη συνεχιζόμενη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες του Δήμου Ωραιοκάστρου, καθώς και στην ενίσχυση της σχέσης εμπιστοσύνης και συνεργασίας μεταξύ των πολιτών και της διοίκησης του Δήμου. Είμαι βέβαιος ότι με τη λήψη των κατάλληλων δράσεων, ο Δήμος Ωραιοκάστρου θα καταστεί ακόμη πιο αποτελεσματικός στην εξυπηρέτηση των αναγκών των δημοτών του.

Ε. Επικοινωνιακό Έργο

Από την εκλογή του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης τον Μάρτιο του 2024, παραχώρησα 2 συνεντεύξεις στην TV 100 και στην εκπομπή “Δημότης on line” (η 1η συνέντευξη τον Ιούνιο 2024 και η 2η τον Δεκέμβριο 2024), με σκοπό να ενημερωθούν οι πολίτες για τη λειτουργία του θεσμού και για τα δικαιώματά τους.

Επίσης, ως συμπαραστάτης συμμετείχα στο Συνέδριο FOSSCOMM 2024 το οποίο διεξήχθη στο Πανεπιστήμιο Μακεδονίας μαζί με την συμμετοχή και άλλων Συμπαραστατών. Στο εν λόγω συνέδριο παρουσιάστηκε το Παρατηρητήριο symparastatis.gr, το οποίο εισάγει ένα καινοτόμο μοντέλο Ανοιχτής Διακυβέρνησης, αξιοποιώντας τις δυνατότητες του λογισμικού ανοικτού κώδικα για την ενίσχυση της διαφάνειας, της συμμετοχής των πολιτών και της καινοτομίας στην εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.

ΣΤ. Επίλογος

Η φετινή χρονιά, περίπου 10 μήνες από την στιγμή που ανέλαβα τα καθήκοντα του Συμπαραστάτη, υπήρξε μία περίοδος αναγνώρισης των αδυναμιών και προκλήσεων που αντιμετωπίζουν οι δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και μία ευκαιρία για αναστοχασμό και βελτίωση.

Πάνω σε πυλώνες όπως, η έγκαιρη ανταπόκριση και η αποτελεσματική αντιμετώπιση των αιτημάτων των πολιτών, θα πρέπει να συνεχίσουμε να οικοδομούμε και κατά την διάρκεια του έτους 2025. Οι προτάσεις που κατατέθηκαν στην παρούσα έκθεση αποσκοπούν στην περαιτέρω

βελτίωση των διαδικασιών από τις υπηρεσίες του Δήμου Ωραιοκάστρου με απώτερο σκοπό το όφελος των δημοτών και των επιχειρήσεων του Δήμου.

Κλείνοντας, θέλω να ευχαριστήσω τους συνεργάτες μου, τις υπηρεσίες του Δήμου και τους δημότες για την εμπιστοσύνη τους στον θεσμό του Συμπαραστάτη και την ενεργή συμμετοχή τους στην επίλυση των προβλημάτων που έχουν τεθεί. Ο δρόμος προς τη συνεχιζόμενη πρόοδο είναι κοινός και απαιτεί από όλους μας διάθεση για βελτίωση και υπευθυνότητα.

Με την προσήλωση στη βελτίωση της ποιότητας ζωής και της εξυπηρέτησης των πολιτών, ο Συμπαραστάτης του Δημότη θα συνεχίσει να είναι ο αρωγός και ο καθοδηγητής σε αυτή τη σημαντική διαδικασία.

Με εκτίμηση,

Κωνσταντίνος Τζίκας

Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

Δήμος Ωραιοκάστρου