



Συμπαραστάτης του δημότη
και της επιχείρησης

ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

ετήσια έκθεση 2013

Αθήνα 2014



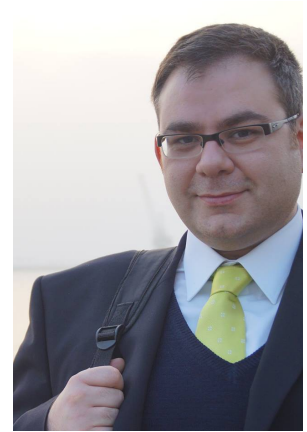
Συμπαραστάτης του δημότη
και της επιχείρησης

ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ

Περιεχόμενα Ετήσιας Έκθεσης 2013

I. Πρόλογος	Σελ.3
II. Θεσμικό πλαίσιο	Σελ.5
III. Οργάνωση Γραφείου	Σελ.9
IV. Αριθμητικά στοιχεία	Σελ.10
V. Υποθέσεις 2013	Σελ.12
VI. Ειδικές Προτάσεις 2013	Σελ.31
VII. Δραστηριότητες 2013	Σελ.33
VIII. Προτάσεις Ετήσιας Έκθεσης	Σελ.39
IX. Στόχοι 2014	Σελ.44

I. Πρόλογος



Το 2013 ήταν η δεύτερη χρονιά παρουσίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης στον Δήμο Αθηναίων και το πρώτο πλήρες έτος λειτουργίας του. Ξεκινώντας από τον Σεπτέμβριο του 2012, με μια ομάδα τεσσάρων συνεργατών, δεχόμαστε τις καταγγελίες πολιτών και επιχειρήσεων για τον Δήμο Αθηναίων και διαμεσολαβούμε για την επίλυση των προβλημάτων. Ο “Καλλικράτης” επιβάλλει να αποτυπώνουμε σε Ετήσια Έκθεση τον ετήσιο κύκλο εργασιών, και να διατυπώνουμε προτάσεις για την βελτίωση της σχέσης του Δήμου Αθηναίων με το κοινό.

Στην Ετήσια Έκθεση καταγράφεται τί ζητούν οι πολίτες από τον Δήμο Αθηναίων. Στις σελίδες αυτές, εκτίθενται τόσο οι καταγγελίες και τα αιτήματα, όσο και οι ανταποκρίσεις του Δήμου Αθηναίων. Εκτός από τις επίσημες κι έγγραφες καταγγελίες, το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη δέχεται καθημερινά ερωτήματα και παράπονα για προβλήματα τα οποία αντιμετωπίζονται τηλεφωνικά, χωρίς έγγραφες διαδικασίες. Οι κατηγορίες προβλημάτων που διατυπώνονται σε έγγραφες καταγγελίες αντανακλούν πάντως όλο το φάσμα των παραπόνων και αιτημάτων. Στα θετικά συμπεράσματα της χρονιάς είναι ότι οι υπηρεσίες του Δήμου Αθηναίων ανταποκρίνονται στις παρεμβάσεις μας και έχει γίνει πλέον συνείδηση η υποχρέωση απάντησης σε εύλογο χρόνο.

Η Ετήσια Έκθεση υποβάλλεται στο Δημοτικό Συμβούλιο, το όργανο που έχει επιλέξει τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, και αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου Αθηναίων. Είναι μια μορφή λογοδοσίας για εμάς, αλλά και μια δυνατότητα ενίσχυσης της διαφάνειας για τις δημοτικές υπηρεσίες. Στόχος της Ετήσιας Έκθεσης είναι η αυτοκριτική και ο εντοπισμός των προβλημάτων λειτουργίας του θεσμού. Ορισμένα από αυτά τα προβλήματα θα επιλυθούν μόνο με νομοθετικά μέτρα, ενώ σχετικές προτάσεις έχουν ήδη υποβληθεί στο αρμόδιο Υπουργείο Εσωτερικών. Άλλα προβλήματα επιλύονται με διοικητικά μέτρα, όπως υποδεικνύεται στα επί μέρους κεφάλαια.

Ως το θετικότερο βήμα τους έτους 2013 θεωρούμε ότι είναι η, κατόπιν της Ειδικής Πρότασης 2/2013, κινητοποίηση του Δήμου Αθηναίων για την εξωδικαστική επίλυση των οικονομικών διαφορών του με τους δημότες και τις επιχειρήσεις, με την ενεργοποίηση της σχετικής αρμοδιότητας της Οικονομικής Επιτροπής και του Δημοτικού Συμβουλίου. Υπάρχει βέβαια αρκετός δρόμος ακόμη για την εξομάλυνση και τυποποίηση της διαδικασίας, καθώς παρουσιάζονται ακόμη αντιστάσεις που αφορούν την ασφάλεια δικαίου. Χρειάζεται εντατική συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων παραγόντων (υπηρεσιακών, αιρετών, επαγγελματικών συλλόγων, πολιτών) για να εφαρμοστεί ακώλυτα η διαδικασία της εξωδικαστικής επίλυσης οικονομικών διαφορών, όπως αυτή διαμορφώνεται μέσα από διάσπαρτες διατάξεις και αχαρτογράφητες διοικητικές πρακτικές που ακολουθούνται από την τοπική αυτοδιοίκηση σε όλη τη Χώρα.

Ως αρνητική κατάσταση που δυστυχώς δεν βελτιώθηκε το έτος 2013 είναι η μη εισαγωγή των Ειδικών Προτάσεων του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης στην ημερήσια διάταξη του Δημοτικού Συμβουλίου για την λήψη δεσμευτικών αποφάσεων. Παρ' όλο που δεν προβλέπεται από τον “Καλλικράτη”, η ανταπόκριση στα έγγραφα του Συμπαραστάτη δεν μπορεί να αφορά μόνο τις υπηρεσίες του Δήμου. Στις ειδικές περιπτώσεις (τρεις εντός του 2013) που ο Συμπαραστάτης εντοπίζει σοβαρό πρόβλημα κακοδιοίκησης και το επισημαίνει στον Δήμαρχο, θα αναμενόταν μια σαφής ανταπόκριση, θετική ή αρνητική, με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου. Εάν είχαν ληφθεί οι σχετικές αποφάσεις, τα σοβαρά προβλήματα

κακοδιοίκησης δεν θα εξακολουθούσαν να απασχολούν καθημερινά τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και δεν θα οδηγούσαν σε νέες καταγγελίες που υποβλήθηκαν και μετά την επισήμανση των προβλημάτων με τις Ειδικές Προτάσεις.

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης είναι ένας θεσμός που δημιουργήθηκε κατόπιν συστάσεων του Συμβουλίου της Ευρώπης και η λειτουργία του καταγράφεται σε πολλές πρωτεύουσες της Ευρώπης εδώ και δεκαετίες. Δεν είναι ούτε διακοσμητικός, ούτε περιθωριακός: είναι ο κεντρικός φορέας του Δήμου για την επίλυση των προβλημάτων που καταγγέλλουν οι πολίτες, με ανεξαρτησία, διαφάνεια και ίση μεταχείριση.

Το 2013 στο έργο του Συμπαραστάτη συνέβαλαν δύο ομάδες εθελοντισμού που δημιουργήθηκαν με δική μας πρωτοβουλία, λειτουργώντας συντεταγμένα και στο πλαίσιο σχετικού προγράμματος, κατόπιν διαπίστευσης. Μετέφεραν το μήνυμα και τις νέες δυνατότητες επίλυσης προβλημάτων των πολιτών στις επτά Δημοτικές Κοινότητες, παρακολουθώντας τις συνεδριάσεις των Συμβουλίων και βοήθησαν στην παρακολούθηση των εκκρεμοτήτων του Γραφείου Συμπαραστάτη. Από την θέση αυτή, ευχαριστώ τις εθελόντριες και τους εθελοντές, αλλά και όλους τους πολίτες, τους εργαζόμενους του Δήμου Αθηναίων και τους αιρετούς που συνέβαλαν στην εδραίωση του νέου δημοτικού οργάνου.

Έχοντας ήδη προωθήσει τις προτεινόμενες τροποποιήσεις για την νομοθετική ενίσχυση της αποτελεσματικής λειτουργίας του θεσμού, θα συνεχίσω να εργάζομαι στην κατεύθυνση της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης δημοτών και επιχειρήσεων. Στην πορεία αυτή, αναμένω την θετική συμβολή όλων των παραγόντων που είναι σε θέση να δράσουν για την ενίσχυση των δικαιωμάτων των πολιτών του Δήμου Αθηναίων.

Βασίλης Σωτηρόπουλος
Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

II. Θεσμικό πλαίσιο

Ο θεσμός του δημοτικού διαμεσολαβητή, στον οποίο μπορεί να προσφύγει κάθε άμεσα θιγόμενος πολίτης ή επιχείρηση για κακοδιοίκηση, εισάγεται στην διοικητική διάρθρωση της τοπικής αυτοδιοίκησης με το Πρόγραμμα “Καλλικράτης” (Ν.3852/2010). Πολύ πριν τον “Καλλικράτη”, υπήρξαν συστάσεις από όργανα του Συμβουλίου της Ευρώπης, για την ίδρυση και λειτουργία τοπικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών.

Η λειτουργία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης διέπεται από τις διατάξεις του “Καλλικράτη”, από τις κατευθυντήριες γραμμές του Συμβουλίου της Ευρώπης, καθώς κι από το γενικότερο κανονιστικό πλαίσιο του Ελληνικού διοικητικού δικαίου. Η συναρμογή των τριών αυτών ρυθμιστικών πηγών που αφορούν τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης περιέχεται στον “Κώδικα Λειτουργίας” που εκπονήθηκε για να συνοψίσει βέλτιστες πρακτικές και κανονιστικές ρυθμίσεις που διέπουν τον νέο θεσμό.

1. Οι διατάξεις του Προγράμματος “Καλλικράτης” (Ν.3852/2010)

Ίδρυση και καταστατική θέση

Ο θεσμός του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης εισάγεται στο σύστημα του Προγράμματος “Καλλικράτης” με το άρθρο 77 του Ν.3852/2010. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, στους Δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, επιλέγεται, κατόπιν προκηρύξεως που δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του Δήμου, πρόσωπο εγνωσμένο 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. Μη υπάρχουσας αντίθετης ρύθμισης, για τη θέση μπορεί να επιλεγεί πρόσωπο που είναι δημότης άλλου δήμου (Εγκύκλιος 59/74896/30.12.2010 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).

Ως προς το αξίωμα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ισχύουν τα κωλύματα και τα ασυμβίβαστα που προβλέπονται στο άρθρο 14 του Ν.3852/2010. Η θητεία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ακολουθεί την θητεία των δημοτικών αρχών. Ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης

ισχύουν οι σχετικές διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους (άρθρο 77 παρ. 6 Ν.3852/2010).

Κωλύματα και ασυμβίβαστα

Σύμφωνα με το άρθρο 14 παρ. 1 περ. β' του Ν.3852/2010, δεν μπορούν να εκλεγούν ή να είναι Δήμαρχοι, Δημοτικοί Σύμβουλοι, Σύμβουλοι της Δημοτικής ή Τοπικής κοινότητας ή εκπρόσωποι της τοπικής κοινότητας, μεταξύ άλλων προσώπων, οι Δημοτικοί Συμπαραστάτες στους Δήμους που υπηρετούν. Σύμφωνα με την παρ. 7 του ίδιου άρθρου, το κώλυμα αυτό παύει να υπάρχει, αν τα πρόσωπα στα οποία συντρέχει παραιτηθούν από τη θέση τους πριν από την ημέρα της ανακήρυξης των υποψηφίων. Η παραίτηση επιδίδεται με δικαστικό επιμελητή στον Πρόεδρο Πρωτοδικών, ο οποίος την υποβάλλει αμέσως στην αρχή που είναι αρμόδια να την αποδεχθεί. Η παραίτηση θεωρείται ότι γίνεται δεκτή από την επίδοσή της και δεν ανακαλείται. Σύμφωνα με την παρ. 4 του ίδιου άρθρου, η κατοχή οποιουδήποτε αιρετού αξιώματος από όργανα της τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου βαθμού δεν αποτελεί λόγο ασυμβίβαστου ή αναστολής άσκησης του λειτουργήματός τους (εκτός από το αξίωμα του Δημάρχου, κατά τους όρους του άρθρου 16 του Ν.3852/2010) για: α) τους δικηγόρους και συμβολαιογράφους, β) τα μέλη Διδακτικού Ερευνητικού Προσωπικού (Δ.Ε.Π.) των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Α.Ε.Ι.), τα μέλη Επιστημονικού Προσωπικού των Τεχνολογικών

Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.) και το ειδικό διδακτικό και επιστημονικό προσωπικό τους. Επομένως, δεν υφίσταται κώλυμα εκλογής δικηγόρου στη θέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης (Εγκύκλιος 27230/7.6.2011 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).

Εκλογή και ανάκληση

Η διαδικασία για την επιλογή του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης γίνεται εντός δύο (2) μηνών από την εγκατάσταση των δημοτικών αρχών. Αυτή η διάταξη, στην αρχική της μορφή, πρόβλεπε ως αποκλειστική την συγκεκριμένη προθεσμία. Μετά, όμως, από την αποτυχία των σχετικών διαδικασιών στη συντριπτική πλειοψηφία των Δήμων για την επιλογή Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης εντός του χρονικού διαστήματος των δύο μηνών, με το άρθρο 58 παρ. του Ν.3966/2011 (Α' 118/24.5.2011), η διατύπωση του άρθρου μεταβλήθηκε και η προθεσμία κατέστη ενδεικτική. Περαιτέρω, κατά το άρθρο 77 παρ. 2 του Ν.3852/2010, 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 του Δημότη και της Επιχείρησης για πλημμελή εκτέλεση των καθηκόντων του, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου. Στις 26.7.2012 το Δημοτικό Συμβούλιο του Δήμου Αθηναίων εξέλεξε τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Ορκωμοσία

Καθώς ως προς την καταστατική θέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ισχύουν οι διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους, η ορκωμοσία διέπεται από το άρθρο 52 του Ν.3852/2010. Διενεργείται πριν από την ημέρα εγκατάστασης και ανάληψης των καθηκόντων του, στο κατάστημα του Δήμου σε δημόσια συνεδρίαση, της οποίας ο ακριβής χρόνος ορίζεται από τον εκλεγέντα Δήμαρχο. Για την ορκωμοσία συντάσσεται πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τον Δήμαρχο και τον

Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Το πρακτικό αυτό συντάσσεται σε δύο (2) αντίτυπα από τα οποία το ένα αντίτυπο παραμένει στον Δήμο και το άλλο αποστέλλεται στον Γενικό Γραμματέα της Αποκεντρωμένης Διοίκησης.

Αρμοδιότητες

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του Δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεων του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους (άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010). Σύμφωνα με την Εγκύκλιο 27230/7.6.2011 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, "ο Συμπαραστάτης διεκπεραιώνει τις ενώπιόν του υποθέσεις είτε εγγράφως (με αλληλογραφία με τις αρμόδιες υπηρεσίες του δήμου ή της περιφέρειας) είτε προφορικά, ενημερώνοντας και στις δύο περιπτώσεις τον ενδιαφερόμενο. Οι ενέργειες αυτές λαμβάνουν χώρα εντός του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών αυτών."

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. 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 Έκθεσής 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 (άρθρο 77 παρ. 5 Ν.3852/2010). Σύμφωνα με την Αιτιολογική Έκθεση του Προγράμματος

“Καλλικράτης”, “[ο] συμπαραστάτης έχει ως αποστολή, 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 συμπαραστάτη, θα αποτρέπονται πρόσθετες διαδικασίες (προσφυγές σε ελεγκτικούς μηχανισμούς και στη δικαιοσύνη), επειδή πολλά προβλήματα κακοδιοίκησης θα επιλύονται στο πλαίσιο του ίδιου Ο.Τ.Α., με αποτέλεσμα την εξοικονόμηση διαδικασιών, πόρων, χρόνου, χρήματος και ελαχιστοποίηση της ταλαιπωρίας των πολιτών”.

Διοικητική υποστήριξη

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του Δήμου. Με τον νέο Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Αθηναίων, συγκροτήθηκε ως διοικητική μονάδα το “Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη”. Το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη υπάγεται διοικητικά στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου. Πρόκειται δηλαδή για γραφείο διοικητικής

υποστήριξης και όχι για υποκατάσταση του θεσμού από εργαζόμενους του Δήμου. Ο ίδιος ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης βρίσκεται εκτός της ιεραρχικής δομής της εσωτερικής υπηρεσίας του Δήμου Αθηναίων, καθώς ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του ισχύουν οι διατάξεις για τους Δημοτικούς Συμβούλους (άρθρο 77 παρ. 6). Σύμφωνα με τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Αθηναίων, ο Συμπαραστάτης υποστηρίζεται διοικητικά από το «Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη», το οποίο υπάγεται στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου.

Αντιμισθία

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 6 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης λαμβάνει αντιμισθία ισόποση με την αντιμισθία του Προέδρου του Δημοτικού Συμβουλίου. Με τον αρ. 3 της υποπαραγράφου Γ.1. του Ν.4093/2012 (ΦΕΚ Α'222), από 1.1.2013 η αντιμισθία των Προέδρων των Δημοτικών Συμβουλίων μειώνεται κατά 50% επί του ποσού που καταβάλλεται στις 31.12.2012. Κατόπιν αυτής της ρύθμισης, η αντιμισθία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αθηναίων ανέρχεται στο ποσό των 900 ευρώ (προ κρατήσεων).

2. 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 ίδιο έτος, η Επιτροπή Υπουργών θέσπισε το Ψήφισμα (85)8 για την συνεργασία μεταξύ των Συνηγόρων και του Συμβουλίου της Ευρώπης.

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”. Με το Ψήφισμα αυτό, καλούνται οι τοπικές και περιφερειακές αρχές που ήδη έχουν τον θεσμό να ιδρύσουν ένα εθνικό δίκτυο τοπικών και περιφερειακών Διαμεσολαβητών για την συγκέντρωση εμπειριών και να εξεταστεί η δυνατότητα της συνεργασίας και εναρμόνισης για την επίλυση των προβλημάτων των πολιτών με τις δημόσιες αρχές.

Σύμφωνα με τις “Αρχές που διέπουν τον θεσμό του Διαμεσολαβητή σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο”, ο τοπικός Διαμεσολαβητής πρέπει να

έχει ελεύθερη πρόσβαση σε έγγραφα, αρχεία και φακέλους της ελεγχόμενης διοικητικής αρχής, προκειμένου να ασκεί αποτελεσματικά τα καθήκοντά του. Εκτός από τις υποθέσεις στις οποίες ισχύει η αρχή του κρατικού απορρήτου για λόγους σχετικούς με την άμυνα, την εθνική ασφάλεια κ.τ.λ., δεν είναι αποδεκτή καμία άρνηση πρόσβασης. Η εξουσία πρόσβασης πρέπει επίσης να περιλαμβάνει την δυνατότητα διεξαγωγής ερευνών και την επίσκεψη και/ή αυτοψία του σχετικού χώρου με την βοήθεια ειδικών, όταν επιβάλλεται από τις περιστάσεις. Ο υπεύθυνος για την ελεγχόμενη πράξη ή συμπεριφορά πρέπει να είναι διαθέσιμος να απαντά στις ερωτήσεις του Διαμεσολαβητή και να τον βοηθά να ασκήσει την αποστολή του. Η ελεγχόμενη διοικητική αρχή πρέπει να εξετάζει τις συστάσεις, προτάσεις και άλλες πρωτοβουλίες του Διαμεσολαβητή και, σε κάθε περίπτωση, να εκθέτει τους λόγους για τους οποίους κατά τη γνώμη της την αποτρέπουν από το να τις ακολουθήσει. Η απόκριση της διοίκησης θα πρέπει να λαμβάνεται εντός προκαθορισμένου χρόνου. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ελευθερία της πρόσβασης, θα πρέπει να προβλέπονται και να επιβάλλονται σχετικές κυρώσεις για κάθε άρνηση, εμπόδιο, παρεμπόδιση ή άλλο τύπο δυστοκίας από την πλευρά ενός δημοσίου υπαλλήλου ή λειτουργού. Τα αποτελέσματα της δράσης του Διαμεσολαβητή θα πρέπει να καταγράφονται σε ειδικές, περιοδικές ή ετήσιες

3. Κώδικας Λειτουργίας

Στις 12.11.2012 δημοσιεύθηκε ο [Κώδικας Λειτουργίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αθηναίων](#). Σε αυτό το κείμενο συνοψίζονται όλες οι ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις που διέπουν τον θεσμό, ενώ καταγράφονται και οι διατάξεις του γενικού διοικητικού δικαίου που περιλαμβάνουν υποχρεώσεις για τα μονομελή διοικητικά όργανα. Πέρα από το ιδρυτικό άρθρο 77 του Ν.3852/2010, η λειτουργία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης διέπεται από τις διατάξεις του Ν.2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας), τον Ν.3979/2001 (Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση) και τον Ν.2472/1997 (Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα). Ο Κώδικας Λειτουργίας καλύπτει την ανάγκη συγκεντρωτικής καταγραφής των ισχυουσών διατάξεων καθώς

εκθέσεις ή σε άλλα έγγραφα και να δημοσιοποιούνται με κάθε πρόσφορο μέσο. Προκειμένου η δημοσιότητα να είναι επιτυχής, ο Διαμεσολαβητής θα πρέπει να είναι σε θέση να προσεγγίσει το όργανο της τοπικής αρχής που είναι υπεύθυνο για την θέσπιση των σχετικών διατάξεων όσον αφορά την διοικητική δράση, τον οργανισμό των υπηρεσιών, τους κανονισμούς, τις διαδικασίες κλπ, προκειμένου να προτείνει κάθε τρόπο (τροποποίηση, αναθεώρηση των ισχυόντων μέτρων, πρόταση νέων διατάξεων κλπ), με τον οποίο μπορεί να διευκολυνθεί η αποτελεσματική τήρηση των ατομικών δικαιωμάτων από την τοπική αρχή.

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 και να αποφύγουν με κάθε τρόπο την μείωση του προϋπολογισμού των Συνηγόρων, καθώς αυτή *"συνεπιφέρει την απώλεια της ανεξαρτησίας των θεσμών Συνηγόρου ή ακόμη και την κατάργησή τους."* Το Ψήφισμα αναφέρει ότι η εποπτεία της διοίκησης από ανεξάρτητα όργανα είναι απαραίτητη λειτουργία σε πολιτικά συστήματα διάκρισης των λειτουργιών.

και της πρακτικής που ακολουθείται για την εφαρμογή τους σε ενιαίο κείμενο, με σκοπό την ενημέρωση του κοινού και των υπηρεσιών σχετικά με τις αρμοδιότητες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Ο Κώδικας αποτέλεσε πρότυπο και για Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης σε άλλους Δήμους που ακολούθησαν την δομή και το περιεχόμενό του στη σύνταξη αντίστοιχων Κωδίκων. Εντός του 2014 δημοσιεύθηκε ο [αναθεωρημένος Κώδικας Λειτουργίας](#), για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαμεσολαβήσεων, με βάση την εμπειρία που αποκτήθηκε από την εφαρμογή της αρχικής μορφής του κατά το 2013.

III. Οργάνωση του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη

Έδρα

Το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης οργανώθηκε στο Δημαρχιακό Μέγαρο Αθηνών, οδός Αθηνάς αρ. 63, 2ος όροφος. Για την λειτουργία του Γραφείου αφιερώθηκαν τέσσερις χώροι, οι οποίοι διαμορφώθηκαν κατάλληλα με τη συμβολή εργαζομένων των τεχνικών υπηρεσιών του Δήμου Αθηναίων. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης εγκαταστάθηκε στον χώρο στις 10.9.2012.

Στελέχωση

Σύμφωνα με τον νέο Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Αθηναίων, το «Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη» υπάγεται στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου. Το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη παρέχει την άμεση διοικητική υποστήριξη του έργου του νέου θεσμού. Για τον σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκαν μετακινήσεις τριών (3) υπαλλήλων, από άλλες διευθύνσεις, προς το Γραφείο. Πρόκειται για έναν υπάλληλο με πανεπιστημιακή εκπαίδευση (νομικής) και δύο διοικητικούς υπαλλήλους κατηγορίας ΔΕ. Υπηρεσίες επικοινωνίας παρέχει δημοσιογράφος του Γραφείου Τύπου. Συνολικά, στον χώρο του Γραφείου εργάζονται, μαζί με τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, πέντε (5) άτομα.

Διαδικτυακός τόπος και κοινωνική δικτύωση

Κεντρικό μέσο επικοινωνίας και ενάσκησης αρμοδιοτήτων για κάθε ανεξάρτητο όργανο αποτελεί το Διαδίκτυο. Στις αρχές του Σεπτεμβρίου 2012, τέθηκε σε λειτουργία ο ιστότοπος:

www.cityofathens.gr/symparastatis.

Σύμφωνα με το άρθρο 6 παρ. 2 του Ν.3979/2011 (Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση), κάθε δημόσιος φορέας οφείλει να καθιστά προσιτή κάθε πληροφορία που σχετίζεται με τις αρμοδιότητες και τις δραστηριότητές του, ιδίως με ανάρτηση στο διαδικτυακό τόπο. Ο κανόνας αυτός τηρείται και από τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Παράλληλα, στελέχη της αρμόδιας Διεύθυνσης ανέλαβαν την

δημιουργία εφαρμογής για την διαδικτυακή υποβολή καταγγελίας στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Μέχρι την παράδοση αυτής της εφαρμογής, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να συμπληρώνουν το Έντυπο Υποβολής Καταγγελίας που δημιουργήθηκε από το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη και να το αποστείλουν με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση symparastatis@cityofathens.gr ή με fax στον αρ. 210-3722153.

Από τον Σεπτέμβριο του 2013, κάθε μήνα ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δημοσιεύει στην ιστοσελίδα του ένα Μηνιαίο Δελτίο Δραστηριοτήτων. Καθένας με μια ματιά ενημερώνεται για τις πιο σημαντικές δραστηριότητες του Συμπαραστάτη, κατά τον προηγούμενο μήνα. Ενεργοποιείτε τα links:

[Σεπτέμβριος 2013](#),

[Οκτώβριος 2013](#),

[Νοέμβριος 2013](#),

[Δεκέμβριος 2013](#).

Στις καλές πρακτικές που ακολουθούνται από ομόλογες ανεξάρτητες αρχές στον ευρωπαϊκό χώρο, αλλά και διεθνώς, συγκαταλέγεται και η αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Στο twitter, ο Συμπαραστάτης ενημερώνει για τις δραστηριότητές του μέσω του λογαριασμού @AthensOmbudsman. Η σελίδα του Συμπαραστάτη στο facebook είναι προσβάσιμη στην διεύθυνση:

www.facebook.com/AthensOmbudsman

Ηχητικό υλικό από τις δημόσιες παρεμβάσεις και ομιλίες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης αναρτάται στην υπηρεσία «podomatic»:

<http://athensombudsman.podomatic.com>

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαθέτει επίσης ένα κανάλι στην υπηρεσία ανάρτησης οπτικοακουστικού υλικού "YouTube", στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

www.youtube.com/user/symparastatis

IV. Αριθμητικά στοιχεία

Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται αριθμητικά και στατιστικά στοιχεία που αφορούν τις καταγγελίες και την έκβασή τους κατά το 2013. Όσον αφορά τις αναφερόμενες εκκρεμότητες, ελήφθησαν υπόψη δεδομένα έως και την 31.12.2013.

Σύνολο καταγγελιών 2013

Κατά το διάστημα Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2013 που καλύπτεται με την παρούσα έκθεση, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχθηκε **308** έγγραφες καταγγελίες. Επίσης υποβλήθηκαν πολλές προφορικές καταγγελίες, οι οποίες συχνά οδήγησαν σε επί τόπου επίλυση με τηλεφωνικές παρεμβάσεις του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη προς τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Από το σύνολο των καταγγελιών, ο Συμπαραστάτης πραγματοποίησε **228** διαμεσολαβήσεις, έθεσε στο αρχείο **12** υποθέσεις λόγω αβασιμότητας, ενώ στις υπόλοιπες **68** υποθέσεις διαβίβασε τις καταγγελίες στις αρμόδιες υπηρεσίες, εντός ή εκτός της διοικητικής δομής του Δήμου Αθηναίων.

Σύνολο υποβληθεισών καταγγελιών: 308

Ποσοστό αρμοδίως υποβληθεισών καταγγελιών: 74,03%

Ποσοστό αναρμοδίως υποβληθεισών καταγγελιών: 25,97%

Αποτελεσματικότητα διαμεσολαβήσεων το 2013

Από τις 228 διαμεσολαβήσεις, θετική έκβαση ή έστω επαρκής ανταπόκριση από τις δημοτικές υπηρεσίες υπήρξε σε 162 υποθέσεις. Η διαμεσολάβηση απορρίφθηκε οριστικώς σε 3 υποθέσεις (μία από την Δημοτική Αστυνομία και δύο από την Διεύθυνση Δημοτικών Προσόδων), ενώ εκκρεμούν οριστικές απαντήσεις των υπηρεσιών σε 63 υποθέσεις

[στοιχεία: 1.1.2013-31.12.2013 – εντός των πρώτων μηνών του 2014 δόθηκαν απαντήσεις σε πολλές εκκρεμείς υποθέσεις και η ιστοσελίδα ενημερώνεται τακτικά]

Έκβαση διαμεσολαβήσεων:

Αποτελεσματική: 71,05%

Αρνητική: 1,32%

Εκκρεμότητα: 27,63%

Υπηρεσίες που αφορούν οι καταγγελίες του 2013

Υπηρεσία	Καταγγελίες	Περατωθείσες	Εκκρεμότητες ¹
Δ/νση Καθαριότητας, Ανακύκλωσης & Συντήρησης Μηχανολογικού Εξοπλισμού	38	32	6
Δ/νση Δημοτικών Προσόδων	33	10	23
Δ/νση Οδοποιίας & Αποχέτευσης	32	19	13
Δ/νση Δημοτικής Αστυνομίας	29	24	5
Δ/νση Σχεδίου Πόλεως & Δόμησης	28	16	12
Δ/νση Εμπορίου & Ανάπτυξης	23	13	10
Δ/νση Ηλεκτρολογικού	21	18	3
Δ/νση Πρασίνου & Περιβάλλοντος	20	19	1
Δ/νση Αστικής Κατάστασης	16	9	7
Δ/νση Κοινόχρηστων Χώρων	16	15	1
Δ/νση Διοίκησης & Αποκέντρωσης	16	12	4
Δ/νση Οικονομικών	15	7	8
Δ/νση Κοινωνικής Αλληλεγγύης & Υγείας	13	8	5
Κ.Υ.Α.Δ.Α.	9	5	4
Δ/νση Κοιμητηρίων	5	4	1
Δημοτικό Βρεφοκομείο Αθηνών	4	3	1
Δ/νση Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου	4	1	3
ΕΑΤΑ Α.Ε.	4		4
Δ/νση Ανθρώπινου Δυναμικού	2	1	1
ΟΠΑΝΔΑ	2		2
Γενικός Γραμματέας Δήμου	3	1	2
Δ/νση Εσωτερικού Ελέγχου	1	1	
Δ/νση ΚΕΠ	1	1	
ΤΕΧΝΟΠΟΛΙΣ Α.Ε.	1	1	
Δ/νση Κτηριακών Έργων	1	1	
ΔΑΕΜ Α.Ε.	1	1	

Καταγγελίες που αφορούν υπηρεσίες εκτός Δήμου Αθηναίων

Υπηρεσία	Καταγγελίες
Αστυνομικά Τμήματα	4
Δ/νση Τροχαίας Αττικής	2
ΥΠΕΚΑ	2
Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής	1
Γενική Γραμματεία Δημοσίων Έργων	1
ΕΥΔΑΠ Α.Ε.	1
ΤΡΑΙΝΟΣΕ Α.Ε.	1

¹ Δεν περιλαμβάνονται στις εκκρεμείς υποθέσεις εκείνες στις οποίες οι υπηρεσίες έχουν μεν ενεργήσει, αλλά αναμένονται ενέργειες εκ μέρους των πολιτών για την τελική εξυπηρέτησή τους.

V. Υποθέσεις έτους 2013

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζονται συνοπτικά οι υποθέσεις καταγγελιών πολιτών και επιχειρήσεων, με τις οποίες ασχολήθηκε ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης εντός του 2013. Η κατηγοριοποίηση ακολουθεί την διοικητική διάρθρωση του Δήμου Αθηναίων σε Διευθύνσεις, κατά τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας.

Οι αριθμοί των υποθέσεων, στην ψηφιακή έκδοση της Ετήσιας Έκθεσης, είναι σύνδεσμοι που η ενεργοποίησή τους οδηγεί στην πλήρη διαδικτυακή ανάρτηση της υπόθεσης στην ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Το σύνολο των υποθέσεων είναι αναρτημένο στον [Πίνακα Υποθέσεων 2013](#) που βρίσκεται επίσης στην ιστοσελίδα του θεσμού και είναι ενημερωμένος έως 31.12.2013.

Διεύθυνση Αστικής Κατάστασης

Τμήμα Ιθαγένειας, Δημοτολογίου & Εκλογικών Καταλόγων

Πολίτης ζήτησε την επαναφορά του αρχικού του ονόματος, λόγω μη εφαρμογής παλαιότερης απόφασης Νομάρχη περί πρόσκτησης του επωνύμου της μητέρας του ([Υπόθεση 163](#)). Κατόπιν διαμεσολάβησης, η υπηρεσία απευθύνθηκε προς το Υπουργείο Εσωτερικών προκειμένου να δοθούν σχετικές οδηγίες για το αίτημα.

Γονείς τέκνου γεννημένου εκτός γάμου προσκόμισαν εισαγγελικό έγγραφο για την διόρθωση της δήλωσής τους ως προς την δημοτικότητα του τέκνου. Σύμφωνα με την καταγγελία, η Δ/ση Αστικής Κατάστασης αρνήθηκε προφορικά να προβεί στην διόρθωση της δημοτικότητας του τέκνου ([Υπόθεση 278](#)). Με την διαμεσολάβηση, υποστηρίχθηκε ότι ενώ η δήλωση των γονέων είναι αμετάκλητη, σύμφωνα με το άρθρο 15 παρ. 2 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων, η διόρθωση και αποκατάσταση της δήλωσης ώστε να καταγράφεται η αληθής βούληση των γονέων είναι επιτρεπτή, στο πλαίσιο της σχετικής εισαγγελικής αρμοδιότητας κατά το άρθρο 24 παρ. 5 του Ν.1756/1998. Το Ληξιαρχείο ακολούθησε την διαμεσολάβηση και προχώρησε στην διόρθωση.

Χήρα επισήμανε την εγγραφή στο δημοτολόγιο δεύτερου γάμου του θανόντος συζύγου της, ο οποίος είχε καταδικαστεί από πρωτοβάθμιο δικαστήριο για διγαμία ([Υπόθεση 122](#)). Με τη

διαμεσολάβηση προτάθηκε η προσκόμιση επικυρωμένων αντιγράφων της επικαλούμενης απόφασης καθώς και της αγωγής ακύρωσης του δεύτερου γάμου που είχε ασκήσει η ενδιαφερομένη και προτάθηκε στο δημοτολόγιο προσθήκη όλων των σχετικών ελλειπόντων στοιχείων περί της μη λύσης του πρώτου γάμου με αμετάκλητη δικαστική απόφαση, σαφής αναγραφή περί του ότι ο γάμος της καταγγέλλουσας με τον θανόντα προηγείται, αναγραφή του γεγονότος ότι έχει υπάρξει καταδίκη του θανόντος για το αδίκημα της διγαμίας και ότι έχει υποβληθεί αγωγή ακύρωσης του δεύτερου γάμου, σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 6 του π.δ. 497/1991. Η υπηρεσία ζήτησε από την ενδιαφερομένη να προσκομίσει επικυρωμένα αντίγραφα των εγγράφων που επικαλέστηκε.

Τμήμα έκδοσης πιστοποιητικών και εξυπηρέτησης Κ.Ε.Π. - Σ.Ε.Δ.

Πολίτης κατήγγειλε αρνητική συμπεριφορά υπαλλήλου ([Υπόθεση 371](#)). Η υπηρεσία επισημαίνει αοριστία στην καταγγελία, λόγω έλλειψης μνείας του ονόματος του εργαζομένου. Αναμένονται οι απόψεις του πολίτη επί της απάντησης της υπηρεσίας.

Τμήμα Γεννήσεων

Μητέρα κατήγγειλε ότι το ληξιαρχείο αρνείται να μεταβάλει το επώνυμο του τέκνου της, το οποίο απέκτησε εκτός γάμου, παρά την δικαστική αναγνώριση της πατρότητας ([Υπόθεση 343](#)). Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης εξήγησε ότι μόνη η δικαστική αναγνώριση της πατρότητας δεν επιφέρει αυτοδικαίως την μεταβολή του επωνύμου ενός τέκνου εκτός γάμου, δηλαδή την απόκτηση του επωνύμου του

πατέρα του τέκνου. Από τον συνδυασμό των άρθρων 1505 και 1506 του Αστικού Κώδικα προκύπτει ότι ορθώς έχει εγγραφεί το τέκνο με το επώνυμο της μητέρας του, ενώ για να αποκτήσει το επώνυμο του πατέρα του δεν αρκεί η δικαστική απόφαση, καθώς ο νόμος απαιτεί συμβολαιογραφικό έγγραφο το οποίο περιέχει δήλωση του πατέρα του που δίδει το επώνυμό του στο τέκνο. Έτερη δυνατότητα, σε περίπτωση δικαστικής αναγνώρισης είναι η δήλωση των γονέων ή και ενός εξ αυτών, εντός προθεσμίας ενός έτους από την ολοκλήρωση της αναγνώρισης, με αίτημα την προσθήκη του πατρικού επωνύμου στο μητρικό επώνυμο και όχι την αντικατάσταση του τελευταίου από το πρώτο. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαπίστωσε ότι δεν προκύπτει πρόβλημα κακοδιοίκησης και έθεσε την υπόθεση στο αρχείο, σημειώνοντας ότι σε περίπτωση που η καταγγέλλουσα διαθέτει έτερα στοιχεία που δεν έχουν προσκομισθεί και που θα μπορούσαν να μεταβάλουν την ανωτέρω κρίση είναι στη διάθεσή της για επανεξέταση της υπόθεσης. Κατόπιν της αποστολής της πράξης αρχειοθέτησης, η καταγγέλλουσα επισκέφθηκε το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη, όπου της εξηγήθηκε και προφορικά το ανωτέρω νομικό πλαίσιο και οι δυνατότητες που παρέχονται από τον Αστικό Κώδικα, ιδίως ότι με μονομερή δική της δήλωση μπορεί να πετύχει μόνον την προσθήκη του πατρικού επωνύμου στο μητρικό. Η καταγγέλλουσα αντιλήφθηκε τον νομικό περιορισμό, ενώ δήλωσε ότι δεν είναι ικανοποιημένη από αυτή την δυνατότητα που της παρέχει ο νόμος.

Μητέρα κατήγγειλε την άρνηση της υπηρεσίας να καταχωρίσει ως όνομα του τέκνου της αυτό που του δόθηκε κατά την βάπτιση, επικαλούμενη ότι η υπάλληλος την είχε ενημερώσει κατά την ονοματοδοσία ότι θα μπορούσε να δηλώσει το όνομα της βάπτισης σε επόμενη φάση ([Υπόθεση 336](#)). Με την διαμεσολάβηση επισημάνθηκε ότι η ονοματοδοσία είναι οριστικός καθορισμός του ονόματος του τέκνου, με την δυνατότητα ληξιαρχικής καταχώρισης της πράξης της βάπτισης, η οποία όμως δεν μεταβάλλει την καταχώριση του ονόματος. Ζητήθηκε από την υπηρεσία η καταχώριση της πράξης της βάπτισης και προτάθηκε στην ενδιαφερόμενη να διεκδικήσει δικαστικά την μεταβολή του ονόματος του τέκνου, πρόταση που τελικώς ακολούθησε η καταγγέλλουσα.

Ενδιαφερόμενος προσκόμισε συμβολαιογραφική πράξη αναγνώρισης τέκνου του εκτός γάμου με αλλοδαπή, ενώ του ζητήθηκε ως προϋπόθεση της καταχώρισης η προσκόμιση εγγράφου περί αγαμίας της μητέρας, η οποία όμως είναι Σομαλικής εθνικότητας με αποτέλεσμα να είναι αδύνατη η προσκόμιση του εν λόγω πιστοποιητικού ([Υπόθεση 289](#)). Με την διαμεσολάβηση επισημάνθηκε η παρεμφερής απόφαση 930/2013 του Μονομελούς Πρωτοδικείου Κω με την οποία γίνεται δεκτή η προσκόμιση υπεύθυνης δήλωσης, όταν ο ενδιαφερόμενος είναι αιτών άσυλο και προέρχεται από χώρα όπου δεν είναι δυνατό να προσκομισθεί σχετικό πιστοποιητικό. Η διαμεσολάβηση έγινε δεκτή και η πράξη αναγνώρισης καταχωρήθηκε.

Ενδιαφερόμενος ζήτησε μεταβολή του θρησκειότητός του σε έτερο θρήσκευμα για το οποίο υπήρξε αμφισβήτηση περί του κατά πόσον αποτελεί "γνωστή θρησκεία" ([Υπόθεση 89](#)). Μετά από διαμεσολάβηση και σχετική απάντηση του Υπουργείου Εσωτερικών, έγινε σαφές ότι κατά το άρθρο 13 του Συντάγματος η θρησκευτική ελευθερία καλύπτει κάθε θρήσκευμα, ενώ ο ειδικότερος όρος "γνωστή θρησκεία" αφορά μόνο την κρατική εποπτεία των θρησκευτικών λειτουργιών καθώς και την προστασία του λατρευτικού τύπου ενός θρησκειώματος.

Τμήμα Γάμων – Θανάτων

Σύζυγος θανόντος ζήτησε την εφαρμογή εισαγγελικού εγγράφου για την διόρθωση ληξιαρχικής πράξης με την οποία είχε αναγραφεί ότι κατά το χρόνο θανάτου ο θανών ήταν διαζευγμένος, ενώ κατά το χρόνο θανάτου δεν υπήρχε αμετάκλητη απόφαση λύσης του γάμου. Η υπηρεσία αρνήθηκε να εφαρμόσει την εισαγγελική παραγγελία, κατόπιν αντίθετης γνωμοδότησης της Νομικής Διεύθυνσης ([Υπόθεση 273](#)). Με την διαμεσολάβηση επισημάνθηκε ότι κατά τον χρόνο θανάτου η υπόθεση του διαζυγίου εκκρεμούσε στο δεύτερο βαθμό και συνεπώς η σχετική πρωτόδικη απόφαση δεν είχε καταστεί αμετάκλητη, ώστε ο θανών να θεωρείται διαζευγμένος κατά το άρθρο 1438 του Αστικού Κώδικα. Η γνωμοδότηση της Νομικής Διεύθυνσης δεν είχε λάβει υπόψη της το εισαγγελικό έγγραφο και υποστήριζε ότι καθώς δεν είχε προσβληθεί με έφεση το κεφάλαιο της απόφασης που εκδόθηκε, αυτή είχε καταστεί αμετάκλητη. Στη συνέχεια, παρενέβη ο Συνήγορος του Πολίτη με επιστολή

του προς την υπηρεσία, συμφωνώντας με την ανάλυση και σύσταση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Η υπηρεσία δεν έχει ενημερώσει για την εξέλιξη της υπόθεσης.

Τμήμα Πολιτικών Γάμων

Χριστιανοί Μάρτυρες του Ιεχωβά κατήγγειλαν προφορική άρνηση έκδοσης άδειας γάμου ([Υπόθεση 183](#)) Μετά την διαμεσολάβηση, η Δ/ση Αστικής Κατάστασης δέχθηκε κατάλογο ευκτήριων οίκων που εστάλη από την Εκκλησία Χριστιανών Μαρτύρων του Ιεχωβά και οι ενδιαφερόμενοι έλαβαν ληξιαρχική πράξη γάμου.

Έλληνας υπέβαλε αίτηση για έκδοση άδειας γάμου με αλλοδαπή της οποίας είχε λήξει το διαβατήριο, με αποτέλεσμα να απορριφθεί το αίτημα ([Υπόθεση 262](#)). Με την διαμεσολάβηση ελήφθη υπόψη ότι η δημοτική υπηρεσία ακολούθησε την πάγια διοικητική πρακτική, αλλά επισημάνθηκε και η απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου στην υπόθεση *O' Donoghue και άλλοι κατά Ηνωμένου Βασιλείου* (14.12.2010), προτείνοντας στην υπηρεσία να απευθύνει σχετικό ερώτημα στο Υπουργείο Εσωτερικών για την εφαρμογή του εν λόγω δεδικασμένου.

Ενδιαφερόμενη ζήτησε την διαγραφή του θρησκευμάτος της από το ληξιαρχείο και ισχυρίστηκε ότι η αίτησή της δεν έγινε δεκτή ([Υπόθεση 81](#)). Μετά την διαμεσολάβηση, το αίτημα έγινε δεκτό. Η έννοια της διαγραφής του θρησκευμάτος από τη ληξιαρχική πράξη γέννησης περιορίζεται στην μη αναγραφή της στα αντίγραφα που εκδίδονται εφεξής. Σχετική είναι η απόφαση [134/2001](#) της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Τμήμα Διοικητικής Εξυπηρέτησης Υπηκόων Τρίτων Χωρών

Ενδιαφερόμενος υπέβαλε καταγγελία για μη χορήγηση άδειας διαμονής ([Υπόθεση 329](#)). Η υπηρεσία παρείχε σχετικές απαντήσεις επισημαίνοντας την επικείμενη μεταβίβαση της αρμοδιότητας από τον Δήμο Αθηναίων στην Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής. Ο ενδιαφερόμενος προέβη σε αντίκρουση της απάντησης και αναμένεται η τελική τοποθέτηση της υπηρεσίας.

Ενδιαφερόμενος υπέβαλε καταγγελία για

καθυστέρηση εξυπηρέτησης από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Αλλοδαπών ([Υπόθεση 222](#)). Προέκυψε ότι το πρόβλημα είχε επιλυθεί μία ημέρα πριν την υποβολή της καταγγελίας.

Ενδιαφερόμενος υπέβαλε καταγγελία για καθυστέρηση έκδοσης άδειας παραμονής ([Υπόθεση 179](#)). Από την διαμεσολάβηση προέκυψε ότι η υπηρεσία του Δήμου είχε εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της, διαβιβάζοντας εμπρόθεσμα τις αιτήσεις προς την Διεύθυνση Αλλοδαπών & Μετανάστευσης Αθηνών.

Ενδιαφερόμενος κατήγγειλε αδυναμία τηλεφωνικής επικοινωνίας με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Αλλοδαπών ([Υπόθεση 104](#)). Με άμεση τηλεφωνική παρέμβαση του Συμπαραστάτη, η υπηρεσία παρείχε τις αναγκαίες πληροφορίες στον ενδιαφερόμενο.

Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας

Η Δημοτική Αστυνομία ήταν ο κεντρικός ελεγκτικός μηχανισμός του Δήμου Αθηναίων, ο οποίος καταργήθηκε με το άρθρο 81, παρ.1 του Ν.4172/2013, από τη Δευτέρα 23 Σεπτεμβρίου 2013, με την ένταξη των εργαζομένων της στο πρόγραμμα κινητικότητας. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης εξέφρασε την αντίθεσή του στην κατάργηση της Δημοτικής Αστυνομίας ήδη από την έναρξη της σχετικής δημόσιας ανακοίνωσης ([Δελτίο Τύπου 9/2013](#)) και πιο πρόσφατα επισήμανε το σημαντικό ελεγκτικό κενό που προέκυψε από την κατάργηση του θεσμού ως προς την ομαλή λειτουργία της πόλης ([Ειδική Πρόταση 1/2014](#)). Μια άλλη δυνατότητα εξυπηρέτησης πολιτών που ακυρώθηκε ήταν η επίσκεψη δημοτικών αστυνομικών κατ' οίκον, προκειμένου να βεβαιώσουν το γνήσιο της υπογραφής σε άτομα τρίτης ηλικίας ή με αναπηρίες ([Υπόθεση 187](#)).

Αντικείμενο καταγγελιών για την Δημοτική Αστυνομία ήταν κυρίως η μη παρέμβασή της ύστερα από προσκλήσεις κατοίκων για καταγραφή παραβάσεων από Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος, κατηγορίες που η υπηρεσία συνήθως αντέκρουε προσκομίζοντας στοιχεία από τα οποία προέκυπτε ότι είχε προβεί στους σχετικούς ελέγχους, ενώ η ανάκληση της άδειας τους ή η λήψη άλλων διοικητικών μέτρων

είναι αρμοδιότητα άλλων υπηρεσιών του Δήμου Αθηναίων ([Υπόθεση 77](#), [Υπόθεση 162](#), [Υπόθεση 164](#), [Υπόθεση 198](#), [Υπόθεση 209](#), [Υπόθεση 236](#), [Υπόθεση 272](#))

Μια άλλη σειρά καταγγελιών για την Δημοτική Αστυνομία αφορούσε τα πρόστιμα για παράνομη στάθμευση, για τα οποία, εκτός από τις περιπτώσεις που δεν γινόταν επίκληση αποδείξεων ([Υπόθεση 91](#)), οι καταγγέλλοντες προσκομίζουν στοιχεία από τα οποία αποδεικνύουν ότι δεν τέλεσαν τις παραβάσεις ([Υπόθεση 250](#)). Η Δημοτική Αστυνομία αρνείτο να λάβει υπόψη φωτογραφίες που είχαν ψηφιακά τυπωμένο το χρόνο της λήψης τους, αμφισβητώντας το ίδιο το αποδεικτικό μέσο ([Υπόθεση 78](#)), γεγονός που οδήγησε τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης να μνημονεύσει την εμμονή αυτή στην [Ειδική Πρόταση 1/2013](#) προς τον Δήμαρχο Αθηναίων. Η Ειδική Πρόταση δεν εισήχθη προς συζήτηση στο Δημοτικό Συμβούλιο ούτε φαίνεται να έτυχε επεξεργασίας από την υπηρεσία ή από την δημοτική αρχή. Πιο πρόσφατα όμως, η Διεύθυνση Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου που διαδέχθηκε σε ορισμένες αρμοδιότητες (όπως λ.χ. την ελεγχόμενη στάθμευση) την Δημοτική Αστυνομία, έχει επιδείξει σεβασμό στην αρχή της χρηστής διοίκησης, εισηγούμενη ήδη σε δύο υποθέσεις την ανάκληση πράξεων επιβολής προστίμων της πρώην Δημοτικής Αστυνομίας.

Μια τρίτη σειρά καταγγελιών για την Δημοτική Αστυνομία αφορούσε πλημμελείς ελέγχους στάθμευσης ή διέλευσης σε περιοχές που οι καταγγέλλοντες επιμένουν ότι το φαινόμενο είναι αφόρητο (πλατεία Αγ. Ειρήνης: [Υπόθεση 79](#), πεζόδρομος Απ. Παύλου: [Υπόθεση 94](#), Κυψέλη: [Υπόθεση 130](#), Διον.Αρεοπαγίτου: [Υπόθεση 240](#)) Οι απαντήσεις της Δημοτικής Αστυνομίας σε τέτοιες καταγγελίες περιορίζονταν στην μνεία του αριθμού προστίμων που είχαν επιβληθεί κατά το τελευταίο έτος ή μήνες στην εκάστοτε περιοχή και σε διαβεβαιώσεις για επίταση των προσπαθειών της. Σε μια περίπτωση κατά την οποία ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ζήτησε να του γνωστοποιηθεί το πρόγραμμα των ελέγχων προκειμένου και ο ίδιος να παρακολουθήσει την διαδικασία της επίβλεψης μιας περιοχής εκ μέρους των υπαλλήλων της δημοτικής αστυνομίας, η απάντηση που έλαβε ήταν αρνητική. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επισήμανε κατόπιν αυτής της απάντησης την άρνηση της ηγεσίας της

υπηρεσίας να συνεργαστεί με τον νέο θεσμό για την επίλυση του προβλήματος ([Διαμεσολάβηση 6/2013/A](#)).

Υπάλληλοι της Δημοτικής Αστυνομίας προέβησαν σε συστάσεις σε κατόχους σκύλων, ώστε να αποφεύγεται η περίπτωση ρύπανσης κοινόχρηστων χώρων με περιττώματα ([Υπόθεση 119](#)), αλλά και σε ελέγχους σε κοινόχρηστους χώρους, συμβάλλοντας στην άρση εμποδίων που παρεμπόδιζαν την ελεύθερη διέλευση ([Υπόθεση 132](#)), όπως για παράδειγμα τα εγκαταλελειμμένα οχήματα ([Υπόθεση 139](#)). Αυτοψίες πραγματοποιήθηκαν ακόμη και σε κατειλημμένη οικία που αποτελούσε εστία μόλυνσης ([Υπόθεση 235](#)). Τέλος, καθοριστική ήταν η συμβολή της Δημοτικής Αστυνομίας στην καταπολέμηση του επικίνδυνου φαινομένου των παράνομων διαφημιστικών επιγραφών ([Υπόθεση 206](#)).

Διεύθυνση Διοίκησης & Αποκέντρωσης

Τμήμα Διοικητικού, Εποπτείας και Λειτουργικότητας Δημοτικών Κτιρίων

Πολίτης κατήγγειλε την μη ορθή αναγραφή ωραρίου δημοτικών υπηρεσιών σε πινακίδα ([Υπόθεση 80](#)). Κατόπιν σχετικής ειδοποίησης, η υπηρεσία αποκατέστησε το πρόβλημα.

Κάτοικος διαμαρτυρήθηκε για την μη ειδοποίηση εμπόρων που συμμετέχουν σε λαϊκή αγορά, για την οποία υπήρχε απόφαση Δημοτικού Συμβουλίου για την μεταφορά της ([Υπόθεση 293](#)). Με την διαμεσολάβηση διαπιστώθηκε ότι η Δ/ση Διοίκησης είχε ενημερώσει τους ενδιαφερόμενους για την εν λόγω απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, με μια σχετική καθυστέρηση. Ο καταγγέλλων δήλωσε ότι το αίτημά του ικανοποιήθηκε.

Τμήμα Υποστήριξης Επιτροπής Ποιότητας Ζωής

Πολίτης ζήτησε αντίγραφο πρακτικών από την συνεδρίαση της Επιτροπής Ποιότητας Ζωής, αλλά του ζητήθηκε να υποδείξει συγκεκριμένο απόσπασμα που τον ενδιέφερε, χωρίς να του χορηγείται όλο το έγγραφο ([Υπόθεση 227](#)). Με την διαμεσολάβηση επισημάνθηκε ότι καθένας έχει

δικαίωμα πρόσβασης στο σύνολο του εγγράφου, με την εξαίρεση τυχόν αποσπασμάτων που αφορούν ιδιωτική ζωή τρίτου ή απόρρητο που προβλέπεται από ειδικές διατάξεις και επισημάνθηκε ότι το αίτημα πρέπει να απαντάται εντός 20 ημερών. Σε επόμενη συνεδρίαση της Επιτροπής Ποιότητας Ζωής αποφασίστηκε η χορήγηση του αντιγράφου.

Πολίτης ζήτησε πρόσβαση σε έγγραφο της Επιτροπής Ποιότητας Ζωής, τα οποία ήδη από το στάδιο της τηλεφωνικής επικοινωνίας του Συμπαραστάτη διαπιστώθηκε ότι ήταν στη διάθεση του καταγγέλλοντα, ο οποίος αρνήθηκε να ενημερώσει για την διεύθυνση κατοικίας του προκειμένου να του αποσταλούν και συμφώνησε να προσέλθει ο ίδιος στην υπηρεσία για να τα παραλάβει ([Υπόθεση 257](#)).

Πολίτης κατήγγειλε την καθυστέρηση εισαγωγής θέματος περί ανάκλησης άδειας καταστήματος στην ημερήσια διάταξη της Επιτροπής Ποιότητας Ζωής ([Υπόθεση 351](#)).

Τμήμα Υποστήριξης Δημοτικού Συμβουλίου

Άτομο με αναπηρία κατήγγειλε καθυστέρηση έγκρισης αίτησής του για παραχώρηση θέσης στάθμευσης ([Υπόθεση 245](#)). Από την διαμεσολάβηση προέκυψε ότι το Δημοτικό Συμβούλιο είχε εγκρίνει το σχετικό αίτημα και αναμένετο η έγκριση από την Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής. Καθυστέρηση σε παρόμοιο αίτημα – που εκκρεμούσε για πάνω από ένα έτος – είχε καταγγελθεί και από άλλον πολίτη ([Υπόθεση 326](#)) και μετά την διαμεσολάβηση η εισήγηση εισήχθη στην ημερήσια διάταξη. Με την [Ειδική Πρόταση 3/2013](#) προς τον Δήμαρχο Αθηναίων, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης πρότεινε οι αιτήσεις αυτές να εξετάζονται κατά προτεραιότητα, καθώς έχουν σημειωθεί σημαντικές καθυστερήσεις που επιβαρύνουν τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία.

Τμήμα 1^{ης} Δημοτικής Κοινότητας

Κάτοικος κατήγγειλε όχληση προκαλούμενη από Κ.Υ.Ε. και διαμαρτυρήθηκε για την χορήγηση παράτασης ωραρίου μουσικής από το Συμβούλιο της 1ης Δημοτικής Κοινότητας ([Υπόθεση 287](#)). Το Τμήμα αποκρίθηκε ότι για το συγκεκριμένο Κ.Υ.Ε. ελέγχθηκε από το Συμβούλιο, κατόπιν αίτησης της

καταγγέλλουσας που παρέστη σε αυτό, κατά πόσον υπήρχαν μηνύσεις κι αφού διαπιστώθηκε η ύπαρξη μόνο μίας (1) μήνυσης χορηγήθηκε η παράταση ωραρίου μουσικής. Στη συνέχεια, η υπόθεση τέθηκε στο αρχείο.

Τμήμα 3^{ης} Δημοτικής Κοινότητας

Σύλλογος κατοίκων υπέβαλε καταγγελία για μη ανταπόκριση σε αιτήματά του εκ μέρους του Συμβουλίου της 3ης Δημοτικής Κοινότητας ([Υπόθεση 284](#)). Η καταγγελία διαβιβάστηκε, μεταξύ άλλων υπηρεσιών, στο Τμήμα, λόγω αναρμοδιότητας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης για διαμεσολάβηση προς αρετά όργανα διοίκησης.

Πολίτης κατήγγειλε καθυστέρηση εισαγωγής θέματος στην ημερήσια διάταξη του Συμβουλίου της 3ης Δημοτικής Κοινότητας, σε υπόθεση κατά την οποία είχε δικαιωθεί από την Ειδική Επιτροπή του Άρθρου 152 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων σε υπόθεση προέγκρισης ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος ([Υπόθεση 342](#)). Από την διαμεσολάβηση προέκυψε ότι δεν είχε υπάρξει καθυστέρηση και ο Συμπαραστάτης πρότεινε στον ενδιαφερόμενο να αναμένει μέχρι την συμπλήρωση της νόμιμης προθεσμίας, ενώ συνέστησε στο Τμήμα να μην υπερβεί τον προβλεπόμενο χρόνο ενέργειας. .

Τμήμα 6^{ης} Δημοτικής Κοινότητας

Επιχειρηματίας κατήγγειλε ότι το Τμήμα δεν εισήγαγε αίτησή του για χορήγηση παράτασης ωραρίου μουσικής, κατόπιν απόρριψης του αρχικού αιτήματός του ([Υπόθεση 145](#)). Η Δ/ση απάντησε στην διαμεσολάβηση ότι καθώς δεν είχαν προσκομιστεί νέα στοιχεία, δεν υφίστατο δυνατότητα επανεξέτασης του θέματος. Τελικώς, το Συμβούλιο της 6ης Δημοτικής Κοινότητας χορήγησε στον ενδιαφερόμενο την παράταση ωραρίου λειτουργίας μουσικής.

Επιχειρηματίας κατήγγειλε ότι το Τμήμα δεν εισήγαγε αίτησή του για επανεκτίμηση φακέλου για προέγκριση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος, καθώς ανεμένετο έγγραφο από την Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής, όπου ο ενδιαφερόμενος είχε προσφύγει και στην συνέχεια

παραιτήθηκε από την προσφυγή του ([Υπόθεση 149](#)). Με την διαμεσολάβηση προτάθηκε στον ενδιαφερόμενο να υποβάλλει αίτημα για έκδοση βεβαίωσης λόγω παρέλευσης των 15 ημερών από την υποβολή του αιτήματος, ενώ από τα στοιχεία του Κέντρου Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης προκύπτει ότι μετά από μέρες έλαβε τελικά άδεια.

Επιτροπή κατοίκων κατήγγειλε τις συχνές απουσίες κοινοτικών συμβούλων με αποτέλεσμα την αδυναμία συγκρότησης απαρτίας στο Συμβούλιο της 6ης Δημοτικής Κοινότητας και την πλασματική προέγκριση άδειας και λειτουργίας Κ.Υ.Ε. της περιοχής λόγω παρέλευσης του 15ημέρου από την υποβολή των αιτήσεων, χωρίς ουσιαστική κρίση ([Υπόθεση 202](#)). Η υπόθεση διαβιβάστηκε στο Τμήμα της 6ης Δημοτικής Κοινότητας, καθώς ο Συμπαραστάτης δεν διαθέτει διαμεσολαβητική αρμοδιότητα προς αιρετά όργανα διοίκησης.

Επιχειρηματίας υπέβαλε καταγγελία για μη ικανοποίηση αίτησης αντιγράφου του ηχητικού αρχείου μαγνητοφώνησης συνεδρίασης του Συμβουλίου ([Υπόθεση 261](#)). Με την διαμεσολάβηση υπογραμμίστηκε ότι το αίτημά του αφορά πρόσβαση σε δημόσιο έγγραφο και ότι θα πρέπει να ικανοποιηθεί ή να απορριφθεί αιτιολογημένα για λόγους διαφάνειας.

Τμήμα 7^{ης} Δημοτικής Κοινότητας

Επιχειρηματίας κατήγγειλε ότι αίτημά του για χορήγηση παράτασης ωραρίου μουσικής απορρίφθηκε με το σκεπτικό ότι έχει οφειλές στον Δήμο, ενώ ο ίδιος ισχυρίζεται ότι τις έχει προσβάλλει δικαστικά ([Υπόθεση 169](#)). Με την διαμεσολάβηση επισημάνθηκε ότι κατά το άρθρο 285 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων δεν ισχύει η απαγόρευση έκδοσης άδειας λόγω οφειλών, όταν για αυτές υπάρχει εκκρεμοδικία.

Επιχειρηματίας κατήγγειλε ότι δεν έλαβε άδεια για παράταση ωραρίου μουσικής λόγω έλλειψης απαρτίας, εννοώντας ότι τον ενημέρωσαν για την αδυναμία σχηματισμού πλειοψηφίας ([Υπόθεση 170](#)). Η αίτηση εισήχθη στην επόμενη συνεδρίαση του Συμβουλίου.

Διεύθυνση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

Πολίτης υπέβαλε καταγγελία για αρνητική συμπεριφορά υπαλλήλων Κ.Ε.Π. ([Υπόθεση 86](#)). Μετά την σχετική διαμεσολάβηση, η Δ/ση διαβεβαίωσε ότι οι προϊστάμενοι νουθετούν αδιαλείπτως τους υφισταμένους τους για το πλαίσιο της ευγενικής και χρηστής συμπεριφοράς.

Διεύθυνση Κοιμητηρίων

Αντικείμενο καταγγελίας για τα Κοιμητήρια του Δήμου Αθηναίων αποτέλεσαν η περίπτωση απώλειας ταφικών αντικειμένων ([Υπόθεση 112](#)), κυκλοφοριακά προβλήματα που αφορούν το Γ' Κοιμητήριο ([Υπόθεση 182](#)) και προβλήματα καθαριότητας ([Υπόθεση 212](#), [Υπόθεση 310](#)). Η Διεύθυνση Κοιμητηρίων επισήμανε ότι έχει ενημερώσει τις κρατικές αρμόδιες υπηρεσίες για τα προβλήματα ασφάλειας και κυκλοφοριακών ρυθμίσεων που πρέπει να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας για να αντιμετωπιστούν όσα καταγγέλλουν οι πολίτες.

Διεύθυνση Κοινωνικής Αλληλεγγύης & Υγείας

Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Πολιτικών Ισότητας

Πολίτης κατήγγειλε ότι δεν της είχε δοθεί αντίγραφο του φακέλου της με την σχετική έκθεση κοινωνικής λειτουργού, παρά την υποβολή σχετικής αίτησης ([Υπόθεση 375](#)). Με την διαμεσολάβηση υπογραμμίστηκε η υποχρέωση της υπηρεσίας να χορηγήσει αντίγραφο του φακέλου στην ενδιαφερομένη.

Τμήμα Επιδοματικής Πολιτικής και Κοινωνικής Ασφάλισης

Μητέρα ατόμου με προβλήματα αυτοεξυπηρέτησης προσήλθε για να παραλάβει βιβλιάριο πρόνοιας που είχε εγκριθεί, αλλά το

αίτημά της για την παραλαβή του βιβλιαρίου απορρίφθηκε καθώς δεν έφερε την ταυτότητα του ενδιαφερομένου ([Υπόθεση 97](#)). Με την διαμεσολάβηση προτάθηκε να υποβληθεί υπεύθυνη δήλωση στην οποία να παρατίθεται ο λόγος για τον οποίο είναι αδύνατη η προσκόμιση της ταυτότητας και να αξιολογηθεί ανάλογα από την υπηρεσία. Τελικώς το πρόβλημα επιλύθηκε.

Ένα πρόβλημα που απασχόλησε σε δύο καταγγελίες τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης αφορά την διακοπή ειδικής οικονομικής ενίσχυσης ατόμων με αναπηρία, ως προς την αναζήτηση των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών σε ασφυκτικό χρονικό διάστημα, χωρίς όμως να έχει προηγουμένως εκδοθεί σχετική έκθεση κοινωνικού λειτουργού, όπως επιβάλλει η σχετική Υπουργική Απόφαση. Μετά την διαμεσολάβηση στην πρώτη σχετική καταγγελία ([Υπόθεση 171](#)), η επισήμανση έγινε δεκτή από την υπηρεσία και ζητήθηκε η εκπόνηση έκθεσης συνθηκών διαβίωσης. Στη δεύτερη σχετική καταγγελία όμως ([Υπόθεση 299](#)), η υπηρεσία αποδέχθηκε μεν την, κατόπιν αιτήσεως, τμηματική καταβολή των αχρεωστήτως καταβληθέντων, αλλά αρνήθηκε να παραδεχθεί ότι έπρεπε να υπάρχει η έκθεση κοινωνικού λειτουργού. Έχουν υποβληθεί τρία (3) διαμεσολαβητικά έγγραφα που επισημαίνεται η νομική ανακολουθία του Τμήματος, καθώς και μνεία του θέματος στην [Ειδική Πρόταση 3/2013](#) προς τον Δήμαρχο Αθηναίων, χωρίς να έχει αντικρουσθεί η ανάλυση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Το Τμήμα επικαλείται τροποποίηση της επίμαχης υπουργικής απόφασης από νεότερη, αλλά από την νομική ανάλυση δεν έχει προκύψει και τροποποίηση της υποχρέωσης για εκπόνηση έκθεσης κοινωνικού λειτουργού ως προϋπόθεση αναθεώρησης απόφασης χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης. Η διακοπή παροχής της οικονομικής ενίσχυσης και πολύ περισσότερο η αναζήτηση της επιστροφής του συνολικού ποσού ως αχρεωστήτως καταβληθέντος, καθώς αποτελεί παρέμβαση σε δικαίωμα ατόμου με αναπηρία πρέπει να έχει ακολουθήσει πλήρως τις νόμιμες προϋποθέσεις που ορίζονται για την αναθεώρηση σχετικών αποφάσεων και σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να έχει προηγηθεί σχετική έκθεση κοινωνικού λειτουργού.

Καταγγελίες για κακές συνθήκες, πολύωρες αναμονές σε "ουρά" και πολύμηνες καθυστερήσεις έκδοσης βιβλιαρίων από την Πρόνοια ([Υπόθεση 186](#), [Υπόθεση 195](#), [Υπόθεση 201](#)) αντιμετωπίστηκαν εκ μέρους της δημοτικής

αρχής με την δημιουργία των Σημείων Εξυπηρέτησης Δημότη, τα οποία εξυπηρετούν τους πολίτες στα καταστήματα των επτά (7) Δημοτικών Κοινοτήτων. Μετά την δημιουργία των Σ.Ε.Δ., ανάλογες καταγγελίες σπανίζουν, χωρίς να σημαίνει ότι εξαλείφθηκαν τα προβλήματα καθυστέρησης ([Υπόθεση 349](#)), τα οποία πάντως αντιμετωπίζονται ([Υπόθεση 368](#)).

Ενδιαφερόμενη κατήγγειλε ότι της ζητήθηκε να προσκομίσει το σώμα του βιβλιαρίου της, ενώ η ίδια ισχυρίζεται ότι για όσο αυτό παραμένει στην υπηρεσία υπάρχει ενδεχόμενο να το χρειαστεί ([Υπόθεση 244](#)). Με την διαμεσολάβηση, προτάθηκε στην υπηρεσία να αρκестεί σε φωτοαντίγραφο του βιβλιαρίου.

Τμήμα Παιδικών Εξοχών

Πολίτης ζήτησε χορήγηση αντιγράφου παλαιών δημαρχιακών αποφάσεων με τις οποίες διορίστηκαν στις αρχές της δεκαετίας του 1980 εποχιακός υπάλληλος στις Παιδικές Εξοχές του Αγ. Ανδρέα ([Υπόθεση 376](#)). Με την διαμεσολάβηση υποστηρίχθηκε το αίτημα του πολίτη, με την νομική βάση της πρόσβασης του υποκειμένου στα δεδομένα που το αφορούν (άρθρο 12 ν.2472/1997).

Διεύθυνση Εμπορίου & Ανάπτυξης

Επιχειρηματίας διαμαρτυρήθηκε ότι ο Δήμος δεν είχε ενημερώσει τα Αστυνομικά Τμήματα όσον αφορά την νέα απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου ως προς την παράταση του ωραρίου μουσικής ([Υπόθεση 84](#)). Με την διαμεσολάβηση διαπιστώθηκε ότι είχε γίνει η σχετική ανάρτηση στην Δι@ύγεια και η καταγγέλλουσα ευχαρίστησε για την ενημέρωση.

Τα εγκαταλελειμένα κουβούκλια περιπτέρων μπορούν να απομακρυνθούν, ύστερα από διαδικασία της Δ/σης Εμπορίου & Ανάπτυξης που πρέπει να διαπιστώσει ότι όντως δεν λειτουργούν ([Υπόθεση 291](#) , [Υπόθεση 330](#), [Υπόθεση 331](#), [Υπόθεση 332](#)).

Τμήμα Χορήγησης Αδειών Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος

Καταγγελία κατοίκων για την λειτουργία

καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος στο Άλσος Γουδί ([Υπόθεση 133](#)) οδήγησε στην απάντηση της Δ/σης Εμπορίου & Ανάπτυξης ότι είναι αναρμόδια, λόγω του ότι επρόκειτο για ολυμπιακό ακίνητο (Μπάντμιντον), ενώ τελικά συγκροτήθηκε διαπαραταξιακή επιτροπή για τον χειρισμό του θέματος εκ μέρους του Δήμου Αθηναίων. Στέλεχος του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη παρακολουθεί τις συνεδιάσεις της επιτροπής.

Σύλλογος κατοίκων κατήγγειλε μεταξύ άλλων ότι στον φάκελο δικαιολογητικών που υποβλήθηκαν για έκδοση άδειας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος, δεν υπήρχε υπεύθυνη δήλωση του διαχειριστή ή ιδιοκτήτη του οικήματος ([Υπόθεση 216](#)). Η Δ/ση Εμπορίου & Ανάπτυξης αντέτεινε ότι κατά τον Οδηγό Κ.Υ.Ε. Του Υπουργείου Εσωτερικών (Οκτώβριος 2007) αρκούσε η προσκόμιση κανονισμού πολυκατοικίας επιτρεπόμενης χρήσης, καθώς και ότι η τότε ισχύουσα Υπουργική Απόφαση 10551 δεν ανέφερε ως προϋπόθεση την προσκόμιση της εν λόγω υπεύθυνης δήλωσης διαχειριστή ή ιδιοκτήτη. Πάντως, η Δ/ση ανέφερε ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση είτε εκ παραδρομής δεν ζητήθηκε η υπεύθυνη δήλωση είτε λόγω απώλειας δεν ευρέθη στο φάκελο, αν και η υπηρεσία εμμένει ότι ο κανονισμός της πολυκατοικίας καλύπτει το εν λόγω κενό. Στην συνέχεια της διαμεσολάβησης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επισήμανε ότι κατά τον κρίσιμο χρόνο εξακολουθούσε να ισχύει η νομική υποχρέωση της υποβολής υπεύθυνης δήλωσης του διαχειριστή σχετικά με το ότι ο κανονισμός της πολυκατοικίας επιτρέπει την εν λόγω χρήση (Υ.Δ. Αιβ/8577 απόφαση του Υπουργού Υγείας ΦΕΚ τ. Β' 526/8.9.83, όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με το άρθρο 9 της με αριθμό Υ1 β/6020/1993 απόφασης του Υπουργού Υγείας, Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων "Ειδικοί όροι και προϋποθέσεις ιδρύσεως και λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος εντός των κτιριακών εγκαταστάσεων των Κρατικών Αερολιμένων – Τροποποίηση και συμπλήρωση των άρθρων 6 και 15 της Α1 β/8577/83 Υγειονομικής Διατάξεως, ΦΕΚ τ. Β 94)1. Μάλιστα, η εν λόγω Υγειονομική Διάταξη αναφέρεται στο σώμα της τότε ισχύουσας Κ.Υ.Α. 10551 (ΦΕΚ Β 246/2007) που επικαλείται η Διεύθυνση Εμπορίου & Ανάπτυξης, ως μέρος "ζ." του Προοιμίου της (στα "Έχοντας υπόψιν..."). Ως εκ ούτου, ο ισχυρισμός της Διεύθυνσης ότι στην εν λόγω Κ.Υ.Α. "δεν αναφέρεται κάτι για την

υπεύθυνη δήλωση του διαχειριστή του οικήματος", σχετικοποιείται ενόψει της υπόμνησης της ισχύος της Υγειονομικής Διάταξης στο προοίμιο της Κ.Υ.Α. Για τον λόγο αυτόν, προτάθηκε η κίνηση διαδικασίας για την αναζήτηση ευθυνών για την "εκ παραδρομής" ή λόγω απώλειας μη ύπαρξη της υπεύθυνης δήλωσης στον φάκελο ή και η πρόσκληση των ενδιαφερομένων για συμπλήρωση του φακέλου. Η Δ/ση Εμπορίου & Ανάπτυξης δεν έχει ανταποκριθεί σε αυτή την πρόσκληση.

Επιχειρήσεις κατήγγειλαν ότι ενώ είχαν υποβάλει αιτήσεις για αντικατάσταση άδειας λόγω μεταβίβασης, η υπηρεσία δεν προχωρούσε στην έκδοση της νέας άδειας, μέχρι να εκτελεστούν τυχόν διοικητικές κυρώσεις ([Υπόθεση 360](#), [Υπόθεση 367](#)). Οι υποθέσεις είχαν θετική έκβαση, ενώ σε επόμενο χρόνο, με την νέα κοινή υπουργική απόφαση σχετικά με την αδειοδότηση των Κ.Υ.Ε. περιλήφθηκε ως ρητός λόγος αναστολής αντικατάστασης άδειας η περίπτωση της προηγούμενης εκτέλεσης διοικητικών κυρώσεων.

Τμήμα Επιβολής Διοικητικών Κυρώσεων σε Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος και Επιχειρήσεις

Μια σειρά καταγγελιών κατοίκων αφορούν κατά πόσον η Δ/ση Εμπορίου & Ανάπτυξης επιμελείται ορθά των διοικητικών κυρώσεων που επιβάλλονται στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος που φέρονται ότι σχλούν με την λειτουργία τους ([Υπόθεση 162](#), [Υπόθεση 167](#), [Υπόθεση 210](#), [Υπόθεση 270](#), [Υπόθεση 282](#), [Υπόθεση 295](#), [Υπόθεση 296](#)). Η υπηρεσία απαντά πάντοτε, ακόμη και μετά από καθυστέρηση ή διαμεσολάβηση ([Υπόθεση 204](#)). Στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων διαπιστώνεται ότι η Διεύθυνση Εμπορίου & Ανάπτυξης έχει εφαρμόσει ορθά το νομοθετικό πλαίσιο για την επιβολή κυρώσεων και σε αυτές τις περιπτώσεις οι καταγγελίες οδηγούνται στο αρχείο ([Υπόθεση 287](#)). Ωστόσο, για τους πολίτες παραμένει μερικές φορές ακατανόητο για ποιόν λόγο ο Δήμος δεν αφαιρεί τις άδειες παραβατικών Κ.Υ.Ε. με μία απλή απόφασή του, λόγος για τον οποίο ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει ήδη συστήσει με την [Ειδική Πρόταση 1/2014](#) προς τον Δήμαρχο Αθηναίων τον σχεδιασμό και την υλοποίηση σχετικής ενημερωτικής εκστρατείας, ώστε οι πολίτες να αντιληφθούν τις εξαιρετικά περιορισμένες αρμοδιότητες του

Δήμου σχετικά με αυτό το θέμα.

Κατόπιν καταγγελίας επιτροπής κατοίκων, η Δ/ση Εμπορίου & Ανάπτυξης αναγνώρισε την διακοπή της διεξαγωγής προσωρινών σφραγίσεων – μετά την κατάργηση της δημοτικής αστυνομίας – μέχρι την γνωστοποίηση των νέων δημοτικών οργάνων που θα ασκούν αυτή την αρμοδιότητα ([Υπόθεση 231](#)).

Το πρόβλημα του μη επικαιροποιημένου αρχείου παραβάσεων της Δ/σης Εμπορίου & Ανάπτυξης προκύπτει συχνά σε περιπτώσεις που οι απαντήσεις που δίνει διασταυρώνονται με τις αντίστοιχες απαντήσεις της Δημοτικής Αστυνομίας ([Υπόθεση 236](#)).

Τμήμα Οίκων Ανοχής

Σύλλογος κατήγγειλε την λειτουργία παράνομων οίκων ανοχής στην περιοχή της 3ης Δημοτικής Κοινότητας ([Υπόθεση 284](#)). Σύμφωνα με το Τμήμα Οίκων Ανοχής, για την ύπαρξη και την παράνομη λειτουργία οίκων ανοχής η υπηρεσία ενημερώνεται από την Ελληνική Αστυνομία, τα έγγραφα της οποίας διαβιβάζονται στον αρμόδιο Εισαγγελέα, για την επιβολή των ποινικών κυρώσεων και επίσης κοινοποιούνται στην Διεύθυνση Εμπορίου & Ανάπτυξης για την επιβολή των διοικητικών κυρώσεων. Σύμφωνα με το αρχείο της υπηρεσίας, στην περιοχή του Βοτανικού Ρουφ μόνο ένας οίκος ανοχής λειτουργεί με άδεια εγκατάστασης και χρήσης. Όλοι οι υπόλοιποι λειτουργούν παράνομα, χωρίς άδεια εγκατάστασης. Αυτό οφείλεται κυρίως στο ότι δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 3 παρ. 4 του Ν.2734/99 (απαγόρευση εγκατάστασης οίκων ανοχής σε παραδοσιακά ή διατηρητέα κτίρια, απόσταση ακτίνας 200 μέτρων από ναούς, σχολία κλπ). Η Δ/ση στο πλαίσιο εφαρμογής του νόμου, έχει εκδώσει αποφάσεις σφράγισης και έχει σφραγίσει (σε συνεργασία με την Δημοτική Αστυνομία) όλους τους οίκους ανοχής που λειτουργούν χωρίς άδεια. Σύμφωνα με το Τμήμα, εφόσον διαπιστωθεί μετά από έλεγχο της ΕΛ.ΑΣ. παραβίαση της σφράγισης κάποιου οίκου ανοχής (ποινικό αδίκημα) ενημερώνεται ο αρμόδιος Εισαγγελέας και η Διεύθυνση προχωρά στην επανασφράγισή του. Η Διεύθυνση αναφέρει παραδείγματα επί των οδών Σ.Πάτση και Κων/πόλεως. Το Τμήμα σημειώνει ότι σε όλους σχεδόν τους σφραγισμένους οίκους ανοχής έχει σημειωθεί παραβίαση σφραγίδων, για αυτό και η υπηρεσία προχωρά συνεχώς στις αντίστοιχες

επανασφραγίσεις. Υπάρχουν οίκοι ανοχής που έχουν σφραγιστεί συνολικά πάνω από 10 φορές. Από το Σεπτέμβριο του 2011, οι σφραγίσεις και επανασφραγίσεις οίκων ανοχής που πραγματοποιούνται από την υπηρεσία δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του Δήμου Αθηναίων, ώστε να είναι δυνατή η παρακολούθησή τους από κάθε ενδιαφερόμενο. Το έγγραφο καταλήγει ότι επειδή δεν έχει σημειωθεί κανένα ουσιαστικό αποτέλεσμα όσον αφορά την παράνομη λειτουργία των οίκων ανοχής, ο Δήμος Αθηναίων έχει υποβάλει πρόταση τροποποίησης του Ν.2734/1999, η οποία εφόσον γίνει νόμος του Κράτους πιστεύεται ότι θα συμβάλλει ουσιαστικά στην βελτίωση του προβλήματος.

Διεύθυνση Δημοτικών Προσόδων

Τμήμα Τελών Ελεγχόμενης Στάθμευσης, Βεβαίωσης και Διαχείρισης Προστίμων Κ.Ο.Κ.

Τμήμα Ανταποδοτικών Τελών & Τ.Α.Π.

Ενδιαφερόμενη υπέβαλε καταγγελία για επιβολή προστίμου για Τ.Α.Π. κοινοχρήστων ([Υπόθεση 181](#)) και η υπηρεσία έδωσε τις σχετικές απαντήσεις.

Τμήμα Τελών Κοινόχρηστων Χώρων

Πωλήτρια κατήγγειλε την καθυστέρηση της διαδικασίας για χορήγηση άδειας υπαίθριου πλανόδιου κουλουριού ([Υπόθεση 176](#)). Η διαδικασία αυτή εμπλέκει την Δ/ση Κοινόχρηστων Χώρων (η οποία χωροθετεί τις θέσεις στις οποίες μπορεί να ασκηθεί υπαίθριο στάσιμο εμπόριο), τις επτά (7) Δημοτικές Κοινότητες στις οποίες αποστέλλονται οι χωροθετήσεις για λήψη απόφασης και την Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, η οποία εισηγείται προς το Δημοτικό Συμβούλιο. Σύμφωνα με την απάντηση της Δ/σης Δημοτικών Προσόδων, αφού ολοκληρωθεί όλη αυτή η διαδικασία, οι δικαιούχοι που έχουν υποβάλει αίτηση με τα απαραίτητα δικαιολογητικά θα συμμετέχουν σε δημόσια κλήρωση.

Περιπτειούχος κατήγγειλε ότι της επιβλήθηκε

πρόστιμο ενώ διέθετε άδεια χρήσης κοινόχρηστου χώρου. Μετά την σχετική έρευνα εντοπίστηκε η έλλειψη σχετικής άδειας για το επίμαχο έτος, γεγονός που αποδέχθηκε η καταγγέλλουσα ([Υπόθεση 207](#)).

Τμήμα Τελών Διαφημίσεων, Λοιπών Τελών Επιτηδευματιών & Φορολογικών Διαφορών

Μια σειρά καταγγελιών που αφορούν την συγκεκριμένη υπηρεσία αναφέρονται στην επιβολή προστίμων για την κατάληψη κοινόχρηστου χώρου. Σε μια περίπτωση η καταγγελία αφορούσε επίδοση της ειδοποίησης σε διεύθυνση διαφορετική από αυτήν στην οποία κατοικούσε η ενδιαφερόμενη ([Υπόθεση 144](#)).

Ο κύριος όγκος των καταγγελιών οφείλεται κατά κύριο λόγο στο γεγονός ότι η εφαρμογή της νομοθεσίας έχει οδηγήσει στην επιβολή υπέρογκων προστίμων για περιπτώσεις μη προβλεπόμενης τοποθέτησης εμπορευμάτων στην πρόσοψη των καταστημάτων. Σε όλες αυτές τις υποθέσεις εντοπίστηκε πρόβλημα ασυμβατότητας της διαδικασίας καταγραφής της παράβασης προς την νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας και των Διοικητικών Δικαστηρίων και ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης εισηγήθηκε την ανάκληση των πράξεων επιβολής προστίμων ([Υποθέσεις 148, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 165, 166, 252](#)). Καθώς η μονομερής ανάκληση αποκρούστηκε εκ μέρους της υπηρεσίας, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης πρότεινε την διαδικασία σύναψης εξωδικαστικού συμβιβασμού με βάση το άρθρο 72 του Ν.3852/2010 και την ενεργοποίηση της σχετικής αρμοδιότητας της Οικονομικής Επιτροπής, του Δημοτικού Συμβουλίου και της Νομικής Διεύθυνσης. Με την διαδικασία αυτή θα υπάρχουν περισσότερες εγγυήσεις για την ατομική εξέταση κάθε μεμονωμένης περίπτωσης και την ασφάλεια δικαίου της κάθε απόφασης. Με δύο Ειδικές Προτάσεις ([1/2013](#) και [2/2013](#)) ο Συμπαραστάτης υπογράμμισε την ανάγκη ενεργοποίησης του μηχανισμού εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών των πολιτών με τον Δήμο. Στη συνέχεια εκδόθηκε σχετική εγκύκλιος από τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου Αθηναίων, με οδηγίες προς τις υπηρεσίες για την μέθοδο που πρέπει να ακολουθηθεί όταν υποβάλλονται τέτοια αιτήματα. Ακολούθησε επίσης εγκύκλιος του Υπουργού Εσωτερικών για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών πολιτών με τους Δήμους

([Υπόθεση 363](#)). Η διαδικασία βρίσκεται ακόμη σε εκκρεμότητα, καθώς πρέπει να ολοκληρωθούν οι διαβουλεύσεις για τον καθορισμό όσο το δυνατόν αντικειμενικότερων κριτηρίων βάσει των οποίων η υπηρεσία θα είναι σε θέση να εισηγείται με ασφάλεια την σύναψη συμβιβασμού.

Επιχειρηματίας κατήγγειλε ότι επιβλήθηκε δεύτερο πρόστιμο για κατάληψη κοινόχρηστου χώρου εντός του ίδιου έτους, χωρίς μνεία ως προς το κατά πόσον υπήρξε υποτροπή. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης σημείωσε ότι ο νόμος επιτρέπει την επιβολή δεύτερου προστίμου εντός του ίδιου έτους μόνο σε περίπτωση υποτροπής και ότι, διαφορετικά, η επιβολή του δεύτερου προστίμου προσκρούει στην απαγόρευση επιβολής κύρωσης για την ίδια πράξη ([Υπόθεση 252](#)). Η υπηρεσία ωστόσο δεν αποδέχθηκε αυτή την προσέγγιση και ενέμεινε στην αρχική της θέση. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υπογραμμίζει και από την θέση αυτή ότι η επιβολή δεύτερης κύρωσης για την ίδια πράξη είναι μια εξαίρεση από την αρχή non bis in idem. Συνεπώς, η εξαίρεση θα πρέπει να βρίσκει εφαρμογή με αυστηρή τήρηση της διαδικασίας. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι η πλήρης αιτιολογία της δεύτερης κύρωσης πρέπει υποχρεωτικά να περιλαμβάνει μνεία στην πρώτη κύρωση και να διαπιστώνει ρητώς ότι πρόκειται για υποτροπή. Διαφορετικά, πρόκειται απλώς για επιβολή δεύτερης κύρωσης για την ίδια πράξη, χωρίς την διαπίστωση της υποτροπής και ως εκ τούτου η δεύτερη κυρωτική απόφαση είναι ακυρωτέα. Η παραβίαση της αρχής non bis in idem αποτελεί περίπτωση κακοδιοίκησης.

Εντός του 2013 τέθηκε πάλι το ζήτημα της είσπραξης ποσού που υπολογίζεται ποσοστιαία επί των ακαθάριστων εσόδων σε κατηγορίες καταστημάτων, βάσει του Ν.2539/1997. Καταγγέλλουσα επιχείρηση ανέφερε ότι δεν διέθετε "σήμα Ε.Ο.Τ" ώστε να εμπίπτει στις ανωτέρω κατηγορίες, προϋπόθεση που μνημονεύεται στην απόφαση 2702/2000 του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Αθηναίων. Με την απόφαση υπ' αρ. 84/7.2.2013 του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Αθηναίων αποφασίστηκε η "συμπλήρωση – αποσαφήνιση" της υπ' αρ. 2702/200 πράξης σχετικά με τις επιπλέον δραστηριότητες που υπάγονται στην καταβολή του δημοτικού τέλους 0,5%, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 20 του Ν.2539/1997. Με την απόφαση αυτή, το Δημοτικό Συμβούλιο εγκρίνει ρητά, μεταξύ άλλων: "Β. Την απόλειψη του περιορισμού βεβαίωσης των οφειλών μόνο όσων

εκ των επιχειρήσεων φέρουν το σήμα του Ε.Ο.Τ." Ο Συμπαράστατης του Δημότη και της Επιχείρησης επισήμανε ότι σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 2 του Ν.3861/2010 (ΦΕΚ Α/112/13.7.2010, "Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις"), οι πράξεις που δεν είναι δημοσιευτές στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, δεν εκτελούνται εάν δεν έχει προηγηθεί η ανάρτησή τους στο Διαδίκτυο, κατά τα οριζόμενα σε αυτόν τον Νόμο. Σύμφωνα με τα ανωτέρω, η πράξη 84/7.2.2013 του Δημοτικού Συμβουλίου ήταν ανεκτέλεστη πριν τις 19.2.2013, ημέρα κατά την οποία αναρτήθηκε στην "Διαύγεια"¹. Ελλείπει μάλιστα μεταβατικών διατάξεων, οι οποίες θα ρύθμιζαν τυχόν αναδρομική εφαρμογή της προσθήκης περί απόλπισης του περιορισμού βεβαίωσης των οφειλών, η πράξη αυτή δεν μπορεί να εφαρμοστεί αναδρομικά ως προς το επαχθές για τον πολίτη αποτέλεσμά της. Ακόμη και υπό την εκδοχή ότι η συγκεκριμένη διάταξη αποτελεί "διευκρίνιση" κι όχι "συμπλήρωση", συνιστά παραδοχή ότι το προηγούμενο κανονιστικό καθεστώς ήταν ασαφές, οπότε σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται να επιφέρει την επιβολή κύρωσης ή άλλου περιορισμού στα δικαιώματα του πολίτη. Αντίθετη ερμηνεία θα ήταν μονοσήμαντα εις βάρος των δικαιωμάτων των δημοτών και των επιχειρήσεων και παραβιάζει την αρχή της χρηστής διοίκησης και της επιείκειας, κατά την οποία, σε αμφιβολία για την ερμηνεία μιας διάταξης πρέπει να ακολουθείται η πιο ευνοϊκή για τον πολίτη κι όχι η πιο ευνοϊκή για την Διοίκηση ([Υπόθεση 316](#)).

Επιχειρηματίας υπέβαλε αίτημα για μείωση των τελών τραπεζοκαθισμάτων επί της οδού Ιοφώντος, η οποία αποτελεί όριο του Δήμου Αθηναίων με τον Δήμο Καισαριανής, ο οποίος χρεώνει υποπολλαπλάσια τέλη στην αντίστοιχη ζώνη. Ο επιχειρηματίας ανέφερε ότι δεν πρόλαβε να υποβάλλει το αίτημα πριν την θέσπιση της νέας κανονιστικής πράξης του Δημοτικού Συμβουλίου, λόγω μετακίνησης της συνήθους περιόδου θέσπισής της σε προγενέστερο χρόνο ([Υπόθεση 357](#)).

Τμήμα Εκμεταλλεύσεως Δημοτικής Περιουσίας

Δημοτική επιχείρηση υπέβαλε καταγγελία για βεβαίωση χρηματικού καταλόγου λόγω μη

καταβολής μισθωμάτων για εκμίσθωση δημοτικού ακινήτου ([Υπόθεση 194](#)). Σύμφωνα με την απόφαση υπ' αρ. 178/2009 του Εφετείου Δωδεκανήσου, από τις διατάξεις για την εκμίσθωση δημοτικών ακινήτων συνάγεται ότι το έγγραφο αποτελεί συστατικό στοιχείο της μίσθωσης στην οποία μετέχει ο Δήμος και επιβάλλεται με ποινή ακυρότητας (άρθρα 159 παρ. 1, 174 και 180 του Αστικού Κώδικα). Από την εξέταση της υπόθεσης προέκυψε ότι δεν είχε τηρηθεί ο νόμιμος τύπος της σύναψης γραπτής σύμβασης μίσθωσης και συνεπώς δεν υπήρχε επαρκής νομική βάση για την αναζήτηση αποζημίωσης χρήσης ή μισθωμάτων, ενώ αφετέρου η τιμή υπολογισμού επί της οποίας βασίστηκε η υπηρεσία για τη βεβαίωση χρηματικής οφειλής δεν αποτελούσε αυτομάτως την ωφέλεια του αδικαιολόγητου πλουτισμού που φέρεται ότι αποκόμισε η καταγγέλλουσα.

Διεύθυνση Οικονομικών

Πολίτης κατήγγειλε ότι δεν του έχει επιτραπεί να ενημερωθεί για την είσπραξη προστίμου σε υπόθεση που ο ίδιος είχε καταγγείλει ([Υπόθεση 93](#)). Στον πολίτη προτάθηκε να υποβάλλει γραπτώς το αίτημά του για χορήγηση αντιγράφων των διοικητικών εγγράφων, ώστε να τεθεί σε εφαρμογή το άρθρο 5 του Ν.2690/1999 που υποχρεώνει την διοίκηση σε γραπτή απάντηση εντός συγκεκριμένης προθεσμίας.

Μια σειρά αιτημάτων προς την Δ/ση Οικονομικών αφορούν την αναβολή των πλειστηριασμών ακινήτων των οφειλετών του Δήμου ([Υπόθεση 98](#)). Ανάμεσα σε αυτά και οι ιδιοκτήτες διαμερισμάτων πολυκατοικιών που περιστοιχίζουν τον χώρο Κύπρου και Πατησίων ([Υπόθεση 121](#)).

Μια άλλη κατηγορία αιτημάτων είναι η αποζημίωση ιδιοκτητών ακινήτων τα οποία έχουν δεσμευθεί με αναγκαστική απαλλοτρίωση υπέρ του Δήμου Αθηναίων ([Υπόθεση 229](#), [Υπόθεση 271](#), [Υπόθεση 369](#), [Υπόθεση 378](#))

Οφελούμενος παρόδιος γείτονας υπέβαλε καταγγελία για καθυστέρηση προσδιορισμού της τιμής μονάδος που πρέπει να καταβάλλει στον Δήμο ([Υπόθεση 239](#))

Η απευθείας ανάθεση έργου σε Τράπεζα με σύμβαση αποτέλεσε αντικείμενο καταγγελίας από επιχείρηση που ενδιαφερόταν να λάβει μέρος και η ίδια σε πιθανό διαγωνισμό ([Υπόθεση 275](#))

Διεύθυνση Ηλεκτρολογικού

Οι καταγγελίες για την Διεύθυνση Ηλεκτρολογικού αφορούν την αποκατάσταση προβλημάτων φωτισμού σε διάφορα σημεία της πόλης. Συχνά οι πολίτες έχουν ειδοποιήσει αρκετές φορές πριν υποβάλλουν καταγγελία και συχνά η αποκατάσταση γίνεται με καθυστέρηση ημερών, κάποτε και μηνών.

Μετά από παρέμβαση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης αποκαταστάθηκαν προβλήματα ηλεκτροφωτισμού στις οδούς Τριών Ιεραρχών ([Υπόθεση 92](#)) Λαμψάκου & Σεμιτέλου ([Υπόθεση 102](#)) Ασκληπιού ([Υπόθεση 130](#)), Κεραμέων ([Υπόθεση 109](#)), Κερκύρας ([Υπόθεση 128](#)), Φ.Νέγρη ([Υπόθεση 214](#)), Λ. Αμαλίας ([Υπόθεση 241](#)), Σαρανταπόρου ([Υπόθεση 247](#)), Λ. Αλεξάνδρας ([Υπόθεση 258](#)), στην πλ. Κυψέλης ([Υπόθεση 260](#)), από οδό Αμφιπόλεως έως οδό Αγ. Άννης και οδό Ορφέως ([Υπόθεση 284](#)), στην περιοχή Κολωνακίου ([Υπόθεση 286](#)), στην οδό Νικοσθένους ([Υπόθεση 322](#)), Φαιδριάδων ([Υπόθεση 324](#), [Υπόθεση 328](#)), Φολεγάνδρου ([Υπόθεση 359](#)), Μ. Βόδα ([Υπόθεση 361](#)), Νάξου ([Υπόθεση 380](#)).

Αναμένεται ακόμη η αποκατάσταση στις οδούς Κρουσίου και Ευαγρίου ([Υπόθεση 107](#)), Νορντάου ([Υπόθεση 120](#)), Τριπτολέμου ([Υπόθεση 308](#)). Για πρόβλημα στον ηλεκτροφωτισμό του γηπέδου καλαθοσφαίρισης στο Άλσος Προμπονά, η Δ/ση Ηλεκτρολογικού δήλωσε αναρμοδιότητα, αναφέροντας ότι αρμόδιος είναι ο Ο.Π.Α.Ν.Δ.Α. ([Υπόθεση 274](#)).

Διεύθυνση Κτηριακών Έργων

Πολίτης κατήγγειλε την πρόκληση φθοράς σε διαμέρισμά της από διαρροή νερού από δημοτικό ακίνητο. Σύμφωνα με την απάντηση της Δ/σης Κτηριακών έργων, η υπηρεσία έλαβε για πρώτη φορά γνώση του προβλήματος μετά την αποστολή της Διαμεσολάβησης 81/2013 στις 2.5.2013. Στις 6.5.2013, συνεργείο υδραυλικών της

υπηρεσίας προέβη σε εκτεταμένη αυτοψία στο ακίνητο και διαπίστωσε ότι ο κεντρικός αγωγός αποχέτευσης του κτηρίου είχε φραγεί και απαιτείτο η χρήση μηχανήματος για την απόφραξή του. Την επομένη, με αποφρακτικό μηχανήμα αποκαταστάθηκε μερικώς το πρόβλημα, καθώς λόγω παλαιότητας είχε καταστραφεί τμήμα κι έπρεπε να αντικατασταθεί με τοποθέτηση νέου. Μετά από εργασία τριών (3) ημερών ο αγωγός αποκαταστάθηκε πλήρως εξαλείφοντας το πρόβλημα. Η εισροή λυμάτων είχε δημιουργήσει εκτεταμένες καταστροφές στο ξύλινο δάπεδο του υπνοδωματίου της κατοικίας, υγρασία στην τοιχοποιία του υπνοδωματίου και του λουτρού, αποκόλληση δώδεκα πλακιδίων στο λουτρό και μικρές φθορές σε εντοιχισμένη ντουλάπα. Η υπηρεσία, με εξειδικευμένα συνεργεία, αποκατέστησε όλες τις βλάβες, τοποθετώντας πλακίδια αρίστης ποιότητας στο σύνολο του δαπέδου της οικίας (περί τα 45 τ.μ.), επισκευάζοντας πλήρως την ντουλάπα, τα πλακίδια του λουτρού και έβαψε την τοιχοποιία, όπου αυτό ήταν εφικτό, αφήνοντας ένα τμήμα 4 τ.μ. περίπου, επειδή η υγρασία στο σημείο αυτό μέχρι και σήμερα δεν είχε στεγνώσει σε απόλυτο βαθμό. Ο ελαιοχρωματισμός θα ολοκληρωθεί όταν η υγρασία απαλειφθεί πλήρως ([Υπόθεση 168](#)).

Διεύθυνση Καθαριότητας – Ανακύκλωσης & Συντήρησης Μηχανολογικού Εξοπλισμού

Οι καταγγελίες για την υπηρεσία αυτήν αφορούν προβλήματα καθαριότητας που άλλοτε έχουν επισημάνει οι πολίτες, χωρίς να έχει υπάρξει ανταπόκριση κι άλλοτε τα επισημαίνουν το πρώτον στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Τα αιτήματα αφορούν κυρίως:

- τοποθέτηση κάδων απορριμμάτων ([Υπόθεση 105](#), στην 5η Δημοτική Κοινότητα – [Υπόθεση 174](#), οδός Ραιδεστού – [Υπόθεση 205](#), οδός Καραϊσκάκη – [Υπόθεση 225](#), Κ.Πατήσια – [Υπόθεση 237](#), οδός Μαστραχά – [Υπόθεση 292](#), Φωτομάρα, Κάλκου, Αντισθένους, Φραντζή, Θαρύπου – [Υπόθεση 319](#)

- καθαρισμό χώρων (οδός Νορντάου, [Υπόθεση 119](#), οδός Καραϊσκάκη [Υπόθεση 143](#), οδοί

Λαμψάκου & Σεμιτέλου – [Υπόθεση 190](#), οδός Σατωβριάνδου – [Υπόθεση 215](#), Αγ.Παντελεήμονας – [Υπόθεση 220](#), Βαλτινών/Γκύζη – Πολύγωνο – [Υπόθεση 221](#), οδός Θέμιδος – [Υπόθεση 232](#), Κ.Πατήσια – [Υπόθεση 243](#), οδός Τσικράτους – [Υπόθεση 246](#), οδός Ζερβού – [Υπόθεση 248](#), οδοί Μπιρμπίλη & Βλαχοθανάση – [Υπόθεση 280](#), Νεμέας – [Υπόθεση 298](#), οδοί Ψαρομηλίγκου & Κ.Σαμουήλ – [Υπόθεση 302](#), οδός Μαυρομιχάλη – [Υπόθεση 312](#), Κ.Πατήσια – [Υπόθεση 346](#), Βαρβάκειος – [Υπόθεση 364](#)

- αμφισβήτηση για την ορθή χρήση του συστήματος ανακύκλωσης ([Υπόθεση 263](#), [Υπόθεση 300](#))

Η υπηρεσία είναι αρμόδια επίσης για την απόσυρση των εγκαταλελειμμένων οχημάτων, βάσει μιας διαδικασίας που προβλέπει καταγραφή του οχήματος σε τακτά διαστήματα προκειμένου να διαπιστωθεί ότι είναι όντως εκταταλελειμμένο ([Υπόθεση 88](#), [Υπόθεση 313](#)).

Το Τμήμα Ειδικών Εργασιών επιλαμβάνεται σε περιπτώσεις που πρέπει να αφαιρεθούν απορρίμματα ή άλλα αντικείμενα από κοινόχρηστους χώρους ([Υπόθεση 132](#), [Υπόθεση 233](#))

Σημαντική καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση αιτημάτων των πολιτών σημειώνεται στις περιπτώσεις που αυτά αφορούν ιδιωτικούς χώρους που έχουν εγκαταλειφθεί, καθώς σε αυτές τις περιπτώσεις απαιτείται εισαγγελική παραγγελία, αρμόδια για την έκδοση της οποίας είναι η Δ/ση Υγειονομικού Ελέγχου της Περιφέρειας Αττικής (οδός Αγλαυριδών - [Υπόθεση 101](#), οδός Ζίχνης - [Υπόθεση 191](#), οδός Πυθοδώρου - [Υπόθεση 192](#), οδοί Λαχανά & Στρ.Δαγκλη – [Υπόθεση 199](#), οδός Στρ. Δαγκλή – [Υπόθεση 267](#), [Υπόθεση 290](#))

Διεύθυνση Πρασίνου & Περιβάλλοντος

Δύο είναι οι κύριες κατηγορίες καταγγελιών που αφορούν την Δ/ση Πρασίνου & Περιβάλλοντος: η πρώτη αφορά την εκτίμηση των πολιτών για μη ορθή κλάδευση των δέντρων ([Υπόθεση 135](#), [Υπόθεση 321](#), [Υπόθεση 335](#)) και η δεύτερη αφορά επιθέσεις από αδέσποτους σκύλους ([Υπόθεση 127](#), [Υπόθεση 225](#)).

Μια τρίτη κατηγορία αφορά την παραμέληση χώρων πρασίνου ([Υπόθεση 221](#), [Υπόθεση 258](#), [Υπόθεση 379](#)) και τη μη συντήρηση μεγάλων δέντρων ([Υπόθεση 223](#), [Υπόθεση 311](#)) ή τις ενστάσεις για την αντικατάστασή τους ([Υπόθεση 259](#)).

Πολίτης κατήγγειλε φθορά του οχήματός της από επιχείρηση κλαδέματος δέντρων, αλλά δεν προσκόμισε κανένα αποδεικτικό στοιχείο, ενώ η Δ/ση αντέκρουσε τους ισχυρισμούς της ([Υπόθεση 83](#))

Πολίτης υπέβαλε αίτημα να τοποθετηθούν πινακίδες για την απαγόρευση της καταστροφής του πρασίνου από ακαθαρσίες ([Υπόθεση 119](#)). Η Διεύθυνση Πρασίνου & Περιβάλλοντος ενημερώνει ότι το τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης Χώρων Πρασίνου κατασκευάζει και τοποθετεί (ανάλογα με την επάρκεια υλικών) ενημερωτικές πινακίδες για την συμπεριφορά των συνοδών ζώων συντροφιάς εντός των χώρων πρασίνου, δράση η οποία δεν αποτελεί θεσμοθετημένη υποχρέωση, αλλά διακριτική ευχέρεια στα πλαίσια των δράσεων των υπηρεσιών του Δήμου. Σύμφωνα με το ίδιο έγγραφο, στον Δήμο Αθηναίων υφίστανται διασπαρμένα περισσότερα των 2.000 σημείων πρασίνου κατατετημένων σε μικρότερα φυτοδοχεία, νησίδες πρασίνου κλπ, τα οποία δέχονται την επίσκεψη συνοδευόμενων ή ασυνόδευτων ζώων συντροφιάς. Σε πολυσύχναστους χώρους στους οποίους έχει εντοπιστεί συχνή επισκεψιμότητα, έχουν τοποθετηθεί ενημερωτικές πινακίδες, για την υπενθύμιση της συμπεριφοράς των συνοδών. Κατά τον Ν.4039/2012 προβλέπονται κυρώσεις,

Διεύθυνση Κοινόχρηστων Χώρων

Η καταστροφή πλακών σε οδό κοντά στην πλατεία Αέρηδων ήταν αντικείμενο καταγγελίας για την Δ/ση Κοινόχρηστων Χώρων ([Υπόθεση 75](#)). Η υπηρεσία απάντησε ότι δεν διέθετε υλικό, ενώ το πρόβλημα αποκαταστάθηκε στις αρχές του 2014.

Οι φθορές σε κοινόχρηστη σκάλα (Γκύζη) που

καταγγέλθηκαν αποκαταστάθηκαν από την υπηρεσία ([Υπόθεση 118](#)).

Κάτοικοι διαμαρτυρήθηκαν για την λειτουργία χώρου σκέιτμπορντ (Κουντουριώτη), παρά την αντίθετη απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου. Με την σχετική διαμεσολάβηση διαπιστώθηκε ότι η Δ/ση Κοινόχρηστων Χώρων είχε ενημερώσει σχετικά την ενδιαφερόμενη πλευρά για την απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου ([Υπόθεση 136](#)).

Καταγγελία για ύπαρξη μπάζων στην πλατεία Κολιάτσου οδήγησε την υπηρεσία σε αυτοψία και λήψη φωτογραφιών από τις οποίες αποδείχθηκε ότι δεν υπήρχε τέτοιο υλικό στον κοινόχρηστο χώρο ([Υπόθεση 173](#)).

Καταγγελία για παραμέληση του χώρου πρασίνου στην οδό Βαλτινών οδήγησε την υπηρεσία σε αυτοψία και προγραμματισμό για αποκατάσταση του συρματοπλέγματος ([Υπόθεση 221](#)).

Μητέρα κατήγγειλε ότι συνεργείο της υπηρεσίας προκάλεσε φθορά στα ρούχα του τέκνου της, την στιγμή της διέλευσής τους από χώρο στον οποίο πραγματοποιούνταν έργα. Η πολίτης δεν έμεινε ικανοποιημένη από τον χειρισμό της υπόθεσης εκ μέρους της υπηρεσίας και υπέβαλε αίτημα αποζημίωσης στην Οικονομική Επιτροπή ([Υπόθεση 279](#)).

Η υπηρεσία επελήφθη κατόπιν καταγγελίας για αποκατάσταση προβλήματος με καπάκι από φρεάτιο, παρόλο που ανήκε σε άλλο φορέα ([Υπόθεση 288](#)).

Για τον αδιαμόρφωτο κοινόχρηστο χώρο των οδών Ξούθου-Βερανζέρου-Μενάνδρου έδωσε απαντήσεις η υπηρεσία μετά την σχετική καταγγελία ([Υπόθεση 297](#)).

Το πρόβλημα που έχει καταγραφεί σε τοιχείο στο Άλσος Προμπονά δεν έχει επιλυθεί ακόμη από την υπηρεσία λόγω έλλειψης υλικού ([Υπόθεση 339](#)).

Την αδυναμία της εξέφρασε η υπηρεσία για αναδιατύπωση του τοπογραφικού διαγράμματος όσον αφορά την ανάπτυξη τραπεζοκαθισμάτων σε πλατεία, καθώς η Επιτροπή Ποιότητας Ζωής είχε απορρίψει προηγούμενη εισήγησή της που συμφωνούσε με την καταγγέλλουσα επιχείρηση, η οποία ισχυρίζεται ότι με την τελικώς επιλεγείσα διάταξη τραπεζοκαθισμάτων περιορίζεται

υπέρμετρα η ελεύθερη πρόσβαση του κοινού στο κατάστημά της (οπτικών) ([Υπόθεση 377](#)). Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης πρότεινε στον ενδιαφερόμενο να απευθυνθεί στην Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, με την οποία ήδη βρίσκεται σε συνεννόηση.

Διεύθυνση Οδοποιίας & Αποχέτευσης

Οι πιο συνήθεις καταγγελίες για την υπηρεσία αυτήν αφορούν την φραγή των φρεατίων (οδός Θαρύπου – [Υπόθεση 85](#), οδός Δωδεκανήσου – [Υπόθεση 100](#), οδός Κ.Τσαλδάρη – [Υπόθεση 178](#), οδός Αλ.Νούτσου – [Υπόθεση 218](#), οδός Καραϊσκάκη – [Υπόθεση 225](#)). Ύστερα από σχετικό αίτημα αντικαταστάθηκε επίσης σχάρα υπονόμου (οδός Σερβίων – [Υπόθεση 254](#)).

Ως προς την αποκατάσταση πεζοδρομίων, ενώ άλλοτε η αποκατάσταση είναι σχετικά ταχεία (οδός Αμφιαράου – [Υπόθεση 117](#)), άλλοτε η απάντηση της υπηρεσίας είναι ότι υπάρχει έλλειψη υλικού ([Υπόθεση 95](#)).

Προβλήματα σε οδούς, όπως λακούβες (οδός Ζήνωνος – [Υπόθεση 276](#), οδός Θουκυδίδου – [Υπόθεση 354](#)) και άλλες φθορές αντιμετωπίζονται ([Υπόθεση 99](#)).

Η υπηρεσία είναι αρμόδια και για την εισήγηση όσον αφορά την υλοποίηση νέων οδών που έχουν ήδη αποφασιστεί. (οδός Αρχιμήδους – [Υπόθεση 106](#)) ή άλλων αποφάσεων του Δημοτικού Συμβουλίου (απότμηση πεζοδρομίου οδού Κ. Αιτωλού – [Υπόθεση 134](#)).

Η Δ/ση Οδοποιίας & Αποχέτευσης είναι αρμόδια για μια σειρά από αιτήματα που αφορούν την εφαρμογή των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία. Σχετικό αίτημα αφορούσε την τοποθέτηση πινακίδας σε θέση αναπηρικού οχήματος από ενδιαφερόμενο ([Υπόθεση 123](#)).

Σε μια από τις πιο σοβαρές υποθέσεις δικαιωμάτων Ατόμων με Αναπηρία, η Δ/ση δεν ήταν σε θέση να δώσει επαρκή απάντηση για τις προϋποθέσεις σχετικά με την δυνατότητα τοποθέτησης ράμπας από το πεζοδρόμιο προς

την είσοδο κατοικίας της ενδιαφερόμενης (Υπόθεση 185). Η έλλειψη συνεννόησης των δημοτικών υπηρεσιών, καθώς και η άγνοια για το εφαρμοστέο δίκαιο οδήγησαν στην σύλληψη της ενδιαφερόμενης με την διαδικασία του αυτοφώρου. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αναφέρθηκε στην υπόθεση αυτή και στην [Ειδική Πρόταση 3/2013](#) προς τον Δήμαρχο Αθηναίων, όπου επισημαίνεται η διάταξη του άρθρου 27 του Νέου Οικοδομικού Κανονισμού, κατά την οποία: "... σε νομίμως υφιστάμενα κτίρια κατοικίας που δεν διασφαλίζουν προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία και μειωμένη κινητικότητα επιτρέπεται κατά παρέκκλιση κάθε ισχύουσας διάταξης, κανονισμού (συμπεριλαμβανομένου του κανονισμού της πολυκατοικίας) κλπ. η τοποθέτηση διάταξης (ράμπας ή αναβατορίου) που θα διασφαλίζει την πρόσβαση στα άτομα αυτά, από το πεζοδρόμιο στους εσωτερικούς / εξωτερικούς κοινόχρηστους χώρους, εφόσον διαμένουν ως ιδιοκτήτες ή ένοικοι στα παραπάνω κτίρια, με απαραίτητη προϋπόθεση την εξασφάλιση της ασφάλειας των χρηστών, τη σύνταξη ή ενημέρωση της Ταυτότητας Κτιρίου και την κάλυψη των εξόδων κατασκευής από τα ενδιαφερόμενα άτομα"

Ένα περιττό δικαιολογητικό εντοπίστηκε από πολίτη στον κατάλογο των πιστοποιητικών που πρέπει να προσκομιστούν με την υποβολή θέσης στάθμευσης οχήματος εξυπηρέτησης Ατόμου με Αναπηρία ([Υπόθεση 251](#)).

Άνω του ενός έτους ανέμενε 88χρονος τετραπληγικός πολίτης που υπέβαλε αίτηση για παραχώρηση θέσης στάθμευσης για λόγους υγείας, λόγω του ότι η υπηρεσία ενώ είχε διεκπεραιώσει όλα τα έγγραφα, μετά την προώθηση από την αναπληρώτρια δήμαρχο για ένταξη στην ημερήσια διάταξη, μετέβαλε άποψη ως προς την υπαγωγή στις διατάξεις για τα άτομα με σοβαρό πρόβλημα υγείας. Με την διαμεσολάβησή του ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης εξήγησε ότι η συμπεριφορά αυτή είναι αντίθετη στην αρχή της προστατευόμενης εμπιστοσύνης του πολίτη και τελικώς η υπόθεση εισήχθη στο δημοτικό συμβούλιο το οποίο έλαβε θετική απόφαση ([Υπόθεση 326](#)).

Αίτημα επιχείρησης για αντικατάσταση θέσης φορτοεκφόρτωσης με σημείο που την εξυπηρετεί - καθώς είναι η μόνη επιχείρηση στην οδό - δεν

έχει ικανοποιηθεί ακόμη από την υπηρεσία, χωρίς να προβάλλεται επαρκής λόγος για την απόρριψη του αιτήματος ([Υπόθεση 281](#)).

Διεύθυνση Σχεδίου Πόλεως & Δόμησης

Το κεντρικό πρόβλημα που παρουσιάζει η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι η καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση του κοινού ([Υπόθεση 353](#), [Υπόθεση 362](#), [Υπόθεση 365](#)), η οποία οφείλεται στον μεγάλο αριθμό αιτημάτων που υποβάλλονται από πολίτες, καθώς εξυπηρετεί τις πολεοδομικές ανάγκες όχι μόνο του Δήμου Αθηναίων, αλλά και των Δήμων Ηλιούπολης, Καισαριανής, Βύρωνα και Δάφνης – Υμηττού. Από σχετική καταγγελία για τις καθυστερήσεις στην διενέργεια αυτοψιών προέκυψε ότι τα τελευταία 2,5 έτη οι επιφορτισμένοι με ελέγχους – αυτοψίες υπάλληλοι στα όρια του Δήμου Αθηναίων δεν έχουν λάβει αποζημίωση για τα έξοδα που έχουν πραγματοποιήσει, ενώ κατά την απάντηση της υπηρεσίας, ο Δήμος δεν τους χορηγεί όχημα και οι υπάλληλοι, ύστερα από αποφάσεις των συλλόγων τους, δεν χρησιμοποιούν ιδιωτικά οχήματα. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει ενημερώσει σχετικά τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου Αθηναίων ([Υπόθεση 219](#)).

Αιτούντες υπέβαλαν καταγγελία για καθυστέρηση άδειας κατεδάφισης, αίτημα το οποίο τελικά ικανοποιήθηκε σε λίγες ημέρες ([Υπόθεση 114](#)).

Το ζήτημα του χώρου των οδών Κύπρου και Πατησίων έθεσαν ιδιοκτήτες διαμερισμάτων οι οποίοι οφείλουν χρηματικά ποσά ως ωφελούμενοι παρόδιοι γείτονες. Μετά την διαμεσολάβηση, η Δ/ση ανέλυσε το θέμα και ζήτησε από την Νομική Διεύθυνση οδηγίες για ενδεχόμενη υποβολή της πράξης αναλογισμού προς ανάκληση από την Περιφέρεια Αττικής. Αναμένονται οι σχετικές εξελίξεις, καθώς το θέμα έχει σταλεί και στην Οικονομική Επιτροπή ([Υπόθεση 121](#)).

Καταγγέλλουσα διαμαρτυρήθηκε για την μη αποστολή εγγράφων στο ΣΥΠΟΘΑ. Από την διαμεσολάβηση προέκυψε ότι η Δ/ση είχε ακολουθήσει κανονικά την διαδικασία και η υπόθεση τέθηκε στο αρχείο. Η καταγγέλλουσα

είχε και άλλες καταγγελίες εναντίον της Δ/νσης, οι οποίες συζητήθηκαν από κοινού σε τρίωρη σύσκεψη διαμεσολάβησης, από την οποία προέκυψε ως γενικό συμπέρασμα ότι η Δ/νση είχε χειριστεί ορθά την υπόθεση και είχε ενημερώσει την καταγγέλλουσα. ([Υπόθεση 147](#)).

Η Δ/νση δέχεται συχνά καταγγελίες από πολίτες ως προς φερόμενες αυθαιρεσίες από καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος ([Υπόθεση 74](#)). Σε αυτές τις περιπτώσεις πραγματοποιεί αυτοψίες και καταγράφει τα ευρήματά της, προωθώντας ανά περίπτωση τα σχετικά έγγραφα στις αρμόδιες υπηρεσίες, όπως η Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής που είναι αρμόδια για την κατεδάφιση ([Υπόθεση 82](#)), τα κατά τόπον αρμόδια αστυνομικά τμήματα για διακοπή εργασιών ή η Εισαγγελία για ποινικές παραβάσεις ([Υπόθεση 198](#),) Αντίστοιχα χειρίζεται η Δ/νση και τις καταγγελίες για παράνομες διαφημιστικές πινακίδες, εισηγούμενη κατά περίπτωση και την επιβολή προστίμου ([Υπόθεση 206](#)).

Πολίτης κατήγγειλε την ύπαρξη δρόμου για τον οποίο δεν έχει ολοκληρωθεί η ονοματοδοσία με αποτέλεσμα να μην είναι ευχερής ο προσδιορισμός της διεύθυνσής του. Από την διαμεσολάβηση προέκυψε ότι τα σχετικά έγγραφα έχουν προωθηθεί στην αρμόδια Αντιδήμαρχο ([Υπόθεση 234](#)).

Αντικείμενο καταγγελίας αποτέλεσε και η καθυστέρηση διενέργειας αυτοψίας και λήψης μέτρων κατόπιν καταγγελίας επικινδύνου. Μετά την διαμεσολάβηση διενεργήθηκε αυτοψία και η οικοδομή κρίθηκε κτίσμα επικίνδυνου ([Υπόθεση 317](#)).

Αίτημα με ενστάσεις και αντιρρήσεις κατοίκων για τις νέες πολεοδομικές ρυθμίσεις παλαιού Λατομείου Άνω Κυψέλης έχει αποτελέσει αντικείμενο καταγγελίας που διαβιβάστηκε στην Διεύθυνση και αναμένονται απαντήσεις ([Υπόθεση 333](#)).

Από το 1948 είναι δεσμευμένο ακίνητο λόγω απαλλοτρίωσης, σύμφωνα με καταγγελία για την οποία ακολούθησε διαμεσολάβηση προς επίλυση του προβλήματος. Σύμφωνα με την απάντηση της Δ/νσης, το Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών είναι αρμόδιο για την σύνταξη πράξεων Προσκυρώσεως - Τακτοποιήσεως & Αναλογισμού αποζημίωσης λόγω ρυμοτομίας. Μετά από αίτηση

της ενδιαφερομένης σχετικά με την επίμαχη πράξη προσκύρωσης & αναλογισμού αποζημίωσης λόγω ρυμοτομίας ιδιοκτησιών επί των οδών Δεκελέων & Στρατονίκης και λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία του φακέλου, η Δ/νση ενημέρωσε εγγράφως την ενδιαφερόμενη, ότι για την ανωτέρω πράξη δεν υπήρχε κυρωτική απόφαση Νομάρχη και ως εκ τούτου δεν ήταν εκτελεστή και την καλούσε εφόσον επιθυμούσε να ενεργήσει ως επιστεύδουσα και να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά προκειμένου να ανασυνταχθεί κατά το νόμο. Σε συνέχεια σχετικής αίτησης της ενδιαφερομένης, το Τμήμα Πολεοδομικών Μελετών της Δ/νσης με έγγραφο ενημέρωσε την ενδιαφερομένη για τους λόγους που δεν μπορούσε να προωθήσει πρόταση τροποποίησης του εγκεκριμένου ρυμοτομικού σχεδίου προς άρση της απαλλοτρίωσης του συγκεκριμένου ακινήτου, δίνοντας παράλληλα την εντολή, στο Τμήμα Τοπογραφικού, να συντάξει τοπογραφικό διάγραμμα προκειμένου, στη συνέχεια, η Υπηρεσία να προβεί στη σύνταξη πράξης αναλογισμού, σε εφαρμογή του ισχύοντος ρυμοτομικού σχεδίου. Το Τμήμα Τοπογραφικού Σχεδιασμού & Εφαρμογών διαβίβασε το υπόψη τοπογραφικό διάγραμμα, προκειμένου να προχωρήσει η Δ/νση στη σύνταξη σχετικής πράξης αναλογισμού αποζημίωσης λόγω ρυμοτομίας. Αρμοδιότητα για την τροποποίηση του ρυμοτομικού σχεδίου έχει το Τμήμα Πολεοδομικού Σχεδιασμού της Δ/νσης Σχεδίου Πόλεως. Στην Δ/νση εστάλη επαναληπτική διαμεσολάβηση επί της οποίας αναμένεται απάντηση ([Υπόθεση 115](#)).

Μακροχρόνια δέσμευση ακινήτου καταγγέλλθηκε και στην [Υπόθεση 271](#). Σύμφωνα με την καταγγελία, η οποία συνοδεύεται από αντίγραφα σχετικών εγγράφων, με την πράξη Δημοτικού Συμβουλίου 356/25-4-1983 αποφασίστηκε η τροποποίηση του σχεδίου πόλεως που αφορούσε και το επίμαχο ακίνητο. Με τις υπ' αρ. 16918/242/18-7-1984 και 39397/554/1986 αποφάσεις του Νομάρχη Αθηνών τροποποιήθηκε το σχέδιο πόλεως και χαρακτηρίστηκε τμήμα της οδού ως πεζόδρομος ενώ δημιουργήθηκε και κοινόχρηστος χώρος πρασίνου. Οι καταγγέλλοντες αναφέρουν ότι στις 6.12.1988 συνεργεία του Δήμου Αθηναίων, χωρίς να τηρηθεί η διαδικασία περί απαλλοτριώσεων, προέβησαν σε αυθαίρετες ενέργειες κατάληψης του οικοπέδου και διαμόρφωσής του σε χώρο πρασίνου και παιδικής χαράς. Με απόφαση του Εισαγγελέως Πρωτοδικών Αθηνών έγινε δεκτή

σχετική αίτηση των καταγγελλόντων και άλλων δικαιούχων και διατάχθηκε ο Δήμος Αθηναίων να διακόψει τις εν λόγω εργασίες, επαναφέροντας τα πράγματα στην προτέρα αυτών κατάσταση. Οι καταγγέλλοντες αναφέρουν ότι στις 9.8.1988, 8.12.1988 και 29.3.1988 κατέθεσαν αιτήσεις στον Δήμο Αθηναίων με αντικείμενο την πώληση του οικοπέδου τους στον Δήμο ώστε να λυθεί η σχετική εκκρεμότητα. Επί των αιτήσεων οι καταγγέλλοντες αναφέρουν ότι δεν έλαβαν απάντηση. Με την πράξη της Πολεοδομικής Υπηρεσίας Αθηνών περί αναλογισμού και αποζημίωσης λόγω ρυμοτομίας καθορίστηκε η αναλογία αποζημίωσης εκ μέρους του Δήμου και των όμορων ιδιοκτητών. Με απόφαση του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών το 1995 καθορίστηκε η προσωρινή τιμή μονάδος αποζημίωσης του ανωτέρω οικοπέδου σε 100.000 δρχ. το τετραγωνικό μέτρο. Με έγγραφο του Δ.Αθηναίων γνωστοποιήθηκε η τροποποίηση των ρυμοτομικών διαταγμάτων που καθιστούσε αναγκαία την έκδοση νέας πράξης αναλογισμού από την Πολεοδομία του Δ. Αθηναίων. Με απόφαση του Νομάρχη Αθηνών ακυρώθηκε πράξη αναλογισμού αποζημίωσης και εκδόθηκε η νέα πράξη αναλογισμού αποζημίωσης. Μεταξύ των απαλλοτριωτέων εκτάσεων ήταν και το ως άνω περιγραφόμενο ακίνητο συγκυριότητας, συννομής και συγκατοχής των καταγγελλόντων. Κατόπιν διαμεσολάβησης, ακολούθησε απάντηση της Δ/σης Οικονομικών, σύμφωνα με την οποία η απαλλοτρίωση δεν συντελέστηκε με την παρακατάθεση της αποζημίωσης μέσα στην προθεσμία των δέκα οκτώ μηνών που ορίζει ο Ν.2882/01 άρθρο 11 με αποτέλεσμα την αυτοδίκαιη ανάκληση της απαλλοτρίωσης. Όσον αφορά την αναφερόμενη στην καταγγελία τροποποίηση του εγκεκριμένου ρυμοτομικού σχεδίου, την αναστολή οικοδομικών αδειών και καθώς και το τεχνικό μέρος της ως άνω πράξης αναλογισμού, η Δ/ση κοινοποιεί την απάντηση και στα αρμόδια τμήματα της Δ/σης Σχεδίου Πόλεως και Δόμησης. Η Δ/ση Σχεδίου Πόλεως & Δόμησης αναφέρει ότι από τις 20.9.2013 είχε αποστείλει σχετικό έγγραφο στο Τμήμα Δημοτικής Περιουσίας της Δ/σης Οικονομικών, προκειμένου να ενημερωθούν σχετικά οι καταγγέλλοντες. Από την έρευνα προέκυψε ότι το τεχνικό μέρος της πράξης αναλογισμού "επηρεάζεται ακυρωτικά στα σημεία όπου δεν έχει συντελεσθεί η απαλλοτρίωση" θέμα για το οποίο αρμόδια να αποφανθεί είναι η Δ/ση Χωρικού Σχεδιασμού της Περιφέρειας, εφόσον προηγουμένως τεθεί θέμα

ισχύος της πράξης ή θέμα ανασύνταξη της πράξης, ενώ τέτοιο θέμα δεν έχει τεθεί και κατά συνέπεια η υπηρεσία δεν θα προβεί σε ενέργειες. Αρμόδιο να απαντήσει για το θέμα της νέας τροποποίησης του οικοδομικού τετραγώνου λόγω αυτοδίκαιης ανάκλησης της απαλλοτρίωσης είναι το Τμήμα Πολεοδομικού Σχεδιασμού της υπηρεσίας, προς το οποίο έχει διαβιβαστεί το έγγραφο. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει απευθυνθεί τόσο προς την πλευρά των καταγγελλόντων όσο και προς την πλευρά της δημοτικής υπηρεσίας, προκειμένου να τοποθετηθούν σε σχέση με τα ανωτέρω.

Η καταγραφή ως αυθαίρετης της ράμπας Ατόμου με αναπηρία που είχε τοποθετήσει την συγκεκριμένη κατασκευή επί του πεζοδρομίου προκειμένου να έχει πρόσβαση στην κατοικία του κατέδειξε το σοβαρό πρόβλημα σεβασμού των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία και κυρίως την μη εφαρμογή του άρθρου 27 του Ν.Ο.Κ. που προβλέπει σχετική αδειοδότηση. Η πολίτης είχε αναζητήσει πληροφορίες πριν την τοποθέτηση της κατασκευής, χωρίς να έχει λάβει υπεύθυνη ενημέρωση για την δυνατότητα που της δίνεται με βάση το ανωτέρω άρθρο. Το πρόβλημα αυτό υπογραμμίστηκε με την [Ειδική Πρόταση 3/2013](#) προς τον Δήμαρχο Αθηναίων.

Διεύθυνση Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου

Η υπηρεσία αυτή δημιουργήθηκε μετά την κατάργηση της Δημοτικής Αστυνομίας.

Κατόπιν καταγγελίας πολίτη που του επιβλήθηκε πρόστιμο για παράνομη στάθμευση, ενώ ο ίδιος ισχυρίστηκε ότι είχε συμβουλευθεί τον διαδικτυακό χάρτη από την επίσημη ιστοσελίδα του Δήμου Αθηναίων ως προς την ελεγχόμενη στάθμευση και από την οποία προέκυπτε ότι ο χώρος στάθμευσης στην οδό που πήγε να επισκεφθεί τον ιατρό του ήταν επιτρεπόμενης στάθμευσης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης διαμεσολάβησε προκειμένου να διαγραφεί το πρόστιμο. Η απάντηση της Δ/σης Ελέγχου Κοινόχρηστου Χώρου ήταν θετική ([Υπόθεση 366](#)).

Προς την Δ/ση αυτή συνεχίζονται οι

διαμεσολαβήσεις για αντίστοιχα θέματα που αφορούσαν την Δημοτική Αστυνομία.

Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού

Μετά από καταγγελία πολίτη για φερόμενη επιθετική συμπεριφορά υπαλλήλου επελήφθη η Δ/ση Ανθρώπινου Δυναμικού και διεξήγαγε σχετική έρευνα από την οποία δεν προέκυψαν ευθύνες και η υπόθεση οδηγήθηκε στο αρχείο ([Υπόθεση 87](#)).

Στην Διεύθυνση διαβιβάστηκε επίσης καταγγελία για φερόμενη βίαιη συμπεριφορά υπαλλήλων κατά την διάρκεια διεξαγωγής ελέγχου σε κατάσταση υγειονομικού ενδιαφέροντος ([Υπόθεση 206](#)).

Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου

Καταγγελία για μείωση προστίμων για πολεοδομικές παραβάσεις οδηγήθηκε στο αρχείο, καθώς είχε ακολουθηθεί η σχετική διαδικασία και η Δ/ση δεν είχε καμία εμπλοκή πέραν της απάντησης εκ μέρους του Δήμου Αθηναίων προς τον Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης ([Υπόθεση 146](#)).

Δημοτικό Βρεφοκομείο Αθηνών

Καταγγελία για μη τήρηση ποσόστωσης ως προς την εθνικότητα των τέκνων που γίνονται δεκτά στους βρεφονηπιακούς σταθμούς απορρίφθηκε, καθώς από το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο δεν προβλέπεται τέτοια ποσόστωση ([Υπόθεση 175](#)).

Καταγγελία για απόρριψη αίτησης εγγραφής σε βρεφονηπιακό σταθμό, λόγω μη λήψης υπόψη της ιδιότητας της μητέρας ως φοιτήτριας είχε θετική έκβαση κατόπιν διαμεσολάβησης ([Υπόθεση 256](#)).

Σε καταγγελία για διακράτηση ποσού από το Βρεφοκομείο απάντησε το τελευταίο και ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

κοινοποίησε την απάντηση αναμένοντας την τοποθέτηση του καταγγέλλοντος ([Υπόθεση 193](#)).

Κέντρο Υποδοχής & Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (ΚΥΑΔΑ)

Μια γενικόλογη καταγγελία ανέφερε ότι οι εργαζόμενοι στο ΚΥΑΔΑ δεν φέρουν γάντια, ότι οι μερίδες του φαγητού είναι μειωμένες στο 1/3 και ότι υπάρχει πρόβλημα συνωστισμού και κίνδυνος τροχαίου. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει επισκεφθεί αρκετές φορές το ΚΥΑΔΑ κατά την διάρκεια της διεξαγωγής του συσσιτίου, μαζί με συμμετέχοντες στο Πρόγραμμα Εθελοντικής Δράσης του Γραφείου Συμπαραστάτη και διαπίστωσε ότι οι συνθήκες είναι ικανοποιητικές. Παρ' όλ' αυτά έδωσε στην διεύθυνση του ΚΥΑΔΑ την δυνατότητα να τοποθετηθεί επί των αιτιάσεων. Η διεύθυνση απάντησε ότι οι εργαζόμενοι φορούν γάντια καθ' όλη την διαδικασία μεριδοποίησης και διανομής συσσιτίου, ενώ έχουν όλοι τους βιβλιάρια υγείας Υ18 ή ιατρικά πιστοποιητικά σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία που αφορά τους εργαζόμενους σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος. Το ΚΥΑΔΑ επικαλείται και απάντηση του Υγειονομικού Ελέγχου της Περιφέρειας, το οποίο αναφέρει ότι δεν διαπιστώθηκαν υγειονομικά προβλήματα, καθώς και έγγραφο από το οποίο προκύπτει ότι τηρούνται όλα τα μέτρα που ορίζει το Υπουργείο. Το ΚΥΑΔΑ αναφέρει ότι οι μερίδες είναι κανονικές σε ποσότητα, αλλά πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι ο αριθμός των σιτιζόμενων δεν είναι σταθερός ([Υπόθεση 125](#)).

Καταγγελία για κακομεταχείριση πολίτη ([Υπόθεση 141](#)), αίτημα για ευχερέστερη εξυπηρέτηση ηλικιωμένης στο συσσίτιο ([Υπόθεση 140](#)) και καταγγελία οροθετικής για έλλειψη διακριτικότητας και καθυστέρηση για επανεξέτασή της ([Υπόθεση 184](#)) δεν έχουν λάβει απαντήσεις.

Το ΚΥΑΔΑ έχει τοποθετηθεί ως προς τις ενέργειες στις οποίες έχει προχωρήσει για την ύπαρξη αστέγων και τις σχετικές καταγγελίες που έχουν υποβληθεί ([Υπόθεση 232](#) , [Υπόθεση 334](#))

Το ΚΥΑΔΑ είναι επίσης ο υπεύθυνος φορέας για την δομή του "Κοινωνικού Παντοπωλείου" που λειτουργεί ορισμένους μήνες τον χρόνο. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

έχει επισημάνει την υποχρέωση δημοσίευσης των προϋποθέσεων εγγραφής δικαιούχων στο "Κοινωνικό Παντοπωλείο", ενέργεια στην οποία η διεύθυνση διαβεβαίωσε ότι έχει προβεί (Υπόθεση 344). Αντικείμενο καταγγελίας αποτέλεσε ο ισχυρισμός περί μη πρωτοκόλλησης αίτησης που υπέβαλε ενδιαφερόμενος για το "Κοινωνικό Παντοπωλείο", λόγω του ότι δεν διέθετε επαρκή, κατά την κρίση της υπηρεσίας, στοιχεία πιστοποίησης της διάστασης με την σύζυγό του (Υπόθεση 352).

Υπό την σκέπη του ΚΥΑΔΑ εντάχθηκε τελικά και ο "Κόμβος Αλληλοβοήθειας Πολιτών" για τον οποίο υπάρχει μια καταγγελία, η οποία δεν έχει απαντηθεί παρά την επαναπροώθησή της (Υπόθεση 110).

ΕΑΤΑ Α.Ε.

Τέσσερις μηχανικοί υπέβαλαν καταγγελία για μη καταβολή δεδουλευμένων εκ μέρους της αναπτυξιακής εταιρίας του Δήμου Αθηναίων. Μετά από την σχετική αλληλογραφία ακολούθησε σύσκεψη διαμεσολάβησης με τον δικηγόρο της εταιρίας και τους ίδιους τους καταγγέλλοντες και την πληρεξούσια δικηγόρο τους, στο πλαίσιο της οποίας αποφασίστηκε να επανυποβληθούν προτάσεις εκατέρωθεν. (Υπόθεση 314, Υπόθεση 315, Υπόθεση 318, Υπόθεση 320).

Οργανισμός Πολιτισμού Αθλητισμού Νεολαίας & Άθλησης Δήμου Αθηναίων

Μια καταγγελία για συμπεριφορά υπαλλήλου κολυμβητηρίου που ανήκει στον ΟΠΑΝΔΑ υπέβαλε ενδιαφερόμενη και αναμένεται εξέλιξη της υπόθεσης (Υπόθεση 348).

Σύμφωνα με την Δ/ση Ηλεκτρολογικού, ο ΟΠΑΝΔΑ είναι αρμόδιος για την αποκατάσταση του προβλήματος ηλεκτροφωτισμού που έχει καταγγείλει πολίτης όσον αφορά τα γήπεδα μπάσκετ στο άλσος Προμπονά (Υπόθεση 274).

ΤΕΧΝΟΠΟΛΙΣ Α.Ε.

Κατόπιν καταγγελίας συλλόγου, η "Τεχνόπολις Α.Ε." ενημέρωσε ότι το καφενείο "Πέτρινο" ως κτίσμα έχει αποδοθεί προσωρινά για χρήση στον Παιδικό Σταθμό, σύμφωνα με την υπ' αρ. 9 ομόφωνη απόφαση της 49ης συνεδρίασης του Διοικητικού της Συμβουλίου, μέχρι την ολοκλήρωση των εργασιών της οροφής του Παιδικού Σταθμού ΡΟΥΦ. Η επαναλειτουργία του δημοτικού κυλικείου θα εξαρτηθεί από τ'έπρας των εργασιών του σταθμού (Υπόθεση 284).

ΔΑΕΜ Α.Ε.

Σε σχέση με καταγγελία για απευθείας ανάθεση σύμβασης σε τράπεζα για την δημιουργία διαδικτυακής εφαρμογής είσπραξης οφειλών, κατά το μέρος που η καταγγελία αφορούσε την ΔΑΕΜ, δόθηκε εκ μέρους της εταιρίας η απάντηση ότι η ανάμειξή της ως αναπτυξιακή ανώνυμη εταιρεία ΟΤΑ (ν.π.ι.δ.) στην υπόθεση εξαντλείται στην μηχανογραφική δημιουργία, ανάπτυξη, αναβάθμιση και συντήρηση του διαδικτυακού τόπου "Κέντρο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης" σύμφωνα με τις ανάγκες και βάσει των οδηγιών των οικείων υπηρεσιών του Δήμου Αθηναίων. Κατόπιν των παραπάνω η ΔΑΕΜ Α.Ε. δεν έχει αρμοδιότητα αναφορικά με τον καθορισμό της τράπεζας στην οποία θα διενεργούνται ηλεκτρονικά οι σχετικές πληρωμές και ούτε έχει συνάψει την σύμβαση ή άλλη μορφή συνεργασίας με την τράπεζα (Υπόθεση 345).

VI. Ειδικές Προτάσεις 2013

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, όταν διαπιστώνει σημαντικά προβλήματα κακοδιοίκησης, είναι αρμόδιος να διατυπώνει Ειδικές Προτάσεις για την βελτίωση της δημοτικής αρχής και των σχέσεών της με το κοινό. Οι Ειδικές Προτάσεις υποβάλλονται προς τον Δήμαρχο και κοινοποιούνται στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου και στο Δημοτικό Συμβούλιο, ενώ αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του Δήμου (άρθρο 77 παρ. 5 του Ν.3852/2010).

Από τον Ιανουάριο του 2013 έως το τέλος του έτους, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης συνέταξε τρεις Ειδικές Προτάσεις, οι οποίες είναι αναρτημένες στην ιστοσελίδα του Δήμου Αθηναίων.

Ειδική Πρόταση 1/2013 Περί επιβολής προστίμων και τελών σε πολίτες και επιχειρήσεις

Στις 4.4.2013 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υπέβαλε την [Ειδική Πρόταση 1/2013](#), επισημαίνοντας προβλήματα που αντιμετωπίζουν πολίτες και επιχειρήσεις που υφίστανται διοικητικές κυρώσεις από τις υπηρεσίες του Δήμου Αθηναίων.

Η πρόταση εστιάζει σε τέσσερις κατηγορίες προβλημάτων. Οι δύο πρώτες κατηγορίες αφορούσαν την καθολική απόρριψη αποδεικτικών μέσων από την Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας, όταν επρόκειτο για φωτογραφίες ή υπεύθυνες δηλώσεις μαρτύρων από τις οποίες αποδεικνύονταν ότι οι πολίτες δεν είχαν τελέσει παραβάσεις. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αντιμετώπισε όλα τα αντεπιχειρήματα της υπηρεσίας και επιβεβαίωσε ότι η μη λήψη υπόψη αποδεικτικών μέσων συνιστά κακοδιοίκηση, καθώς η εκ των προτέρων απόρριψη συνιστά παραβίαση του δικαιώματος προηγούμενης ακρόασης (άρθρο 20 παρ. 2 του Συντάγματος).

Οι επόμενες δύο κατηγορίες αφορούν κυρίως τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε επιχειρήσεις.

Η πρώτη περίπτωση αφορά την επιβολή ποσοστιαίου ειδικού τέλους σε καταστήματα ενθυμίων και δώρων. Ο Συμπαραστάτης επισήμανε ότι οι υπηρεσίες επέβαλαν το τέλος ακόμη και σε επιχειρήσεις που δεν διέθεταν το

ειδικό σήμα του Ε.Ο.Τ., όπως προβλεπόταν από την σχετική απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου. Το πρόβλημα εξακολουθεί να ταλαιπωρεί επιχειρήσεις του Δήμου καθώς με νεότερη απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου αφαιρέθηκε η προϋπόθεση της ύπαρξης σήματος Ε.Ο.Τ., ενώ οι δημοτικές υπηρεσίες αξιώνουν την επιβολή του ειδικού τέλους και σε επιχειρήσεις όσον αφορά τα ακαθάριστα έσοδά τους σε έτη προ της συγκεκριμένης τροποποίησης.

Η δεύτερη περίπτωση αφορά την επιβολή κυρώσεων σε περιπτώσεις κατάληψης κοινόχρηστου χώρου, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η νομολογία του ΣΤΕ και των διοικητικών δικαστηρίων που επιβάλλουν την αναγραφή στις εκθέσεις ελέγχου περί του εάν η συγκεκριμένη κάθε φορά κατάληψη παρεμποδίζει ή όχι την ελεύθερη διέλευση των πεζών.

Με την Ειδική Πρόταση 1/2013 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης πρότεινε την αξιοποίηση της αρμοδιότητας της Οικονομικής Επιτροπής για την εξωδικαστική επίλυση των οικονομικών διαφορών, την διαγραφή χρηματικών οφειλών που είχαν βεβαιωθεί κατά παράβαση των ανωτέρω παραδοχών και την έκδοση απόφασης του Δημοτικού Συμβουλίου για την κατάργηση του ειδικού τέλους για καταστήματα ενθυμίων και δώρων.

Η Ειδική Πρόταση 1/2013 δεν εισακούσθηκε, με αποτέλεσμα να μην επιλυθούν τα προβλήματα που επισήμανε και με συνέπεια να συνεχίσουν οι καταγγελίες εναντίον του Δήμου Αθηναίων για τα θέματα αυτά.

Ειδική Πρόταση 2/2013 Για την βελτίωση της εξωδικαστικής επίλυσης οικονομικών διαφορών των πολιτών με τον Δήμο Αθηναίων

Στις 14.10.2013 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υπέβαλε την Ειδική Πρόταση 2/2013, η οποία αφορά την θέσπιση μιας συγκεκριμένης διαδικασίας για την επεξεργασία των αιτημάτων των πολιτών για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με τον Δήμο, με αξιοποίηση της Νομικής Διεύθυνσης και της Οικονομικής Επιτροπής.

Παρουσιάζοντας μια εκτεταμένη έρευνα του τρόπου επίλυσης των διαφορών, μέσα από τις αποφάσεις των Οικονομικών Επιτροπών άλλων Δήμων, καταγράφηκε η διαδικασία που θα πρέπει να ακολουθείται σε αυτές τις περιπτώσεις, όπως περιγράφεται μέσα από διάσπαρτες διατάξεις. Παράλληλα, εντοπίστηκε το σοβαρό πρόβλημα κακοδιοίκησης της απόρριψης αιτημάτων εξωδικαστικού συμβιβασμού από υπηρεσίες του Δήμου και όχι από το εντεταλμένο αιρετό όργανο της Οικονομικής Επιτροπής.

Καταγράφηκε λοιπόν η υποχρέωση του Δήμου για επεξεργασία των σχετικών αιτημάτων των πολιτών από την υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται, η σύνταξη γνωμοδότησης δικηγόρου και η σύνταξη εισήγησης προς την Οικονομική Επιτροπή ή το Δημοτικό Συμβούλιο (εάν το θέμα αφορά αντικείμενο άνω των 30.000 ευρώ).

Η Ειδική Πρόταση 2/2013 δεν εισήχθη μεν στο Δημοτικό Συμβούλιο, αλλά οδήγησε στην έκδοση Εγκυκλίου από τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου Αθηναίων, ο οποίος έδωσε εντολή σε όλες τις υπηρεσίες του Δήμου για την δημιουργία φακέλου για κάθε σχετικό αίτημα πολίτη / επιχείρησης και την σύνταξη εισήγησης καθώς και γνωμοδότησης της Νομικής Διεύθυνσης. Μετά την έκδοση της Εγκυκλίου του Γενικού Γραμματέα του Δήμου ακολούθησε η έκδοση Εγκυκλίου του Υπουργού Εσωτερικών για το θέμα αυτό, προς όλους τους Δήμους της Χώρας.

Ωστόσο, ακόμη και μετά από αυτά τα κείμενα, οι υπηρεσίες του Δήμου διστάζουν να διατυπώσουν εισηγήσεις για την σύναψη εξωδικαστικού συμβιβασμού, θεωρώντας ότι δεν υπάρχουν κριτήρια και ασφάλεια δικαίου για την κατάρτιση

των σχετικών εισηγήσεων.

Τον Φεβρουάριο του 2014, σε συνάντηση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με εκπροσώπους επιχειρήσεων, την αρμόδια Αντιδήμαρχο, εκπρόσωπο της Νομικής Διεύθυνσης και τον διευθυντή της Διεύθυνσης Δημοτικών Προσόδων εκφράστηκαν αυτές οι επιφυλάξεις ως προς την έλλειψη σαφών κριτηρίων για την ασφαλή σύνταξη σχετικών εισηγήσεων και συμφωνήθηκε η εξακολούθηση της διερεύνησης του θέματος. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει εκφράσει την διάθεσή του για συμβολή στην από κοινού κατάρτιση μιας διαφανούς, νόμιμης και αντικειμενικής διαδικασίας με ασφαλή κριτήρια για την υποβολή σχετικών εισηγήσεων σύναψης εξωδικαστικού συμβιβασμού.

Ειδική Πρόταση 3/2013 Για την εφαρμογή των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών του Δήμου Αθηναίων

Στις 3.12.2013, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υπέβαλε την [Ειδική Πρόταση 3/2013](#) στον Δήμαρχο Αθηναίων. Το έγγραφο αυτό αφορούσε προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία κατά την ενάσκηση των δικαιωμάτων τους στις διοικητικές διαδικασίες του Δήμου Αθηναίων.

Τρεις είναι οι κύριες κατηγορίες προβλημάτων:

(α) η αβεβαιότητα και οι μεγάλες καθυστερήσεις στην αδειοδότηση θέσεων στάθμευσης για εξυπηρέτηση ΑμεΑ,

(β) η διακοπή οικονομικής ενίσχυσης ΑμεΑ χωρίς προηγούμενη σύνταξη έκθεσης κοινωνικής λειτουργού και

(γ) οι έλεγχοι και επιβολή κυρώσεων σε ΑμεΑ που επιδιώκουν να ασκήσουν το δικαίωμα προσβασιμότητας.

Οι ειδικότερες προτάσεις που υποβλήθηκαν στον Δήμαρχο Αθηναίων για την αντιμετώπιση αυτών των κατηγοριών προβλημάτων:

i. Να δοθεί προτεραιότητα στις υποθέσεις ατόμων με αναπηρία που εκκρεμούν στις υπηρεσίες του Δήμου Αθηναίων και δεν έχουν διεκπεραιωθεί

ακόμη, στο μέτρο που οι υποθέσεις αυτές αφορούν αιτήματα σχετικά με την ενάσκηση των δικαιωμάτων της Σύμβασης για τα Δικαιώματα Ατόμων με Αναπηρία, τηρουμένων των προθεσμιών ενέργειας που αναφέρει ο νόμος.

ii. Να απαλειφθούν δικαιολογητικά που ζητούνται κατά την υποβολή αιτήσεων για χορήγηση θέσεων στάθμευσης, τα οποία δεν προβλέπονται στην σχετική πράξη 340/2004 του Δημοτικού Συμβουλίου.

iii. Να μην διακόπτεται η χορήγηση οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με αναπηρίες εάν προηγουμένως δεν έχει εκδοθεί η σχετική Έκθεση κοινωνικής/-ού λειτουργού και να ενημερώνεται εξ αρχής ο ενδιαφερόμενος, με ρητή μνεία στο σώμα της ατομικής πράξης διακοπής ενίσχυσης, για την δυνατότητα καταβολής τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων σε δόσεις κι όχι εντός δύο (2) μηνών κατόπιν αιτήσεώς του.

iv. Να διενεργηθεί ευρεία διαβούλευση με τους φορείς που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία, προκειμένου να επανεξεταστεί η πράξη 340/2004

του Δημοτικού Συμβουλίου για την παραχώρηση θέσεων στάθμευσης, καθώς και το συνολικό θεσμικό πλαίσιο για την διεξαγωγή ελέγχων εκ μέρους των δημοτικών υπηρεσιών, όταν στοχεύουν σε πράξεις ατόμων με αναπηρία που τελούνται για την ενάσκηση του δικαιώματος προσβασιμότητας και να προωθηθούν σχετικά αιτήματα και προς τρίτες υπηρεσίες, εκτός του Δήμου Αθηναίων, για την θέσπιση τυχόν διορθωτικών κανονιστικών ρυθμίσεων.

v. Να συγκεντρωθεί όλη η πληροφορία που αφορά τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες που μπορούν να ασκηθούν μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Δήμου Αθηναίων σε ευχερέστερα προσβάσιμη ιστοθέση, με ευκρινή σήμανσή της στην αρχική σελίδα.

Μέχρι σήμερα δεν έχει εκφραστεί ανταπόκριση εκ μέρους της δημοτικής αρχής ή των δημοτικών υπηρεσιών ως προς την αποδοχή ή μη των ανωτέρω προτάσεων για τα δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία.

VIII. Δραστηριότητες 2013

Ομιλίες

Στις 7.2.2013 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επισκέφθηκε κατόπιν πρόσκλησης το Συμβούλιο της 7ης Δημοτικής Κοινότητας, το οποίο ενημέρωσε για την λειτουργία του νέου θεσμού και για τις αρμοδιότητές του. Η ομιλία είναι αναρτημένη στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://athensombudsman.podomatic.com/entry/2013-02-08T05_25_40-08_00

Στις 19.2.2013 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης παρέστη στην συνεδρίαση του Συμβουλίου Ένταξης Μεταναστών του Δήμου Αθηναίων, το οποίο ενημέρωσε για την λειτουργία του θεσμού, για τις αρμοδιότητές του, καθώς και για τις υποθέσεις μεταναστών που έχει χειριστεί. Η ομιλία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης είναι αναρτημένη στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://athensombudsman.podomatic.com/entry/2013-02-21T12_59_14-08_00

Στις 23.5.2012 ο Συμπαραστάτης μετείχε ως ομιλητής στις εργασίες του Παναττικού Συνεδρίου Δημοτικών Κοινοτήτων, αναπτύσσοντας εισήγηση με θέμα: "[Η σχέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με τις Δημοτικές Κοινότητες](#)", στο Αμφιθέατρο του Δήμου Παπάγου – Χολαργού.

Στις 12.11.2013 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, δεχόμενος σχετική πρόσκληση μίλησε στην Επιτροπή Πρωτοβουλίας Κατοίκων Πλάκας, της Ελληνικής Εταιρίας Περιβάλλοντος και Πολιτισμού, σχετικά με τις δυνατότητες των πολιτών για την αξιοποίηση του νέου θεσμού. Η ομιλία είναι αναρτημένη στην διεύθυνση: http://athensombudsman.podomatic.com/entry/2013-11-12T11_42_10-08_00

Ενεργοί πολίτες στις γειτονιές της Αθήνας



Μια ημερίδα για τις επιτροπές και τους συλλόγους κατοίκων που δρουν στον Δήμο Αθηναίων

Υπουργείο Εξωτερικών - αίθουσα "Γιάννος Κρανιδιώτης" - Ακαδημίας 1
Τρίτη 3 Σεπτεμβρίου 2013
ώρα: 10.00-14.00



Η εκδήλωση διοργανείται από τον Συμπαραστάτη του Δήμου και τις Επιτροπές του Δήμου Αθηναίων σε συνεργασία με το Γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Ελλάδα και την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα.
Για εκδήλωση ενδιαφέροντος συμμετείχε απευθείας να επικοινωνήσετε στο 210-3722181 ή/και να στείλετε μήνυμα στο symparastatis@cityofathens.gr

Διοργάνωση ενημερωτικών εκδηλώσεων

"Ενεργοί πολίτες και Τοπική Αυτοδιοίκηση" ήταν το θέμα της εκδήλωσης που συνδιοργάνωσαν το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, το Γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Ελλάδα και η Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα με αφορμή το Ευρωπαϊκό Έτος Πολιτών 2013. Στην εκδήλωση που πραγματοποιήθηκε στο Γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, τοποθετήθηκαν μέλη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, δημοτικοί σύμβουλοι, καθώς και οι εθελοντές του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη. Η ομιλία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης είναι αναρτημένη στην διεύθυνση:

http://athensombudsman.podomatic.com/entry/2013-06-20T06_51_39-07_00

Σύλλογοι και επιτροπές κατοίκων που δραστηριοποιούνται για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής τους στις επτά δημοτικές κοινότητες του Δήμου Αθηναίων συμμετείχαν στις 3.9.2013

στην ημερίδα που συνδιοργάνωσε το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δήμου Αθηναίων με το Γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Ελλάδα και την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έτους Πολιτών 2013, στην αίθουσα Γιάννος Κρανιδιώτης του Υπουργείου Εξωτερικών. Οι μαγνητοσκοπημένες τοποθετήσεις των εκπροσώπων των φορέων είναι αναρτημένες στην διεύθυνση: <http://www.youtube.com/symparastatis>

Συνάντηση ενημέρωσης και ανταλλαγής απόψεων με τους συλλόγους και κινήσεις επαγγελματιών κι εμπόρων που είναι καταγεγραμμένοι στα σχετικά μητρώα των Δημοτικών Κοινοτήτων του Δήμου Αθηναίων οργάνωσε στις 20.11.2013 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης. Στο πλαίσιο της συνάντησης, οι φορείς ενημερώθηκαν για τις δραστηριότητες του νέου θεσμού, σε σχέση με καταγγελίες επιχειρήσεων και για την εξέλιξη των σχετικών διαμεσολαβήσεων που διενέργησε ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, κυρίως όσον αφορά την επιβολή κυρώσεων εκ μέρους του Δήμου, καθώς και προβλήματα στην διαδικασία αδειοδότησης, θέματα στα οποία έχει επιληφθεί δίνοντας λύσεις. Την ομιλία του Συμπαραστάτη μπορείτε να παρακολουθήσετε εδώ: <http://www.youtube.com/watch?v=5u3z5fk2PXE>



Από δεξιά: ο κ. Άρης Περουλάκης, επικεφαλής Τμήματος Επικοινωνίας, Εταιρικών Σχέσεων και Ευρωπαϊκών Δικτύων της Αντιπροσωπείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην Ελλάδα, η κ. Αγάθα Ζαρακοβίτου, υπεύθυνη επικοινωνίας του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη και ο κ. Βασίλης Σωτηρόπουλος, Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

Επικοινωνία

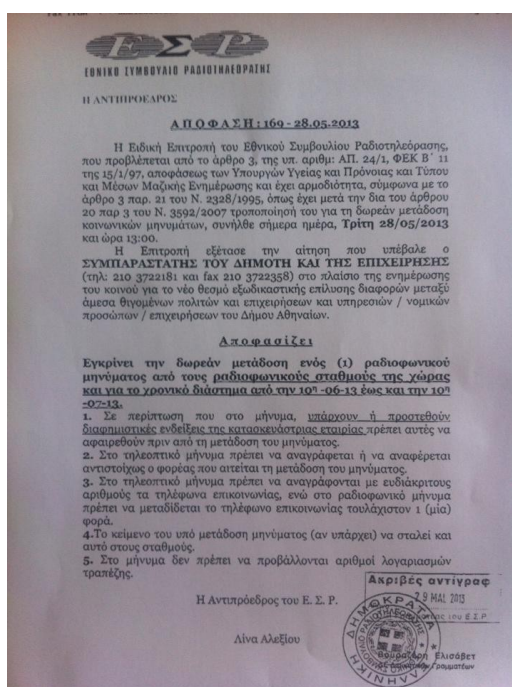
Ραδιοφωνικό μήνυμα

Προκειμένου να γνωστοποιηθεί η λειτουργία του στον Δήμο Αθηναίων, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης σε συνεργασία με τον Αθήνα 9,84 δημιούργησε ένα ραδιοφωνικό μήνυμα, το οποίο κατόπιν σχετικής απόφασης του Εθνικού Συμβουλίου Ραδιοτηλεόρασης μεταδόθηκε από όλους τους ραδιοφωνικούς σταθμούς δωρεάν, ως κοινωνικό μήνυμα, για ένα μήνα (Ιούνιο – Ιούλιο). Το μήνυμα είναι αναρτημένο στην διεύθυνση:

http://athensombudsman.podomatic.com/entry/2013-05-21T03_47_16-07_00

Δελτία τύπου 2013

Στο πλαίσιο του καθήκοντος ενημέρωσης για τις δραστηριότητές και παρεμβάσεις του, κατά το 2013, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης



δημοσίευσε τα εξής δελτία τύπου:

24.1.2013 – Περί πρότασης επιτροπής της ΚΕΔΕ για κατάργηση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης – [Δελτίο Τύπου 1/2013](#)

14.2.2013 – Ψήφισμα Δικτύου Συμπαραστατών για την καταστατική θέση και το μέλλον του θεσμού – [Δελτίο Τύπου 3/2013](#)

18.2.2013 – Σύσταση Ευρωπαϊκού Δικτύου Τοπικών Συνηγόρων του Πολίτη – [Δελτίο Τύπου 4/2013](#)

26.2.2013 – Ετήσια Έκθεση Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης 2012 – [Δελτίο Τύπου 5/2013](#)



Από την παρουσίαση της ετήσιας έκθεσης του Συμπαραστάτη για το έτος 2012, στην αίθουσα του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Αθηναίων

4.4.2013 – Ειδική Πρόταση 1/2013 για υποθέσεις επιβολής προστίμων σε πολίτες και επιχειρήσεις – [Δελτίο Τύπου 6/2013](#)

24.5.2013 – Εκδήλωση “ο ρόλος της Δημοτικής Κοινότητας και ο Δήμος του Μέλλοντος” - [Δελτίο Τύπου 7/2013](#)

21.6.2013 – Εκδήλωση “Ενεργοί πολίτες και Τοπική Αυτοδιοίκηση” - [Δελτίο Τύπου 8/2013](#)

5.7.2013 – Όχι στην κατάργηση της Δημοτικής Αστυνομίας – [Δελτίο Τύπου 9/2013](#)

26.7.2013 – Με αφορμή την συμπλήρωση του 1ου έτους από την εκλογή Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης στον Δήμο Αθηναίων – [Δελτία Τύπου και δηλώσεις δημοτικών παρατάξεων](#)

3.9.2013 – Για την ημερίδα “Ενεργοί πολίτες στις γειτονιές της Αθήνας” - [Δελτίο Τύπου 10/2013](#)

7.10.2013 – Για την σχεδιαζόμενη μείωση των εγγυήσεων διαφάνειας (τροπολογία για το Πρόγραμμα Διαύγεια και κατάργηση των Ειδικών Επιτροπών Ελέγχου Εφαρμογής της Νομοθεσίας) – [Δελτίο Τύπου 11/2013](#)

10.10.2013 – Για το Ψήφισμα 1959/2013 της Κοινοβουλευτικής Συνέλευσης του Συμβουλίου της Ευρώπης που ζητά την ενίσχυση του ρόλου των Συνηγόρων στην Ευρώπη – [Δελτίο Τύπου 12/2013](#)

14.10.2013 – Ειδική Πρόταση 2/2013 για την βελτίωση του μηχανισμού εξωδικαστικής επίλυσης οικονομικών διαφορών πολιτών με τον Δήμο Αθηναίων – [Δελτίο Τύπου 13/2013](#)

20.11.2013 – Για την θετική ανταπόκριση του Δήμου Αθηναίων στην Ειδική Πρόταση 2/2013 – [Δελτίο Τύπου 14/2013](#)

25.11.2013 – Για την συνάντηση με φορείς επαγγελματιών και εμπόρων της Αθήνας – [Δελτίο Τύπου 15/2013](#)

3.12.2013 – Ειδική Πρόταση 3/2013 για τα δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες στις διοικητικές διαδικασίες του Δήμου Αθηναίων – [Δελτίο Τύπου 16/2013](#)

10.12.2013 – Με αφορμή την Διεθνή Ημέρα Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, ο Συμπαραστάτης δημοσίευσε δελτίο τύπου που αφορά υποθέσεις που χειρίστηκε και αφορούν ανθρώπινα δικαιώματα, όπως το δικαίωμα του γάμου, η θρησκευτική ελευθερία, το δικαίωμα στην ιδιοκτησία, το δικαίωμα σεβασμού στην ιδιωτική ζωή και την κατοικία, τα δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία και τα δικαιώματα των Ατόμων Τρίτης Ηλικίας – [Δελτίο Τύπου 17/2013](#)

Παρουσία σε μέσα ενημέρωσης

Στις 3.1.2013 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ήταν προσκεκλημένος σε εκπομπή της NET. Απόσπασμα αναρτημένο στην διεύθυνση:

<http://www.youtube.com/watch?v=FZ5aDHOwCLo>

Τον Μάρτιο του 2013 ο Συμπαραστάτης έδωσε συνέντευξη στο περιοδικό Metropolis Press. Απόσπασμα από την βιντεοσκοπημένη συνέντευξης αναρτημένο στην διεύθυνση: <http://www.youtube.com/watch?v=HuGtg70jvQo>

Την 1.6.2013 ο Συμπαραστάτης έδωσε συνέντευξη στο Πρώτο Πρόγραμμα της Ελληνικής Ραδιοφωνίας. Απόσπασμα αναρτημένο στην διεύθυνση:

http://athensombudsman.podomatic.com/entry/2013-06-02T03_00_46-07_00

Στις 25.7.2013 ο Συμπαραστάτης μίλησε για την συμπλήρωση του 1ου έτους λειτουργίας του θεσμού στον Αθήνα 9,84. Απόσπασμα αναρτημένο στην διεύθυνση:

http://athensombudsman.podomatic.com/entry/2013-07-25T15_03_22-07_00

Τον Ιούλιο του 2013 ο Συμπαραστάτης έδωσε μια εφ' όλης της ύλης συνέντευξη στην διαδικτυακή πύλη

“JUDEX”. Το κείμενο είναι αναρτημένο στην διεύθυνση: <http://www.judex.gr/?p=5204>

Ευρωπαϊκό Δίκτυο Τοπικών Συνηγόρων του Πολίτη

Στις 4 και 5 Φεβρουαρίου 2013, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μετέβη στο Άμστερνταμ προσκεκλημένος του κ. Van De Pol, Συνηγόρου του Δημότη της ολλανδικής πρωτεύουσας και περιχώρων, προκειμένου να λάβει μέρος σε συνάντηση των Συνηγόρων Ευρωπαϊκών Πόλεων. Στην συνάντηση πήραν μέρος οι Συνήγοροι του Δημότη από την Αμβέρσα, το Άμστερνταμ, την Αθήνα, την Βαρκελόνη, το Χρόνιγκεν, το Παρίσι, το Ρότερνταμ, την Χάγη, την Ζυρίχη με αντικείμενο την δημιουργία μιας πρακτικής πλατφόρμας υποστήριξης και ανταλλαγής εμπειριών, για την ενίσχυση της θέσης του Συνηγόρου του Δημότη. Η συνάντηση αυτή αποτέλεσε ανταπόκριση σχετικού αιτήματος του Διεθνούς Ινστιτούτου Συνηγόρων του Πολίτη (International Ombudsman Institute), στο οποίο ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μετέχει ως θεσμικό μέλος.

Μετά την συνάντηση εκδόθηκε κοινό ανακοινωθέν των Συνηγόρων του Δημότη. Σε αυτό καταγράφηκαν τα θέματα της συζήτησης, όπως η επικοινωνία με το κοινό, οι σχέσεις με ανεπίσημους “συνηγόρους του πολίτη”, ζητήματα καταπολέμησης της διαφθοράς και υπεράσπισης ανθρώπινων δικαιωμάτων. Πέρα από τις ομοιότητες στην λειτουργία του θεσμού σε διάφορες πόλεις, καταγράφηκαν και διαφορετικές προσεγγίσεις, όπως για παράδειγμα ως προς την χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, αλλά και της αξιοποίησης του εθελοντισμού.

Οι Συνήγοροι του Δημότη ανέθεσαν στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης την προετοιμασία μιας έγγραφης τοποθέτησης και παρουσίασης ως προς την χρήση των διαδικτυακών μέσων κοινωνικής δικτύωσης από το Γραφείο Συμπαραστάτη, προκειμένου να εξεταστεί ως μια από τις καλές πρακτικές για την αποτελεσματικότερη ενάσκηση των καθηκόντων τους.



Από την ιδρυτική συνάντηση του Ευρωπαϊκού Δικτύου Τοπικών Συνηγόρων του Πολίτη. Εικονίζονται από αριστερά, η Συνήγορος του Δημότη του Παρισιού, ο Συνήγορος του Δημότη του Άμστερνταμ, η Συνήγορος του Δημότη της Αμβέρσας, ο Συνήγορος του Δημότη της Χάγης, η Συνήγορος του Δημότη της Ζυρίχης, η υπεύθυνη επικοινωνίας του Συνηγόρου του Άμστερνταμ, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Αθηναίων, η Συνήγορος του Ρότερνταμ και η υπεύθυνη επικοινωνίας της Συνηγόρου της Βαρκελώνης.

ΙΧ. Προτάσεις Ετήσιας Έκθεσης

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 5 του Ν.3852/2010, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί να προβαίνει στην διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό, στο πλαίσιο της Ετήσιας Έκθεσής του. Οι προτάσεις που διατυπώνονται παρακάτω είναι περιορισμένες καθώς απορρέουν από την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά το πρώτο έτος λειτουργίας του θεσμού στον Δήμο Αθηναίων.

1. Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στην λήψη των αποφάσεων

Υπάρχουν συγκεκριμένες θεσμικές δυνατότητες που ενώ συντείνουν στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στην λήψη των αποφάσεων του Δήμου Αθηναίων, δεν έχουν ενεργοποιηθεί ή δεν έχουν υποστηριχθεί αποτελεσματικά από την δημοτική διοίκηση.

- *Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Δημοτών και Κατοίκων (Άρθρο 63 Ν.3852/2010)*

Η κωδικοποίηση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των δημοτών και των κατοίκων θα καταστήσει σαφέστερους τους όρους συμμετοχής τους στην λήψη των αποφάσεων και θα οριοθετήσει υποχρεώσεις του Δήμου Αθηναίων που βρίσκονται σε μια "γκρίζα ζώνη" ακόμη και για τους εργαζόμενους σε αυτόν, όπως π.χ. το δικαίωμα του πολίτη για πρόσβαση στα έγγραφα των δημοτικών υπηρεσιών, τα δικαιώματα των ΑμεΑ, τα δικαιώματα των Ατόμων Τρίτης Ηλικίας. Η Χάρτα θα ήταν χρήσιμο να προβλέπει και ένα ειδικό όργανο παρακολούθησης της εφαρμογής της, όπως μια διαπαραταξιακή Επιτροπή Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων Δημοτών και Κατοίκων.

- *Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης (Άρθρο 76 Ν.3852/2010)*

Η ορατότητα και η χρησιμότητα του εν λόγω δημοτικού οργάνου πρέπει και μπορεί να ενισχυθεί με:

α) την αναζήτηση των γνωμοδοτήσεων της Δημοτικής Επιτροπής Διαβούλευσης από το ίδιο το Δημοτικό Συμβούλιο, για θέματα ευρύτερου

ενδιαφέροντος. Εάν το Δημοτικό Συμβούλιο αποφασίσει ότι είναι αναγκαία η γνωμοδότηση, τότε αυτομάτως αναγνωρίζει την λειτουργία της Δημοτικής Επιτροπής Διαβούλευσης κι επομένως την συμμετοχή των πολιτών στην λήψη των αποφάσεων,

β) την δημιουργία ιδιαίτερου διαδικτυακού τόπου της Δημοτικής Επιτροπής Διαβούλευσης στην οποία θα αναρτώνται τα στοιχεία των μελών της, η ημερήσια διάταξή της, οι γνωμοδοτήσεις της,

γ) την αποφυγή κήρυξης "ad hoc", δηλαδή άτυπων διαβουλεύσεων για διάφορα θέματα για τα οποία θα έπρεπε να τοποθετείται η Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης.

- *Συμβούλια Δημοτικών Κοινοτήτων*

Η λειτουργία των Συμβουλίων Δημοτικών Κοινοτήτων του Δήμου Αθηναίων πρέπει να υποστηριχθεί με συγκεκριμένα μέτρα. Είναι απαραίτητη η παρουσία νομικού συμβούλου κατά την διάρκεια των συνεδριάσεών τους, προκειμένου να επιλύονται άμεσα τα αμιγώς νομικά ζητήματα και να αποφεύγεται η ακύρωση των αποφάσεών τους από την Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής.

Κάθε Δημοτική Κοινότητα πρέπει να έχει επίσης την διακριτή διαδικτυακή παρουσία της, ώστε οι ενδιαφερόμενοι να έχουν πρόσβαση στα βιογραφικά των Συμβούλων, αλλά και στο σύνολο των αποφάσεών τους, ακόμη και όσων δεν αναρτώνται υποχρεωτικά στο Πρόγραμμα "Διαύγεια", όπως είναι οι γνωμοδοτικές αποφάσεις τους. Εξάλλου, η διαδικτυακή ανάρτηση του συνόλου των πληροφοριών που παράγονται από κάθε δημόσιο φορέα είναι υποχρέωση που προβλέπεται ρητά τόσο από τον Ν.3979/2011 όσο και από τον Ν.3448/2006.

Ο θεσμός των Δημοτικών Κοινοτήτων θα ενισχυθεί επίσης με την τακτική παρουσία στελεχών της Δημοτικής Αρχής (αντιδημάρχων, εντεταλμένων δημοτικών συμβούλων) στις συνεδριάσεις κατά τις οποίες συζητούνται σχετικά με τις αρμοδιότητές τους ζητήματα. Έχει καταγραφεί ότι οι κάτοικοι έχουν ιδιαίτερη ανάγκη για αυξημένη λογοδοσία, αλλά και συμβολή για επίλυση προβλημάτων από την ηγεσία, λειτουργία που ασκείται ευχερέστερα στο πλαίσιο των Συμβουλίων των Δημοτικών Κοινοτήτων, παρά στο Δημοτικό Συμβούλιο.

- Τοπικό Δημοψήφισμα (Άρθρο 216 Ν.3463/2006)

Το δημοψήφισμα μπορεί να αποτελέσει ένα ισχυρότατο θεσμικό εργαλείο για τον Δήμο Αθηναίων, στις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες η διοικητική δομή του υφίσταται επιθέσεις από το κεντρικό κράτος. Η πρόθεση του νομοθέτη να αποφιλώσσει τον Δήμο από έναν δημοτικό θεσμό (όπως συνέβη με την Δημοτική Αστυνομία και τους σχολικούς φύλακες) ή, αντίστροφα, η βούληση του Δήμου για θετική νομοθέτηση σε ένα τοπικό ζήτημα μπορεί να τύχει ευμενέστερης αντιμετώπισης όταν συνοδεύεται από την λαϊκή ετυμηγορία.

Η άμεση κήρυξη δημοψηφίσματος μετά από την ανακοίνωση τέτοιας πρόθεσης εκ μέρους του κράτους, αφενός ενεργοποιεί τον πιο αυθεντικό τρόπο καταγραφής της βούλησης του εκλογικού σώματος κι αφετέρου παράγει σημαντική πολιτική δεσμευτικότητα για την κατεύθυνση που θα αναζητήσει ο εθνικός νομοθέτης ή και η κανονιστικώς δρώσα διοίκηση.

Το δημοψήφισμα μπορεί να αποτελέσει επίσης ένα μέσο πίεσης για την θετική νομοθέτηση, όπως λ.χ. για την επαναφορά (ή μη) ενός θεσμού που καταργήθηκε. Πάντοτε όμως θα πρέπει να τηρείται η αρχή της μη διεξαγωγής δημοψηφισμάτων για τις περιπτώσεις που η απόφαση αφορά ανθρώπινα δικαιώματα: δυσχερώς θα υποστηριζόταν δημοψηφισματικά μια πρόταση νόμου για τον εξορθολογισμό του θεσμικού πλαισίου για τα εκδιδόμενα πρόσωπα ή το δικαίωμα του συνέρχεσθαι.

2. Επίλυση οικονομικών διαφορών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

Μια από τις προτάσεις που έχει υπογραμμίσει και επαναφέρει πολλές φορές ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης είναι η οργάνωση και θέση σε λειτουργία ενός ορθολογικού, δίκαιου, άμεσου, διαφανούς μηχανισμού εξωδικαστικής επίλυσης των οικονομικών διαφορών του Δήμου με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η πρόταση για την ενεργοποίηση της Οικονομικής Επιτροπής στο πλαίσιο της σχετικής της αρμοδιότητας έχει ήδη ενταχθεί στο πλαίσιο της υλοποίησης, αν και απαιτείται ακόμη σημαντικός συντονισμός των υπηρεσιακών παραγόντων και κυρίως πολιτική βούληση για την επίλυση των προβλημάτων, ακόμη κι όταν αυτό οδηγήσει τελικά στην μείωση των εσόδων, όταν αποδεικνύεται πέραν πάσης αμφιβολίας ότι η επιδίωξη της είσπραξης τους προσκρούει σε νομικές διατάξεις.

- "Ομάδα δράσης" (task force) για την επίλυση προβλημάτων δέσμευσης ακίνητης περιουσίας

Ήδη στην παρούσα Ετήσια Έκθεση έχουν καταγραφεί περιπτώσεις πολυετούς δέσμευσης ιδιοκτησιών. Όσες φορές κι αν παρενέβη ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης για ζητήματα αναγκαστικών απαλλοτριώσεων το αποτέλεσμα ήταν σοβαρές καθυστερήσεις και, τελικά, αναποτελεσματικότητα στην εξυπηρέτηση των ενδιαφερομένων. Χρειάζεται άμεσος συντονισμός διαφορετικών υπηρεσιών του Δήμου Αθηναίων, δηλαδή του Τμήματος Δημοτικής Περιουσίας της Δ/σης Οικονομικών με την Δ/ση Σχεδίου Πόλεως & Δόμησης και της Νομικής Διεύθυνσης. Μια τριμελής Ομάδα Δράσης που θα ασχοληθεί μόνο με αυτό το θέμα, με σκοπό την οριστική διεκπεραίωση των εκκρεμοτήτων όσον αφορά την δέσμευση ακίνητης περιουσίας θα μπορούσε να οδηγήσει σε χειροπιαστά αποτελέσματα σε σύντομο χρόνο.

- Υποβολή πρότασης νόμου για καταβολή οφειλών σε δόσεις

Το νομοθετικό κενό σε σχέση με την ρύθμιση των υποχρεώσεων των πολιτών απέναντι στον Δήμο έχει οδηγήσει ακόμη και σε κατασχέσεις ακινήτων για ασήμαντα ποσά. Είναι αντιληπτό ότι η υποχρέωση για κατάσχεση δεν αποτελεί διακριτική ευχέρεια, αλλά δέσμια αρμοδιότητα για τους υπόλογους του Δήμου Αθηναίων. Ωστόσο, η νομοθετική προώθηση της δυνατότητας ρύθμισης

σε σημαντικό αριθμό δόσεων θα μπορούσε να καταστήσει πιο ρεαλιστική την δυνατότητα αποπληρωμής των οφειλών.

- Ειδικό τέλος καταστημάτων ειδών ενθυμίων και δώρων

Το θέμα έχει τεθεί σε σειρά διαμεσολαβήσεων, στην παρούσα Ετήσια Έκθεση (βλ. ανωτ. σελ. 21) αλλά και στην Ετήσια Έκθεση 2012 του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Η λήψη απόφασης του Δημοτικού Συμβουλίου εντός του 2013, βάσει της οποίας δεν απαιτείται η ύπαρξη ειδικού σήματος του Ε.Ο.Τ. ως προϋπόθεση για την ένταξη μιας επιχείρησης στην εν λόγω προϋπόθεση δεν επέλυσε το ζήτημα, αντιθέτως προσέθεσε νέα προβλήματα από την αναδρομική εφαρμογή της, για περιπτώσεις επιχειρήσεων που φέρονται ως υπόχρεες για τον χρόνο πριν η απόφαση αναρτηθεί στην Διαύγεια και μάλιστα χωρίς αυτή να περιλαμβάνει μεταβατικές διατάξεις ή διατάξεις για το διαχρονικό δίκαιο. Ο επιχειρηματικός κόσμος της Αθήνας έχει προ πολλού καταθέσει τις προτάσεις του για το θέμα αυτό. Ο Δήμος Αθηναίων μπορεί να επιλύσει το πρόβλημα με την λήψη κατάλληλης απόφασης του δημοτικού συμβουλίου που θα οριοθετεί με αντικειμενικότητα τα κριτήρια, καθώς και τον χρόνο θέσης του σε ισχύ.

3. Ασφάλεια και πρόληψη της εγκληματικότητας

Με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, ελάχιστες είναι οι δυνατότητες που διαθέτουν οι υπηρεσίες του Δήμου Αθηναίων για την ενίσχυση της ασφάλειας των κατοίκων και την πρόληψη της εγκληματικότητας.

Υπαρκτή δυνατότητα και αποκλειστική ευθύνη του Δήμου Αθηναίων είναι ο επαρκής δημοτικός φωτισμός. Επί του παρόντος, οι πολίτες είναι εκείνοι που επισημαίνουν τις ελλείψεις – συχνά με αλληπάλληλα τηλεφωνήματα, χωρίς άμεσο αποτέλεσμα – κι όχι αυτεπαγγέλτως οι ίδιες οι αρμόδιες υπηρεσίες. Αυτό ενδεχομένως οφείλεται στην υποστελέχωση των υπηρεσιών, ενώ οι καθυστερήσεις στην αποκατάσταση συχνά οφείλονται στην έλλειψη του κατάλληλου υλικού, ζήτημα που σχετίζεται με οικονομικές και νομικές προϋποθέσεις για την σχετική προμήθεια. Ωστόσο

ο ηλεκτροφωτισμός είναι ζωτικής σημασίας συνθήκη για την ασφάλεια μέσα στην πόλη και η ευθύνη του Δήμου ως προς αυτό το θέμα είναι πλήρης και αποκλειστική.

Μία υποχρέωση του Δήμου που σχετίζεται με την πρόληψη και την καταπολέμηση της εγκληματικότητας είναι η αυστηρή τήρηση του νομοθετικού πλαισίου για την επιβολή κυρώσεων σε παραβατικά καταστήματα. Η δυνατότητα αυτή βρίσκεται μεν σε εφαρμογή, αλλά η αποτελεσματικότητά της προσκρούει στην επί του παρόντος έλλειψη ενός πλήρους ελεγκτικού μηχανισμού που θα είναι σε θέση να προβαίνει σε πλήρη έλεγχο των καταστημάτων, καταγράφοντας κάθε μορφή παράβασης (υγειονομική, πολεοδομική, ποινική).

Η ασφάλεια των πολιτών και η πρόληψη της εγκληματικότητας στην πρωτεύουσα της Χώρας πρέπει να είναι αντικείμενο ρύθμισης εκ μέρους του Δήμου. Ο Δήμος Αθηναίων, δεν νοείται να μην διαθέτει έναν επιχειρησιακά ολοκληρωμένο μηχανισμό επιβολής του νόμου, τόσο σε σχέση με την καταπολέμηση της παράνομης στάθμευσης και του παρεμπορίου, όσο και σε σχέση με την παραβατικότητα των επιχειρήσεων και την εγκληματικότητα στον κοινόχρηστο χώρο. Ο Δήμος Αθηναίων χρειάζεται μια Μητροπολιτική Αστυνομία, η οποία θα έχει σχεδιαστεί και εκπαιδευτεί κατάλληλα, σύμφωνα και με τα πρότυπα των αντίστοιχων θεσμών σε άλλες πρωτεύουσες της Ευρώπης και του κόσμου και θα διαθέτει επαρκείς αρμοδιότητες και πόρους για την εκπλήρωση της αποστολής της. Η επεξεργασία ενός ολοκληρωμένου προγράμματος, τόσο ως προς την νομική υποδομή, όσο και ως προς την διοικητική οργάνωση, την εκπαίδευση και την εν γένει υλοποίηση πρέπει να αποτελέσει μια πρωτοβουλία της δημοτικής αρχής, κατόπιν ευρείας θεσμικής διαβούλευσης, με τα αρμόδια όργανα και τους πολίτες (Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης) και με τοποθέτηση του εκλογικού σώματος (τοπικό δημοψήφισμα) πριν την υποβολή στον εθνικό νομοθέτη της συνολικής πρότασης για την σύσταση Μητροπολιτικής Αστυνομίας.

4. Αναβάθμιση του κοινόχρηστου χώρου

Αποτελεί κοινή παρατήρηση ότι η Αθήνα υπολείπεται σε υποδομές όσον αφορά τους κοινόχρηστους χώρους, καθώς και στην προστασία τους και την διασφάλιση του ίδιου του

κοινόχρηστου χαρακτήρα τους. Ο εξοπλισμός του κοινόχρηστου χώρου με σύγχρονες εγκαταστάσεις και η επαρκής φροντίδα και μέριμνα για την ποιοτική συντήρησή του θα έπρεπε να είναι η κεντρική προτεραιότητα κάθε συμμετοχής του Δήμου Αθηναίων σε προγράμματα χρηματοδότησης.

Οι υποδομές αυτές δεν είναι εφικτό να εξασφαλιστούν στην έκταση που είναι αναγκαίες στον Δήμο Αθηναίων με την συνδρομή χορηγιών και εθελοντικών δράσεων, χωρίς την αποφυγή παράπλευρών επιπτώσεων που μπορεί να θέσουν σε αμφισβήτηση την διαφανή και αυτοτελή λειτουργία του Δήμου Αθηναίων. Οι εθελοντικές δράσεις και οι χορηγίες πρέπει να διατηρούν τον συμπληρωματικό χαρακτήρα τους, με σεβασμό πάντοτε του θεσμικού πλαισίου (π.χ. προηγούμενες αδειοδοτήσεις), αλλά και με την σχετική διαβούλευση και συνεννόηση με τις Δημοτικές Κοινότητες και τους κατοίκους, ώστε να μην προκαλούνται συνειρμοί επιβολής και παράκαμψης των αρμόδιων οργάνων, ιδίως όταν αυτά είναι αιρετά.

Η αναβάθμιση του κοινόχρηστου χώρου προϋποθέτει εκτενέστατη καταγραφή των προβλημάτων, με την διενέργεια αυτοψιών από μικτά κλιμάκια της Δ/σης Κοινόχρηστων Χώρων, της Δ/σης Οδοποιίας & Αποχέτευσης, της Δ/σης Σχεδίου Πόλεως & Δόμησης και πιθανώς και άλλων τεχνικών υπηρεσιών του Δήμου Αθηναίων. Η καταγραφή αυτή πρέπει να θέσει σε προτεραιότητα την αποκατάσταση των επικίνδυνων κατασκευών σε οδούς, πεζοδρόμια, άλση (π.χ. στο άλσος Προμπονά), πλατείες και χώρους πρασίνου, καθώς και στα φρεάτια. Μια διαδικτυακή εφαρμογή με την οποία οι πολίτες θα μπορούσαν να φωτογραφίζουν με κινητό τηλέφωνο το τεχνικό πρόβλημα και να το αποστέλλουν άμεσα στην αρμόδια υπηρεσία θα διευκόλυνε ιδιαίτερα την εποπτεία των κοινόχρηστων χώρων με την ενεργοποίηση κατοίκων κι επισκεπτών της πόλης.

Παράλληλα, αναγκαία είναι και η επιτάχυνση στην υλοποίηση αποφάσεων που έχουν ήδη ληφθεί από το Δημοτικό Συμβούλιο, αλλά δεν έχουν ενταχθεί στο τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου, όπως, κατά κύριο λόγο οι αποφάσεις για την πεζοδρόμηση οδών, την απότμηση γωνιών και την διαμόρφωση νέων χώρων πρασίνου. Είναι επείγουσα ανάγκη οι ήδη ληφθείσες αποφάσεις να δρομολογηθούν προς υλοποίηση,

χωρίς περαιτέρω καθυστέρηση.

Μια παράμετρος που πρέπει να λαμβάνεται ιδιαίτερα υπόψη σε κάθε επέμβαση του Δήμου στον κοινόχρηστο χώρο είναι η διασφάλιση του δικαιώματος προσβασιμότητας και προσπέλασης από Άτομα με Αναπηρία και από Άτομα Τρίτης Ηλικίας. Η προσβασιμότητα και η προσπέλαση έχουν πλέον καταστεί νομικώς δεσμευτικά ανθρώπινα δικαιώματα σύμφωνα με το διεθνές δίκαιο που έχει κυρωθεί και από την Ελλάδα (βλ. Ειδική Πρόταση 3/2013) και κάθε διοικητικό μέτρο ή υλική ενέργεια της διοίκησης πρέπει να λαμβάνει πάντοτε υπόψη και αυτόν τον παράγοντα.

Οι απροειδοποίητες αφαιρέσεις εξοπλισμού όπως είναι λ.χ. τα παγκάκια έχει καταγραφεί ότι προκαλούν αναστάτωση στους κατοίκους (όπως συνέβη πέρσι με την απομάκρυνση τέτοιων αντικειμένων από πλατεία στην Πλάκα) και αποθαρρύνουν την ελεύθερη κίνηση των πεζών σε χώρους που προορίζονται αποκλειστικά για αυτούς.

Κοινό τόπο αποτελεί ότι είναι αναγκαίος ο καθορισμός χρήσεων γης στον Δήμο Αθηναίων, αρμοδιότητα που ως γνωστόν δεν ανήκει στην σφαίρα των αποφάσεων που λαμβάνει το Δημοτικό Συμβούλιο. Ωστόσο, ο Δήμος μπορεί να κινήσει την έναρξη ή τα προκαταρκτικά στάδια της διαδικασίας που καταλήγει στον καθορισμό ή την επικαιροποίηση των χρήσεων γης, με την πραγματοποίηση σχετικών αυτοψιών, μελετών, διαβουλεύσεων και τη λήψη γνωμοδοτικών αποφάσεων. Το δυσκίνητο της διαδικασίας για την έκδοση προεδρικών διαταγμάτων χρήσεων γης δεν μπορεί πλέον να αποτελεί δικαιολογία για τον Δήμο Αθηναίων, εάν αυτός έχει εκπληρώσει το δικό του μέρος των απαιτούμενων ενεργειών. Περαιτέρω, ο Δήμος Αθηναίων είναι σε θέση να πιέσει για την ταχύτερη επεξεργασία των αιτημάτων του, δημιουργώντας ένα διαδικτυακό Παρατηρητήριο Καθορισμού Χρήσεων Γης, στο οποίο θα δημοσιεύεται ανά πάσα στιγμή το στάδιο στο οποίο βρίσκεται η διαδικασία, όταν θα είναι η ώρα των υπηρεσιών του κεντρικού κράτους να ασκήσουν τις δικές τους αρμοδιότητες.

5. Αμεσότερη και διαφανέστερη εξυπηρέτηση των πολιτών

Ενώ ο Δήμος διαθέτει ένα σύνολο υποδομών για την εξυπηρέτηση των πολιτών, οι καθυστερήσεις εξακολουθούν να είναι σημαντικές, ακόμη και για απλές υποθέσεις. Αυτό οφείλεται σε σημαντικό βαθμό στο χαμηλό επίπεδο διαφάνειας, κι επομένως, επιτακτικότητας που παρουσιάζει ένα αίτημα όταν υποβάλλεται, για παράδειγμα, τηλεφωνικά, στην “Γραμμή του Δημότη”, από την οποία προωθείται απευθείας στην αρμόδια υπηρεσία, η οποία όμως μπορεί να το εντάσσει απλώς σε μια σειρά αιτημάτων που δεν τίθενται σε πρώτη προτεραιότητα.

Η αυξημένη διαφάνεια με την οποία χειρίζεται ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης τις καταγγελίες που δέχεται, με την ανάρτηση καθεμιάς (ως τίτλο), καθώς και των ενεργειών που ακολούθησαν (ανωνυμοποιημένα) στην ιστοσελίδα του, εκτός του ότι αυτό προβλέπεται από τον Ν.3979/2011, έχει ως αποτέλεσμα, σε έναν βαθμό, την μεταβολή των προτεραιοτήτων των δημοτικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες γνωρίζουν ότι το αίτημα και ο χρόνος υποβολής του έχει δημοσιοποιηθεί, επομένως, η ικανοποίησή του δεν αφορά πλέον μόνο τον μεμονωμένο αιτούντα, αλλά και κάθε ενδιαφερόμενο που παρακολουθεί την ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Αυτή η μέθοδος πρέπει να επεκταθεί σε κάθε αίτημα που υποβάλλεται στον Δήμο Αθηναίων, προς ενέργεια των υπηρεσιών του, τουλάχιστον όταν υποβάλλεται εξ αποστάσεως, ιδίως διαδικτυακά ή τηλεφωνικά. Η μη αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη δεν πρέπει να οδηγεί την δημοτική υπηρεσία να υποτιμά το αίτημα και ένας τρόπος για την αντιμετώπιση του ενδεχόμενου αυτού είναι η επαύξηση της δημοσιότητας του αιτήματος, πάντοτε βέβαια με σεβασμό των προσωπικών δεδομένων και άλλων πληροφοριών που ενδέχεται να εξατομικεύουν τον πολίτη που έχει υποβάλει το αίτημα προκαλώντας έτσι πρόσθετα προβλήματα.

Ειδικότερα, πρόσθετα στοιχεία που θα πρέπει να εξεταστεί κατά πόσον θα ήταν σκόπιμο να εμπλουτίσουν το Κέντρο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης θα ήταν ενδεχομένως ο αριθμός και το είδος των βεβαιωμένων παραβάσεων των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.. Ένα

άλλο καταγεγραμμένο πρόβλημα είναι ότι το Κέντρο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης δεν περιλαμβάνει στοιχεία για τις άδειες των καταστημάτων που δεν έχουν επιστραφεί. Μια συντονισμένη ενέργεια για την επιβολή κυρώσεων στα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δεν έχουν επιστρέψει τις άδειες, προκαλώντας έτσι αλλοίωση των στοιχείων της βάσης δεδομένων του Δήμου, θα μπορούσε να συμβάλλει στην πιο πιστή εκπλήρωση των υποχρεώσεων των ενδιαφερομένων. Πάντως κάθε σχετική απόφαση θα πρέπει να ληφθεί κατόπιν σχετικής διαβούλευσης και συνεννόησης με όλους τους σχετικούς φορείς και παράγοντες και δεν θα πρέπει να λαμβάνεται μονομερώς. Η δημοκρατική νομιμοποίηση δεν εξαντλείται πάντοτε στην έκδοση της απόφασης από το αρμόδιο όργανο, ακόμη κι αν είναι αιρετό, αλλά ενδέχεται να προϋποθέτει ευρύτερες συναινέσεις για τους φορείς και αποδέκτες νέων υποχρεώσεων.

ΙΧ. Στόχοι για το 2014

Μια ολοκληρωμένη ετήσια έκθεση πρέπει να περιλαμβάνει και στοιχεία σχεδιασμού για το μέλλον, ώστε να διορθωθούν λάθη που έγιναν και να βελτιστοποιηθεί η απόδοση του θεσμού. Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τέσσερις στόχοι που επιδιώκεται να επιτευχθούν κατά τη λειτουργία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης το έτος 2014.

Ενίσχυση αποτελεσματικότητας διαμεσολαβήσεων

Το ζητούμενο σε κάθε θεσμό διαμεσολάβησης είναι η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεών του. Ο στόχος που είχε τεθεί με την Ετήσια Έκθεση 2012 ήταν η προώθηση στο Δημοτικό Συμβούλιο όλων των υποθέσεων στις οποίες δεν δόθηκε λύση από τις δημοτικές υπηρεσίες, με την σύνταξη Ειδικής Πρότασης προς τον Δήμαρχο. Η μέθοδος αυτή δεν λειτούργησε, καθόσον οι Ειδικές Προτάσεις δεν εισάγονται στην ημερήσια διάταξη του Δημοτικού Συμβουλίου ή δεν εισάγονται με σχετικές εισηγήσεις ώστε να είναι εφικτή η λήψη σχετικής απόφασης.

- Για τον λόγο αυτόν, ήδη με τον Αναθεωρημένο Κώδικα Λειτουργίας του 2014 ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επέλεξε ως νέα μορφή ενεργοποίησης του Δημοτικού Συμβουλίου την κοινοποίηση των περιπτώσεων μη συμμόρφωσης απευθείας στους ίδιους τους δημοτικούς συμβούλους, με την συγκατάθεση των ενδιαφερομένων. Με τον τρόπο αυτόν, οι δημοτικοί σύμβουλοι ενημερώνονται άμεσα κι επίσημα για τα συγκεκριμένα προβλήματα και οι διαμεσολαβήσεις του Συμπαραστάτη μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο συζήτησης στο Δημοτικό Συμβούλιο ανεξάρτητα από την βούληση της δημοτικής αρχής.

- Επιπλέον, ο Συμπαραστάτης έχει ήδη προωθήσει στο Υπουργείο Εσωτερικών ρυθμίσεις για την άμεση εισαγωγή θεμάτων στην ημερήσια διάταξη εκ μέρους του ίδιου και την ρητή κατοχύρωση της δυνατότητάς του για παρέμβαση στο Δημοτικό Συμβούλιο. Στόχος για το 2014 είναι επίσης ο συντονισμός δράσεων με άλλους ελεγκτικούς φορείς, όπως η Αποκεντρωμένη Διοίκηση και ο Συνήγορος του Πολίτη.

Ανεξάρτητα από τα ανωτέρω, πάντως, η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων του Συμπαραστάτη κατά το 2013 αυξήθηκε για πάνω από 10 ποσοστιαίες μονάδες.

Βελτίωση επικοινωνίας με την κοινωνία των πολιτών

- Το 2013 ο Συμπαραστάτης οργάνωσε εκδηλώσεις για τον εθελοντισμό καθώς και για τους συλλόγους και τις κινήσεις κατοίκων που δραστηριοποιούνται στα διαμερίσματα του Δήμου Αθηναίων. Στο πλαίσιο αυτών των εκδηλώσεων αναδείχθηκε και η αναρμοδιότητά για διαμεσολάβηση σε καταγγελίες που υποβάλλονται από συλλογικότητες, καθώς το σχετικό άρθρο 77 του Καλλικράτη αναφέρεται μόνο σε "άμεσα θιγόμενους πολίτες και επιχειρήσεις" κι όχι σε νομικά πρόσωπα, όπως είναι τα σωματεία. Για τον λόγο αυτόν, έχει ήδη προταθεί στο Υπουργείο Εσωτερικών η μεταβολή της διατύπωσης ώστε καταγγελία να έχουν δικαίωμα να υποβάλλουν παραδεκτώς άμεσα θιγόμενα "φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή ενώσεις προσώπων", όπως ισχύει και βάσει του Ν.3094/2003 για τον Συνήγορο του Πολίτη.

- Ανεξάρτητα από τα παραπάνω, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης εντός του 2014 θα αναζητήσει την συνεννόηση με τις οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και πέραν των συλλόγων και κινήσεων κατοίκων, προκειμένου να συντονιστούν δράσεις και να υπάρξει πιο οργανωμένη αντιμετώπιση προβλημάτων της Αθήνας.