



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

**ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2015
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ**

ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ

ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- ΕΙΣΑΓΩΓΗ
- ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ
- ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΣ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
- ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ
- ΕΚΛΟΓΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ
- ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ & ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
- ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΑ ΕΤΟΥΣ 2015
- ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ
- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ
- ΣΤΟΧΟΙ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης -Πρόγραμμα Καλλικράτης, αναδιάρθρωσε την αυτοδιοίκηση σε δύο βαθμίδες, τους Δήμους και τις Περιφέρειες, η οποία αποτελεί την προϋπόθεση της διοικητικής και οικονομικής της αυτοτέλειας, που κατοχυρώνεται από το Σύνταγμα. Ο άνω νόμος εναρμονίστηκε με αρχές και αξίες που αποτελούν τη βάση για το ευρύτερο πλαίσιο μέσα στο οποίο εφαρμόζεται, που είναι αυτό της Ευρωπαϊκής Ένωσης(**Συνθήκη Λισσαβόνας 2009**) Οι ρυθμίσεις του Καλλικράτη σαν στόχο είχαν να εξασφαλίσουν για την σύγχρονη αυτοδιοίκηση τον χαρακτήρα της εγγύτητας στην λήψη αποφάσεων, της χρηστής διακυβέρνησης, της εποπτείας και του ελέγχου, της κοινωνικής και οικονομικής συνοχής, της ενίσχυσης του ρόλου και των δικαιωμάτων του πολίτη, του σεβασμού, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και ουσιαστικά της πολυεπίπεδης διακυβέρνησης.

Το μοντέλο «**Πολυεπίπεδης διακυβέρνησης**», όπως αυτό αποτυπώθηκε στην Λευκή Βίβλο για την διακυβέρνηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης, υιοθετήθηκε από την **ολομέλεια της Επιτροπής των Περιφερειών της Ευρωπαϊκής Ένωσης** την 17 Ιουνίου 2009 ως σύγχρονη και αναγκαία αντίληψη για την άσκηση της ευρωπαϊκής πολιτικής, καθώς οι περιφερειακές και τοπικές αρχές της Ευρώπης αναλαμβάνουν να υλοποιήσουν τον κύριο όγκο της κοινοτικής νομοθεσίας (περίπου 70%) και καθίστανται ουσιαστικός παράγοντας υλοποίησης του Ευρωπαϊκού Σχεδίου για την οικονομική ανάκαμψη.

Με τον **ν.3852/2010 -Πρόγραμμα Καλλικράτης**, για πρώτη φορά εισήχθη στην Ελληνική έννομη τάξη ο Θεσμός του Συμπαραστάτη, ο οποίος αποτέλεσε **καινοτομία** για τα ελληνικά αυτοδιοικητικά δεδομένα.

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ

Ο θεσμός του «**Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης**», σε επίπεδο Περιφέρειας, εισήχθη με το άρθρο **179 του ν.3852/2010**,. Οι λόγοι που στοιχειοθετούν τη θεσμοθέτηση και την αποστολή του οργάνου αυτού είναι κυρίως τα προβλήματα κακοδιοίκησης στις Περιφέρειες, τα παράπονα αρκετών πολιτών για μεροληψία και επιλεκτική πρόσβαση στα κέντρα αποφάσεων των περιφερειακών αρχών, αλλά και η υπερφόρτωση του Περιφερειάρχη και των Αντιπεριφερειάρχων από αιτήματα και παράπονα μεμονωμένων πολιτών και ομάδων.

Ο θεσμός υιοθετήθηκε από την Ελληνική έννομη τάξη, κατόπιν σειράς Συστάσεων και Ψηφισμάτων του Συμβουλίου της Ευρώπης Ένωσης.

{ Συγκεκριμένα, ήδη από τη δεκαετία του **1980**, το **Συμβούλιο της Ευρώπης Ένωσης** είχε εισηγηθεί στα κράτη μέλη του την δημιουργία ανεξάρτητων αρχών σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, με αντικείμενο τον έλεγχο της κακοδιοίκησης και της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων με διαμεσολαβητικό κι εξωδικαστικό τρόπο, ώστε οι πολίτες να μην χρειάζεται να προσφεύγουν κατευθείαν στην δικαιοσύνη.

Το Συμβούλιο της Ευρώπης έχει εκδώσει τη συλλογή Συστάσεων και Ψηφισμάτων Ανάμεσα σε αυτά τα θεσμικά κείμενα περιλαμβάνονται και τα εξής :

- Το 1985, η **Επιτροπή Υπουργών του Συμβουλίου τα Ευρώπης ψήφισε την Σύσταση R (85) 13 «για τον θεσμό του Ombudsman»**, καλώντας τα κράτη να διορίσουν Συνηγόρους σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο ή σε ειδικούς τομείς της δημόσιας διοίκησης.

- Το **Κογκρέσο των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης ψήφισε την Σύσταση 81 (1999)** «για τον ρόλο των Τοπικών και Περιφερειακών διαμεσολαβητών/ Συνηγόρων του πολίτη και την υπεράσπιση των δικαιωμάτων των

πολιτών», με την οποία κάλεσε τις Κυβερνήσεις των κρατών - μελών που έχουν τέτοιον θεσμό (Συνηγόρου του Πολίτη) να λάβουν μέτρα εισαγωγής τους και σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο.

- **Το 1999, το ίδιο όργανο του Συμβουλίου της Ευρώπης θέσπισε το Ψήφισμα 80 (1999)** «για τον ρόλο των τοπικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο»

- **Το 2004, το ίδιο όργανο του Συμβουλίου της Ευρώπης ψήφισε την Σύσταση 159 (2004)** «για τους Περιφερειακούς Συνηγόρους του Πολίτη: ένας θεσμός στην υπηρεσία των δικαιωμάτων των πολιτών». Σε αυτό καλούνται τα κράτη - μέλη να διευκολύνουν τις περιφέρειές τους να εφαρμόσουν τον θεσμό των περιφερειακών Συνηγόρων του Πολίτη, εάν αυτός δεν υπάρχει ήδη.

-**Πρόσφατο ψήφισμα της κοινοβουλευτικής Συνέλευσης του Συμβουλίου της Ευρώπης με αριθμό 1959/2013** και τίτλο «Ενισχύοντας το θεσμό του Συνηγόρου στην Ευρώπη» που διενεργήθηκε στις 04-10-2013 και το οποίο απευθύνεται στα κράτη, ζητώντας να λάβουν μέτρα για την ενδυνάμωση των ανεξάρτητων διαμεσολαβητών μεταξύ πολιτών και διοίκησης.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΣ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης αποτελεί **αυτοτελές όργανο της Περιφέρειας**, που διερευνά καταγγελίες που αφορούν σε περιπτώσεις κακοδιοίκησης στις υπηρεσίες της Περιφέρειας και μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του, επιβλέπει την ορθή και νομότυπη λειτουργία των διοικητικών υπηρεσιών και ενεργεί ως διαμεσολαβητής στη σχέση των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις υπηρεσίες της Περιφέρειας, των νομικών της προσώπων και των επιχειρήσεων της, **ενώ υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες της**

Περιφέρειας. Επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στις αρμοδιότητες του έπειτα από ενυπόγραφη και επώνυμη καταγγελία και αναφορά κάθε ενδιαφερόμενου, φυσικού ή νομικού προσώπου.

Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- 1. Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης έχει ως αποστολή την διαμεσολάβηση μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων και των Υπηρεσιών της Περιφέρειας, των νομικών της προσώπων και των επιχειρήσεων της, με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών και των επιχειρήσεων, την έγκαιρη καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, την τήρηση της νομιμότητας, τη διασφάλιση της αμεροληψίας των Περιφερειακών Αρχών, τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων.**
- 2. Μέσα στις αρμοδιότητες του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης, είναι να δέχεται και να διερευνά καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων, όσον αφορά την συμπεριφορά και λειτουργία των οργάνων και των υπηρεσιών της Περιφέρειας, των νομικών της προσώπων και των επιχειρήσεων της, που παραβιάζουν δικαιώματα, προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων, δηλαδή κάθε ενέργειας ή παράλειψης που αντιβαίνει, μεταξύ άλλων, και στις αρχές της χρηστής διοίκησης και της νομιμότητας ή επιφέρει παράνομα ζημιά στο δημόσιο ή τρίτους. Η ύπαρξη άμεσου έννομου συμφέροντος αποτελεί προϋπόθεση του παραδεκτού της υποβαλλόμενης καταγγελίας στον Περιφερειακό Συμπαραστάτη. Ως εκ τούτου, δεν νομιμοποιείται κανείς να υποβάλλει καταγγελία για υπόθεση άλλου.**
- 3. Διερευνά τις περιπτώσεις κατά τις οποίες, όργανο ή υπάλληλος των Υπηρεσιών της Περιφέρειας, των νομικών της προσώπων και επιχειρήσεών της :**
 - α) προσβάλλει με πράξη ή παράλειψη δικαίωμα ή συμφέρον που προστατεύεται τόσο από τους κανόνες του δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και από το Σύνταγμα και τον Νόμο, β) αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από τελεσίδικη ή προσωρινά εκτελεστή δικαστική*

απόφαση, γ) αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από διάταξη Νόμου ή από ατομική διοικητική πράξη, δ) ενεργεί ή παραλείπει νόμιμη οφειλόμενη ενέργεια, κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας κατά κατάχρηση εξουσίας.

4. Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης ως αυτοτελές όργανο της Περιφέρειας, αφενός λειτουργεί προς τα έξω ως εσωτερικός ελεγκτικός μηχανισμός, δηλαδή επιβλέπει την ορθή και νομότυπη λειτουργία των διοικητικών υπηρεσιών και προβλημάτων κακοδιοίκησης που είτε ο ίδιος εντοπίζει, είτε πολύ συχνά αναφέρουν σε αυτόν οι ίδιες οι Υπηρεσίες ζητώντας τη συνδρομή του, καταγράφει τις διοικητικές διαδικασίες που εφαρμόζουν οι Υπηρεσίες της Περιφέρειας και προβαίνει σε προτάσεις για την βελτίωσή τους, αφετέρου δε προς τα έξω ενεργεί ως διαμεσολαβητής στη σχέση πολιτών και επιχειρήσεων με τις Υπηρεσίες της Περιφέρειας, των Νομικών της Προσώπων και των Επιχειρήσεών της. Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης προτάσσει πάνω από όλα τα δικαιώματα και το συμφέρον του απλού πολίτη . Συμπαρίσταται σε όλους τους υπαλλήλους της Περιφέρειας, σε όλους τους πολίτες της χώρας, επιλύει θέματα κακοδιοίκησης και εναντιώνεται σε θέματα διαφθοράς.
5. Δεν διαθέτει κανονιστική εξουσία αλλά μόνο υποστηρικτική του έργου της Περιφέρειας. Οι γνωμοδοτήσεις και οι προτάσεις του, που υποβάλλονται στον Περιφερειάρχη και υποχρεωτικά κοινοποιούνται στο Περιφερειακό Συμβούλιο και στον Εκτελεστικό Γραμματέα της Περιφέρειας, πρέπει να αφορούν τις αποφάσεις της Περιφέρειας μόνον σε θέματα νομιμότητας της περιφερειακής δραστηριότητας.

ΕΚΛΟΓΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ.

Ο θεσμός του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης εισήχθη με το άρθρο 179 του Ν.3852/2010 στο σύστημα του Προγράμματος “Καλλικράτης”. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό παράγραφος 1, με απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου που λαμβάνεται με μυστική ψηφοφορία και με πλειοψηφία των 2/3 του συνόλου των μελών του, επιλέγεται πρόσωπο εγνωσμένου

κύρους ως Περιφερειακός Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης. Υποψηφιότητες υποβάλλονται με δήλωση που κατατίθεται στο προεδρείο του Περιφερειακού Συμβουλίου κατά την έναρξη της διαδικασίας επιλογής. Η θητεία του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης ακολουθεί τη θητεία των περιφερειακών αρχών. Ως προς την καταστατική θέση του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης ισχύουν οι σχετικές διατάξεις για τον Πρόεδρο του Περιφερειακού Συμβουλίου

Την 26-2-2015 το Περιφερειακό Συμβούλιο Ιονίων Νήσων, για πρώτη φορά μετά την εφαρμογή του Ν. 3852/2010, εξέλεξε Περιφερειακό Συμπαραστάτη με την με αρ. 42-5/26-2-2015 απόφαση (ΑΔΑ : 71ΨΩ7ΛΕ-452-1), η οποία στη συνέχεια εγκρίθηκε με την αρ. 1/14.5.2015 απόφαση της Ειδικής Επιτροπής του άρθρου 68/Π.Δ/τος 30/96.

Η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων είναι μία εκ επτά(7) επί συνόλου δεκατριών(13) Περιφερειών της χώρας, που έχουν εκλέξει Περιφερειακό Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης (Αττικής, Δυτικής Ελλάδας, Δυτικής Μακεδονίας, Ηπείρου, Ιονίων Νήσων, Νοτίου Αιγαίου, Πελοποννήσου).

ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ

Η εκλεγείσα Π.Σ. αμέσως μετά την ανάληψη των καθηκόντων της στα μέσα Ιουνίου του 2015, μερίμνησε για την δημιουργία και την οργάνωση του Γραφείου του Π..Σ. με την βοήθεια των αρμοδίων υπαλλήλων της Περιφέρειας. Έγινε η επιλογή του κατάλληλου τόπου και χώρου που θα στεγαστεί με βασικό κριτήριο την εύκολη προσβασιμότητα των πολιτών, εξοπλίστηκε με έπιπλα, την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή, και γενικά οτιδήποτε ήταν αναγκαίο για να υποστηριχθεί η λειτουργία του γραφείου. Οργανώθηκε η λειτουργία του Γραφείου και για διευκόλυνση των πολιτών και των επιχειρήσεων η περιφερειακή Συμπαραστάτης συνέταξε έντυπα αιτήσεων - καταγγελιών διαμεσολάβησης, στα οποία αναφέρονται οι προβλεπόμενες από τη νομοθεσία προϋποθέσεις για την ικανοποίηση του αιτήματος, οι εφαρμοστέες

διατάξεις, τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος, καθώς και ο χρόνος μέσα στον οποίο θα δοθεί η απάντηση. Ρυθμίστηκε ο τρόπος υποβολής των καταγγελιών και των αιτήσεων και δημιουργήθηκε η δυνατότητα υποβολής τους και μέσω του διαδικτύου με e-mail.

Στα τέλη Ιουνίου έλαβε μέρος στην πρώτη Πανελλήνια Συνδιάσκεψη του Δικτύου Συμπαραστατών του Δημότη και της Επιχείρησης και Περιφερειακών Συμπαραστατών του Πολίτη και της Επιχείρησης και την πρώτη επιστημονική ημερίδα για τον θεσμό συνδιοργάνωσε το Δίκτυο Συμπαραστατών σε συνεργασία με το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.

Αρχές Ιουλίου 2015 ανακοινώθηκε στα τηλεοπτικά μέσα από τον Περιφερειάρχη και την Περιφερειακή Συμπαραστάτη, η έναρξη λειτουργίας του Γραφείου Π.Σ. της Περιφέρειας Ι.Ν.

Από την έναρξη λειτουργίας του Γραφείου Π.Σ, το οποίο γραφείο λειτουργείται και υπηρετείται μόνο από την Περιφερειακή Συμπαραστάτη, δέχτηκε Πολίτες και Επιχειρήσεις που προσήλθαν και ανέπτυξαν τα παράπονα τους και ζήτησαν την συνδρομή της. Μέχρι το τέλος του έτους 2015 στο γραφείο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη υποβλήθηκαν συνολικά εννέα (9) γραπτές καταγγελίες και υποβλήθηκαν αρκετά προφορικά ή μέσω e-mail παράπονα πολιτών .

- Με αφορμή τις υποβληθείσες καταγγελίες η Περιφερειακή συμπαραστάτης πραγματοποίησε επισκέψεις στις υπηρεσίες της Περιφερειακής ενότητας Κέρκυρας κατά των οποίων υποβλήθηκαν αναφορές και καταγγελίες. Στις επισκέψεις αυτές είχε την ευκαιρία να γνωρίσει τους υπαλλήλους και να εξηγήσει τον ρόλο της στη διαμεσολαβητική επίλυση των διαφορών που προκύπτουν με την προσφυγή των πολιτών στο Συμπαραστάτη, προκειμένου να δημιουργηθούν σχέσεις συνεργασίας και να καλλιεργηθεί μια νοοτροπία εξυπηρέτησης του Πολίτη .

-

Οι υποβληθείσες καταγγελίες από Πολίτες και επιχειρήσεις ήταν όλες γραπτές και αφορούσαν Υπηρεσίες της Περιφερειακής Ενότητας Κέρκυρας. Ειδικότερα: **1.** Από τις

γραπτές καταγγελίες οι πέντε (5) ασκήθηκαν από πολίτες κατά της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Περιφερειακής Ενότητας Κέρκυρας κατά του τμήματος χορήγησης αδειών & Διεύθυνσης τεχνικών έργων. 2. Δύο (2) καταγγελίες από επιχειρήσεις κατά του Περιφερειακού Ταμείου Ανάπτυξης Ιονίων Νήσων και 3. Μία (1) από υπάλληλο της ΠΙΝ κατά του Προϊσταμένου του. Συγκεκριμένα :

- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για απώλεια άδειας οδικού μεταφορέα επιβατών και του δικαιώματος δημόσιας χρήσης του 50% ιδανικού μεριδίου της άδειας κυκλοφορίας επί Δημ. Χρήσεως Λεωφορείου υπεραστικού λεωφορείου, εξ αιτίας παραβίασης των κανόνων δικαίου που ίσχυαν κατά την έκδοση διοικητικών αποφάσεων σχετικά με τα δικαιώματα του καταγγέλλοντος. (υπό διερεύνηση)

- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για μη χορήγηση άδειας ίδρυσης πρατηρίου υγρών καυσίμων.

- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ παράνομη λειτουργία επιχείρηση Φανοποιείου και βαφείου αυτοκινήτων, βαρέων οχημάτων.

- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για μη χορήγηση της αιτηθείσας επέκτασης της ισχύουσας άδειας οδήγησης κατηγορίας C σε άδεια οδήγησης κατηγορίας D.

- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για απώλεια φακέλου Δ.Χ. τουριστικού λεωφορείου και της κάρτας οδικού μεταφορέα.

- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για μη πληρωμή εκτελεσθέντος έργου δυνάμει σύμβασης ανάθεσης έργου. (Επιλύθηκε)

- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ για μη ενημέρωση για την πορεία του διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου του έργου ``Παροχή Υπηρεσιών Συμβούλου υποστήριξης και υλοποίησης δράσεων και αίτημα για επιστροφή της εγγυητικής συμμετοχής (Επιλύθηκε) .

- Η Περιφερειακή Συμπαραστάτης από τον Δεκέμβριο του 2015 η επεξεργάζεται την σύνταξη «Κώδικα Λειτουργίας του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης», για την ενημέρωση των πολιτών και των υπηρεσιών σχετικά με την λειτουργία του Συμπαραστάτη με σκοπό να γίνει όσο το δυνατόν πιο κατανοητή και διαφανής η λειτουργία του . Στον κώδικα αυτό θα περιληφθούν και

περιγραφούν με σαφήνεια : ο ρόλος του Π.Σ., οι αρμοδιότητές του, ο τρόπος υποβολής των καταγγελιών και η διαδικασία που ακολουθείται και θα συγκεντρωθούν σε ενιαίο κείμενο όλες οι διατάξεις και οι κατευθυντήριες γραμμές που ισχύουν για τις αρμοδιότητες του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΜΕΧΡΙ ΤΩΡΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Τα συμπεράσματα από την ολιγόμηνη λειτουργία του γραφείου είναι γενικά και περιορίζονται κυρίως σε διαπιστώσεις σχετικές με την λειτουργία του θεσμού σε ολόκληρη την περιφέρεια .

Η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων είναι μία εκ των Νησιωτικών Περιφερειών της χώρας και η ιδιαιτερότητα της αυτή, απαιτεί ειδικούς χειρισμούς προκειμένου να ξεπεραστούν τα προβλήματα που γεννώνται από αυτήν . Η Θάλασσα, η έλλειψη συγκοινωνιακής σύνδεσης μεταξύ των νησιών δημιουργούν απόσταση μεταξύ των Περιφερειακών Ενοτήτων με όλες τις συνέπειες που διαμορφώνει αυτή η πραγματικότητα.

Αν και η απόσταση αυτή έχει ήδη ξεπεραστεί σε επίπεδο επικοινωνίας των υπηρεσιών των Περιφερειακών Ενοτήτων και συνεδριάσεων του Περιφερειακού Συμβουλίου από τα ηλεκτρονικά μέσα και τις παρεχόμενες δυνατότητες του διαδικτύου, όμως από τις μέχρι σήμερα υποβληθείσες καταγγελίες , που ήταν όλες γραπτές και υποβλήθηκαν αυτοπροσώπως από τους παθόντες στο Γραφείο του Π.Σ., πλην μιας εξαιρέσεως που υποβλήθηκε με e- mail, συμπεραίνω ότι οι πολίτες των λοιπών Π.Ε. της ΠΙΝ, οι οποίοι δεν έχουν την δυνατότητα άμεσης επίσκεψης στο γραφείο της Περιφερειακής Συμπαραστάτη και δεν έχουν την εξοικείωση με τα ηλεκτρονικά μέσα, δεν έχουν κάνει χρήση του νέου αυτού δικαιώματός τους για προσφυγή στον Π.Σ.

Επίσης το γεγονός ότι η έδρα της Περιφέρειας βρίσκεται στην Κέρκυρα και δεν έχει ακόμα οργανωθεί ο τρόπος υποστήριξης του Γραφείου του Π.Σ. στις λοιπές

Περιφερειακές Ενότητες και πιθανόν η μη δημοσιοποίηση επαρκώς κατά τόπον του θεσμού και στις λοιπές Περιφερειακές Ενότητες είχε ως συνέπεια την υποβολή γραπτών καταγγελιών μόνο από την Περιφερειακή Ενότητα Κέρκυρας.

Πλην των ανωτέρω κρίσεων και συμπερασμάτων και παρά το γεγονός ότι το χρονικό διάστημα, που το γραφείο Π.Σ βρίσκεται στη διάθεση των πολιτών και η επαφή με τις υπηρεσίες υπήρξε εκ των πραγμάτων περιορισμένη, για να εξαχθούν ασφαλή και συγκεκριμένα συμπεράσματα σχετικά με την κακοδιοίκηση, ωστόσο οι υποθέσεις που χειρίστηκε το Γραφείο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης φανέρωσαν την ύπαρξη αδυναμιών - δυσλειτουργιών σε θέματα που προέκυψαν στο πλαίσιο των υποβολής - διερεύνησης των υποθέσεων αυτών .

A. Από πλευράς πολιτών και επιχειρήσεων που προσέφυγαν, συμπεραίνεται ότι αρκετές από τις υποβληθείσες στο γραφείο της Π.Σ, καταγγελίες από πολίτες και επιχειρήσεις, το χρονικό αυτό διάστημα από Σεπτέμβριο 2015 μέχρι τέλος Δεκεμβρίου αφορούσαν κυρίως υποθέσεις κακοδιοίκησης παρελθόντων ετών, οι οποίες χρόνιζαν και παρέμεναν άλυτες, με αποτέλεσμα οι πολίτες να επανέρχονται κατά διαστήματα ξανά με τα ίδια αιτήματα , προς τις υπηρεσίες για να βρουν το δίκιο τους και οι οποίες επαναδιατυπώθηκαν ως καταγγελίες στον Περιφερειακό Συμπαραστάτη.

B. Από πλευράς υπηρεσιών της Περιφέρειας, συμπεραίνεται ότι οι υπηρεσίες που λαμβάνουν τα έντυπα διαμεσολάβησης δεν είναι εξοικειωμένες με τον θεσμό και παρατηρείται δυσκολία στη διακίνηση των εξερχομένων - εισερχομένων εγγράφων προς και από τις καταγγελλόμενες υπηρεσίες . Διαπιστώνεται επίσης καθυστέρηση ανταπόκρισης των υπηρεσιών στα αιτούμενα από την Συμπαραστάτη και το φαινόμενο της μετάθεσης ευθυνών για την καθυστέρηση επίλυσης των υποθέσεων, στις ενέργειες συναρμοδίων υπηρεσιών. Ως αίτια των δυσλειτουργιών αυτών προβάλλεται ο φόρτος εργασίας

των υπαλλήλων και τα πολλά αντικείμενα ελέγχου με τα οποία είναι επιφορτισμένοι , η έλλειψη προσωπικού.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από την πρώτη αυτή καταγραφή πεπραγμένων αναδεικνύονται και τα θέματα των προτάσεων με την παρακάτω προτεραιότητα:

1. Προβολή του θεσμού στους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε όλες τις Περιφερειακές Ενότητες.

Ο θεσμός του Περιφερειακού Συμπαραστάτη είναι πρόσφατος στην Ελλάδα και στην Περιφέρειά μας δοκιμάζεται στην πράξη για πρώτη φορά.

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις δεν γνωρίζουν ποιος είναι ο ρόλος του και ποια η συνδρομή του στην επίλυση των προβλημάτων, που αντιμετωπίζουν με τις υπηρεσίες της Περιφέρειας. Είναι απαραίτητο λοιπόν να γίνει περαιτέρω δημοσιοποίηση του θεσμού με κάθε μέσο και να γνωστοποιηθεί στους πολίτες ότι υπάρχει Π.Σ. στην Περιφέρεια. Για το λόγο αυτό προτείνεται η προβολή της ύπαρξης Γραφείου Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της επιχείρησης μέσα από την ιστοσελίδα της Π.Ι.Ν. με ευκρινή τρόπο για να μπορούν οι πολίτες να το εντοπίζουν εύκολα. Να τοποθετηθεί ταμπέλα στον πίνακα που βρίσκεται στην είσοδο του κτιρίου που βρίσκεται το γραφείο του Π.Σ. Να τυπωθούν έντυπα πληροφόρησης των πολιτών για την λειτουργία του γραφείου Π.Σ. με συνοπτική περιγραφή των αρμοδιοτήτων του, τα οποία μπορούν να αναρτηθούν στα κτίρια που έχει την έδρα της η Περιφέρεια και οι Περιφερειακές ενότητες. Η επίσκεψη του Περιφερειακού Συμπαραστάτη στις άλλες Περιφερειακές ενότητες.

2. Οργάνωση της επικοινωνίας του Γραφείου Π.Σ με τις άλλες Περιφερειακές Ενότητες και δημιουργία Δομής Υποστήριξης σε όλη την Περιφέρεια Ιονίων Νήσων.

Η νησιωτική ιδιαιτερότητα της Περιφέρειας Ιονίων καθιστά δύσκολη την άμεση επικοινωνίας των πολιτών και των Επιχειρήσεων των άλλων Περιφερειακών Ενοτήτων με το Γραφείο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη που βρίσκεται στην Κέρκυρα. Η εμπειρία από την λειτουργία του Γραφείου έδειξε ότι οι υποβληθείσες αναφορές και καταγγελίες προέρχονταν από την Περιφερειακή Ενότητα Κέρκυρας. Λίγοι πολίτες ζήτησαν την συνδρομή του Π.Σ. από τις άλλες Περιφερειακές Ενότητες και όσες φορές ζητήθηκε αυτό έγινε τηλεφωνικά και εκφράστηκαν παράπονα για την αδυναμία να απευθυνθούν σε κάποια τοπικό γραφείο να υποβάλουν την αναφορά ή την καταγγελία τους .

Για το λόγο αυτό προκύπτει η ανάγκη να οργανωθεί μια συντονισμένη υποστήριξη του Γραφείου του Συμπαραστάτη και η ανάπτυξη συνεργασίας μεταξύ υπηρεσιών της Διοίκησης των άλλων Περιφερειακών Ενοτήτων με το Γραφείο Π.Σ. Κατά την άποψη μου επιβάλλεται κατ' αρχήν η οργάνωση επίσκεψης της Περιφερειακής Συμπαραστάτη του Πολίτη στις υπηρεσίες των λοιπών Π.Ε. της Π.Ι.Ν. με στόχο την γνωριμία της με τους εργαζόμενους στις υπηρεσίες, την γνωστοποίηση των διαμεσολαβητικών της καθηκόντων προκειμένου να αναπτυχθεί μια επικοινωνιακή σχέση και συνεργασία και να καλλιεργηθεί η απαραίτητη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ τους και υποστηριχθεί η λειτουργία του Γραφείου του Π.Σ.

Στα πλαίσια αυτών των επισκέψεων να ερευνηθεί η δυνατότητα διευκόλυνσης των πολιτών και επιχειρήσεων για υποβολή αναφορών ή καταγγελιών στις κατά τόπον υπηρεσίες .

Σύμφωνα με το άρθρο 179 παρ. 2 του Ν. 3852/2010 ο περιφερειακός συμπαραστάτης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες της περιφέρειας. Με την διάταξη αυτή καθιερώνεται υποχρέωση των υπηρεσιών της Περιφέρειας να υποστηρίξουν το Γραφείο του Π.Σ. Στο πλαίσιο αυτό προτείνω να ερευνηθεί από την αρμόδια διεύθυνση, η δυνατότητα εξεύρεσης αυτής της υποστήριξης του Συμπαραστάτη. Η υποστήριξη μπορεί να έχει την μορφή της παροχής καταρχήν πληροφοριών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις για το δικαίωμά να

προσφύγουν στον Περιφερειακό Συμπαραστάτη και παροχή συνδρομής στην υποβολή της αναφοράς ή της καταγγελίας από μέρους τους καθώς και της παραλαβής και αποστολής της στο Γραφείο του Π.Σ.

ΣΤΟΧΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2016

Είναι η εμπέδωση του θεσμού από τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις σε ολόκληρη την Περιφέρεια Ιονίων Νήσων και η ανάπτυξη σχέσεων με τις διοικητικές υπηρεσίες ώστε να καλλιεργηθεί μια νοοτροπία εξυπηρέτησης των πολιτών.

Κέρκυρα 25.01.2016

ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Η ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ

ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ

ΘΕΟΔΩΡΑ ΜΕΤΑΛΛΗΝΟΥ