

ΚΩΔΙΚΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

**ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ
ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

Ο κώδικας λειτουργίας περιλαμβάνει τις ισχύουσες διατάξεις για τον Περιφερειακό Συμπαραστάτη του πολίτη και της επιχείρησης καθώς και την πρακτική που ακολουθείται για την εφαρμογή τους.

Με το κείμενο αυτό επιδιώκεται η ενημέρωση των πολιτών και των υπηρεσιών για τις θεσμικές αρμοδιότητες του Περιφερειακού Συμπαραστάτη και για τον τρόπο άσκησης τους, προκειμένου να γίνει κατανοητός ο ρόλος και η λειτουργία του.

Σκοπός της κωδικοποίησης αυτής είναι η διευκόλυνση της λειτουργίας του θεσμού στην πρακτική εφαρμογή του.

Κέρκυρα 7/4/2016

Η περιφερειακή συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης

Θεοδώρα Μεταλληνού

Άρθρο 1

Αποστολή - Αρμοδιότητες

Ο Περιφερειακός συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης είναι ένα ανεξάρτητο όργανο διαμεσολαβητικής επίλυσης των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν θιγόμενοι πολίτες και επιχειρήσεις από κακοδιοίκηση των υπηρεσιών, νομικών προσώπων και των επιχειρήσεων της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων.

Είναι ένας θεσμός που διευκολύνει την πρόσβαση και εξυπηρέτηση των πολιτών, δεδομένου ότι η Περιφέρεια είναι διοικητικό κέντρο με σημαντικές αδειοδοτικές, ελεγκτικές και αναπτυξιακές αρμοδιότητες.

Αποστολή του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης είναι η βελτίωση της περιφερειακής διοίκησης και των σχέσεων της με τους διοικούμενους.

Την αποστολή του εκπληρώνει με **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.**

Δεχεται και 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.

Ενδεικτικά οι αρμοδιότητες συνοψίζονται:

- Στην επίλυση των προβλημάτων που καταγγέλλονται εξ αιτίας της κακοδιοίκησης της Περιφέρειας.
- Στον εντοπισμό και την αντιμετώπιση φαινομένων κακοδιοίκησης.
- Στην διασφάλιση αμεροληψίας των περιφερειακών αρχών.
- Στην εποπτεία της ορθής εφαρμογής των νόμων και τον έλεγχο των υπηρεσιών της Περιφέρειας.

- Η αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών της τοπικής αυτοδιοίκησης σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής και διαφανούς διοίκησης.
Δεν διαθέτει κανονιστική εξουσία αλλά μόνο υποστηρικτική του έργου της Περιφέρειας

Άρθρο 2

Τρόπος άσκησης του δικαιώματος του πολίτη

(καταγγελία ή αναφορά)

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης, όπως προκύπτει από το σχετικό άρθρο 179 του Καλλικράτη Ν. 3852/2010, επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στις αρμοδιότητες του **έπειτα από ενυπόγραφη και επώνυμη καταγγελία και αναφορά κάθε άμεσα ενδιαφερόμενου, φυσικού ή νομικού προσώπου, για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών της Περιφέρειας και των νομικών της προσώπων.** Οι υπηρεσίες της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων είναι αυτές που περιλαμβάνονται στον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας, όπως αυτός κάθε φορά ισχύει. (ΦΕΚ 240/27-12-2010 όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις ΦΕΚ 5028/10-12-2011 και 700/29-04-2015) του ειδικού **Εντύπου, το οποίο υπογράφει ο καταγγέλλων και την κατάθεση της στο Γραφείο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη ή με αποστολή μέσω ταχυδρομείου ή την αποστολή της με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e- mail) ή και μέσω τηλεμοιοτυπίας.**

Τα φυσικά πρόσωπα αποδεικνύουν τα στοιχεία της ταυτότητας τους προσκομίζοντας το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή τη βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή το διαβατήριο ή το βιβλιάριο Ηλεκτρονικής Αδειας Οδήγησης. Για τα άτομα που είναι πολίτες Κράτους- Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, ενώ, στις άλλες περιπτώσεις, από το διαβατήριο, ή άλλο έγγραφο βάσει του οποίου επιτρέπεται η είσοδος τους στη Χώρα, ή τα έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές. Τα νομικά πρόσωπα αποδεικνύουν την ταυτότητά τους σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Στον θιγόμενο πολίτη που καταθέτει καταγγελία χορηγείται απόδειξη παραλαβής όπου αναγράφεται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου.

Σε περίπτωση που η καταγγελία δεν υποβληθεί απευθείας στο Γραφείο του «Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης» που βρίσκεται στην Κέρκυρα, όπου και η έδρα του Περιφερειακού Συμβουλίου, **αλλά σε άλλες Υπηρεσίες της Περιφέρειας Ιονίων**

Νήσων που βρίσκονται εκτός της έδρας της, αυτές οφείλουν να πρωτοκολλήσουν την καταγγελία ή την αναφορά και αμέσως να την αποστείλουν στο Γραφείο « Συμπαραστάτη του πολίτη και της επιχείρησης».

Αν η καταγγελία υποβληθεί αναρμοδίως στο Γραφείο Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης, αυτό οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να την διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. (Άρθρο 4 παρ. 1 δ' Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α/9.3.1999, Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις) φέρεται όταν το αίτημα είναι εμφανώς παράλογο, αόριστο, ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.(Άρθρο 4 παρ. 3 Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α/9.3.1999, Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις).

Στο γραφείο του Περιφερειακού συμπαραστάτη τηρείται απόρρητο μητρώο για περίπτωση καταγγελιών που ο πολίτης η επιχείρηση δεν θέλουν να γίνει γνωστό το όνομα τους.

Στις περιπτώσεις απαράδεκτων, αβάσιμων, καταχρηστικώς υποβαλλομένων καταγγελιών, αυτές τίθενται στο αρχείο. Επίσης κάθε καταγγελία μη ενυπόγραφη τίθεται στο αρχείο.

Στην τελευταία περίπτωση, συντάσσεται έγγραφο με τίτλο «Αρχειοθέτηση» και ειδικό αύξοντα αριθμό ανά έτος. Η επανάληψη τέτοιου αιτήματος απαλλάσσει την υπηρεσία από την υποχρέωση απάντησης. ~~Επισημαίνεται~~ επισημαίνεται ιδιαίτερα ότι η υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς στον Περιφερειακό Συμπαραστάτη δεν αναιρεί τη σχετική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη ως ανεξάρτητης αρχής ούτε τις αρμοδιότητες άλλων ελεγκτικών οργάνων και αρχών, καθώς και του Ελεγκτή Νομιμότητας. ~~Σημειώνεται~~ σημειώνεται ότι ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης δύναται να επιληφθεί υποθέσεων και αυτεπαγγέλτως, ιδίως όταν ο ίδιος εντοπίζει σημαντικά προβλήματα κακοδιοίκησης.

Άρθρο 3

(τυπικός και ουσιαστικός έλεγχος της καταγγελίας ή αναφοράς)

Βασική προϋπόθεση του παραδεκτού της υποβαλλόμενης **καταγγελίας** ή αναφοράς στον Περιφερειακό Συμπαραστάτη είναι η ύπαρξη **άμεσου έννομου συμφέροντος**. Ως εκ τούτου, δεν νομιμοποιείται κανείς να υποβάλλει καταγγελία για υπόθεση άλλου.

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης στη συνέχεια θα επιλέξει τα μέσα και τον τρόπο με τον οποίο θα λειτουργήσει και θα ενεργήσει οτιδήποτε κρίνει αυτός πρόσφορο για την διαπίστωση της ουσιαστικής **βασικότητας** της καταγγελλόμενης καταγγελίας (έντυπο διαμεσολάβησης) στο οποίο περιγράφει τα καταγγελλθέντα και προτείνονται τρόποι επίλυσης

του προβλήματος, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών και το οποίο αποστέλλει στον καταγγέλλοντα και την καταγγελλόμενη πλευρά.

Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων του και προκειμένου να ερευνήσει τις υποθέσεις που χειρίζεται, μπορεί να ζητά από την καταγγελλόμενη υπηρεσία, τα νομικά της πρόσωπα και τις επιχειρήσεις της, κάθε πληροφορία, έγγραφο ή άλλο στοιχείο για την υπόθεση, δύναται να εξετάσει πρόσωπα, να αναθέτει τις υποθέσεις (βάσει των καταγγελιών-αναφορών) σε ειδικούς επιστήμονες – εισηγητές που εργάζονται στις υπηρεσίες της Περιφέρειας και οι οποίοι, αφού λάβουν υπόψη τους την καταγγελία ή αναφορά και τον σχετικό φάκελο της υπόθεσης, συντάσσουν αιτιολογημένη έκθεση την οποία και καταθέτουν στον Περιφερειάρχη Συμπαραστάτη.

Διαμεσολάβηση

Διαμεσολαβεί πάντοτε, κατόπιν των καταγγελιών άμεσα θιγομένων πολιτών και επιχειρήσεων.

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης διεκπεραιώνει τις ενώπιον του υποθέσεις είτε εγγράφως (με αλληλογραφία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Περιφέρειας) είτε προφορικά, ενημερώνοντας και στις δύο περιπτώσεις τον ενδιαφερόμενο. Οι ενέργειες αυτές λαμβάνουν χώρα εντός του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών αυτών. (Εγκύκλιος 27230/7.6.2011 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Καταγωγής)

Σε περίπτωση καβερική παραδεκτής καταγγελίας, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης αποστέλλει το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών στον καταγγέλλοντα και την καταγγελλόμενη πλευρά το έγγραφο «Διαμεσολάβηση», στο οποίο εκτίθεται το αντικείμενο της καταγγελίας και προτείνονται βήματα για την ανίχνευση δυνατότητας επίλυσης του προβλήματος. Η καταγγελλόμενη πλευρά καλείται σε αυτές τις περιπτώσεις να επιβεβαιώσει την λήψη του εγγράφου και να παράσχει την δέουσα διοικητική υποστήριξη στον Περιφερειακό Συμπαραστάτη.

Με την αποστολή του εν λόγω εγγράφου εκπληρώνεται η υποχρέωση του καταγγέλλοντα να αποστείλει την καταγγελλόμενη πλευρά κριθεί κανόνας από τον καταγγέλλοντα, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης περατώνει την υπόθεση. Σε διαφορετική περίπτωση, επιδιώκει την συνέχιση της διαμεσολάβησης είτε αποστέλλοντας νεότερο έγγραφο, είτε καλώντας τον καταγγέλλοντα και εκπρόσωπο της καταγγελλόμενης πλευράς σε κοινή συνάντηση στο Γραφείο Συμπαραστάτη για την επιδίωξη της διαμεσολαβητικής επίλυσης της διαφοράς (“σύσκεψη διαμεσολάβησης”). Σε περίπτωση πρόσκλησης σε κοινή συνάντηση, η σχετική κλήση κοινοποιείται στα μέρη πέντε (5) μέρες πριν την καθορισμένη συνάντηση.

Άρθρο 5

Διοικητική υποστήριξη

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες της Περιφέρειας. Τον Περιφερειακό Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης υποστηρίζουν διοικητικά οι υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και οι επιχειρήσεις της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων, ιδίως: 1). ανταποκρινόμενες έγκαιρα και αιτιολογημένα σε ερωτήματά του, 2). ικανοποιώντας αιτήματά του περί χορήγησης αντιγράφων ή επίδειξης εγγράφων, 3). παρέχοντας πρόσβαση σε εγκαταστάσεις της Περιφέρειας Αττικής.

Στα καθήκοντα της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης του Πολίτη και Οργάνωσης είναι η επιτόπια παρακολούθηση όλων των υπηρεσιών της Περιφέρειας και η κατάθεση αναλυτικής έκθεσης στον Περιφερειάρχη και τον Περιφερειακό Συμπαραστάτη για κάθε μία υπηρεσία της Περιφέρειας (Απόστολές Οργανισμού Βασικής Υπηρεσίας Περιφέρειας Ιονίων Νήσων).

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης διεκπεραιώνει τις ενώπιόν του υποθέσεις είτε εγγράφως (με αλληλογραφία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Περιφέρειας) είτε προφορικώς, ενημερώνοντας και στις δύο περιπτώσεις τον ενδιαφερόμενο. Οι ενέργειες αυτές λαμβάνουν χώρα εντός του ωραρίου λειτουργίας των υπηρεσιών αυτών.

Άρθρο 6

Επικοινωνία και ενημέρωση

Ο νόμος δεν αναφέρει ότι η διαδικασία της διαμεσολάβησης πρέπει να είναι γραπτή. Λόγοι διαφάνειας και καταγραφής των ενεργειών του Συμπαραστάτη, καθώς και λόγοι απόδειξης ότι όντως απευθύνθηκε στην καταγγελλόμενη πλευρά, αλλά και για να διευκολυνθεί η τελευταία να αντιληφθεί το πρόβλημα και την πρόταση επίλυσης, επιβάλλουν εκ των πραγμάτων και την γραπτή διαμεσολάβηση. Πρόκειται για μια κατηγορία εγγράφων που συντάσσει ο/η Συμπαραστάτης, τα οποία ενδείκνυται να φέρουν την επικεφαλίδα "ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ"

Άρθρο 7

Ειδικές προτάσεις

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης μπορεί ευκαιριακά να διατυπώνει προτάσεις, τις οποίες υποβάλλει στον Περιφερειάρχη και τις κοινοποιεί στο Περιφερειακό Συμβούλιο και στον Εκτελεστικό Γραμματέα της Περιφέρειας, σε θέματα νομιμότητας της περιφερειακής δραστηριότητα και ιδίως για θέματα βελτίωσης της περιφερειακής διοίκησης και των σχέσεων της με το κοινό, όταν ο ίδιος εντοπίζει σημαντικά προβλήματα κακοδιοίκησης (παρ. 4, εδ. γ' και δ' άρθρου 179 του ν. 3852/2010).

Άρθρο 8

Ετήσια έκθεση

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης συντάσσει Ετήσια Έκθεση, στην οποία εκθέτει το έργο του, παρουσιάζει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για την βελτίωση των Υπηρεσιών της Περιφέρειας. Η ετήσια αυτή Έκθεση παρουσιάζεται από τον ίδιο και συζητείται στην ειδική δημόσια συνεδρίαση του Περιφερειακού Συμβουλίου για τον Απολογισμό Πεπραγμένων της Περιφερειακής Αρχής (άρθρο 185 του Ν.3852/2010). Η Έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του Περιφερειακού Συμπαραστάτη αναρτώνται στην ιστοσελίδα της περιφέρειας με φροντίδα των περιφερειακών υπηρεσιών. (Άρθρο 179 παρ. 4 εδ. γ' επ. Ν.3852/2010 ΦΕΚ 87 Α/7.6.2010, Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα «Καλλικράτης»).

Επίσης η ετήσια έκθεση διαβιβάζεται στην Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Περιφέρειας της (Άρθρο 159 παρ. 4 Ν.3852/2010 ΦΕΚ 87 Α/7.6.2010, Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα «Καλλικράτης»).

ΠΗΓΕΣ

Ν.3852/2010 ΦΕΚ 87 Α/7.6.2010, Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα «Καλλικράτης»).

Αιτιολογική έκθεση Προγράμματος «Καλλικράτης».

Εγκύκλιος 27230/7.6.2011 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α/9.3.1999, Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις).

Ν.3979/2011, ΦΕΚ Α 138/16.6.2011, Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις)

Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας Περιφέρειας Ιονίων Νήσων, ΦΕΚ 240/27-12- 2010 όπως ισχύει σήμερα μετά τις τροποποιήσεις του.

Ψήφισμα 80 (1999) του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης για τον ρόλο των τοπικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών/συνηγόρων στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών.
Ψήφισμα 1959 (2013) της Κοινοβουλευτικής Συνέλευσης του Συμβουλίου της Ευρώπης.