

ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΗΣ

ΟΔΗΓΟΣ
ΤΟΥ
ΔΗΜΟΤΗ

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ
ΚΑΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ
ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

ΧΑΡΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ
ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ
ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ

ΚΙΜΩΝ ΣΙΔΗΡΟΠΟΥΛΟΣ ΚΩΣΤΑΣ ΡΗΓΑΣ



ΕΕΤΑΑ

ΔΗΜΟΣ

«Η Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων του Δημότη που έχετε στα χέρια σας εκδόθηκε από το Δήμο και υπόκειται σε συνεχείς ανανεώσεις και βελτιώσεις για την καλύτερη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών».

**Οδηγός
του δημότη
Υποχρεώσεις
και Δεσμεύσεις
του Δήμου**

**Χάρτα δικαιωμάτων
και υποχρεώσεων
του δημότη**

Κίμων Σιδηρόπουλος

Μα Πολιτικός Επιστήμων,
Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης
και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας Ο.Τ.Α.

Κώστας Ρήγας

Πολιτικός Επιστήμων,
Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης
και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
Προϊστάμενος Τμήματος Περιουσίας Ο.Τ.Α.

Επιμέλεια: Δήμητρα Κουτσούρη

Πολιτικός Επιστήμων,
πρώην Γενική Διευθύντρια
Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης
και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Περιεχόμενα

7 Πρόλογος

8 Εισαγωγή

*Τι είναι η χάρτα και πού χρησιμεύει;
Οι Αρχές που διέπουν τη δράση του Δήμου
Η Διοικητική δομή του Δήμου
Οι Υπηρεσίες του Δήμου
Το ωράριο εργασίας δημοτικών υπηρεσιών
Αργίες - ημιαργίες*

13 Εξυπηρέτηση του πολίτη

*Οι Υποχρεώσεις δημόσιων υπηρεσιών
Τα Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών
Η Εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης «eermis»
Οι τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1502
Οι τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1500
Οι αιτήσεις μέσω διαδικτύου*

19 Προστασία του πολίτη

*Το δικαίωμα για πλήρη αποζημίωση
Ο συμπαρασάτης του δημότη και της επιχείρησης
Ο έλεγχος των πράξεων του Δήμου
Η ειδική διοικητική προσφυγή*

*Η αναφορά στο συνήγορο του πολίτη
Η καταγγελία στον ευρωπαϊό διαμεσολαβητή
Το σώμα επιθεωρητών - ελεγκτών δημόσιας διοίκησης
Ο γενικός επιθεωρητής δημόσιας διοίκησης
Η ανταποκριτική δημόσια διοίκηση - υπηρεσίες μίας στάσης
Η πολιτική συμμετοχή του πολίτη στο Δήμο του
Το δημοτικό γραφείο ενημέρωσης για την απασχόληση
Το τοπικό συμβούλιο πρόληψης παραβατικότητας
Το τοπικό συμβούλιο νέων
Η διοικητική βοήθεια
Η συμμετοχή δημοτών - πληροφόρηση
Η δημοτική επιτροπή διαβούλευσης
Το συμβούλιο ένταξης μεταναστών
Ν.Π.Δ.Δ. Οι δημοτικοί παιδικοί και βρεφονηπιακοί σταθμοί
Ν.Π.Δ.Δ. Το δημοτικό γηροκομείο
Ν.Π.Δ.Δ. Τα ΚΑΠΗ
Ν.Π.Δ.Δ. Η δημοτική συγκοινωνία*

34 Παράρτημα

*Τηλεφωνικός κατάλογος υπηρεσιών Δήμου
Άλλα χρήσιμα τηλέφωνα*

36 Βιβλιογραφία

Πρόλογος

Ο Δήμαρχος

.....

Εισαγωγή

Τι είναι η χάρτα και πού χρησιμεύει;

Η χάρτα είναι ο πρακτικός οδηγός του πολίτη και ο σύμβουλός του στις συλλογές του με το Δήμο. Για τη Δημοτική Αρχή, αποτελεί δέσμη μέτρων και είναι η δέσμευσή της προς εσάς για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Με τη χάρτα:

- Διαμορφώνεται το πλαίσιο των υποχρεώσεων του Δήμου μας προς τον πολίτη με σαφέστερο τρόπο.
- Αναδεικνύονται τα δικαιώματά σας, ώστε να μην τα αναζητάτε κάθε φορά στις διάσπαρτες διατάξεις.
- Ενισχύεται η υπευθυνότητα των εργαζομένων μας στο χειρισμό των ζητημάτων που σας αφορούν.

Οι Αρχές που διέπουν τη δράση του Δήμου

Οι αρχές που διέπουν τις Υπηρεσίες του Δήμου μας είναι:

■ Η Νομιμότητα

Ο Δήμος λειτουργεί σύμφωνα με το ισχύον δίκαιο, όπως καταγράφεται, κυρίως, στο Σύνταγμα της Χώρας, στον Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων και στο Πρόγραμμα «Καλλικράτης».

■ Η Διαφάνεια

Ο πολίτης έχει πρόσβαση στην πολιτική και διοικητική λειτουργία του Δήμου, σε σχέση με τις αποφάσεις και τις δραστηριότητες που τον αφορούν.

■ Η Πληροφόρηση

Ο Δήμος εξασφαλίζει την έγκαιρη και υπεύθυνη πληροφόρηση των δημοτών και προσδιορίζει τον τρόπο πληροφόρησης με έντυπα, ηλεκτρονικά ή άλλα μέσα.

■ Η Συμμετοχή του δημότη και η διαβούλευση

Καθορίζονται οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων ή διαφορών. Ο δημότης ενημερώνεται για τον τρόπο προσφυγής, τη διαδικασία, την προθεσμία και το χρόνο που οφείλει το αρμόδιο όργανο να απαντήσει και να δώσει λύση, καθώς και για τον τρόπο της «παράστασης» του δημότη στα όργανα και της συμμετοχής του στη λήψη των αποφάσεων που τον αφορούν.

■ Η Φιλικότητα

Η συμπεριφορά των οργάνων του Δήμου είναι φιλική προς τον δημότη. Ο δημότης γνωρίζει τον υπάλληλο που χειρίζεται την υπόθεσή του. Τα έγγραφα του Δήμου προς αυτόν είναι εξατομικευμένα, με τον απαιτούμενο προσωπικό τόνο. Ο δημότης δεν έχει την αίσθηση ότι τις υποθέσεις του χειρίζονται ανώνυμα, απομακρυσμένα και απροσπέλαστα όργανα που δεν έχουν κατανόηση στα προβλήματά του.

■ Η Αμεροληψία

Οι υπηρεσίες και τα όργανα διοίκησης του Δήμου δρουν αμερόληπτα και είναι ανεξάρτητα από επιρροές άσχετες με το δημόσιο συμφέρον, το οποίο έχουν ταχθεί να υπηρετούν.

■ Η Χρηστή και αδιάφθορη διοίκηση

Η Δημοτική Αρχή διασφαλίζει, με τις ειδικότερες διαδικασίες που καθιερώνει, την έντιμη και άμεμπτη διαχείριση του δημόσιου χρήματος, τηρουμένων σε κάθε περίπτωση των κανόνων της επιείκειας και της καλόπιστης εφαρμογής των νόμων.

■ Η Ανταπόκριση στις ανάγκες των δημοτών

Ο Δήμος καταγράφει και παρεμβαίνει σε συγκεκριμένες ανάγκες των δημοτών, έχοντας ως γνώμονα την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη ανταπόκρισή του σε αυτές.

■ Η Αποτελεσματικότητα

Η παρέμβαση στα προβλήματα, που αφορούν το δημότη, είναι συγκεκριμένη και άμεση, ώστε να επιτυγχάνεται το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η Διοικητική δομή του Δήμου

Ο Δήμος μας προήλθε από τη συνένωση των Δήμων.....και των Κοινοτήτων....., σύμφωνα με το άρθρο 1 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα «Καλλικράτης»)*. Σύμφωνα, λοιπόν, με τις διατάξεις αυτές ο Δήμος μας αποτελείται από..... Δημοτικές Ενότητες, Δημοτικές Κοινότητες και Τοπικές Κοινότητες.

Πιο αναλυτικά, ο Δήμος αποτελείται από τη:

1. Δημοτική Ενότητα

■ Δημοτική Κοινότητα.....

■ Τοπική Κοινότητα.....

2. Δημοτική Ενότητα

■ Δημοτική Κοινότητα.....

■ Τοπική Κοινότητα.....

Οι Υπηρεσίες του Δήμου

Οι υπηρεσίες του Δήμου..... καθώς και όλων των εποπευόμενων από το Δήμο μας φορέων (Νομικών Προσώπων, Δημοτικών Επιχειρήσεων κ.λπ.) βρίσκονται στα παρακάτω κτίρια:

■ ΔΗΜΑΡΧΕΙΟ

■

■ (Συγκοινωνίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν)

■ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

1. (π.χ. Δημοτικό Αθλητικό Κέντρο)

■ (Δ/νση)

■ (Συγκοινωνίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν)

2. (Με τον ίδιο τρόπο καταγράφονται στη σειρά όλα τα Ν.Π. που εποπτεύει ο Δήμος, όπως βιβλιοθήκες, ΚΑΠΗ, Παιδικό Σταθμοί, πολιτιστικά κέντρα, κλπ.).

■ ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

1. Δημοτική Επιχείρηση (π.χ. Κοινωνικής Ανάπτυξης)

■ (Δ/νση)

■ (Συγκοινωνίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν)

2. (Με τον ίδιο τρόπο καταγράφονται στη σειρά όλες οι Δημοτικές Επιχειρήσεις του Δήμου, όπως π.χ. ΔΕΥΑ κ.λπ.).

Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επισκεφτείτε την Ηλεκτρονική Διεύθυνση: www.....

Και να επικοινωνήσετε στο Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο:.....

Το ωράριο εργασίας των δημοτικών υπηρεσιών

Για τις συναλλαγές σας με τις υπηρεσίες μας, είναι χρήσιμο να γνωρίζετε:

■ Το ωράριο εργασίας

Το ωράριο εργασίας των δημοτικών υπηρεσιών αρχίζει στις 7:30 π.μ. και λήγει στις 3:00 μ.μ. για όλο το έτος (χειμώνα-καλοκαίρι).

Εξαιρούνται: α) τα ΚΕΠ, όπου εφαρμόζεται ειδικό ωράριο και β).....

[να αναφερθούν και τα ειδικά ωράρια που τυχόν εφαρμόζονται για άλλες δημοτικές υπηρεσίες (όπως π.χ. Υπηρεσίες Ύδρευσης (βάρδια) ή Υπηρεσία Καθαριότητας ή Δημοτική Αστυνομία ή Παιδικό Σταθμοί κ.λπ.).]

■ Οι ώρες εξυπηρέτησης του κοινού

Η εξυπηρέτηση του κοινού γίνεται κάθε εργάσιμη ημέρα από τις 8:30 π.μ.

*Αφορά τους δήμους που έχουν προέλθει από συνένωση και όχι εκείνους στους οποίους δεν επήλθε μεταβολή με τον Καλλικράτη.

Σημείωση: Για τα δρομολόγια της Δημοτικής Συγκοινωνίας, βλέπε σελ.33

έως τις 2:30 μ.μ. σε όλες τις δημοτικές υπηρεσίες, με εξαίρεση αυτές που εφαρμόζουν ειδικό ωράριο, όπου οι ώρες εξυπηρέτησης συμπίπτουν με το ωράριο εργασίας.

Αργίες - ημιαργίες

Πριν ξεκινήσετε για κάποια συναλλαγή με τις υπηρεσίες μας, βεβαιωθείτε ότι δεν είναι αργία. Αν είναι ημιαργία, πρέπει να γνωρίζετε πως οι υπηρεσίες μας κλείνουν κατά 2-3 ώρες νωρίτερα.

■ Αργίες γενικά (στο δημόσιο)

- Η 1η Ιανουαρίου.
- Τα Θεοφάνεια (6η Ιανουαρίου).
- Η Καθαρή Δευτέρα.
- Η 25η Μαρτίου.
- Η Μεγάλη Παρασκευή.
- Η Δευτέρα του Πάσχα.
- Η 1η Μαΐου.
- Η του Αγίου Πνεύματος (Δευτέρα Πεντηκοστής).
- Η της Κοιμήσεως της Θεοτόκου (15η Αυγούστου).
- Η 28η Οκτωβρίου.
- Η 1η και 2η ημέρα των Χριστουγέννων (25η και 26η Δεκεμβρίου).

Υπενθυμίζεται ότι και στο Δήμο μας, όπως σε όλους τους φορείς του Δημοσίου Τομέα, εφαρμόζεται η πενήνθημερη εβδομαδιαία εργασία (εκτός Σαββάτου και Κυριακής).

[Να αναφερθούν οι υπηρεσίες που εξαιρούνται από την πενήνθημερη εβδομαδιαία εργασία, όπως πχ Δημοτική Αστυνομία, Υπηρεσία Καθαριότητας, κ.λπ.]

ΠΡΟΣΟΧΗ:

Στο Δήμο μας, έχει οριστεί επί πλέον ως ημέρα αργίας η για τον εορτασμό..... (να συμπληρωθεί η ημερομηνία και το γεγονός της τοπικής αργίας που τυχόν εφαρμόζεται)

■ Ημιαργίες

- Η παραμονή Χριστουγέννων.
- Η παραμονή του Νέου έτους.
- Η παραμονή των Θεοφανείων.
- Η Μεγάλη Πέμπτη.

Η εξυπηρέτηση του πολίτη

Οι υποχρεώσεις δημόσιων υπηρεσιών

Όταν υποβάλλετε μια αίτηση στο Δήμο ή σε οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία, για κάποιο θέμα σας (παροχή πληροφοριών, χορήγηση πιστοποιητικού, διεκπεραίωση υπόθεσης κ.λπ.), πρέπει να γνωρίζετε ότι όλες οι υπηρεσίες υποχρεούνται:

1 Να απαντούν στις αιτήσεις σας και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις σας το αργότερο μέσα σε **πενήντα (50) ημέρες**. Αν η αίτησή σας έχει υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, αυτή οφείλει, μέσα σε **τρεις (3) ημέρες**, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να σας ενημερώσει σχετικά. Στην περίπτωση αυτή, η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία (άρθρο 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

2 Να σας χορηγούν πιστοποιητικά και βεβαιώσεις άμεσα ή το αργότερο σε **δέκα (10) ημέρες** (άρθρο 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

3 Να διαθέτουν, προς διευκόλυνσή σας, έντυπα αιτήσεων και υπεύθυνων δηλώσεων (άρθρο 3 παρ. 3 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

4 Να σας διευκολύνουν στη συμπλήρωση της αίτησης. Αν δηλώσετε αυδυναμία να γράψετε, ο αρμόδιος υπάλληλος, εφόσον του το ζητήσετε, οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση για λογαριασμό σας, σύμφωνα με τα όσα του υπαγορεύσετε (άρθρο 3 παρ. 3 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

5 Να πρωτοκολλούν όλες τις αιτήσεις και να χορηγούν απόδειξη, στην οποία αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου που έλαβε η αίτηση και η ημερομηνία εισόδου της στην υπηρεσία (άρθρο 12 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

6 Να δέχονται τις αιτήσεις που στέλνεται με τηλεμοιοτυπία (fax) και να απαντούν σε αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλεται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) (άρθρο 14 του Ν.2672/1998, ΦΕΚ 290 Α').

7 Να δέχονται, εφόσον είστε Έλληνας πολίτης, οποιοδήποτε από τα παρακάτω έγγραφα προς επιβεβαίωση των στοιχείων της ταυτότητάς σας που αναφέρονται στην αίτηση (άρθρο 3 παρ. 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α', όπως ισχύει):

- δελτίο αστυνομικής ταυτότητας,
- σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής,
- διαβατήριο,
- άδεια οδήγησης και
- ατομικό βιβλιário υγείας οποιοδήποτε ασφαλιστικού φορέα.

Γεγονότα ή στοιχεία που δεν αποδεικνύονται, βάσει των ανωτέρω, γίνονται δεκτά, βάσει υπεύθυνης δήλωσης (Ν.1599/1986), εκτός αν υπάρχει αντίθετη διάταξη. Όμοια δήλωση υποβάλλεται και όταν τα στοιχεία του δελτίου ταυτότητας για την οικογενειακή κατάσταση, τη διεύθυνση κατοικίας ή το επάγγελμα έχουν μεταβληθεί (άρθρο 3 παρ. 5 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

Για τους αλλοδαπούς, τα στοιχεία της ταυτότητας αποδεικνύονται, στην περίπτωση πολιτών κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, ενώ στην περίπτωση υπηκόων τρίτων χωρών, από το διαβατήριο ή άλλο έγγραφο που επιτρέπει την είσοδο στη χώρα ή άλλο νομιμοποιητικό της διαμονής στη χώρα έγγραφο αρμόδιας αρχής (άρθρο 3 παρ. 4 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α', όπως ισχύει). Η ταυτότητα των νομικών προσώπων αποδεικνύεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις που ισχύουν στην έδρα τους.

8 Να βεβαιώνουν το γνήσιο της υπογραφής (άρθρο 11 παρ. 1 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

9 Να επικυρώνουν φωτοαντίγραφα ελληνικών διοικητικών εγγράφων από το πρωτότυπο ή από ακριβές αντίγραφο (άρθρο 11 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

10 Να μην απαιτούν, για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας, την υποβολή

πιστοποιητικών ή άλλων δικαιολογητικών, εφόσον αυτά δεν προβλέπονται σε διατάξεις νόμων ή άλλων κανονιστικών πράξεων της Διοίκησης (άρθρο 10 παρ. 2 του Ν.3230/2004, ΦΕΚ 44 Α').

11 **Να αναζητούν αυτεπάγγελα** από τις αρμόδιες υπηρεσίες ορισμένες κατηγορίες πιστοποιητικών, όταν αυτά απαιτούνται ως δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας (άρθρο 5 του Ν.3242/2004, ΦΕΚ 102 Α' και άρθρο 16 του Ν.3448/2006, ΦΕΚ 57 Α').

12 **Να προβαίνουν στην ανασύσταση του φακέλου** που έχετε υποβάλει και έχει απωλεσθή (το σύνολο ή μέρος των στοιχείων του), με υπαιτιότητα της υπηρεσίας, το αργότερο σε **τριάντα (30) ημέρες** από τη διαπίστωση της απώλειας (άρθρο 6 του Ν.3242/2004, ΦΕΚ 102 Α' και Π.Δ/γμα 114/2005, ΦΕΚ 165 Α').

13 **Να σας επιτρέπουν την πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα** (π.χ. πρακτικά και αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου, εκθέσεις, μελέτες) και, εφόσον έχετε ειδικό έννομο συμφέρον, και σε ιδιωτικά έγγραφα που φυλάσσονται στην υπηρεσία και είναι σχετικά με υπόθεσή σας (άρθρο 5 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

Το δικαίωμά σας αυτό ασκείται με μελέτη των εγγράφων στο κατάστημα της υπηρεσίας ή με χορήγηση αντιγράφων (εκτός αν η αναπαραγωγή μπορεί να βλάψει τα πρωτότυπα).

Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση των εγγράφων ή την αιτιολογημένη απόρριψη της αίτησης (π.χ. όταν το έγγραφο αφορά την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου), είναι **είκοσι (20) ημέρες**.

14 **Να σας καλούν σε προηγούμενη ακρόαση**, όταν πρόκειται να προβούν σε ενέργεια ή στη λήψη μέτρου που θίγει νόμιμα συμφέροντα ή δικαιώματά σας. Μόνο αφού κληθείτε και εκθέσετε γραπτά ή προφορικά τις απόψεις σας, μπορεί η υπηρεσία να προχωρήσει στη λήψη του δυσμενούς μέτρου, την αναγκαιότητα του οποίου οφείλει να αιτιολογήσει ειδικώς (άρθρο 20 παρ. 2 του Συντάγματος και άρθρο 6 του Ν.2690/1999, ΦΕΚ 45 Α').

15 **Να δρουν αμερόληπτα** και να είναι **ανεξάρτητες από επιρροές άσχετες με το δημόσιο συμφέρον**, το οποίο έχουν ταχθεί να υπηρετούν (άρθρο 7 του Ν.2690/1999 και άρθρο 36 του Ν.3528/2007, ΦΕΚ 26 Α').

16 Να καθιερώνουν ώρες υποδοχής κοινού (για τις ώρες υποδοχής του κοινού από τις υπηρεσίες του Δήμου, βλ. παραπάνω).

17 Να τηρούν σειρά προτεραιότητας κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών και να λαμβάνουν ειδική μέριμνα για την πρόσβαση και άμεση εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία, εγκύων, μητέρων με καρτοσάκια, υπερήλικων με κινητικά προβλήματα κ.λπ.

18 Να παρέχουν με τρόπο σαφή, απλό και κατανοητό κάθε αναγκαία πληροφορία, διευκρίνιση, συμβουλή ή καθοδήγηση που τους ζητείται από τους πολίτες, σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

Τα Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών

(Ν.3013/2002, ΦΕΚ 102 Α', όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει)

■ Μέσω των Κ.Ε.Π. του Δήμου μας, μπορείτε να διεκπεραιώσετε όλες σχεδόν τις συναλλαγές σας με τους δημόσιους φορείς (Υπουργεία, Οργανισμούς, Δήμους, Περιφέρειες κ.λπ.), χωρίς να είστε υποχρεωμένοι να επισκεπτεστέ τις συναρμόδιες υπηρεσίες και να ταλαιπωρήσετε με πολλές μετακινήσεις.

Εσείς αρκεί να συμπληρώσετε μια αίτηση στο Κ.Ε.Π. και οι υπάλληλοι θα αναλάβουν να φέρουν εις πέρας την υπόθεσή σας.

Για αναλυτική ενημέρωσή σας, σχετικά με τις πιστοποιημένες διοικητικές διαδικασίες που μπορούν να διεκπεραιώσουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, μπορείτε να επισκεφτείτε τον επίσημο δικτυακό τόπο των Κ.Ε.Π.: www.ker.gov.gr ή να καλέσετε την τηλεφωνική γραμμή 1500 (βλ. παρακάτω), που λειτουργεί σε 24ωρη βάση, επτά ημέρες την εβδομάδα.

■ Τα Κ.Ε.Π. του Δήμου μας:

■ 1ο Κ.Ε.Π.

Διεύθυνση:

Αριθ. τηλεφ.:

Φαξ:

Ωράριο λειτουργίας:

Πρόσβαση:

■ 2ο Κ.Ε.Π. (π.χ. Δημοτική Κοινότητα

Διεύθυνση:
Αριθ. τηλεφ.:
Φαξ:
Ωράριο λειτουργίας:
Πρόσβαση:

■ 3ο Κ.Ε.Π. (π.χ. Τοπική Κοινότητα

Διεύθυνση:
Αριθ. τηλεφ.:
Φαξ:
Ωράριο λειτουργίας:
Πρόσβαση:

■
■

Η εθνική πύλη δημόσιας διοίκησης «Ermis»

(<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis>)

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η Πύλη ermis φιλοδοξεί να αποτελέσει το «Ηλεκτρονικό Πολυκατάστημα» της Δημόσιας Διοίκησης, παρέχοντας από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, σχετικά με όλες τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, καθώς και επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Οι τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1502

(άρθρο 22 του Ν.2539/1997, ΦΕΚ 244 Α')

Παράλληλα με τη δυνατότητα της απευθείας εξυπηρέτησής σας από τις Διοικητικές Αρχές ή από τα Κ.Ε.Π., έχετε δικαίωμα να ζητήσετε τηλεφωνικά, στον αριθμό 1502, την έκδοση και αποστολή ορισμένων πιστοποιητικών, με συστημένη επιστολή στη διεύθυνση που έχετε δηλώσει.

Μπορείτε να ενημερωθείτε για τον πλήρη κατάλογο των χορηγούμενων πιστοποιητικών και βεβαιώσεων που έχουν ενταχθεί στο ανωτέρω μέτρο εξυπηρέτησης των πολιτών, στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Γενικής Γραμματείας

Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Υπ. Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης): www.gspa.gr, στη θεματική ενότητα «Θέματα ενδιαφέροντος / 1502-Πιστοποιητικά».

Οι τηλεφωνικές αιτήσεις μέσω του 1500

Μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1500 που έχει καθιερωθεί για την εξυπηρέτηση του πολίτη, μπορείτε:

- να ενημερωθείτε ή να ζητήσετε πληροφορίες και κατευθύνσεις για όλα τα θέματα της Δημόσιας Διοίκησης
- να διεκπεραιώσετε τηλεφωνικά συγκεκριμένες πιστοποιημένες διαδικασίες των Κ.Ε.Π., οι οποίες δεν απαιτούν δικαιολογητικά από πλευράς σας ή απαιτούν δικαιολογητικά που μπορούν να αναζητηθούν αυτεπάγγελτα υπηρεσιακά.

Οι αιτήσεις μέσω διαδικτύου

Σας παρέχεται, επίσης, η δυνατότητα να υποβάλλετε αιτήσεις για τη χορήγηση πιστοποιητικών του Δημοσίου και μέσω του προσωπικού σας ηλεκτρονικού υπολογιστή, εφόσον βέβαια διαθέτετε σύνδεση με το διαδίκτυο (internet) ή από καταστήματα παροχής υπηρεσιών διαδικτύου (internet café), με επίσκεψή σας στην ιστοσελίδα των Κ.Ε.Π.: www.kep.gov.gr.

Με την αίτησή σας, δηλώνετε και το Κ.Ε.Π. που επιθυμείτε να διεκπεραιώσει το αίτημά σας. Η ενημέρωσή σας από το Κ.Ε.Π., για την παραλαβή του πιστοποιητικού γίνεται είτε με τηλεφωνική επικοινωνία, είτε με αποστολή μηνύματος (SMS).

Η προστασία του πολίτη

Το δικαίωμα για πλήρη αποζημίωση

(άρθρο 7 παρ. 1 του Ν.3242/2004, ΦΕΚ 102 Α')

Στις περιπτώσεις που δεν τηρούνται, από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου ή άλλων διοικητικών αρχών, οι προβλεπόμενες προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών σας, έχετε δικαίωμα να υποβάλετε αίτηση για πλήρη αποζημίωση.

■ Η διαδικασία υποβολής αίτησης αποζημίωσης

Η αίτηση αποζημίωσης υποβάλλεται στην αρμόδια, κατά περίπτωση, Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας, μέσα σε **(60) εξήντα ημέρες** από την παρέλευση άπρακτης της προθεσμίας για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής σας ή την οριστική απάντηση στο αίτημά σας.

Την αίτηση αποζημίωσης υποβάλλετε, είτε με τη συμπλήρωση του σχετικού εντύπου αίτησης αποζημίωσης, που χορηγείται από τις παραπάνω υπηρεσίες, είτε με απλή αίτησή σας προς την Ειδική Επιτροπή. Από την αίτηση αποζημίωσης θα πρέπει να προκύπτουν τα στοιχεία σας, η ημερομηνία που υποβάλατε την αίτηση, που δεν απαντήθηκε, καθώς και η ελεγχόμενη υπηρεσία. Την αίτηση την υποβάλλετε αυτοπροσώπως, ταχυδρομικώς επί αποδείξει ή με τηλεομοιοτυπία (fax) στις ακόλουθες διευθύνσεις:

■ στην Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας άρθρου δεύτερου, παρ. 2β του Ν.2690/1999 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για θέματα αρμοδιότητας των Υπουργείων:

Ταχυδρομική διεύθυνση: Βασ. Σοφίας 15, Τ.Κ. 106 74, Αθήνα
Τηλέφωνα επικοινωνίας: 210 33.93.101, -102, -104, -106, -108, -110, 113, -115
Fax: 210-33.93.020, 210-33.93.100

■ στην Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας άρθρου δεύτερου, παρ. 2β του Ν.2690/1999 της Αποκεντρωμένης Διοίκησης

....., για θέματα αρμοδιότητας του Δήμου μας, καθώς και των υπηρεσιών του Δημοσίου που λειτουργούν στο γεωγραφικό της χώρο (Ν.Π.Δ.Δ., Δ.Ο.Υ., Δήμοι, Περιφέρειες κ.λπ.):

Ταχυδρομική διεύθυνση:

Τηλεφ. επικοινωνίας:

Fax:

(συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας της Ειδικής Επιτροπής στην ελεγκτική αρμοδιότητα της οποίας υπάγεται ο Δήμος).

Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης

(άρθρο 77 του Ν.3852/2010, ΦΕΚ 87 Α')

Ο Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης έχει ως αποστολή να εξετάζει τις αναφορές και τις καταγγελίες σας για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του δήμου, των νομικών προσώπων και των επιχειρήσεών του και να διαμεσολαβεί, προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να σας απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός **τριάντα (30) ημερών**.

Η υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς στο Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης δεν αναιρεί τη σχετική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη, ως ανεξάρτητης αρχής, ούτε τις αρμοδιότητες άλλων ελεγκτικών οργάνων και αρχών, καθώς και του Ελεγκτή Νομιμότητας.

Ο Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης στεγάζεται.....

..... Το γραφείο του είναι ανοικτό από έως, από τη Δευτέρα έως την Παρασκευή.

Ταχυδρομική Διεύθυνση:

Τηλεφ. επικοινωνίας:

Fax:

E-mail:

(συμπληρώνονται τα στοιχεία επικοινωνίας του Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης).

Ο έλεγχος των πράξεων του Δήμου

(άρθρα 214-231 του Ν. 3852/ 2010)

Οι πράξεις των συλλογικών και μονομελών οργάνων διοίκησης των δήμων, καθώς και των Ν.Π.Δ.Δ. αυτών ελέγχονται, ως προς τη νομιμότητά τους, από την Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α., που αποτελεί αποκεντρωμένη υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υπαγόμενη απευθείας στον Υπουργό.

Ο έλεγχος συνίσταται:

- α) **στον υποχρεωτικό** (άρθρο 225 του Ν. 3852/ 2010), στον οποίον υπόκεινται οι αποφάσεις των συλλογικών μόνο οργάνων των δήμων, οι οποίες αποστέλλονται, μέσα σε προθεσμία **δεκαπέντε (15) ημερών** από τη συνεδρίαση του συλλογικού οργάνου, στην Αυτοτελή Υπηρεσία Εποπτείας Ο.Τ.Α και, εντός αποκλειστικής προθεσμίας **σαράντα (40) ημερών** από την περιέλευσή τους σε αυτήν, ελέγχονται από τον Ελεγκτή Νομιμότητας και
- β) **στον αυτεπάγγελτο** (άρθρο 226 του Ν.3852/2010), κατά την άσκηση του οποίου ο Ελεγκτής Νομιμότητας μπορεί να ακυρώσει οποιαδήποτε απόφαση των συλλογικών ή μονομελών οργάνων των δήμων για λόγους νομιμότητας, μέσα σε προθεσμία **δύο (2) μηνών**, αφότου η απόφαση έχει δημοσιευθεί ή εκδοθεί.

Η ειδική διοικητική προσφυγή

(άρθρο 227 του Ν. 3852/ 2010)

Εφόσον έχετε έννομο συμφέρον, μπορείτε να προσβάλετε τις αποφάσεις των συλλογικών ή μονομελών οργάνων του Δήμου, για λόγους νομιμότητας, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευσή τους, ή την ανάρτησή τους στο διαδίκτυο, ή από την κοινοποίησή τους, ή αφότου λάβατε γνώση αυτών.

Προσφυγή μπορεί να ασκηθεί και κατά παράλειψης οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας των οργάνων του Δήμου. Στην περίπτωση αυτή, η προσφυγή ασκείται εντός δεκαήμερου από την άπρακτη παρέλευση της ειδικής προθεσμίας που τυχόν τάσσει ο νόμος για την έκδοση της οικείας πράξης, διαφορετικά μετά την παρέλευση τριμήνου από την υποβολή της σχετικής αίτησης.

Ο Ελεγκτής Νομιμότητας αποφαινεται επί της ανωτέρω προσφυγής μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών από την υποβολή της. Αν παρέλθει η ανωτέρω προθεσμία χωρίς να εκδοθεί απόφαση, θεωρείται ότι η προσφυγή έχει σιωπηρώς απορριφθεί.

Με την ίδια προσφυγή, μπορεί να υποβληθεί αίτημα στον Ελεγκτή Νομιμό-

τητας να αναστείλει με απόφασή του την εκτέλεση της προσβαλλόμενης πράξης.

Οι αποφάσεις του Ελεγκτή Νομιμότητας προσβάλλονται στα αρμόδια δικαστήρια με τα ένδικα βοηθήματα που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία.

Η αναφορά στο συνήγορο του πολίτη

Σε περίπτωση παραβίασης της νομιμότητας ή προσβολής νόμιμου συμφέροντος ή δικαιωμάτος σας από τη Διοίκηση, μπορείτε να ζητήσετε με ενυπόγραφη αναφορά σας τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη.

Η αναφορά πρέπει να υποβληθεί μέσα σε έξι (6) μήνες, αφότου λάβατε γνώση των ενεργειών ή παραλείψεων της Διοίκησης.

Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη αποσκοπεί στην προστασία των δικαιωμάτων σας, την υπεράσπισή σας έναντι διακρίσεων σε βάρος σας, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εδρεύει στην Αθήνα, (Χατζηγιάννη Μέξη 5, Τ.Κ 115 28, περιοχή Χίλτον). Τα γραφεία του είναι ανοικτά από τις 8:30 το πρωί έως τις 2:00 το μεσημέρι, από τη Δευτέρα έως την Παρασκευή. Αναφορές μπορούν να υποβληθούν και με τηλεομοιοτυπία (fax) στον αριθμό 210 - 72.92.129.

Για αναλυτικότερη ενημέρωσή σας σχετικά με τις αρμοδιότητες, τη συγκρότηση και το έργο του Συνηγόρου του Πολίτη, μπορείτε να επισκεφτείτε τον επίσημο ιστοχώρο της Αρχής: www.synigoros.gr

Η καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Κάθε πολίτης κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή οποιοσδήποτε διαμένει σε ένα κράτος-μέλος, έχει δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, αν εκτιμά ότι είναι θύμα «κακής διοίκησης» εκ μέρους ενός θεσμικού οργάνου ή οργανισμού της Ε.Ε.

Η καταγγελία στον Διαμεσολαβητή μπορεί να υποβληθεί, μέσω απλού ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτυπίας (fax), σε οποιαδήποτε από τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η ηλεκτρονική μορφή του εντύπου καταγγελίας είναι διαθέσιμη στο δικτυακό χώρο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή: <http://www.ombudsman.europa.eu>.

Διεύθυνση αλληλογραφίας και στοιχεία επικοινωνίας:

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής (The European Ombudsman)

1, Avenue du Président Robert Schuman

B.P. 403

FR- 67001 Strasbourg Cedex, France
αριθμ. τηλεφώνου: 00 33 388.172.313
fax: 00 33 388.179.062
e-mail: euro-ombudsman@europarl.eu.int

Το σώμα επιθεωρητών - ελεγκτών δημόσιας διοίκησης

Το Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.) είναι όργανο εσωτερικού ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης, που συστάθηκε με το Νόμο 2477/1997 (ΦΕΚ 59 Α').

Στις αρμοδιότητές του περιλαμβάνονται:

- η διενέργεια επιθεωρήσεων, εκτάκτων ελέγχων και ερευνών στους φορείς του Δημοσίου,
- η διενέργεια ένορκων διοικητικών εξετάσεων στους ελεγχόμενους φορείς,
- η διενέργεια προκαταρκτικών εξετάσεων ή προανακρίσεων, μετά από εισαγγελική παραγγελία, για αδικήματα υπαλλήλων,
- η συγκέντρωση αποδεικτικού υλικού για την ποινική και πειθαρχική δίωξη υπαλλήλων,
- η παραπομπή των υπευθύνων κρατικών λειτουργιών και υπαλλήλων στην εισαγγελική αρχή ή στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο,
- η άσκηση πειθαρχικής δίωξης για πειθαρχικά αδικήματα λειτουργιών και υπαλλήλων, που διαπιστώνονται στο πλαίσιο των ένορκων διοικητικών εξετάσεων, τα οποία τιμωρούνται με την ποινή της οριστικής παύσης,
- ο έλεγχος της περιουσιακής κατάστασης υπαλλήλων των ελεγχόμενων φορέων.

Βασική επιδίωξη, στο πλαίσιο άσκησης των ανωτέρω αρμοδιοτήτων του Σώματος, είναι η διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και η τήρηση των αρχών της νομιμότητας και της διαφάνειας της δράσης τους. Αυτό επιτυγχάνεται με τους ακόλουθους τρόπους:

- εντοπίζοντας φαινόμενα κακοδιοίκησης, διαφθοράς, αδιαφανών διαδικασιών, αναποτελεσματικότητας, χαμηλής παραγωγικότητας και ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- καταλογίζοντας ευθύνες σε υπαλλήλους και υπηρεσίες, όπου αυτό κρίνεται απαραίτητο
- προτείνοντας τη λήψη αναγκαίων μέτρων για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν εντοπιστεί.

Για αναλυτική παρουσίαση του θεσμού, μπορείτε να επισκεφθείτε τον επί-

σημο ιστοχώρο του Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.: www.seedd.gr

Στοιχεία επικοινωνίας:

Ταχυδ. διεύθυνση: Λεωφ. Συγγρού 60, Τ.Κ. 117 42, Αθήνα.

Ώρες υποδοχής κοινού: 12:00 μ.μ. - 2:20 μ.μ.

Τηλεφ. επικοινωνίας: 210 92.81.800, 210 92.81.921

Fax: 210 92.81.819

E-mail: seedd@seedd.gr

Ο γενικός επιθεωρητής δημόσιας διοίκησης

Ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί μονοπρόσωπο όργανο της Δημόσιας Διοίκησης που έχει ως κύρια αποστολή:

- τη διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης,

- την παρακολούθηση και αξιολόγηση του έργου του Σώματος Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και όλων των ιδιαίτερων Σωμάτων και Υπηρεσιών Επιθεώρησης και Ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης και

- τον εντοπισμό φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης.

Μεταξύ άλλων, ο Γενικός Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης:

- Διεξάγει ελέγχους, επανελέγχους, επιθεωρήσεις και έρευνες ή διατάσσει τη διενέργειά τους, από τα ελεγκτικά σώματα της Διοίκησης, σε Υπουργεία, Δήμους, Περιφέρειες, νομικά πρόσωπα και επιχειρήσεις αυτών κ.λπ.

- Αξιολογεί και διερευνά καταγγελίες ή αναφορές που υποβάλλονται στο Γραφείο του, σχετικά με φαινόμενα κακοδιοίκησης στους ανωτέρω φορείς και στα Σώματα Ελέγχου αυτών

- Διεξάγει έλεγχο των ετήσιων δηλώσεων οικονομικής κατάστασης («πόθεν έσχες») των προϊσταμένων και υπαλλήλων των πολεοδομικών υπηρεσιών των Δήμων, των Δ.Ο.Υ. και των ελεγκτικών μηχανισμών του Κράτους και μπορεί να δίνει εντολή άρσης του τραπεζικού, φορολογικού και χρηματιστηριακού απορρήτου

- Μπορεί να διεξάγει ένορκη διοικητική εξέταση και να ασκεί ή να διατάσσει την άσκηση πειθαρχικής δίωξης ή τη λήψη άλλων διοικητικών μέτρων

- Υποβάλλει νομοθετικές ή οργανωτικές προτάσεις για την αντιμετώπιση των φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης στις υπηρεσίες του Δημοσίου και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Περισσότερες πληροφορίες, σχετικά με τις αρμοδιότητες και το έργο του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, μπορείτε να αναζητήσετε στον επίσημο δικτυακό τόπο του θεσμού: www.gedd.gr

Η ανταποκριτική δημόσια διοίκηση – υπηρεσίες μίας στάσης

■ Τι είναι η Ανταποκριτική Διοίκηση:

Ο παλαιότερος προσανατολισμός της Δημόσιας Διοίκησης προς ένα σύστημα κανόνων, που πρέπει να υπακούουν οι πολίτες - διοικούμενοι, έχει αντικατασταθεί από ένα σύστημα, το οποίο έχει ως πρωταρχικό στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

Το νέο αξίωμα, στο οποίο στηρίζεται η ανταποκριτική διοίκηση είναι απλό και συγκεκριμένο:

Οι Δημόσιες Υπηρεσίες και οι Δημόσιοι Οργανισμοί υπάρχουν κυρίως για να εξυπηρετούν τους πολίτες. Οι παραδοσιακές αξίες της Δημόσιας Διοίκησης για ισότητα, νομιμότητα κ.λπ. εξακολουθούν να αποτελούν το θεμέλιο λίθο για τη σύγχρονη Ανταποκριτική Διοίκηση, αλλά παράλληλα θεωρούνται ως αναγκαίες προϋποθέσεις για τη δημιουργία νέων αξιών που προσδιορίζουν το είδος και την ποιότητα των υπηρεσιών της Διοίκησης προς τους πολίτες.

Οι νέες αυτές αξίες είναι:

A. Η διαφάνεια

Οι πολίτες έχουν δικαίωμα να γνωρίζουν πώς εργάζεται η Δημόσια Διοίκηση, ποιες είναι οι αρμοδιότητες και οι επιτρεπόμενες ενέργειες του κάθε δημόσιου λειτουργού, ποιος είναι υπεύθυνος κατά περίπτωση κ.λπ.

B. Η συμμετοχή των πολιτών

Οι πολίτες δεν είναι πλέον παθητικοί αποδέκτες των αποφάσεων της Διοίκησης. Σε πολλές περιπτώσεις, συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων, ιδιαίτερα σε θέματα που τους αφορούν άμεσα, είτε μεμονωμένα, είτε μέσα από τη συμμετοχή τους σε συλλογικούς φορείς (σωματεία, συλλόγους, κλπ).

Γ. Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πολιτών

Η Διοίκηση έχει προχωρήσει και έχει σε μεγάλο βαθμό επιτύχει την αντικατάσταση της φιλοσοφίας «ένα μέγεθος για όλους τους πολίτες» (δηλαδή την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας για όλους) με τη νέα αντίληψη για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας με πολλούς τρόπους, ώστε να ικανοποιούνται όλοι οι πολίτες στις ανάγκες ή τις επιθυμίες τους π.χ. ο πολίτης μπορεί να ζητήσει μια πληροφορία από τη Διοίκηση προφορικά, γραπτά, τηλεφωνικά, με fax, κ.λπ. ανάλογα με τις επιθυμίες του.

Δ. Η προσβασιμότητα

Οι πολίτες πρέπει να έχουν εύκολη πρόσβαση στη Διοίκηση με πολλούς τρόπους και σε ώρες που διευκολύνονται. Η ανάγκη αυτή οδήγησε στη δημιουργία των υπηρεσιών μιας στάσης.

■ Τι είναι οι Υπηρεσίες μιας Στάσης

Σύμφωνα με τις παραδοσιακές αρχές, η οργάνωση των Δημοσίων Υπηρεσιών απέβλεπε κατά κύριο λόγο στη διευκόλυνση της λειτουργίας τους, παρά στην εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η φιλοσοφία της σύγχρονης Ανταποκριτικής Διοίκησης, αντίθετα, επιβάλλει οι δημόσιες υπηρεσίες να έχουν ως στόχο κυρίως τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Ο πολίτης αν είναι δυνατόν, με μια μόνο επίσκεψη, σε μια μόνο Δημόσια Υπηρεσία, να ικανοποιεί όλες του τις ανάγκες.

■ Ποιο είναι το συμβόλαιό μας με τους δημότες;

Στόχος μας είναι κάθε δραστηριότητα, κάθε τμήμα, κάθε εργαζόμενος σε οποιοδήποτε επίπεδο, αρχίζοντας από τη Διοίκηση του Δήμου, να συνεισφέρει στην ικανοποίηση των δημοτών μας και μάλιστα με το μικρότερο δυνατό κόστος. Για την υλοποίηση του στόχου αυτού ο Δήμος μας εφαρμόζει τις παρακάτω μορφές Υπηρεσιών μιας Στάσης:

■ Εξυπηρέτηση από ένα σημείο

Ο Δημότης εξυπηρετείται πλήρως από ένα μόνο σημείο. Αντί, δηλαδή, να απευθύνεται στις διάφορες υπηρεσίες του Δήμου μας, απευθύνεται σε ένα μόνο σημείο, **στο γραφείο Εξυπηρέτησης και Επικοινωνίας του δημότη ή στο τηλέφωνο.....**, από το οποίο θα μπορεί να λαμβάνει πληροφορίες που αφορούν το σύνολο των παρεχομένων υπηρεσιών του Δήμου μας.

■ Εξυπηρέτηση από ένα πρόσωπο

Σε πολλές περιπτώσεις, για την ικανοποίηση του αιτήματος του δημότη από το δήμο μας, απαιτείται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας μια σειρά από διαδοχικές ενέργειες των οργανικών μας μονάδων.

Προκειμένου ο δημότης να μην ταλαιπωρείται απευθυνόμενος διαδοχικά σε διάφορα τμήματα και συνεργαζόμενος με διαφορετικούς υπαλλήλους, μέχρι να ολοκληρωθεί η όλη διαδικασία, η Υπηρεσία μας ορίζει έναν υπάλληλο (πρόσωπο επαφής), ο οποίος μεριμνά για το θέμα του και συνεργάζεται με το συγκεκριμένο πολίτη- δημότη.

■ Εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών

Μια άλλη μορφή υπηρεσιών μιας στάσης, που εφαρμόζει ο Δήμος μας, είναι η ομαδοποίηση των πολιτών ανάλογα με τις ανάγκες τους και η εξυπηρέτησή

τους από αντίστοιχες υπηρεσιακές μονάδες.

Τέτοιες ομάδες είναι οι ηλικιωμένοι, τα άτομα με ειδικές ανάγκες, οι ετεροδημότες, οι μειονότητες κ.λπ. Με τον τρόπο αυτό ο ενδιαφερόμενος απευθύνεται σε μια μόνο υπηρεσία για την ικανοποίηση του αιτήματός του.

Η πολιτική συμμετοχή του πολίτη στο Δήμο του

Ο Δήμος διοικείται από το Δημοτικό Συμβούλιο, την Οικονομική Επιτροπή, την Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, την Εκτελεστική Επιτροπή και τον Δήμαρχο (άρθρο 7, παρ. 1 του Ν. 3852/ 2010).

1. Το Δημοτικό Συμβούλιο

Το Δημοτικό Συμβούλιο έχει το τεκμήριο αρμοδιότητας στη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων.

Χωρίς να υφίσταται κάποια ιεραρχική σχέση μεταξύ των οργάνων διοίκησης του Δήμου, το Δημοτικό Συμβούλιο θεωρείται ως το αρμόδιο όργανο να λάβει απόφαση για κάποιο θέμα, όταν για το χειρισμό του δεν έχει καθοριστεί ή είναι υπό αμφισβήτηση το αρμόδιο διοικητικό όργανο.

Έτσι, το Δημοτικό Συμβούλιο αποφασίζει για όλα τα θέματα που αφορούν το δήμο, εκτός από εκείνα που ανήκουν εκ του νόμου στην αρμοδιότητα του δημάρχου ή άλλου οργάνου του δήμου ή το ίδιο το δημοτικό συμβούλιο μεταβίβασε σε επιτροπή του.

2. Οι Επιτροπές του Δημοτικού Συμβουλίου

Το Δημοτικό Συμβούλιο έχει τη δυνατότητα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας του να συγκροτεί επιτροπές, οι οποίες είναι αρμόδιες για την επεξεργασία και εισήγηση θεμάτων της αρμοδιότητάς του.

Έτσι, στο Δήμο μας λειτουργούν οι εξής Επιτροπές, με τις ακόλουθες αρμοδιότητες και μέλη αυτών:

- 1
- 2
- 3

3. Οι Αρμοδιότητες του Δημάρχου

Ο Δήμαρχος είναι μονομελές όργανο διοίκησης του Δήμου και προασπίζει τα τοπικά συμφέροντα, κατευθύνει τις δράσεις του Δήμου για την υλοποίηση του σχεδίου ανάπτυξης και διασφαλίζει την ενότητα της τοπικής κοινωνίας. Ασκεί

συγκεκριμένες αρμοδιότητες που του αποδίδονται από διατάξεις νόμων ή άλλα κανονιστικά νομοθετήματα.

4. Οι Αντιδήμαρχοι

Το Δήμαρχο επικουρούν οι Αντιδήμαρχοι, οι οποίοι είναι οι σύμβουλοι της πλειοψηφίας που ορίζει ο δήμαρχος και στους οποίους μεταβιβάζει την άσκηση αρμοδιοτήτων για κάποιο συγκεκριμένο τομέα πολιτικής (καθ' ύλην Αντιδήμαρχος) και για συγκεκριμένη περιφέρεια Δήμου ή Κοινότητας, που συνενώθηκε και δημιούργησε το Δήμο μας (κατά τόπον Αντιδήμαρχος).

Στο Δήμο μας, έχουν οριστεί για το χρονικό διάστημα ΧΧ·ΧΧ·ΧΧΧ έως ΧΧ·ΧΧ·ΧΧΧ ο ακόλουθοι Αντιδήμαρχοι:

- 1
- 2
- 3

5. Η Εκτελεστική Επιτροπή

Στο Δήμο μας έχει συσταθεί εκτελεστική επιτροπή στην οποία μετέχουν ο Δήμαρχος και όλοι οι Αντιδήμαρχοι. Η εκτελεστική επιτροπή είναι συλλογικό συντονιστικό και εκτελεστικό όργανο του Δήμου και παρακολουθεί την εφαρμογή της δημοτικής πολιτικής σε όλους τους τομείς, καθώς και την εφαρμογή του επιχειρησιακού σχεδίου του Δήμου.

6. Η Οικονομική Επιτροπή

Η Οικονομική Επιτροπή είναι συλλογικό όργανο παρακολούθησης και ελέγχου της οικονομικής λειτουργίας του Δήμου και αποτελείται από συγκεκριμένο αριθμό δημοτικών συμβούλων, ανάλογα με τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου, προερχόμενων κατά ένα μέρος από τις δημοτικές παρατάξεις της μειοψηφίας. Αντικαθιστά στην άσκηση των αρμοδιοτήτων της την παλιά «Δημαρχιακή Επιτροπή».

Τα μέλη της Οικονομικής Επιτροπής του Δήμου μας είναι:

..... (Δημοτική παράταξη:)

..... (Δημοτική παράταξη:)

7. Η Επιτροπή Ποιότητας Ζωής

Στο Δήμο μας έχει συσταθεί Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, η οποία είναι αποφασιστικό και εισηγητικό συλλογικό όργανο άσκησης των σχετικών με την ποιότητα ζωής, τη χωροταξία, την πολεοδομία και την προστασία του περιβάλ-

λοντος αρμοδιοτήτων του Δήμου.

Το δημοτικό γραφείο ενημέρωσης για την απασχόληση

Ο Δήμος μας λειτουργεί ειδικό γραφείο ενημέρωσης για την απασχόληση, το οποίο αναπτύσσει συμβουλευτικές δράσεις για τους άνεργους δημότες μας, με στόχο την υποστήριξη και την ενθάρρυνσή τους για την εξεύρεση απασχόλησης και την προώθηση ευκαιριών πρόσβασης στην αγορά εργασίας. Συνεργάζεται με τον Ο.Α.Ε.Δ., τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης και άλλους φορείς καθώς και με τις τοπικές επιχειρήσεις. Οι άνεργοι δημότες μας μπορούν να απευθύνονται στο γραφείο αυτό για κάθε σχετική πληροφόρηση και παροχή κάθε δυνατής βοήθειας.

Το τοπικό συμβούλιο πρόληψης παραβατικότητας

Στο Δήμο μας, συγκροτήθηκε και λειτουργεί το Τοπικό Συμβούλιο Πρόληψης της Παραβατικότητας, που είναι συμβουλευτικό - γνωμοδοτικό όργανο και έχει ως σκοπό την πρόληψη της παραβατικής συμπεριφοράς και την ασφάλεια των κατοίκων του Δήμου μας.

Τα Τοπικά Συμβούλια Πρόληψης Παραβατικότητας αποτελούνται από μέλη τα οποία είναι επιστήμονες και λειτουργοί που διαθέτουν ειδικές γνώσεις και πείρα στον τομέα της παραβατικότητας, όπως δικαστικοί λειτουργοί, εγκληματολόγοι, ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί.

Διοργανώνει εκδηλώσεις, σεμινάρια και συναφείς εκδηλώσεις ευαισθητοποίησης και ενημέρωσης της κοινής γνώμης (ημερίδες κ.λπ.) και συνεργάζεται με τους κοινωνικούς φορείς της περιοχής με σκοπό την ανάπτυξη μιας εναλλακτικής και αποκεντρωμένης αντιπαραβατικής πολιτικής, προσαρμοσμένης στις ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις των τοπικών κοινωνιών.

Το τοπικό συμβούλιο νέων

Στον Δήμο μας, έχει συγκροτηθεί το Τοπικό Συμβούλιο Νέων. Οι νέοι του Δήμου μας (ηλικίας 15-28 ετών), μπορούν να εγγραφούν στο μητρώο νέων με σκοπό την ενίσχυση της συμμετοχής του Τοπικού Συμβουλίου Νέων στη διαχείριση των τοπικών υποθέσεων που ανταποκρίνονται στα ενδιαφέροντά τους. Η συγκρότηση του Τοπικού Συμβουλίου των Νέων αποσκοπεί στον εντοπισμό, στην ανάδειξη και στην παρακολούθηση των αναγκών και των προβλημάτων της νεολαίας, σε τοπικό επίπεδο, καθώς και στην ανάληψη, σε συνεργασία με τον οικείο Ο.Τ.Α., πρωτοβουλιών και δραστηριοτήτων για την πλήρη και ελεύθερη ανάπτυξη της προσωπικότητας των νέων.

Η διοικητική βοήθεια

Στο Δήμο μας, λειτουργεί ειδικό γραφείο για την παροχή διοικητικής βοήθειας σε άτομα που έχουν αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στις υπηρεσίες του Δήμου μας ή στα Κ.Ε.Π. Έτσι, επιτυγχάνεται ο σκοπός μας που είναι η φιλικότερη και εύχρηστη παροχή των υπηρεσιών του Δήμου μας προς όλους τους πολίτες μας, χωρίς διακρίσεις. Το όνομα και το τηλέφωνο του «δημοτικού ανταποκριτή» είναι:

.....

.....

Η συμμετοχή δημοτών - πληροφόρηση

■ Οι δημότες και γενικά οι κάτοικοι του Δήμου μας μπορούν να καταθέτουν ατομικά ή συλλογικά στο Δήμο μας, στις δημοτικές ή τοπικές κοινότητες και σε όλα τα Νομικά Πρόσωπα και φορείς που εποπτεύει, ερωτήσεις για την ενημέρωσή τους, όπως και προτάσεις για την καλύτερη λειτουργία τους. Οι ερωτήσεις απαντώνται υποχρεωτικά, οι δε προτάσεις συζητούνται και λαμβάνονται υπόψη από τα αρμόδια όργανα του Δήμου μας, όπου οι δημότες έχουν τη δυνατότητα να παρίστανται αυτοπροσώπως και να υποστηρίξουν και προφορικά τις απόψεις τους.

■ Κάθε δημότης, κάτοικος ή φορολογούμενος του Δήμου μας, μπορεί να διατυπώσει τις παρατηρήσεις του στην ειδική δημόσια συνεδρίαση της Δημοτικής Αρχής, που γίνεται κάθε έτος μετά από έγκαιρη ανακοίνωση και έχει γενικά ως θέματα τον απολογισμό των πεπραγμένων και την εφαρμογή του προγράμματος δημοτικής δράσης.

■ Στον πίνακα ανακοινώσεων του δημοτικού καταστήματος, δημοσιεύονται, για ενημέρωση των ενδιαφερομένων, τα θέματα που θα συζητηθούν κάθε φορά στο δημοτικό μας συμβούλιο, όπως και οι σχετικές αποφάσεις που λαμβάνονται και διάφορες ανακοινώσεις, χρήσιμες για την πληροφόρηση του δημότη. Επιπλέον, στην ιστοσελίδα που λειτουργεί ο Δήμος μας (www.....), ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί, πέραν των δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται τοπικά και για διάφορα άλλα θέματα, που πιθανόν να του είναι χρήσιμα.

Η δημοτική επιτροπή διαβούλευσης

Στο Δήμο μας, συγκρότηθηκε Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης ως όργανο με συμβουλευτικές - γνωμοδοτικές αρμοδιότητες σχετικά με τα αναπτυξιακά προγράμματα και τα προγράμματα δράσης του Δήμου, η οποία διατυπώνει γνώμη

για την επίλυση των προβλημάτων και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων αυτών.

Τα μέλη της Επιτροπής είναι τα ακόλουθα:

1

2

Το συμβούλιο ένταξης μεταναστών

Στο Δήμο μας, συγκρότηθηκε Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών ως συμβουλευτικό όργανο του Δήμου για την ενίσχυση της ένταξης των μεταναστών στην τοπική κοινωνία. Έργο των Συμβουλίων Ένταξης Μεταναστών είναι η καταγραφή και η διερεύνηση προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες, οι οποίοι κατοικούν μόνιμα στην εδαφική περιφέρεια του οικείου δήμου, ως προς την ένταξή τους στην τοπική κοινωνία, την επαφή τους με τις δημόσιες αρχές ή τη δημοτική αρχή.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων των Συμβουλίων Ένταξης Μεταναστών, περιλαμβάνεται και η υποβολή εισηγήσεων προς το δημοτικό συμβούλιο για την ανάπτυξη τοπικών δράσεων προώθησης της ομαλής κοινωνικής ένταξης των μεταναστών και, εν γένει, την επίλυση των προβλημάτων που αυτοί αντιμετωπίζουν. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί ιδίως μέσω της οργάνωσης συμβουλευτικών υπηρεσιών από τις δημοτικές υπηρεσίες, καθώς και της διοργάνωσης, σε συνεργασία με τον οικείο δήμο, εκδηλώσεων ευαισθητοποίησης και ενίσχυσης της κοινωνικής συνοχής του τοπικού πληθυσμού.

Ν.Π.Δ.Δ. Οι δημοτικοί παιδικοί και βρεφονηπιακοί σταθμοί

Πληροφορίες / Εγγραφές: Τηλέφωνα

Οι πρώην Κρατικοί Παιδικοί Σταθμοί, που λειτουργούσαν στην εδαφική περιφέρεια του Δήμου μας μέχρι το έτος 2000, μεταβιβάστηκαν με το Ν.2880/2001 στο Δήμο μας και λειτουργούν ως ενιαίο Ν.Π.Δ.Δ., με τίτλο «ΔΗΜΟΤΙΚΟΙ ΠΑΙΔΙΚΟΙ ΚΑΙ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ» υπό την εποπτεία του Δήμου.

Στεγάζονται:.....

Επίσης στο Δήμο μας λειτουργεί από..... Δημοτικός Βρεφονηπιακός Σταθμός που στεγάζεται.....

Η Δ/ση του Ν.Π.Δ.Δ., στην οποία μπορείτε να απευθύνεστε για οποιαδήποτε πληροφορία που αφορά τους Βρεφονηπιακούς και τους Παιδικούς Σταθμούς στεγάζεται στο κτίριο.....

Δ/ση.....

τηλέφωνο.....

Σκοπός

Σκοπός των Παιδικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών είναι:

- η βοήθεια και συμπαράσταση στην εργαζόμενη μητέρα
- η παροχή στα παιδιά ενιαίας προσχολικής αγωγής
- η σωστή και πολύπλευρη ψυχική, νοητική, συναισθηματική και κοινωνική ανάπτυξη των παιδιών και
- η ομαλή μετάβαση των παιδιών από το οικογενειακό στο σχολικό περιβάλλον.

Για να επιτευχθεί ο ανωτέρω σκοπός, εφαρμόζονται επιστημονικά προγράμματα αγωγής και διδασκαλίας σε συνδυασμό με άλλες εκπαιδευτικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες τόσο εντός των εγκαταστάσεων των σταθμών, (όπως κουκλοθέατρο, χορός, εορταστικές και ψυχαγωγικές εκδηλώσεις, κ.λπ.), όσο και εκτός αυτών, (όπως επισκέψεις σε μουσεία, πάρκα, ζωολογικούς κήπους, κ.λπ.).

Πέραν αυτού, υπάρχει επαρκής ιατρική παρακολούθηση των παιδιών από παιδίατρο, ο οποίος έχει προσληφθεί από το Διοικητικό Συμβούλιο των Παιδικών Σταθμών.

Σημείωση: Η πρωτοβάθμια Εκπαίδευση ξεκινά πλέον από το νηπιαγωγείο, όπου η φοίτηση για ένα έτος στην προσχολική αγωγή που παρέχει είναι υποχρεωτική. Ακολουθεί η φοίτηση στο Δημοτικό.

N.Π.Δ.Δ. Το δημοτικό γηροκομείο

Πληροφορίες: τηλέφωνα

Στο Δήμο μας, λειτουργεί Ν.Π. (ή Ίδρυμα) με την ονομασία.....

Σκοπός του είναι η κάλυψη των αναγκών διαβίωσης και περίθαλψης των απόρων ηλικιωμένων δημοτών μας που έχουν ανάγκη από φροντίδα και διαθέτει κλίνες.

Η Διεύθυνση του Ν.Π. (ή Ιδρύματος) στην οποία μπορείτε να απευθύνεστε για οποιαδήποτε πληροφορία που αφορά το σκοπό που εξυπηρετεί, είναι στο κτίριο..... επί της οδού..... τηλέφωνο.....

N.Π.Δ.Δ. Τα ΚΑΠΗ

Πληροφορίες: Τηλέφωνα

Στο ΚΑΠΗ, που λειτουργεί ο Δήμος μας ως Ν.Π., μπορούν οι δημότες μας της τρίτης ηλικίας να εγγραφούν και να συμμετέχουν ενεργά στον ελεύθερο χρόνο τους αναπτύσσοντας διάφορες δημιουργικές δραστηριότητες και συμμετέχοντας σε ενδιαφέρουσες ψυχαγωγικές εκδηλώσεις.

Η Διεύθυνση του Ν.Π. στεγάζεται στο κτίριο.....
επί της οδού.....τηλέφωνο.....
Σημείωση: Στο πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» που εφαρμόζεται στο Δήμο μας έχουν ενταχθεί και ηλικιωμένα άτομα, που έχουν ανάγκη από τη βοήθεια των εξειδικευμένων ατόμων που εργάζονται σε αυτό και τους παρέχουν κάθε είδους φροντίδα στο σπίτι.

Ν.Π.Δ.Δ. Η δημοτική συγκοινωνία

Δρομολόγιο 1:

Από.....για.....και αντίστροφα.

Συχνότητα: Κάθε.....λεπτά περίπου.

Διαδρομές: (στάσεις)

(Αναφέρονται κατά σειρά οι στάσεις)

Δρομολόγιο 2

Από.....για.....και αντίστροφα.

Συχνότητα: Κάθε.....λεπτά περίπου.

Διαδρομές: (στάσεις)

(Αναφέρονται κατά σειρά οι στάσεις)

Σκόπιμο είναι να αναφερθούν, περαιτέρω, οι ώρες του πρώτου και του τελευταίου δρομολογίου, καθώς και αν η δημοτική συγκοινωνία λειτουργεί τα Σαββατοκύριακα.

Παράρτημα

Τηλεφωνικός κατάλογος υπηρεσιών του Δήμου

Τηλεφωνικό κέντρο

Γραμμή εξυπηρέτησης του δημότη

Γραφείο δημάρχου

Γραφείο αντιδημάρχου

Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης

(Καταγράφονται όλες οι υπηρεσίες του Δήμου και οι αριθμοί τηλεφώνων τους)

Δημοτική κοινότητα.....

Δημοτική κοινότητα.....

(Καταγράφονται όλες οι αποκεντρωμένες στην Δημοτική Κοινότητα υπηρεσίες του Δήμου και οι αριθμοί τηλεφώνων τους)

Τοπική κοινότητα.....

Τοπική κοινότητα.....

(Καταγράφονται όλες οι αποκεντρωμένες στην Τοπική Κοινότητα υπηρεσίες του Δήμου και οι αριθμοί τηλεφώνων τους)

Τηλεφωνικός κατάλογος νομικών προσώπων του Δήμου

(Καταγράφονται όλα τα Ν.Π. του Δήμου με τις υπηρεσίες και οι αριθμοί τηλεφώνων τους)

Τηλεφωνικός κατάλογος Δημοτικών Επιχειρήσεων

(Καταγράφονται όλες οι Δημοτικές Επιχειρήσεις με τους αριθμούς τηλεφώνων τους).

Άλλα χρήσιμα τηλέφωνα

(Καταγράφονται άλλες χρήσιμες υπηρεσίες που λειτουργούν τοπικά, με τους αριθμούς τηλεφώνων τους, (π.χ. ΙΚΑ, ΔΟΥ, κ.λπ.), όπως και υπηρεσίες της Περιφέρειας ή της πρωτεύουσας χρήσιμες στον πολίτη, (π.χ. Συνήγορος του Πολίτη κ.λπ.) Χρήσιμο θα είναι εδώ να βάλει ο κάθε Δήμος την ιστοσελίδα του.

Βιβλιογραφία

- > Σύνταγμα, Άρθρο 10 (Δικαίωμα Αναφοράς Πολιτών)
- > Ν.3463/2006 (ΦΕΚ 114Α) «Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων»
- > Ν.2690/1999 (ΦΕΚ 45Α) «Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας» κ.λπ. όπως ισχύει
- > Ν.1599/1986, Άρθρα 8,14,22 (ΦΕΚ 75Α) Υπεύθυνη Δήλωση - Επικύρωση φωτοαντιγράφων
- > Ν.2539/1997 Άρθρο 22 (ΦΕΚ 244Α) - Τηλεφωνικές αιτήσεις
- > Ν.2672/1998 Άρθρο 14 (ΦΕΚ 290Α) - Επικοινωνία με Δημόσιες Υπηρεσίες μέσω Fax και E-mail
- > Ν.3242/2004 (ΦΕΚ 102Α) Άρθρο 5, Ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57Α) Άρθρο 16, για αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών
- > Ν.1943/1991, (ΦΕΚ 50Α) Άρθρο 5, Ν.2690/1999, (ΦΕΚ 45Α), Άρθρο δεύτερο και άρθρα 4,5, Ν.3230/2004, (ΦΕΚ 44Α), Άρθρο 11 και Ν.3242/2004 (ΦΕΚ 102Α) Άρθρα 6,7 για τις προθεσμίες διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών
- > Νόμοι για ΚΕΠ: 3013/2002 (ΦΕΚ 102Α), 3051/2002 (ΦΕΚ 220Α), 3146/2003 (ΦΕΚ 125Α) 3200/2003 (ΦΕΚ 281Α), 3202/2003 (ΦΕΚ 284Α), 3230/2004 (ΦΕΚ 44Α), 3242/2004 (ΦΕΚ 102Α), 3260/2004 (ΦΕΚ 151Α), 3320/2005 (ΦΕΚ 48Α), 3345/2005 (ΦΕΚ 138Α), 3448/2006 (ΦΕΚ 57Α)
- > Ν.3051/2002, Άρθρο 2 (ΦΕΚ 220Α) και Γνωμοδοτική Ολομέλεια Ν.Σ.Κ. 591/2000 σχετικά με καταβολή αποζημίωσης και Ανεξάρτητες Αρχές
- > Ν.2477/1997 (ΦΕΚ 59Α) και Ν.3094/2003 (ΦΕΚ 10Α) «Συνήγορος του Πολίτη»
- > Συνθήκη Ευρωπαϊκής Ένωσης 1992 σχετικά με το θεσμό του Ευρωπαϊού Μεσολαβητή
- > Ν.3443/2006 (ΦΕΚ 41Α) «Τοπικά Συμβούλια Νέων», έκδοση ΚΕΔΚΕ
- > Ν.2880/2001 (ΦΕΚ 9Α) σχετικά με μεταβίβαση των Κρατικών Παιδικών Σταθμών στους Δήμους
- > Ν.3106/2003 (ΦΕΚ 30Α) Άρθρο 13, Ν.3146/2003 (ΦΕΚ 125Α) Άρθρο 13 και ΚΥΑ Π4Β/5814/1997 (ΦΕΚ 917Β) για υλοποίηση προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».
- > Απόφαση Υπουργείου Εσωτερικών Δ/ΑΔΠ/Γ2γ/οικ/1692/27-6-2006 (ΦΕΚ 769Β) σχετικά με το ωράριο λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση κοινού
- > Οδηγός καλής συμπεριφοράς δημοσίων υπαλλήλων, Υπουργείο Εσωτερικών - Συνήγορος του Πολίτη, 2005
- > Οδηγός του πολίτη με αναπηρία, Υπουργείο Εσωτερικών, 2007
- > Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων του Δημότη, ΚΕΔΚΕ, 2008
- > Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων του Δημότη, ΚΕΔΚΕ, 2010

