



**ΔΗΜΟΣ ΣΚΥΔΡΑΣ**  
**Κώδικας Λειτουργίας του**  
**Συμπαραστάτη του Δημότη και της**  
**Επιχείρησης Δήμου Σκύδρας**

Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης  
Δημαρχείο Σκύδρας, Εθνικής Αντίστασης 20, Σκύδρα 58 500  
τηλ.: 2381 3 51833 | fax: 2381 0 88886 | e-mail: [symparastatisd@skydra.gov.gr](mailto:symparastatisd@skydra.gov.gr) |  
[www.skydra.gr](http://www.skydra.gr)

## **Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΔΗΜΟΥ ΣΚΥΔΡΑΣ έχοντας υπόψη:**

- το άρθρο 102 του Συντάγματος της Ελλάδας 1975/1986/2001/2008,
- τα άρθρα 14, 77 και 227 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα “Καλλικράτης”),
- τον Ν.3463/2006 (Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων),
- τον Ν.3854/2007 (Κώδικας Κατάστασης Δημοτικών και Κοινοτικών Υπαλλήλων),
- τον Ν.2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας),
- τον Ν.3979/2011 (Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση),
- τον Ν.2472/1997 (Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα),
- την απόφαση 136/2011 Δημοτικού Συμβουλίου Σκύδρας όπως εγκρίθηκε με την αριθ. 6893/6-7-2011 του Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας - Θράκης (Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Σκύδρας),
- την εγκύκλιο 59/74896/30-12-2010 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
- την εγκύκλιο 27230/7.6.2011 του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,

### **Άρθρο 1 Αποστολή**

Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αποτελεί ανεξάρτητο όργανο διαμεσολαβητικής επίλυσης των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν άμεσα θιγόμενοι πολίτες και επιχειρήσεις από κακοδιοίκηση των υπηρεσιών, των νομικών προσώπων και των επιχειρήσεων του Δήμου Σκύδρας και η λειτουργία του αποσκοπεί στην βελτίωση της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό. Η λειτουργία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης διέπεται από τις αρχές της νομιμότητας, της αμεροληψίας, της ίσης μεταχείρισης, της διαφάνειας και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.

(Άρθρο 77 Ν.3852/2011)

### **Άρθρο 2 Ανεξαρτησία**

Εγγυήσεις ανεξαρτησίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης αποτελούν:

- i. η εκλογή του από το Δημοτικό Συμβούλιο με πλειοψηφία 2/3 του συνόλου των μελών του, καθώς και η δυνατότητα ανάκλησής του μόνο με την ίδια πλειοψηφία, με αιτιολογημένη απόφαση για πλημμελή εκτέλεση καθηκόντων, (άρθρο 77 παρ. 2 Ν.3852/2010)
- ii. η απουσία ιεραρχικού ελέγχου και διοικητικής εποπτείας,
- iii. το απεριόριστο δικαίωμα κατά συνείδηση γνώμης, καθώς ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του ισχύουν οι διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους, (άρθρο 77 παρ. 6 Ν.3852/2010, άρθρα 98 και 135 Ν.3463/2006)

iv. το κώλυμα εκλογιμότητας σε αιρετή θέση στον Δήμο Σκύδρας, εφόσον παραμένει στο αξίωμα μέχρι την ημέρα ανακήρυξης των υποψηφίων (άρθρο 14 παρ. 7 Ν.3852/2010).

### **Άρθρο 3** **Υποστήριξη από τις υπηρεσίες του Δήμου**

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Σκύδρας.

(άρθρο 77 παρ. 3 εδ. α' Ν.3852/2010)

2. Τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζουν διοικητικά οι υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και οι επιχειρήσεις του Δήμου Σκύδρας, ιδίως:

- i. ανταποκρινόμενες έγκαιρα και αιτιολογημένα σε ερωτήματά του,
- ii. ικανοποιώντας αιτήματά του περί χορήγησης αντιγράφων ή επίδειξης εγγράφων,
- iii. παρέχοντας πρόσβαση σε εγκαταστάσεις του Δήμου Σκύδρας,
- iv. ακολουθώντας τις προτάσεις του για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων. (αρ. 24, 25, 26, 27 του Ψηφίσματος 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).

### **Άρθρο 4** **Υποβολή καταγγελίας**

1. 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 επιχειρήσεών του.

(Άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010)

2. Η καταγγελία υποβάλλεται με την συμπλήρωση σχετικού Εντύπου Υποβολής Καταγγελίας και

- i. την κατάθεσή του στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη, ή
- ii. την αποστολή του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή
- iii. την αποστολή του μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax).

(Άρθρο 5 Ν.3979/2011)

3. Αν η καταγγελία δεν υποβληθεί απευθείας στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη αλλά σε υπηρεσίες του Δήμου Σκύδρας ή άλλων δημοσίων οργανισμών, αυτές οφείλουν να πρωτοκολλήσουν την αναφορά ή καταγγελία και αμέσως να την αποστείλουν στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη, το αργότερο εντός 3 ημερών.

4. Οι ενδιαφερόμενοι έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν τον ανώνυμο χειρισμό της καταγγελίας τους, ο οποίος συνίσταται στην μη ανακοίνωση του ονόματος τους στις καταγγελλόμενες πλευρές. Το δικαίωμα αυτό δεν αναιρεί την υποχρέωση των ενδιαφερομένων να υπογράψουν την καταγγελία.

Οι καταγγελίες που υποβάλλονται με αίτημα ανώνυμου χειρισμού καταχωρούνται στο Μητρώο εμπιστευτικού πρωτοκόλλου του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη. Σε περίπτωση που ο ανώνυμος χειρισμός μιας καταγγελίας είναι αδύνατος, λόγω της φύσης της υπόθεσης, ο

Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο ότι είναι υποχρεωμένος να ανακοινώσει το όνομα στην καταγγελλόμενη υπηρεσία και, σε περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος αρνηθεί, η καταγγελία τίθεται στο αρχείο. Σε περίπτωση που η καταγγελία αφορά συμπεριφορά κατονομαζόμενου φυσικού προσώπου, το τελευταίο έχει το δικαίωμα, ύστερα από αίτησή του, να ενημερωθεί για τα στοιχεία του καταγγέλλοντος. (Άρθρα 4, 5, 12 και 13 Ν.2472/1997)

5. Η υποβολή καταγγελίας στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης δεν διακόπτει προθεσμίες για την κίνηση δικαστικών ή διοικητικών διαδικασιών.

## **Άρθρο 5**

### **Έλεγχος παραδεκτού της καταγγελίας**

1. Η καταγγελία είναι παραδεκτή όταν έχει υποβληθεί από άμεσα θιγόμενο πολίτη ή επιχείρηση και αφορά πρόβλημα κακοδιοίκησης που προκλήθηκε από υπηρεσία, νομικό πρόσωπο ή επιχείρηση του Δήμου Σκύδρας.

2. Σε διαφορετική περίπτωση, η καταγγελία τίθεται στο αρχείο και ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών, ενημέρωση, ενώ αναρτάται και σχετική ενημέρωση στην ιστοσελίδα, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. (άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010, Ν.2472/1997, Ν.3979/2011)

3. Εάν ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης είναι αναρμόδιος να επιληφθεί της υπόθεσης, αλλά υπάρχει άλλη αρμόδια υπηρεσία για την διεκπεραίωση του αιτήματος, τότε διαβιβάζει εντός τριών (3) ημερών την καταγγελία στην αρμόδια υπηρεσία και ενημερώνει τον καταγγέλλοντα, ενώ αναρτάται και σχετική ενημέρωση στην ιστοσελίδα, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

4. Ο περιορισμός πρόσβασης στις υπηρεσίες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης δεν επιτρέπεται να αφορά λόγους εθνικότητας, φυλής, φύλου κ.τ.λ., καθώς αυτό θα συνιστούσε παραβίαση των αρχών που διέπουν την προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων.

(Άρ. 19 των Αρχών που διέπουν τον θεσμό του τοπικού διαμεσολαβητή, παράρτημα του Ψηφίσματος 80/1999 του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης).

## **Άρθρο 6**

### **Έλεγχος βασιμότητας της καταγγελίας**

1. Εφόσον η καταγγελία κριθεί παραδεκτή, ελέγχεται η νομική και ουσιαστική βασιμότητά της.

Κατά το στάδιο αυτού του ελέγχου, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δύναται να επικοινωνήσει με τον καταγγέλλοντα και την

καταγγελλόμενη πλευρά, ζητώντας πρόσθετες σχετικές πληροφορίες.

2. Σε περίπτωση που η καταγγελία κριθεί νομικά ή ουσιαστικά αβάσιμη, τίθεται στο αρχείο και ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών, ενημέρωση, ενώ αναρτάται και σχετική ενημέρωση στην ιστοσελίδα, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. (άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010, Ν.2472/1997, άρθρο 6 Ν.3979/2011)

## **Άρθρο 7** **Διαμεσολάβηση**

1. Σε περίπτωση παραδεκτής και βάσιμης καταγγελίας, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης 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 τρόποι επίλυσης του προβλήματος κακοδιοίκησης. Σε περίπτωση που η ανταπόκριση της καταγγελλόμενης πλευράς καθυστερήσει, το έγγραφο “Διαμεσολάβηση” αναρτάται στην ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, με τήρηση των διατάξεων για την προστασία προσωπικών δεδομένων. (άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010, Ν.2472/1997)

2. Η υπηρεσία, το νομικό πρόσωπο ή η επιχείρηση του Δήμου Σκύδρας προς την οποία απευθύνεται το έγγραφο Διαμεσολάβησης απαντά γραπτώς και τεκμηριωμένα στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης σχετικά με τις απόψεις και τις ενέργειές της όσον αφορά το καταγγελλόμενο πρόβλημα, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και εντός του πλαισίου προθεσμίας που τυχόν έχει ταχθεί

3. Εάν η απάντηση της καταγγελλόμενης πλευράς κριθεί ικανοποιητική από τον καταγγέλλοντα, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης 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 δημαρχιακό κατάστημα για την επιδίωξη της διαμεσολαβητικής επίλυσης της διαφοράς. Σε περίπτωση πρόσκλησης σε κοινή συνάντηση, η σχετική κλήση κοινοποιείται στα μέρη πέντε (5) μέρες πριν την καθορισθείσα ημέρα συνάντησης, εκτός αν τα μέρη συμφωνούν να ενημερωθούν και αργότερα.

(άρθρο 6 Ν.2690/1999)

4. Η συνάντηση για την επιδίωξη της διαμεσολαβητικής επίλυσης της διαφοράς διέπεται από την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης και την σχετική διαδικασία διευθύνει ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης. Σε περίπτωση θετικής έκβασης, τα μέρη υπογράφουν “Πρακτικό Διαμεσολαβητικής Επίλυσης” που συντάσσεται από του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης και κάθε μέρος λαμβάνει από ένα αντίγραφο, ενώ το πρωτότυπο τηρείται στο αρχείο του Γραφείου Συμπαραστάτη του Δημότη.

Σε περίπτωση διαφωνίας, καθώς και σε περίπτωση μη προσέλευσης του καταγγέλλοντος, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης θέτει την υπόθεση στο αρχείο και ενημερώνει σχετικά τον καταγγέλλοντα και την ιστοσελίδα, με την τήρηση των διατάξεων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

## **Άρθρο 8** **Ειδικές προτάσεις**

1. 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 υποβάλλονται στον Δήμαρχο και κοινοποιούνται στο Δημοτικό Συμβούλιο. Οι Ειδικές Προτάσεις αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του Δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών.

*(Άρθρο 77 παρ. 5 του Ν.3852/2010, Αρ. 23 των Αρχών που διέπουν τον θεσμό του τοπικού διαμεσολαβητή, παράρτημα του Ψηφίσματος 80/1999 του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης)*

2. Το κύρος της Ειδικής Πρότασης δεν εξαρτάται από έγκριση άλλου οργάνου του Δήμου Σκύδρας ή άλλης δημόσιας αρχής.

## **Άρθρο 9** **Επικοινωνία και ενημέρωση**

1. Στο πλαίσιο της ενημέρωσης του κοινού σχετικά με τις αρμοδιότητές του, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επισκέπτεται δημοτικές υποδομές και αθλητεπιδρά με θεσμούς του Δήμου Σκύδρας (λ.χ. Δημοτικό Συμβούλιο, Συμβούλια Δημοτικών Κοινοτήτων, Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών, Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης, Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, Οικονομική Επιτροπή, Γραφείο Δημάρχου), όπως και με οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, με ομάδες συμφερόντων, με επιστημονικούς φορείς.

2. Η ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης περιλαμβάνει κάθε πληροφορία σχετική με το θεσμικό πλαίσιο της λειτουργίας του και παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με όρους διαφάνειας καθώς και σεβασμού των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των καταγγελλόντων. *(άρθρο 6 Ν.3979/2011, Ν.2472/1997)*

3. Η συνάντηση των ενδιαφερομένων με τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης προϋποθέτει την προηγούμενη επικοινωνία τους με το Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη και τον προγραμματισμό του χώρου και του χρόνου της πραγματοποίησής της.

## **Άρθρο 10** **Ετήσια Έκθεση**

1. 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. Στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσης διατυπώνονται και προτάσεις βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό. Η ετήσια έκθεση αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου Σκύδρας με φροντίδα των υπηρεσιών. (Άρθρο 77 παρ. 5 Ν.3852/2010)

2. Η ετήσια έκθεση αναρτάται στην ιστοσελίδα του Δήμου, ανεξάρτητα από τον προγραμματισμό της παρουσίασής της, στο πλαίσιο της διαδικασίας του άρθρου 217 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων.

(Άρθρο 29 των Αρχών που διέπουν τον θεσμό του τοπικού διαμεσολαβητή, παράρτημα του Ψηφίσματος 80/1999 του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης).

## **Άρθρο 11** **Μητρώα**

1. Στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη τηρούνται τα εξής Μητρώα:

- α) Μητρώο υποβληθεισών καταγγελιών
- β) Μητρώο εμπιστευτικού πρωτοκόλλου
- γ) Μητρώο Διαμεσολαβήσεων
- δ) Μητρώο Αρχαιοθετήσεων

### **Σκύδρα 2014-2019**

### **Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΔΗΜΟΥ ΣΚΥΔΡΑΣ**