



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ - ΘΡΑΚΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ  
Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΕΠΕΙΓΟΝ**

Θεσσαλονίκη, 27.03.2012

**Αρ. Πρωτ: 21105**

Ταχ. Δ/ση : Τ. Οικονομίδη- Καθ. Ρουσίδη 11

Ταχ. Κώδικας : 541 10

Πληροφορίες : Γιώργος Καραβέργος

Τηλέφωνο : 2313 309273

Τέλεφαξ : 2310 423333

E-mail : [gkarave@damt.gov.gr](mailto:gkarave@damt.gov.gr)

**ΠΡΟΣ:**

1. Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) Αποκεντρωμένης Διοίκησης Νομού Θεσσαλονίκης
2. Δήμους Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας – Θράκης (με την παράκληση να ενημερώσουν τους φορείς της χωρικής τους αρμοδιότητας)
3. Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (με την παράκληση να ενημερώσει τις Περιφερειακές Ενότητες αρμοδιότητάς της)
4. Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης (με την παράκληση να ενημερώσει τις Περιφερειακές Ενότητες αρμοδιότητάς της)
5. Τμήματα Διοικητικού Οικονομικού Νομών Αποκεντρωμένης Διοίκησης Μακεδονίας Θράκης (με την παράκληση να ενημερώσουν τους φορείς εποπτείας τους)
6. Τμήμα Τοπ. Αυτ/σης & Ν.Π.Δ.Δ. Κομοτηνής

**ΘΕΜΑ : Δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.**

**ΣΧΕΤ. :** Το με αριθ. πρωτ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ. 6190/12.03.2012 έγγραφο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΑΔΑ : Β44ΥΧ-ΦΗΘ).

Σας στέλνουμε το ανωτέρω σχετικό έγγραφο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που αναφέρεται στο αντικείμενο του θέματος, για δική σας ενημέρωση.

Με εντολή Γενικού Γραμματέα Αποκεντρωμένης Διοίκησης

Μακεδονίας – Θράκης

Η Προϊσταμένη Διεύθυνσης Διοίκησης

**ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΑ ΠΑΠΑΚΩΣΤΑ**



ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ-ΘΡΑΚΗΣ  
ΓΕΝ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ  
Ακριβές αντίγραφο  
Μ.Ε.Γ.Γ.  
Η Προϊσταμένη Γραμματέας και  
Πρώτη Υπουργός Πρωτών  
της Διεύθυνσης Διοίκησης  
**Γεωσίου Γιάννης**  
ΤΕ Διοικητικού



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ  
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ  
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

Ταχ.Δ/νση : Βασ. Σοφίας 15

Ταχ.Κώδικας : 106 74, Αθήνα

Πληροφορίες:

Για τη Δ/νση Σχέσεων Κράτους-Πολίτη:

Μιχάλης Καραχάλιος, Μιχάλης Βοσκάκης,

Παναγιώτα Αλιφέρη, Έλλη Σιμάτου, Γιάννης Ντινιακός,  
(τηλ.: 213-1313102, -104, -103, -106, -113)

Για τη Δ/νση Απλούστευσης Διαδικασιών και

**Παραγωγικότητας:**

Νίκος Άρχοντας, Αντώνης Θεοδώρου, Κωνσταντίνα  
Καζάκου, Μαρίνα Σαράκη, Σοφία Παπαματθαίου

Ελένη Κοντομηνά, Χάρης Κατσούλη

(τηλ.213-1313136, -040, -154, -155, -152, -126,-163)

Για τη Δ/νση Οργάνωσης και Λειτουργίας Κ.Ε.Π.:

Κώστας Καπαρός, Αλεξάνδρα Μάντση,

Αλεξάνδρα Παβέλη (τηλ.: 213-1313172, -105, -174)

**ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

Αθήνα, 12 Μαρτίου 2012.

Αρ. Πρωτ.

ΔΙΣΚΠΟ /Φ.18/οικ.6190

**ΠΡΟΣ:**

**Όπως ο Πίνακας Αποδεκτών**

**ΘΕΜΑ: «Δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες».**

Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στο πλαίσιο των προσπαθειών του για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στις καθημερινές συναλλαγές τους με τη Διοίκηση, έχει θεσπίσει το κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο και έχει συγκροτήσει υπηρεσίες και όργανα ελέγχου για να διασφαλίσει τα δικαιώματα των πολιτών στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Επειδή προϋπόθεση για να ασκήσουν οι πολίτες τα δικαιώματά τους είναι να τα γνωρίζουν, τόσο οι ίδιοι, όσο και οι δημόσιοι υπάλληλοι με τους οποίους συναλλάσσονται και επειδή οι διατάξεις που αφορούν στα δικαιώματα των πολιτών είναι πολυάριθμες και διάσπαρτες σε νόμους και κανονιστικές πράξεις και οι υπηρεσίες και τα όργανα ελέγχου που εξυπηρετούν το κοινό συγκροτούν ένα πολύπλοκο μηχανισμό, κρίναμε απαραίτητο, να κάνουμε γνωστή στους πολίτες και να αποστείλουμε σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες την εγκύκλιο αυτή, η οποία υπενθυμίζει συνοψίζοντας τα βασικά δικαιώματα των πολιτών και των επιχειρήσεων στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο.

Συγκεκριμένα, η εγκύκλιος περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες:

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ
Α.	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
Β.	ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
Γ.	ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΟΥ ΓΝΗΣΙΟΥ ΤΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ
Δ.	ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
Ε.	ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)
ΣΤ.	ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ
Ζ.	ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
Η.	ΩΡΕΣ ΕΙΣΟΔΟΥ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
Θ.	ΜΕΤΡΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑμεΑ
Ι.	ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΑ ΣΩΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΑΣΠΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΙΑ.	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ
ΙΒ.	ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Ειδικότερα, στο πλαίσιο αυτό και με γνώμονα την ενιαία και ομοιόμορφη εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας και την επιτακτική ανάγκη βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών, επισημαίνουμε, αναλυτικά, τα ακόλουθα:

### **Α. ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Με τις διατάξεις του άρθρου 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999, όπως ισχύει), ορίζεται ότι αίτηση του ενδιαφερομένου, για την έκδοση διοικητικής πράξης, απαιτείται όταν προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικώς οι δημόσιες αρχές, για όλα τα θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους. Στα έντυπα αυτά, σε ειδικό χώρο, π.χ. στην πίσω σελίδα ή σε πλαίσιο, πρέπει να 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.

Τα έντυπα αποτελούν μέσο αμφίδρομης επικοινωνίας πολιτών-διοίκησης και διοίκησης-πολιτών, γι' αυτό ο σχεδιασμός τους, τα στοιχεία που

περιλαμβάνουν, καθώς και η χρησιμοποιούμενη σε αυτά ορολογία, πρέπει να ευνοούν την επικοινωνία αυτή.

Αν ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι δεν μπορεί να γράψει, λόγω φυσικής ή γραμματικής αδυναμίας, τότε ο αρμόδιος υπάλληλος οφείλει να συνδράμει στη σύνταξη της αίτησης, μετά από υπαγόρευση του πολίτη.

Συναφώς επισημαίνεται ότι οι διοικητικές αρχές υποχρεούνται να παραλαμβάνουν και να πρωτοκολλούν όλες τις αιτήσεις και να χορηγούν τη σχετική απόδειξη παραλαβής, ακόμη και αν ελλείπουν τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Επίσης, οφείλουν να δέχονται τις αιτήσεις των πολιτών που αποστέλλονται με τηλεμοιοτυπία (fax) και να απαντούν σε αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).

Οι πολίτες, παράλληλα με τη δυνατότητα που τους παρέχεται να μεταβαίνουν στα Κ.Ε.Π. ή στις διοικητικές αρχές και να ζητούν την έκδοση αντιγράφων βεβαιώσεων ή πιστοποιητικών, **έχουν και το δικαίωμα να υποβάλουν τηλεφωνική αίτηση, μέσω του Ο.Τ.Ε.**

Έτσι, **καλώντας τον τετραψήφιο αριθμό 1502** ζητούν την έκδοση και αποστολή, με συστημένη επιστολή, ορισμένων **πιστοποιητικών** ή βεβαιώσεων, στη διεύθυνση που δηλώνουν, καταβάλλοντας **4,20 ευρώ** (τηλεφωνικό και ταχυδρομικό τέλος). Εάν δεν ζητήσουν την αποστολή με συστημένη επιστολή και παραλάβουν τα αντίγραφα των πιστοποιητικών οι ίδιοι, από την αρμόδια υπηρεσία που τα εξέδωσε, τότε καταβάλλουν μόνο **2,20 ευρώ**, (κόστος τηλεφωνικής αίτησης).

**Επίσης, παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν αιτήσεις για τη χορήγηση πιστοποιητικών του Δημοσίου και μέσω του προσωπικού τους ηλεκτρονικού υπολογιστή, εφόσον βέβαια διαθέτουν σύνδεση με το διαδίκτυο (internet), με επίσκεψή τους στον Κυβερνητικό Διαδικτυακό τόπο της Δημόσιας Διοίκησης, στην ηλεκτρονική διεύθυνση <<<http://www.ermis.gov.gr>>>.**

Επιπλέον, ο πολίτης δηλώνει με την αίτησή του και το Κ.Ε.Π. το οποίο θα διεκπεραιώσει το αίτημά του και από το οποίο θα παραλάβει το πιστοποιητικό. Η ενημέρωση του ενδιαφερόμενου πολίτη για την παραλαβή του πιστοποιητικού γίνεται με τηλεφωνική επικοινωνία του ΚΕΠ με τον πολίτη. Κατά συνέπεια, ο πολίτης, για να εξυπηρετηθεί, επισκέπτεται μία και όχι δύο φορές το Κ.Ε.Π.

Σημειώνεται ότι τα στοιχεία της ταυτότητας των ενδιαφερομένων που αναφέρονται στην αίτηση, αποδεικνύονται ως εξής:

1. όταν πρόκειται για **Έλληνες πολίτες**, από το δελτίο ταυτότητας ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής ή το διαβατήριο ή την άδεια οδήγησης ή το ατομικό βιβλιάριο υγείας όλων των ασφαλιστικών φορέων (άρθρο 25 του ν.3731/2008-Φ.Ε.Κ.263/Α' /23-12-2008).

2. στην περίπτωση πολιτών Κράτους- Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο και
3. στις περιπτώσεις υπηκόων τρίτης χώρας, από το ισχύον διαβατήριο ή άλλο ταξιδιωτικό έγγραφο που αναγνωρίζεται από διεθνείς συμβάσεις καθώς και τη θεώρηση εισόδου ή την άδεια διαμονής που αποδεικνύει ότι έχουν εισέλθει και διαμένουν νόμιμα στη Χώρα (άρθρο 3, παρ. 4 του ν.2690/1999-Φ.Ε.Κ. 45/Α', συνδυασμό με τις διατάξεις του άρθρου 6 του ν.3386/2005-Φ.Ε.Κ. 212/Α').

Είναι προφανές ότι για την απόδειξη των στοιχείων της ταυτότητας των πολιτών, κατά τις συναλλαγές τους με τη Διοίκηση, **επιβάλλεται η επίδειξη του πρωτοτύπου των προαναφερόμενων εγγράφων.**

Στο σημείο αυτό υπενθυμίζεται ότι, για την περίπτωση που ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος δεν μπορεί να προσέλθει αυτοπροσώπως ενώπιον των διοικητικών αρχών για να υποβάλει αίτηση ή να παραλάβει την τελική διοικητική πράξη, επιτρέπεται η υποβολή αιτήσεων πολιτών προς τη διοίκηση από τρίτα πρόσωπα, μόνο εφόσον αυτά προσκομίζουν τη νόμιμη γι' αυτό εξουσιοδότηση, η οποία μάλιστα πρέπει να φέρει και τη βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του εξουσιοδοτούντος.

Σε περίπτωση απώλειας φακέλλου που αφορά υπόθεση πολίτη, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την επανασύστασή του (άρθρο 6, παρ. 5 του ν.3242/2004 και Π.Δ.114/2005-ΦΕΚ 165Α').

## **Β. ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.**

Για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών, τίθεται ο γενικός κανόνας, **οι διοικητικές αρχές να απαντούν σε αιτήματα πολιτών και να διεκπεραιώνουν τις σχετικές υποθέσεις αμέσως και αν αυτό δεν είναι δυνατόν, εντός της προθεσμίας των πενήντα (50) ημερών, κατ' ανώτατο όριο**, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται διαφορετικές προθεσμίες. Όταν για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης απαιτείται η υποβολή δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων, η προθεσμία αρχίζει από την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των στοιχείων αυτών.

Επισημαίνεται εδώ ότι οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να καταβάλλουν κάθε προσπάθεια ώστε να εξυπηρετούν τους πολίτες αμέσως, δηλ. κατά την πρώτη προσέλευσή τους στην υπηρεσία, προκειμένου να αποφεύγεται η ταλαιπωρία μιας δεύτερης επίσκεψης, εφόσον η φύση του αιτήματος το επιτρέπει.

Επιπροσθέτως, επισημαίνονται τα ακόλουθα:

Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η ανωτέρω προθεσμία παρατείνεται **κατά δέκα (10) ακόμη ημέρες.**

Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε **τρεις (3) ημέρες**, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή, η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία.

Εάν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια Υπηρεσία οφείλει, εντός **πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν την εκπνοή** της προβλεπόμενης προθεσμίας, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα τους λόγους της καθυστέρησης, τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του για την παροχή κάθε χρήσιμης πληροφορίας.

Οι διοικητικές αρχές οφείλουν να χορηγούν άμεσα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις ώστε να αποφεύγεται η εκ νέου επίσκεψη των ενδιαφερομένων στην υπηρεσία. Αν η άμεση χορήγησή τους δεν είναι δυνατή, αποστέλλονται ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο ενδιαφερόμενος, το αργότερο σε **δέκα (10) ημέρες** (άρθρο 4, παρ. 4 του ν.2690/1999).

Κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να έχει πρόσβαση στα αρχεία της Διοίκησης και να λαμβάνει γνώση, εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερών, είτε με επιτόπια έρευνα, είτε με χορήγηση αντιγράφων, των διοικητικών εγγράφων, καθώς και των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του, η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές (άρθρο 5 του ν.2690/1999 σε συνδυασμό με την παρ. 2 του άρθρου 11 του ν.3230/2004-ΦΕΚ 44 Α' /11-2-2004).

Περαιτέρω, υπενθυμίζεται ότι η μη τήρηση των προαναφερόμενων προθεσμιών οδηγεί και σε δικαίωμα του ενδιαφερόμενου πολίτη να υποβάλει αίτηση για την καταβολή πλήρους αποζημίωσης (άρθρο 7 του ν.3242/2004).

Οι εν λόγω αιτήσεις υποβάλλονται, για θέματα αρμοδιότητας Κεντρικών Υπηρεσιών Υπουργείων, στην Ειδική Επιτροπή Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας που λειτουργεί στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ στις Ειδικές Επιτροπές που λειτουργούν στις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της Χώρας, υποβάλλονται οι σχετικές αιτήσεις για τις λοιπές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, που λειτουργούν στη χωρική τους αρμοδιότητα (π.χ. ΝΠΔΔ, ΔΟΥ, Δήμοι κλπ).<sup>1</sup>

### Γ. ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΟΥ ΓΝΗΣΙΟΥ ΤΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ.

Κάθε ενδιαφερόμενος δικαιούται να ζητά τη βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του, επί όλων των εγγράφων, από τα οποία προκύπτει η δήλωση της βούλησής του, από όλες τις διοικητικές αρχές και τα Κ.Ε.Π. της Χώρας (άρθρο 11, παρ.1 του ν.2690/1999 σε συνδυασμό με το άρθρο 16, παρ.3 του ν. 3345/2005 - ΦΕΚ 138 Α' /16-6-2005).

<sup>1</sup> Τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας με τις Ειδικές Επιτροπές Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας επισυνάπτονται στο Παράρτημα 1 του παρόντος.

Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η προσκόμιση των απαραίτητων κατά τα ανωτέρω εγγράφων που αποδεικνύουν την ταυτότητά του.

Όταν ο ενδιαφερόμενος προσέρχεται αυτοπροσώπως για υποθέσεις του στις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα ή τα Κ.Ε.Π., προσκομίζοντας το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή τα αντίστοιχα πρωτότυπα έγγραφα, δεν απαιτείται η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του (παρ. 4 του άρθρου 16 του ν.3345/2005-ΦΕΚ 138 Α' /16-6-2005).

Συναφώς επισημαίνεται ότι από τις διατάξεις που διέπουν την υπεύθυνη δήλωση (άρθρο 14 του ν.1599/1986) **δεν απαιτείται, για την υποβολή της, η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του δηλούντος, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά.**

#### Δ. ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ζητά, από όλες τις διοικητικές αρχές και τα Κ.Ε.Π, την **επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων, από το πρωτότυπο ή από το ακριβές αντίγραφο της διοικητικής αρχής που το εξέδωσε** (άρθρο 11, παρ.2 του ν.2690/1999 σε συνδυασμό με το άρθρο 16, παρ.5 του ν. 3345/2005 - ΦΕΚ 138 Α' /16-6-2005).

Διευκρινίζεται ότι δεν απαιτείται η επικύρωση απλών αντιγράφων εγγράφων που έχουν εκδοθεί από ημεδαπή διοικητική αρχή, αν τα αντίγραφα αυτά συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση, στην οποία ο ενδιαφερόμενος βεβαιώνει την ακρίβεια των στοιχείων.

Επίσης, κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να ζητά, από όλες τις διοικητικές αρχές και τα Κ.Ε.Π., την επικύρωση **αντιγράφων ιδιωτικών εγγράφων ή εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές**, από ακριβή αντίγραφα αυτών, εφόσον έχουν επικυρωθεί, **πρωτίστως, από δικηγόρο**, καθώς και **ιδιωτικών εγγράφων**, για τα οποία, με απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, έχει υπάρξει ειδικότερη ρύθμιση με την έκδοση της προβλεπόμενης **Κοινής Υπουργικής Απόφασης** (παρ. 5 και 7 του άρθρου 16 του ν. 3345/2005 - ΦΕΚ 138 Α' /16-6-2005).

Επισημαίνεται ότι όλες οι διοικητικές αρχές είναι υποχρεωμένες να βεβαιώνουν το γνήσιο της υπογραφής και να επικυρώνουν αντίγραφα εγγράφων, σύμφωνα με τα ως άνω οριζόμενα. Κατά συνέπεια, είναι **ΠΑΡΑΝΟΜΗ τόσο η άρνηση** διοικητικής αρχής να προβεί στη διεκπεραίωση των ανωτέρω διαδικασιών, όσο και η παραπομπή για τις συγκεκριμένες διοικητικές πράξεις σε άλλη διοικητική αρχή.

#### Ε. ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)

1. Μέσω των ΚΕΠ οι πολίτες μπορούν να διεκπεραιώσουν πάνω από 1000 πιστοποιημένες με υπουργικές αποφάσεις διοικητικές διαδικασίες φορέων του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Ο πολίτης υποβάλλει το

αίτημά του για την έκδοση κάποιου πιστοποιητικού, άδειας κ.λ.π. στο ΚΕΤΠ που θα επιλέξει, το οποίο στη συνέχεια απευθύνεται στην αρμόδια υπηρεσία, η οποία εκδίδει το πιστοποιητικό ή την άδεια και το ΚΕΤΠ ειδοποιεί τον ενδιαφερόμενο να παραλάβει την πράξη που ζήτησε.

Τα ΚΕΤΠ, ανάλογα με το προσωπικό που υπηρετεί σ' αυτά, λειτουργούν είτε μεταξύ 7.30 - 15.30 από Δευτέρα έως Παρασκευή είτε με διευρυμένο ωράριο 8.00 - 20.00 από Δευτέρα έως Παρασκευή και 8.00 - 14.00 το Σάββατο (παράγραφος 3 της Υ.Α αριθ. πρωτ. ΔΙΑΔΤ/Φ.Β.1/ 14757/ 25.7.2011 (ΦΕΚ 1659 /Β')).

Σύντομα, επιλεγμένα ΚΕΤΠ σε κάθε Νομό της Χώρας πρόκειται να λειτουργήσουν ως «υπηρεσίες μιας στάσης» για την ίδρυση ομόρρυθμων και ετερόρρυθμων εταιρειών κάθε μορφής (περ. Α' του άρθρου 2 και παρ. 2δ του άρθρου 4 του Ν.3853/2010 (ΦΕΚ 90 /Α')).

## **2. Δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και Ηλεκτρονική διεκπεραίωση διαδικασιών.**

Βασισμένη στο σύγχρονο πολιτοκεντρικό σχεδιασμό παροχής υπηρεσιών, έχει αναπτυχθεί η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» (e-Government Portal), για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο.

Μέσω της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», οι πολίτες μπορούν:

Να πληροφορηθούν, μέσω του Θεματικού Ευρετηρίου, αναλυτικά για τις διαδικασίες οι οποίες διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΤΠ, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και προϋποθέσεις για την υποβολή της σχετικής αίτησης.

Να υποβάλουν, μέσω της επιλογής «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» και κατόπιν εγγραφής στον «ΕΡΜΗ», ηλεκτρονική αίτηση για την έκδοση απλών πιστοποιητικών τα οποία στη συνέχεια παραλαμβάνουν από το ΚΕΤΠ της επιλογής τους.

Να αναζητήσουν στοιχεία επικοινωνίας και διευθύνσεις των ΚΕΤΠ μέσω της επιλογής «Κατάλογος ΚΕΤΠ». Η αναζήτηση μπορεί να πραγματοποιηθεί, είτε κατά γεωγραφική περιοχή, είτε με λέξεις - κλειδιά.

Επίσης, σε εφαρμογή της Οδηγίας 2006/123/ΕΚ που ενσωματώθηκε στο εσωτερικό δίκαιο με το Ν.3844/2010 (ΦΕΚ 63/Α'/3-5-2010) και αφορά στη διευκόλυνση της πρόσβασης σε δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών και της άσκησής τους στα κράτη-μέλη της Ε.Ε., μπορούν να υποβάλλονται αιτήσεις από απόσταση και με ηλεκτρονικά μέσα (άρθρα 7, 8, 9, του ίδιου νόμου), για 200 διαδικασίες οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της ανωτέρω Οδηγίας, μέσω του ηλεκτρονικού Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης, που λειτουργεί στο διαδικτυακό τόπο [www.ermis.gov.gr](http://www.ermis.gov.gr) (στην επιλογή EUGO).

Εναλλακτικά και για τη διεκπεραίωση των ανωτέρω διαδικασιών και με φυσική παρουσία έχουν καθοριστεί να λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα



Εξυπηρέτησης 54 ΚΕΤΠ (βλ. Παράρτημα 2). Για τη διεκπεραίωση των διαδικασιών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της ανωτέρω Οδηγίας από τα ΚΕΤΠ που έχουν καθοριστεί να λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης, διεξάγεται εκπαίδευση του προσωπικού τους ώστε α) να μπορούν να εξυπηρετούνται και πολίτες από άλλα κράτη-μέλη της Ε.Ε. και β) να μπορούν να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά τις διαδικασίες που έχουν ενταχθεί σε αυτά.

Επίσης για τη διεκπεραίωση όλων των διαδικασιών που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας έχουν καθοριστεί συγκεκριμένες προθεσμίες μέσα στις οποίες η διοίκηση οφείλει να αδειοδοτήσει τον αιτούντα. Σε περίπτωση που μία καθορισμένη προθεσμία για την έκδοση άδειας παρέρχεται άπρακτη, τεκμαίρεται ότι η διοίκηση έχει συναινέσει στην έκδοση της εν λόγω άδειας (ενεργοποίηση της διάταξης της παρ. 4 α. 10 του Ν. 3230/2004, ΦΕΚ 44 Α' /11-02-2004).

### **ΣΤ. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ**

Οι δημόσιες υπηρεσίες διευκολύνουν την ενημέρωση των πολιτών, τον κοινωνικό διάλογο, την κριτική και το νόμιμο έλεγχο, χωρίς να απαιτούν από τον πολίτη να θεμελιώσει ειδικό έννομο συμφέρον.

Γενικότερα, η υποχρέωση των δημόσιων υπαλλήλων για την παροχή πληροφόρησης στους πολίτες απορρέει από ένα σύνολο διατάξεων τόσο του Συντάγματος όσο και του απλού νομοθέτη, από τη νομολογία, από την υποχρέωση εξυπηρέτησής τους και από την αρχή της Χρηστής Διοίκησης.

Με βάση τα ανωτέρω, σε κάθε δημόσια υπηρεσία, ειδικά σε αυτές που προσέρχονται πολλοί συναλλασσόμενοι, πρέπει να υπάρχουν εντεταλμένοι υπάλληλοι αρμόδιοι για την πληροφόρηση του κοινού (σχετ. οι ΔΙΣΚΠΟ/Φ.2/9967/15-5-2006 και ΔΙΔΚ/Φ.2/3646/6-2-2008 εγκύκλιοι για τη λειτουργία Γραφείου Υποδοχής Πολιτών στο χώρο των δημοσίων υπηρεσιών). Αυτό δεν σημαίνει ότι οι λοιποί υπάλληλοι της υπηρεσίας δεν έχουν υποχρέωση να παρέχουν, εκτός φυσικά από την πληροφόρηση για τα ειδικά θέματα της αρμοδιότητάς τους και βασικές πληροφορίες στους πολίτες σχετικά με τις υποθέσεις τους που είναι σχετικές με τις γενικότερες αρμοδιότητες της υπηρεσίας τους.

Η άρνηση παροχής αυτών των πληροφοριών και η αναγραφή μάλιστα σε θυρίδες δημοσίων υπηρεσιών της φράσης «Δεν δίδονται πληροφορίες» έρχεται σε αντίθεση με την ίδια τη φύση της δημόσιας υπηρεσίας.

Στο πλαίσιο της γενικότερης υποχρέωσης των δημοσίων υπηρεσιών να λειτουργούν με διαφάνεια και να ενημερώνουν τους πολίτες, κάθε πολίτης μπορεί να λαμβάνει γνώση, με την επιφύλαξη των προϋποθέσεων του νόμου, των διοικητικών εγγράφων καθώς και των ιδιωτικών εγγράφων, που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες, και είναι σχετικά με την υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές. Ο δημόσιος υπάλληλος δεν εμποδίζει το δικαίωμα πρόσβασης των πολιτών στα έγγραφα

με το πρόσχημα της προστασίας προσωπικών δεδομένων, ιδιαιτέρως όταν δεν υφίστανται τέτοια (άρθρο 5 ν.2690/1999 όπως ισχύει).

Επιπροσθέτως, οι διοικητικές αρχές οφείλουν να διευκολύνουν την περαιτέρω χρήση εγγράφων που εκδίδονται ή βρίσκονται στην κατοχή των φορέων του δημόσιου τομέα, για εμπορικούς ή μη εμπορικούς σκοπούς, να μεριμνούν και να εξασφαλίζουν την τήρηση των όρων και προϋποθέσεων για την ορθή επαναχρησιμοποίησή τους από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (νόμος 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α΄) «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης»).

Υπενθυμίζεται, δε, ότι προκειμένου να επιτυγχάνονται η έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών, η διαφάνεια και ο αποτελεσματικός έλεγχος της κυβερνητικής και διοικητικής δράσης, με το ν. **3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α΄/13-7-2010)** «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις», καθιερώθηκε η **υποχρεωτική ανάρτηση στο Διαδίκτυο των νόμων, των κανονιστικών πράξεων και εν γένει πράξεων των κυβερνητικών και διοικητικών οργάνων**, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 4 του άρθρου 2 του εν λόγω νόμου, με την επιφύλαξη των κανόνων για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων ευαίσθητου προσωπικού χαρακτήρα και απορρήτων.

Σημειώνεται εδώ ότι η ανάρτηση πράξεων στο διαδίκτυο δεν υποκαθιστά τη δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ή άλλες μορφές δημοσιότητας που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία (παρ. 1 του άρθρου 4, του Ν.3861/2010 και οι ΔΙΣΚΠΟ/Φ.8/οικ.16752/22-7-2010 και 20868/29-9-2010 σχετικές εγκύκλιοι).

Επίσης, στον Κυβερνητικό Διαδικτυακό τόπο της Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», στην ηλεκτρονική διεύθυνση «<http://www.ermis.gov.gr>», κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να αναζητήσει με έναν εύκολο, απλό και καινοτόμο τρόπο οποιαδήποτε πληροφορία επιθυμεί στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και να πραγματοποιήσει με ασφάλεια και ταχύτητα ηλεκτρονικές συναλλαγές της επιλογής του, χωρίς την υποχρέωση αυτοπρόσωπης παρουσίας του στην αρμόδια Δημόσια Υπηρεσία.

Στην προσπάθεια για την άμεση, ορθή και έγκυρη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων για τις δραστηριότητες και πρωτοβουλίες που αναπτύσσονται στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης εκδίδεται ηλεκτρονικά η Εφημερίδα «ΔΗΜΟΣΙΟΓραφικά», η οποία αναρτάται κάθε Τρίτη στη διαδικτυακή Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», με τη μορφή newsletter, υπό το διακριτικό τίτλο «ΔΗΜΟΣΙΟΓραφικά» (<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/newsletter>) (σχετ. η ΔΙΣΚΠΟ/Φ.19/οικ.16079/13-7-2010 εγκύκλιος).

Στα θέματα της Εφημερίδας «ΔΗΜΟΣΙΟΓραφικά» περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι ανακοινώσεις των Υπηρεσιών του Δημοσίου και ευρύτερου Δημοσίου για προσλήψεις και μετατάξεις ενώ το περιεχόμενο της Εφημερίδας εμπλουτίζεται με επίκαιρα θέματα γενικότερου ενδιαφέροντος όπως δράσεις για την αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τη βελτίωση των σχέσεων Κράτους - Πολίτη κ.ά.

Οι διοικητικές αρχές οφείλουν να διαμορφώνουν την πληροφόρηση και επικοινωνία και εν γένει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, κατά τρόπο, ώστε αυτές να είναι φιλικές προς το χρήστη, να διασφαλίζουν και να ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία (Νόμος 3979/2011 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», άρθρο 4, παρ. 7).

Στο σημείο αυτό, επισημαίνεται εκ νέου ότι, όπως αναφέρεται σαφώς στο άρθρο 8 του ν.3861/2010 («Ενίσχυση της διαφάνειας...», ΦΕΚ 112/Α΄) καθώς και στο άρθρο 5 του ν.3979/2011 («Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», ΦΕΚ 138/Α΄), υφίσταται υποχρέωση όλων των διοικητικών αρχών να αναρτούν σε εμφανές σημείο του δικτυακού τους τόπου τα στοιχεία επικοινωνίας των υπαλλήλων τους κατά οργανική μονάδα (αριθμούς τηλεφώνων, Fax, e-mails) και να προβαίνουν άμεσα στην επικαιροποίηση των στοιχείων αυτών, στην περίπτωση τυχόν μεταβολών τους.

## **Ζ. ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

Στην κατεύθυνση της καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών εφαρμόζονται διατάξεις για την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών, τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσής τους και του δραστικού περιορισμού των διοικητικών και οικονομικών βαρών προς τους πολίτες και τους επιχειρηματίες.

Στο πλαίσιο αυτό θεσπίσθηκε η κατάργηση δικαιολογητικών και η αντικατάστασή τους με υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986.

**1. Κατάργηση δικαιολογητικών και αντικατάστασή τους με υπεύθυνη δήλωση του Ν.1599/1986 (ΦΕΚ 75Α΄), σε εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 10 του Ν.3230/2004 (ΦΕΚ 44Α΄).**

Μέχρι σήμερα έχουν καταργηθεί και αντικατασταθεί με υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986:

- τα πιστοποιητικά περί μη άσκησης ποινικής δίωξης και περί μη παραπομπής σε δίκη σε όλες τις διοικητικές διαδικασίες.
- η υποβολή αντιγράφου ποινικού μητρώου, σε 150 διοικητικές

διαδικασίες αρμοδιότητας των Υπουργείων Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Προστασίας του Πολίτη κλπ.

- η υποβολή πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε δικαστική συμπαράσταση και αντιγράφου ποινικού μητρώου ως δικαιολογητικών στις διαδικασίες εγγραφής μέλους στο Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας.

## 2. Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών

Περαιτέρω, στο πλαίσιο πάντα της βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών εφαρμόζεται το μέτρο της αυτεπάγγελτης αναζήτησης δικαιολογητικών από τη διοίκηση (τις υπηρεσίες των Υπουργείων, των ν.π.δ.δ., των ΟΤΑ α' και β' βαθμού και των αποκεντρωμένων διοικήσεων), το οποίο προβλέπεται από τους Ν. 3242/2004 και Ν. 3448/2006. Διακρίνεται σε υποχρεωτική αυτεπάγγελτη αναζήτηση και σε αυτεπάγγελτη αναζήτηση κατόπιν συναίνεσης του ενδιαφερόμενου.

Αρχικά, καθιερώθηκε η αυτεπάγγελτη αναζήτηση κατόπιν συναίνεσης του ενδιαφερομένου (άρθρ. 5 του Ν. 3242/2004 -ΦΕΚ 102 Α'), σύμφωνα με την οποία οι υπηρεσίες υποχρεούνται να αναζητούν, με τη συναίνεση του πολίτη, 182 δικαιολογητικά.

Η υποχρεωτική αυτεπάγγελτη αναζήτηση καθιερώθηκε με τη διάταξη του άρθρου 16 του Ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57 Α'). Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, η διοίκηση οφείλει να αναζητά υποχρεωτικά κάθε ένα από τα 29 δικαιολογητικά που υπάγονται στην εν λόγω διαδικασία από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, προκειμένου να διεκπεραιώσει αιτήματα πολιτών.

Η διαφορά ανάμεσα στα δύο είδη αναζήτησης είναι ότι στην πρώτη περίπτωση ζητείται η ρητή συναίνεση του πολίτη ενώ στη δεύτερη η υπηρεσία ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο ότι θα αναζητηθούν από την ίδια όσα δικαιολογητικά είναι απαραίτητα για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του και εντάσσονται στην υποχρεωτική αυτεπάγγελτη αναζήτηση.

Η διαδικασία είναι η ίδια και στις δυο περιπτώσεις. Ο πολίτης υποβάλλει σε δημόσια υπηρεσία αίτηση για τη διεκπεραίωση της οποίας απαιτούνται ενδιάμεσα δικαιολογητικά. Στη συνέχεια, η υπηρεσία διεκπεραιώνει το αίτημα αναζητώντας τα δικαιολογητικά που υπάγονται στις συγκεκριμένες διαδικασίες αποστέλλοντας με fax σχετικό έγγραφο στην αρμόδια για την έκδοσή τους υπηρεσία εντός 24 ωρών. Η τελευταία είναι υποχρεωμένη εντός 48 ωρών από την παραλαβή της αίτησης να αποστείλει τα αιτούμενα δικαιολογητικά αρμοδιότητάς της με fax στην αρχική υπηρεσία, ώστε να προχωρήσει στην έκδοση της διοικητικής πράξης.

Ο κατάλογος με το σύνολο των δικαιολογητικών που αναζητούνται αυτεπάγγελτα καθώς και κάθε άλλου είδους σχετική πληροφορία βρίσκεται στην ιστοσελίδα [www.ydmed.gov.gr](http://www.ydmed.gov.gr), στη διαδρομή Διοικητική Μεταρρύθμιση - Δημόσια Διοίκηση - Αυτεπάγγελτη Αναζήτηση Δικαιολογητικών.

**Η. ΩΡΕΣ ΕΙΣΟΔΟΥ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Βασικό κριτήριο για τον καθορισμό του χρόνου υποδοχής του κοινού στις δημόσιες υπηρεσίες, τους ΟΤΑ, ΝΠΔΔ και λοιπούς φορείς του Δημοσίου, απετέλεσε η καλύτερη εξυπηρέτηση και διευκόλυνση των πολιτών κατά τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Ειδικότερα:

Η είσοδος του κοινού στις δημόσιες υπηρεσίες, τους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού και τα λοιπά ΝΠΔΔ για τις οποίες δεν ίσχυε περιορισμένο ωράριο εισόδου του κοινού (12.00-14.30) γίνεται κάθε εργάσιμη ημέρα από **09.00-15.00**. **Διατηρούνται σε ισχύ οι ειδικές ρυθμίσεις για τις ώρες εισόδου κοινού στους φορείς και τις υπηρεσίες του Δημοσίου.**

Ειδικά για τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.) και τις δημόσιες διαχειρίσεις, το πέρας εισόδου του κοινού ορίζεται στις **14.30**, χωρίς να θίγεται η καθορισμένη ώρα έναρξης εισόδου του κοινού, που ισχύει σήμερα. Σε περίπτωση όμως που υπάρχει συνεργασία, (π.χ. υποχρέωση κατάθεσης χρημάτων μετά το πέρας των συναλλαγών), με πιστωτικά ιδρύματα και αυτή καθίσταται δυσχερής, τότε η είσοδος του κοινού επιτρέπεται μέχρι τις **14.00**.

Η είσοδος του κοινού στα γραφεία πρωτοκόλλου και στα Γραφεία Υποδοχής Πολιτών επιτρέπεται από **07.30-15.30**. Η ρύθμιση αυτή δεν ισχύει για τα Γραφεία των Υπουργών, Υφυπουργών, Προέδρων Διοικητικών Συμβουλίων, Διοικητών και Υποδιοικητών Ν.Π.Δ.Δ.. Επίσης δεν ισχύουν οι ανωτέρω ώρες εισόδου του κοινού για την Κεντρική Υπηρεσία των Υπουργείων Εθνικής Άμυνας και Εξωτερικών, για τα οποία ισχύουν οι ειδικά καθοριζόμενες από αυτά ημέρες και ώρες υποδοχής του κοινού.

Υπενθυμίζεται ότι δεν εθίγησαν, με την αρ.πρωτ.ΔΙΑΔΤ/ΦΒ1/14757/25-7-2011 (ΦΕΚ 1659 Β') απόφαση του Υπουργού Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι ισχύουσες ώρες εισόδου και εξυπηρέτησης των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες, τους ΟΤΑ, ΝΠΔΔ και λοιπούς φορείς του Δημοσίου, οι οποίες είχαν ορισθεί κατά παρέκκλιση με ειδικές διατάξεις, ή με αποφάσεις Υπουργών κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 6 του άρθρου 1 του ν.1157/1981. Με την έννοια αυτή, δεν καθιερώθηκε για όλες τις υπηρεσίες ωράριο εισόδου και εξυπηρέτησης πολιτών από **09.00-15.00**, δεδομένου ότι, διατηρήθηκαν σε ισχύ οι ειδικές ρυθμίσεις για τις ώρες εισόδου του κοινού.

Επισημαίνεται ότι δεν είναι επιτρεπτό υπηρεσίες και φορείς του Δημοσίου να τροποποιούν το ωράριο υποδοχής των πολιτών αιφνιδίως, ανατρέποντας πρακτικές που ακολουθούνται επί μακρόν, δεδομένου ότι με τον τρόπο αυτό προκαλείται ανεπίτρεπτα μεγάλη ταλαιπωρία στο κοινό. Πριν από οποιαδήποτε τροποποίηση των ωρών εισόδου του κοινού θα πρέπει να ενημερώνεται το κοινό αυτό συστηματικά και με κάθε πρόσφορο τρόπο.

Ειδικότερα, τα Υπουργεία πρέπει να αναρτούν στο διαδικτυακό τους τόπο και μάλιστα σε εμφανέστατο σημείο, εύκολα προσβάσιμο στους πολίτες, τις ώρες εισόδου κοινού τόσο των ίδιων, όσο και των εποπτευόμενων από

αυτά φορέων, προκειμένου ο πολίτης να γνωρίζει τις ώρες που μπορεί να προσέρχεται στις δημόσιες Υπηρεσίες και φορείς.

## Θ. ΜΕΤΡΑ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑμεΑ

### α. ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ και ΥΠΟΔΟΜΩΝ

#### (i) Βελτίωση της προσβασιμότητας στο φυσικό και δομημένο περιβάλλον

1. Σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 21 του Συντάγματος, «τα άτομα με αναπηρίες έχουν δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρων που εξασφαλίζουν την αυτονομία, την επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή τους στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της Χώρας». Με δεδομένη τη συνταγματική αυτή επιταγή και τη γενική αρχή ότι η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να εξασφαλίζει σε όλους τους πολίτες ίδιες δυνατότητες άσκησης των δικαιωμάτων τους, η έλλειψη της προσβασιμότητας σε υποδομές, υπηρεσίες και αγαθά συνιστά παραβίαση των θεμελιωδών δικαιωμάτων των ΑμεΑ.

2. Με τις διατάξεις του άρθρου 1 του Π.Δ. 13/2005 «Σύσταση Μονάδων Προσβασιμότητας Ατόμων με Αναπηρίες στο Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.) και σε εποπτευόμενους φορείς του.» καθιερώθηκε η υποχρέωση άμεσης συμμόρφωσης όλων των Δημοσίων Υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού προς την κατεύθυνση της λήψης όλων των αναγκαίων μέτρων για την εξασφάλιση προσβασιμότητας και των λοιπών διευκολύνσεων για τα ΑμεΑ στους χώρους λειτουργίας τους. Στο πλαίσιο αυτό, μεταξύ άλλων, όλοι οι υπόχρεοι φορείς πρέπει να εκπονούν σε ετήσια βάση **σχέδιο δράσης (προγραμματισμό), χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, κοστολόγηση και χρηματοδότηση** των έργων προσβασιμότητας ΑμεΑ στα κτίρια ευθύνης τους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία (Γ.Ο.Κ.).

3. Για την αντιμετώπιση του ζητήματος της περιορισμένης προσβασιμότητας ορισμένων κτιρίων που στεγάζουν Δημόσιες Υπηρεσίες, σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 6 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 (ΦΕΚ Α/102/01.05.2002), προβλέπεται ότι «τα Κ.Ε.Π. στεγάζονται σε χώρους προσβάσιμους στα άτομα με αναπηρίες κατά τις διατάξεις του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού», καθόσον τα Κ.Ε.Π. εκ της φύσεώς τους αποτελούν ένα διαρκή δίαυλο επικοινωνίας των πολιτών με το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης παρέχοντας πληροφόρηση και εξυπηρέτηση και, συνεπώς, πρέπει να είναι **πλήρως προσβάσιμα** στα άτομα με αναπηρία και γενικότερα σε όλα τα εμποδιζόμενα άτομα.

4. Με σκοπό τη βελτίωση της κυκλοφοριακής προσβασιμότητας εφαρμόζεται το Πρόγραμμα «Προσβασιμότητα στους Δήμους» με το οποίο η Υπηρεσία μας παρεμβαίνει σε τοπικό επίπεδο, και συγκεκριμένα σε όλους τους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού, προκειμένου να υλοποιήσουν ένα συστηματικό Πρόγραμμα Προσβασιμότητας, με σκοπό την άμεση συμμόρφωση των

προαναφερόμενων Ο.Τ.Α. ως προς την υποχρέωση που έχουν να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα δημιουργίας **προσβάσιμης αλυσίδας** η οποία θα συνδέει, με προσβάσιμα πεζοδρόμια και διαβάσεις κατά μήκος μιας συγκεκριμένης διαδρομής, τις προσβάσιμες εγκαταστάσεις και υποδομές των περιοχών **υψηλής επισκεψιμότητας**. Οι προτεινόμενες δράσεις πρέπει να σχεδιάζονται πάντοτε με κριτήριο τη δυνατότητα ύπαρξης αλυσίδας πρόσβασης σε κτίρια τα οποία στεγάζουν δραστηριότητες που έχουν σχέση με το κοινό.

**5.** Με γνώμονα τις ιδιαίτερες ανάγκες των ΑμεΑ και με σκοπό την καλύτερη ενημέρωση των ΑμεΑ και των οικείων τους καθώς και την ταχύτερη και απρόσκοπτη εξυπηρέτησή τους από όλες τις Δημόσιες Υπηρεσίες, έχει εκδοθεί σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή ο **«Οδηγός του Πολίτη με αναπηρία»**, σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν στους ανάπηρους πολίτες, σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο, κατά θεματική ενότητα. Ο «Οδηγός του Πολίτη με αναπηρία» έχει διανεμηθεί ήδη και συνεχίζει να διανέμεται σε Δημόσιες Υπηρεσίες καθώς και σε ενδιαφερόμενους πολίτες και βρίσκεται και στον δικτυακό τόπο **www.ydmed.gov.gr**. Στον ίδιο δικτυακό τόπο, άλλωστε, μπορούν να αναζητηθούν όλες οι εγκύκλιοι της Υπηρεσίας μας, καθώς και το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, στη διαδρομή Εξωτερικοί Σύνδεσμοι/ΑμεΑ.

## (ii) Βελτίωση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας

**1.** Το Υπ.Δι.Μ.Η.Δ, ως φορέας χρηματοδότησης, σε συνεργασία με την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ Α.Ε.) ως φορέα υλοποίησης και το Εθνικό Κέντρο Κοινωνικής Αλληλεγγύης (Ε.Κ.Κ.Α.) ως φορέα λειτουργίας, στο πλαίσιο του έργου «Πρόσβαση Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) στις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», δημιούργησαν την **πρώτη εξειδικευμένη διαδικτυακή πύλη (www.amea.gov.gr)** για τους πολίτες με αναπηρία, τους συλλόγους τους, τους φορείς κοινωνικής πρόνοιας καθώς και για τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο. Με αφετηρία τη διαδικτυακή πύλη παρέχονται εξειδικευμένες υπηρεσίες υποστήριξης, συμβουλευτικής, πληροφόρησης και επικοινωνίας, **απολύτως προσπελάσιμες σε όλες τις μορφές αναπηρίας**.

**2.** Ο νέος *ιστοχώρος* του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ([www.ydmed.gov.gr](http://www.ydmed.gov.gr)) έχει σχεδιαστεί με στόχο τη **μέγιστη δυνατή προσβασιμότητα από όλους τους χρήστες**, ανεξάρτητα από τη συσκευή πρόσβασης (επιτραπέζιος υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο ή tablet) ή τις δυνατότητες του χρήστη (επιλογή υψηλής αντίθεσης, μεγάλο μέγεθος γραμμάτων, αναλυτικός χάρτης/[sitemap](http://www.sitemap.gr) κ.α.)

**3.** Σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 8 του άρθρου 4 του ν. 3979/2011 (ΦΕΚ Α/138) «*Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις*», ο σχεδιασμός και η εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η διαμόρφωση και προμήθεια των αντίστοιχων πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και υπηρεσιών πρέπει να

γίνεται με γνώμονα τη **διασφάλιση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας σε άτομα με αναπηρίες** και τη δυνατότητα αξιοποίησης των σχετικών υπηρεσιών από αυτά.

**(iii) Κατά προτεραιότητα εξυπηρέτηση των ΑμεΑ στις δημόσιες υπηρεσίες**

Τα **Άτομα με Αναπηρία** που προσέρχονται σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και τα Κ.Ε.Π. της χώρας πρέπει να εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα (αριθμ. πρωτ. ΔΙΑΔΤ/Β/9281/15-5-2003 εγκύκλιος).

Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να αναρτηθεί ειδική πινακίδα σε εμφανές σημείο που θα αναγράφει με ευανάγνωστα γράμματα τη φράση:

**«Τα ΑΜΕΑ εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα».**

**Ι. ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΑ ΣΩΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΑΣΠΙΣΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ**

**1. Ενδικοφανής προσφυγή, αίτηση θεραπείας και δικαίωμα αναφοράς του πολίτη.**

Η Διοίκηση, όταν εκδίδει οποιαδήποτε ατομική διοικητική πράξη, οφείλει να πληροφορεί τον ενδιαφερόμενο, με την εν λόγω πράξη, και **για την τυχόν δυνατότητα άσκησης, κατ' αυτής, της προβλεπόμενης από τις διατάξεις του άρθρου 25 του ν.2690/1999, ειδικής διοικητικής ή ενδικοφανούς προσφυγής** και να κάνει μνεία του αρμόδιου για την εξέτασή της οργάνου, της προθεσμίας, καθώς και των συνεπειών παράλειψης της άσκησης της (άρθρο 16 του ν.2690/1999).

Επίσης, σημειώνεται ότι, όταν από τις σχετικές διατάξεις, δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης ειδικής διοικητικής ή ενδικοφανούς προσφυγής, ο ενδιαφερόμενος δικαιούται, με αίτησή του, να ζητήσει είτε από τη διοικητική αρχή η οποία εξέδωσε την πράξη, την ανάκληση ή την τροποποίησή της (**αίτηση θεραπείας**), είτε, από την αρχή η οποία προΐσταται εκείνης που εξέδωσε την πράξη, την ακύρωσή της (**ιεραρχική προσφυγή**) (άρθρο 24 του ν.2690/1999).

Τέλος, επισημαίνεται ότι, το άρθρο 10 του Συντάγματος κατοχυρώνει το δικαίωμα του «αναφέρεσθαι», δίνοντας με αυτό τον τρόπο τη δυνατότητα στους πολίτες να αναφέρονται εγγράφως στις αρχές, οι οποίες είναι υποχρεωμένες να ενεργούν σύντομα κατά τις κείμενες διατάξεις και να απαντούν αιτιολογημένα σε εκείνον που υπέβαλε την αναφορά.

Ως εκ τούτου, στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η άσκηση των ως άνω προσφυγών, ο ενδιαφερόμενος μπορεί, με αίτησή του, να ζητήσει την επανόρθωση ή την ανατροπή της βλάβης, που τυχόν συντελέσθηκε σε βάρος του, από ενέργειες ή παραλείψεις της διοικητικής αρχής (**αναφορά** - άρθρο 27 του ν.2690/1999).



2. Ο πολίτης μπορεί να απευθύνεται επιπροσθέτως, πέραν της δυνατότητας που έχει να προσφεύγει στα δικαστήρια, για την υποβολή των καταγγελιών του, τη διενέργεια συγκεκριμένων ελέγχων για τις πράξεις ή παραλείψεις της διοίκησης, στους κάτωθι φορείς, ως εξής:

i) στην **Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορο του Πολίτη** που ιδρύθηκε με το Νόμο 2477/97 και ξεκίνησε τη λειτουργία του την 1η Οκτωβρίου 1998. Το νομοθετικό πλαίσιο της λειτουργίας του ρυθμίζεται από τις διατάξεις του Ν.3094/03.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημόσιων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ερευνά, επίσης, ενέργειες ή παραλείψεις της δημόσιας διοίκησης και ιδιωτών που παραβιάζουν τα δικαιώματα του παιδιού. Κάθε πολίτης, προτού καταφύγει στην Αρχή, θα πρέπει να έχει έλθει σε επαφή με τη δημόσια υπηρεσία με την οποία σχετίζεται η υπόθεσή του. Μόνον εφόσον η επαφή αυτή με τη δημόσια υπηρεσία δεν έχει οδηγήσει σε επίλυση του προβλήματος μπορεί να καταθέσει αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη.

Για την πληρέστερη ενημέρωσή τους, οι πολίτες μπορούν να επικοινωνούν τηλεφωνικά με την εν λόγω Αρχή (τηλ. 210-7289600) ή/και να επισκέπτονται την ιστοσελίδα της ([www.synigoros.gr](http://www.synigoros.gr)).

ii) στο **Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης** αποστολή του οποίου είναι η διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, η παρακολούθηση και αξιολόγηση του έργου του Σώματος Επιθεωρητών -Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης και όλων των ιδιαίτερων Σωμάτων και Υπηρεσιών Επιθεώρησης και Ελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και ο εντοπισμός φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης.

Για την πληρέστερη ενημέρωσή τους, οι πολίτες μπορούν να επικοινωνούν τηλεφωνικά (τηλ. 210-6470370) ή/και να επισκέπτονται την ιστοσελίδα του Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης ([www.gedd.gr](http://www.gedd.gr)).

iii) στο **Σώμα Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης (Σ.Ε.Ε.Δ.Δ.)** αποστολή του οποίου είναι η διασφάλιση της εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, με την επισήμανση φαινομένων κακοδιοίκησης, διαφθοράς, αδιαφανών διαδικασιών, αναποτελεσματικότητας, χαμηλής παραγωγικότητας και κακής ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών.

Για την πληρέστερη ενημέρωσή τους, οι πολίτες μπορούν να επικοινωνούν τηλεφωνικά (τηλ. 213-2158801, -8802, -8804) ή/και να επισκέπτονται την ιστοσελίδα του εν λόγω Σώματος ([www.seedd.gr](http://www.seedd.gr)).

## ΙΑ. ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Επισημαίνεται η υποχρέωση της Διοίκησης για συμμόρφωση προς τις δικαστικές αποφάσεις καθώς συνιστά ουσιώδες στοιχείο της αρχής του κράτους δικαίου και αποτελεί Συνταγματική επιταγή κατά τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 95 του Συντάγματος.

Η διαδικασία ελέγχου για τη διαπίστωση της μη συμμόρφωσης της Διοίκησης σε δικαστική απόφαση ξεκινά μετά από σχετική αίτηση του ενδιαφερομένου που υποβάλλεται ατελώς στη γραμματεία του δικαστηρίου που εξέδωσε την απόφαση ή στη γραμματεία του οικείου ανώτατου δικαστηρίου, η οποία τη διαβιβάζει χωρίς καθυστέρηση προς το αρμόδιο τριμελές συμβούλιο (σχετ. το Π.Δ. 61/2004, ΦΕΚ Α' 54/19.02.2004), που καθορίζεται ανά περίπτωση από τις διατάξεις του άρθρου 2 του Ν. 3068/2002 «Συμμόρφωση της Διοίκησης προς τις δικαστικές αποφάσεις» (ΦΕΚ Α' 274/14.11.2002), όπως τροποποιήθηκαν με το άρθρο 56 του Ν. 3900/2010 «Εξορθολογισμός διαδικασιών και επιτάχυνση της διοικητικής δίκης και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 213/17.12.2010).

## ΙΒ. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να καταγγείλει περιστατικά ανάρμοστης συμπεριφοράς, αδικαιολόγητης μη εξυπηρέτησή του, μη έγκαιρης διεκπεραίωσης των υποθέσεών του, άρνησης συνεργασίας με τα ΚΕΤΠ των υπαλλήλων του Δημοσίου και των ΝΠΔΔ, οποιασδήποτε παράβασης των υπαλλήλων των ΚΕΤΠ που συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και μη τήρησης των περί απλούστευσης των διαδικασιών και καταπολέμησης της γραφειοκρατίας διατάξεων, απευθυνόμενος στο ΚΕΤΠ της επιλογής του και συμπληρώνοντας ειδικό έντυπο αίτησης-καταγγελίας.

Η καταγγελία του πολίτη διεκπεραιώνεται από την αρμόδια υπηρεσία του Υπ.Δι.Μ.Η.Δ. (Δ/νση Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, Δ/νση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΤΠ, Δ/νση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας).

Ο Υπουργός Δι.Μ.Η.Δ. δύναται να ασκήσει πειθαρχική δίωξη, σύμφωνα με τις διατάξεις του Υπαλληλικού Κώδικα.

Σημειώνεται τέλος ότι ο πολίτης, μπορεί να επικοινωνήσει με τη **Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους-Πολίτη** της Υπηρεσίας μας, προκειμένου, στην περίπτωση που εκτιμά ότι η υπηρεσία με την οποία συναλλάσσεται δεν λειτουργεί σύμφωνα με την αποστολή της και το γενικό συμφέρον, να υποβάλει αίτηση ή διαμαρτυρία, να διατυπώσει προτάσεις για την καλύτερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης ή να ενημερωθεί σχετικά με τις προβλεπόμενες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών προθεσμίες καθώς και το δικαίωμά του να υποβάλει αίτηση για την καταβολή

πλήρους αποζημίωσης στην περίπτωση της μη τήρησης των εν λόγω προθεσμιών.

Επιπροσθέτως, ο πολίτης μπορεί να επικοινωνήσει με τη **Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας** της Υπηρεσίας μας, προκειμένου να υποβάλει προτάσεις σχετικά με την απλούστευση διαδικασιών και να κάνει παρατηρήσεις σχετικά με το ωράριο εισόδου κοινού στις δημόσιες υπηρεσίες και με ζητήματα προσβασιμότητας ατόμων με αναπηρίες.

Επίσης, ο πολίτης, μπορεί να επικοινωνήσει με τη **Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ** της Υπηρεσίας μας, προκειμένου, στην περίπτωση που εκτιμά ότι το ΚΕΠ με το οποίο συναλλάσσεται δεν λειτουργεί σύμφωνα με την αποστολή του και το γενικό συμφέρον, να υποβάλει αίτηση ή διαμαρτυρία, να διατυπώσει προτάσεις για την καλύτερη λειτουργία των ΚΕΠ ή να ενημερωθεί για θέματα που αφορούν τα ΚΕΠ.

(Τα στοιχεία επικοινωνίας με τις πιο πάνω υπηρεσίες αναγράφονται στην πρώτη σελίδα της παρούσας εγκυκλίου).

Οι **Διευθύνσεις Διοικητικού των Υπουργείων** παρακαλούνται να γνωστοποιήσουν την εγκύκλιο αυτή σε όλους τους φορείς του δημόσιου τομέα που εποπτεύουν.

Επίσης, οι **Διευθύνσεις Διοίκησης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων** παρακαλούνται να γνωστοποιήσουν την εγκύκλιο αυτή σε όλους τους φορείς του δημόσιου τομέα που εποπτεύουν, συμπεριλαμβανομένων και των ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού της χωρικής τους αρμοδιότητας.

Για να επιτευχθεί ο σκοπός της παρούσας εγκυκλίου, σκόπιμο είναι να λάβουν γνώση του περιεχομένου της όλοι οι υπάλληλοι, ιδιαίτερα δε εκείνοι που έχουν ως αποστολή την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Κλείνοντας, καλούμε τους δημοσίους υπαλλήλους, στη δύσκολη αυτή περίοδο που διανύει η χώρα, να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια αξιοποιώντας τις γνώσεις τους και την εμπειρία τους, για να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η Δημόσια Διοίκηση στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, συμβάλλοντας στην κοινωνική συνοχή και την οικονομική ανάπτυξη, διευκολύνοντας ταυτόχρονα την καθημερινότητα των πολιτών.

Σας γνωρίζουμε ότι η παρούσα εγκύκλιος έχει καταχωρηθεί στο δικτυακό τόπο της Υπηρεσίας μας: [www.ydmed.gov.gr](http://www.ydmed.gov.gr).

Η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παραμένει στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση και συνεργασία.

**Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ**

**ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΡΕΠΠΑΣ**

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ Α' (με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο):**

1. Γραφείο κ. Πρωθυπουργού
2. Γραφεία κ. Αντιπροέδρων της Κυβέρνησης
3. Όλα τα Υπουργεία
  - Γραφεία κ. κ. Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών, Υφυπουργών
  - Γραφεία κ. κ. Γενικών και Ειδικών Γραμματέων
  - Διευθύνσεις Διοικητικού
4. Όλες τις Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές
5. Όλες τις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της Χώρας
  - Διευθύνσεις Διοίκησης
6. Όλα τα Κ.Ε.Π. της Χώρας.

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ Β' (με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο):**

1. Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης  
Λ. Κηφισίας 1-3 & Αλεξάνδρας,  
Τ.Κ. 115 23, Αθήνα.
2. Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης  
Συγγρού 60, Τ.Κ. 117 42, Αθήνα.
3. Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών  
Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών  
Ανθίμου Γαζή 4 & Χρ. Λαδά,  
Τ.Κ. 101 91, Αθήνα.
4. Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας  
Πειραιώς 205, Τ.Κ. 118 53, Αθήνα.

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ (με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο):**

1. Γραφεία κ.κ. Γενικών Γραμματέων Αποκεντρωμένων Διοικήσεων
2. Γραφεία κ.κ. Περιφερειάρχων.

**ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:**

1. Γραφείο κ. Υπουργού
2. Γραφεία κ.κ. Υφυπουργών
3. Γραφείο κ.κ. Γενικής Γραμματέως
4. Γραφεία κ. Ειδικού Γραμματέα
5. Γραφεία κ.κ. Προϊσταμένων Γενικών Διευθύνσεων
6. Γραφεία κ.κ. Προϊσταμένων Διευθύνσεων
7. Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων.  
(αποστολή στη διεύθυνση [webupload@ydmmed.gov.gr](mailto:webupload@ydmmed.gov.gr) με την παράκληση για τη δημοσίευση της παρούσας στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας στο πεδίο: «Διοικητική Μεταρρύθμιση/Σχέσεις Κράτους-Πολίτη/Θέματα Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας»).

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1**

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΕΠΙΤΡΟΠΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ (άρθρου δεύτερου Ν.2690/1999)						
Α / Α	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚ. ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ / ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ	ΟΡΓ. ΜΟΝΑΔΑ/ ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ	ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL (εφόσον υπάρχει διαθέσιμο)
1	Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Δ/νση Σχέσεων Κράτους-Πολίτη Βασ. Σοφίας 15 ΤΚ. 106 74, ΑΘΗΝΑ.	Αττάλογλου Α.	2132018030	2132018011	<a href="mailto:aattaloglou@mou.gr">aattaloglou@mou.gr</a>
2	Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αττικής	Δ/νση Διοίκησης Κατεχάκη 56 ΤΚ.115 25 ΑΘΗΝΑ	Λάμπας Π.	2132035695	2106709731	
3	Αποκεντρωμένη Διοίκηση Μακεδονίας-Θράκης	Δ/νση Διοίκησης Τ.Οικονομίδα & Καθ.Ρωσσίδου 11 ΤΚ. 540 08, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	Κουράκη Χρ.	2313309182	2313309412	<a href="mailto:xkouraki@damt.gov.gr">xkouraki@damt.gov.gr</a>
4	Αποκεντρωμένη Διοίκηση Ηπείρου-Δυτικής Μακεδονίας	Δ/νση Οικονομικού Βορείου Ηπείρου 20 Τ.Κ.454 45, ΙΩΑΝΝΙΝΑ	Δόσης Αυξ.	2651360341	2651360341	<a href="mailto:dosis@epirus.gov.gr">dosis@epirus.gov.gr</a>
5	Αποκεντρωμένη Διοίκηση Θεσσαλίας- Στερεάς Ελλάδας	Δ/νση Διοίκησης Σοκράτους 111 ΤΚ. 413 36, ΛΑΡΙΣΑ	Γκουβάνη Π.	2413503578	2413503557	<a href="mailto:ddgram@apdthest.gov.gr">ddgram@apdthest.gov.gr</a>
6	Αποκεντρωμένη Διοίκηση Πελοποννήσου- Δυτικής Ελλάδας-Ιονίου	Δ/νση Διοίκησης Νέα Εθνική Οδός Πατρών-Αθηνών 28 Τ.Κ.264 41, ΠΑΤΡΑ	Στάθη Χρ.	2613600115	2610433794	<a href="mailto:cstathi@apd-depin.gov.gr">cstathi@apd-depin.gov.gr</a>
7	Αποκεντρωμένη Διοίκηση Αιγαίου	Αυτοτελές Τμήμα Εσωτερικού Ελέγχου Ακτή Μιαούλη & Μπότσαρη 2-8, Τ.Κ. 185 38, Πειραιάς	Σεκλού Α.	2104290933	2104291553	
8	Αποκεντρωμένη Διοίκηση Κρήτης	Δ/νση Διοίκησης Αλμυρού 14 ΤΚ. 712 02, ΗΡΑΚΛΕΙΟ	Κόκκαλη Κ.	2810278440	2810342187	<a href="mailto:pkokkall@crete-region.gr">pkokkall@crete-region.gr</a>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: Κ.Ε.Π. ΠΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΩΣ ΕΝΙΑΙΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (Ε.Κ.Ε.)

ΚΩΔ.ΚΕΠ	ΚΑΛΛΙΚΡΑΤΙΚΟΣ ΔΗΜΟΣ	EMAIL
ΚΕΠ 312	Δήμος Δράμας	n.dramas@kep.gov.gr
ΚΕΠ 394	Δήμος Αλεξανδρούπολης	d.alexandroupolis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 143	Δήμος Καβάλας	d.kavalas@kep.gov.gr
ΚΕΠ 314	Δήμος Ξάνθης	n.xanthis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 593	Δήμος Κομοτηνής	d.komotinis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 1	Δήμος Αθηναίων	p.attikis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 870	Δήμος Κρωπίας	d.kropias@kep.gov.gr
ΚΕΠ 310	Δήμος Ελευσίνας	n.dytikisattikis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 311Π	Δήμος Πειραιώς	n.peireos-b@kep.gov.gr
ΚΕΠ 104	Δήμος Λέσβου	d.mytilinis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 316	Δήμος Σάμου	n.samou@kep.gov.gr
ΚΕΠ 88	Δήμος Χίου	d.omiroupolis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 132Π	Δήμος Αγρινίου	n.aitoloakarnania-agrinio@kep.gov.gr
ΚΕΠ 384	Δήμος Πατρέων	d.patreon@kep.gov.gr
ΚΕΠ 404	Δήμος Πύργου	d.pyrgou@kep.gov.gr
ΚΕΠ 124	Δήμος Γρεβενών	n.grevenon@kep.gov.gr
ΚΕΠ 319	Δήμος Καστοριάς	n.kastorias@kep.gov.gr
ΚΕΠ 123	Δήμος Κοζάνης	n.kozanis-kozani@kep.gov.gr
ΚΕΠ 477	Δήμος Φλώρινας	d.florinas@kep.gov.gr
ΚΕΠ 492	Δήμος Αρταίων	d.artaion@kep.gov.gr
ΚΕΠ 211	Δήμος Ηγουμενίτσας	n.thesprotias@kep.gov.gr
ΚΕΠ 322	Δήμος Ιωαννιτών	n.ioanninon@kep.gov.gr
ΚΕΠ 467	Δήμος Πρεβέζης	d.prevezis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 548	Δήμος Καρδίτσας	d.karditsas@kep.gov.gr
ΚΕΠ 325	Δήμος Λάρισας	n.larisis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 452	Δήμος Βόλου	d.volou@kep.gov.gr
ΚΕΠ 327	Δήμος Τρικκαίων	n.trikalon@kep.gov.gr
ΚΕΠ 121	Δήμος Ζακυνθίων	d.zakinthion@kep.gov.gr
ΚΕΠ 329	Δήμος Κερκυραίων	n.kerkiras@kep.gov.gr
ΚΕΠ 428	Δήμος Κεφαλληνίας	d.argostoliou@kep.gov.gr
ΚΕΠ 331	Δήμος Λευκάδος	n.lefkados@kep.gov.gr
ΚΕΠ 273	Δήμος Βέροιας	d.veroias@kep.gov.gr
ΚΕΠ 2	Δήμος Θεσσαλονίκης	n.thessalonikis-parartima@kep.gov.gr
ΚΕΠ 407	Δήμος Καλαμαριάς	d.kalamarias@kep.gov.gr
ΚΕΠ 336	Δήμος Κιλκίς	n.kilkis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 339	Δήμος Έδεσσας	n.pellis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 340	Δήμος Κατερίνης	n.pierias@kep.gov.gr
ΚΕΠ 341	Δήμος Σερρών	n.serron@kep.gov.gr
ΚΕΠ 982	Δήμος Νέας Προποντίδας	d.moudanion@kep.gov.gr
ΚΕΠ 332	Δήμος Ηρακλείου Κρήτης	n.irakleiou@kep.gov.gr
ΚΕΠ 10	Δήμος Αγίου Νικολάου	d.agnikolaou@kep.gov.gr
ΚΕΠ 8	Δήμος Ρεθύμνης	d.rethimnis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 9	Δήμος Χανίων	d.hanion@kep.gov.gr
ΚΕΠ 343	Δήμος Ρόδου	n.dodekanisou@kep.gov.gr
ΚΕΠ 53	Δήμος Σύρου	d.ermoupoleos@kep.gov.gr
ΚΕΠ 487	Δήμος Άργους-Μυκηνών	d.argous@kep.gov.gr
ΚΕΠ 346	Δήμος Κορινθίων	n.korinthias@kep.gov.gr
ΚΕΠ 440	Δήμος Σπάρτης	d.spartis@kep.gov.gr
ΚΕΠ 260	Δήμος Καλαμάτας	n.messinias@kep.gov.gr
ΚΕΠ 387	Δήμος Λεβαδέων	d.levadeon@kep.gov.gr
ΚΕΠ 348	Δήμος Χαλκιδέων	n.evoias@kep.gov.gr
ΚΕΠ 481	Δήμος Καρπενησίου	d.karpenisiou@kep.gov.gr
ΚΕΠ 133	Δήμος Λαμιέων	n.fthiotidos@kep.gov.gr
ΚΕΠ 350	Δήμος Δελφών	n.fokidas@kep.gov.gr