

Οι πολίτες δεν είναι απλά και μόνο κάτοικοι αυτής της χώρας που έχουν μόνο δικαίωμα να ψηφίζουν κάθε τέσσερα χρόνια αλλά και χρήστες (καταναλωτές) των υπηρεσιών που τους παρέχονται από το Δημόσιο.

Κάναμε μία καταγραφή των θεμάτων τριβής που προκαλούνται από την παροχή υπηρεσιών του Δημοσίου προς τους καταναλωτές και σας παρουσιάζουμε ένα βασικό οδηγό των σχέσεων του κράτους με τον πολίτη όπως προβλέπεται από σχετικές διατάξεις του ν. 1599/86, του ν.1943/1990 και του ν. 2690/1999 περί Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας.

**ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ** Η ταυτότητα αποτελεί πλήρη απόδειξη για τα στοιχεία που περιέχει. Το ίδιο και τα διαβατήρια. Επομένως δεν

επιτρέπεται ο υπάλληλος να απαιτεί πρόσθετα δικαιολογητικά για την απόδειξη των στοιχείων που αναφέρονται στην ταυτότητα ή τα αντίστοιχα έγγραφα

**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ** Οι υπηρεσίες υποχρεούνται να δέχονται την υπεύθυνη δήλωση του ν. 1599/86 (άρθρο 8), στις περιπτώσεις που προβλέπεται και να μη ζητούν από τον πολίτη την υποβολή του αντίστοιχου δικαιολογητικού. Όλες οι υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες, εφόσον έχουν συναλλαγή με κοινό, να πωλούν υπεύθυνες δηλώσεις.

**ΕΝΤΥΠΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ** Οι υπηρεσίες πρέπει να διαθέτουν στους πολίτες έντυπες αιτήσεις για όλα τα θέματα αρμοδιότητάς τους. Οι έντυπες αιτήσεις, πρέπει να περιλαμβάνουν όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται στη συγκεκριμένη διαδικασία. Υπενθυμίζουμε, στο σημείο αυτό, την υποχρέωση των υπαλλήλων να συμπληρώνουν και να γράφουν οι ίδιοι τις αιτήσεις των πολιτών, εφόσον ο πολίτης δηλώσει ότι δεν μπορεί να γράψει την αίτηση

**ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ** Οι υπηρεσίες πρέπει: Να απαντούν οπωσδήποτε σε όλες τις αιτήσεις των πολιτών. Όταν δεν είναι δυνατή η ικανοποίηση του αιτήματος πρέπει να αναφέρουν τους συγκεκριμένους λόγους (διατάξεις νόμων κ.λ.π.), οι οποίοι δικαιολογούν την απόρριψή του. Να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των πολιτών μέσα σε 60 ημέρες το αργότερο, εφόσον βέβαια δεν ισχύουν διαφορετικές προθεσμίες. Να δίνουν απλές πληροφορίες, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις αμέσως και το πολύ σε 10 ημέρες.

**ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΓΝΗΣΙΟΥ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ** Όλες οι δημόσιες ή δημοτικές υπηρεσίες έχουν υποχρέωση να θεωρούν το γνήσιο της υπογραφής των πολιτών, και να επικυρώνουν φωτοαντίγραφα. **ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ** Κάθε πολίτης Έλληνας ή αλλοδαπός έχει το δικαίωμα να λαμβάνει γνώση οποιουδήποτε εγγράφου με απλή αίτησή του χωρίς να υποχρεώνεται να δικαιολογήσει τους λόγους για τους οποίους ζητεί το αντίγραφο ή που θα το χρησιμοποιήσει, δεν χρειάζεται δηλαδή να έχει έννομο συμφέρον. Εξαιρέσεις από το δικαίωμα αυτό υπάρχουν: Στα έγγραφα που αναφέρονται στην ιδιωτική ζωή τρίτων προσώπων. Όταν παραβιάζεται το απόρρητο. Όταν δυσχεραίνεται η έρευνα αρχών σχετικά με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής

παράβασης.

**ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ** Οι υπάλληλοι υποχρεούνται να εξυπηρετούν και τηλεφωνικά τους πολίτες, εφόσον δέχονται τέτοια τηλέφωνα. Ειδικότερα, είναι απαραίτητο σε κάθε επικοινωνία, είτε προφορική και τηλεφωνική είτε γραπτή, ο υπάλληλος ν' αναφέρει το όνομά του, ώστε να ξέρει ο ενδιαφερόμενος με ποιον επικοινωνεί.

**ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΗΣΗΣ**

**ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ** Οι υπηρεσίες οφείλουν να πρωτοκολλούν τις αιτήσεις των πολιτών, χωρίς αντιρρήσεις. Φαινόμενα όπου υπηρεσίες αρνούνται να πρωτοκολλήσουν τις αιτήσεις πολιτών αν δεν συμφωνούν με το περιεχόμενό τους, είναι παράνομα

**ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΚΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ** Οι υπηρεσίες έχουν υποχρέωση να εξυπηρετούν κατά προτεραιότητα τα άτομα με ειδικές ανάγκες και να φροντίζουν για την προσβασιμότητα των ατόμων στις υπηρεσίες. Επίσης έχουν υποχρέωση να εξυπηρετούν τους πολίτες, είτε με αριθμό προτεραιότητας είτε με σύστημα εξυπηρέτησης από πολλαπλές θέσεις εργασίας, ανάλογα με τη διαδικασία. Και στις δύο ανωτέρω περιπτώσεις η υπηρεσία πρέπει να φροντίσει να υπάρχουν καθίσματα για τους πολίτες.

**ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** Αν οι υπηρεσίες του Δημοσίου δεν απαντήσουν σε αίτημα του πολίτη ή δεν του παρέξουν πληροφόρηση και δεν έχουν καθορισθεί άλλες προθεσμίες από ειδικές διατάξεις, τότε ο πολίτης δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση, η οποία ξεκινά από 5.000 δρχ και φθάνει έως 200.000 δρχ. Η εξέταση του αιτήματος για αποζημίωση και η καταβολή της πρέπει να ολοκληρώνεται εντός 60 ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος. Οι αρμόδιες επιτροπές στις οποίες μπορεί να απευθύνεται ο πολίτης για να ζητήσει αποζημίωση, βρίσκονται σε καθεμία από τις 13 περιφέρειες της χώρας (τηλ. για τη Θεσσαλία 2410552749 )

**Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ** Είναι ανεξάρτητη διοικητική αρχή και έχει ως αποστολή τη διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και της διοίκησης, για την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας. Μπορεί ο πολίτης να προσφύγει στον Συνήγορο του Πολίτη υποβάλλοντας αναφορά με την υπογραφή του. Ο Συνήγορος του Πολίτη βρίσκεται στη δ/ση Σισίνη & Χ.Μέξη 5 Τ.Κ 11528 Αθήνα, τηλ 2107289600, 2107292129