



ΔΗΜΟΣ ΗΡΩΪΚΗΣ ΠΟΛΗΣ ΝΑΟΥΣΑΣ

## ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ

ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ  
ΔΗΜΟΥ ΗΡΩΪΚΗΣ ΠΟΛΗΣ ΝΑΟΥΣΑΣ

(άρθρο 77 παρ. 3 Ν. 3852/2010, ως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα)

# Κώδικας Λειτουργίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης Δήμου Ηρωϊκής Πόλης Νάουσας

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

### **ΕΧΟΝΤΑΣ υπόψη:**

- το άρθρο 102 του Συντάγματος της Ελλάδας 1975/1986/2001/2008,
- τα άρθρα 14 κι 77 του Ν.3852/2010 (Πρόγραμμα “Καλλικράτης”), όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν σήμερα
- 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,
- το Ψήφισμα 80 (1999) του Συμβουλίου των Τοπικών και Περιφερειακών Αρχών του Συμβουλίου της Ευρώπης για τον ρόλο των τοπικών και περιφερειακών Διαμεσολαβητών/Συνηγόρων στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών, με την οποία καλούνται τα κράτη και οι δημοτικές και περιφερειακές αρχές να τηρήσουν τις επισυναπτόμενες “Αρχές που διέπουν τον θεσμό του τοπικού και περιφερειακού διαμεσολαβητή”,
- την Σύσταση 61/1999 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,
- την ανάγκη συγκεντρωτικής καταγραφής των ισχυουσών διατάξεων, καθώς και της πρακτικής που ακολουθείται για την εφαρμογή τους σε ενιαίο κείμενο, για την ενημέρωση του κοινού και των υπηρεσιών σχετικά με τις αρμοδιότητες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης και τον τρόπο ενάσκησής τους,

**ΔΗΜΟΣΙΕΥΕΙ** τον παρακάτω Κώδικα Λειτουργίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

### **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 Ηρωϊκής Πόλης Νάουσας. 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.3852/2010)*

### **Άρθρο 2**

#### **Ανεξαρτησία – Καταστατική θέση - Ευθύνες**

Εγγυήσεις ανεξαρτησίας του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης αποτελούν:

- i. η εκλογή του από το Δημοτικό Συμβούλιο με πλειοψηφία 3/5 του συνόλου των παρόντων μελών του, καθώς και η δυνατότητα ανάκλησής του μόνο με την ίδια

πλειοψηφία και διαδικασία, 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,

Ως προς την καταστατική θέση και τις ευθύνες του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης ισχύουν οι διατάξεις για τους δημοτικούς συμβούλους και το κώλυμα εκλογιμότητας σε αιρετή θέση στο Δήμο Ηρωϊκής Πόλης Νάουσας, εφόσον παραμένει στο αξίωμα μέχρι την ημέρα ανακήρυξης των υποψηφίων (άρθρο 14 παρ. 7 και 77 παρ. 2, 6 Ν.3852/2010, άρθρα 98 και 135 Ν.3463/2006)

### **Άρθρο 3**

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

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του Δήμου Ηρωϊκής Πόλης Νάουσας, οι οποίες είναι υποχρεωμένες να παρέχουν κάθε δυνατή συνδρομή (άρθρο 77 παρ. 3 εδ. β' Ν.3852/2010)

2. Άμεση γραμματειακή και διοικητική υποστήριξη παρέχεται στον Συμπαραστάτη από τους εργαζόμενους στο "Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη", διοικητική μονάδα η οποία υπάγεται στον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Ηρωϊκής Πόλης Νάουσας.

Ο καταμερισμός εργασίας στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη επιβάλλει την ενασχόληση εργαζομένων αποκλειστικά με:

- α) την επικοινωνία με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, για την υποδοχή των καταγγελιών,
- β) την επεξεργασία των καταγγελιών και τον έλεγχο παραδεκτού και βασιμότητας αυτών,
- γ) την επικοινωνία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με τις υπηρεσίες και τις αρχές διοίκησης του Δήμου ή άλλων Δήμων και
- δ) την επικοινωνία του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με τις οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, τις ομάδες συμφερόντων, τους επιστημονικούς φορείς, τους επαγγελματικούς συλλόγους και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.

3. Τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης υποστηρίζουν διοικητικά οι υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και οι επιχειρήσεις του Δήμου Ηρωϊκής Πόλης Νάουσας, ιδίως:

- i. ανταποκρινόμενες έγκαιρα και αιτιολογημένα σε ερωτήματά του,
- ii. ικανοποιώντας αιτήματά του περί χορήγησης αντιγράφων ή επίδειξης εγγράφων και στοιχείων, υπό την επιφύλαξη του π.δ. 28/2015 για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία (άρθ. 77 παρ. εδ. γ' Ν. 3852/2010).
- iii. παρέχοντας πρόσβαση σε εγκαταστάσεις του Δήμου Ηρωϊκής Πόλης Νάουσας, των νομικών προσώπων και επιχειρήσεων αυτού,
- iv. ακολουθώντας τις συστάσεις και προτάσεις του για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων (άρθ. 77 παρ. εδ. δ' Ν. 3852/2010).

4. Η αδικαιολόγητη άρνηση λειτουργού ή υπαλλήλου του Δήμου, των νομικών προσώπων κι επιχειρήσεών του να συνεργαστεί με τον Συμπαραστάτη, κατά τη διεξαγωγή της έρευνας ή να εφαρμόσει την σύσταση του Συμπαραστάτη επί κριθείσας καταγγελίας, συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα παράβασης καθήκοντος (Άρθρο 111 του Ν. 3584/2007)

#### **Άρθρο 4**

##### **Υποβολή καταγγελίας**

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης δέχεται ενυπόγραφες καταγγελίες άμεσα θιγόμενων φυσικών ή νομικών προσώπων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του Δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεών του και ασκεί διαμεσολάβηση προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα (Άρθρο 77 παρ. 3 εδ. α' Ν.3852/2010)

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

- να υποβληθεί στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη
- να υποβληθεί στο γενικό πρωτόκολλο του Δήμου Η.Π. Νάουσας
- να αποσταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο e-mail: **simparastatis@naoussa.gr**
- να αποσταλεί μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax) στο **23320-24620** (Άρθρο 5 Ν.3979/2011)

3. Αν η καταγγελία δεν υποβληθεί απευθείας στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη ή στο γενικό πρωτόκολλο του Δήμου, αλλά σε υπηρεσίες του Δήμου Νάουσας ή νομικού προσώπου, αυτές οφείλουν να πρωτοκολλήσουν την αναφορά ή καταγγελία και αμέσως να την αποστείλουν στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη του Δήμου, το αργότερο εντός 3 ημερών. Σε περίπτωση που η αίτηση δεν έχει απευθυνθεί ρητώς στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, δεν αρκεί η απλή διαβίβαση, αλλά επιδιώκεται και η διαπίστωση της βούλησης του ενδιαφερόμενου για χειρισμό της ως καταγγελία για διαμεσολάβηση (άρθρο 4 παρ. 1 Ν.2690/1999).

4. Οι εργαζόμενες κι εργαζόμενοι στο Γραφείο Συμπαραστάτη του Δημότη επιβοηθούν τους ενδιαφερόμενους στην συμπλήρωση του Εντύπου Υποβολής Καταγγελίας. Στο πλαίσιο αυτό, η επιβοήθηση των ενδιαφερομένων μπορεί να παρασχεθεί και τηλεφωνικά.

5. Με την υποβολή της καταγγελίας, αναρτώνται σχετικές πληροφορίες για την πορεία της, στην ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, με τήρηση των κανόνων προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Άρθρο 6 Ν.3979/2011)

#### **Άρθρο 5**

##### **Απόδειξη παραλαβής**

1. Μετά την υποβολή καταγγελίας, ο καταγγέλλων λαμβάνει το έγγραφο “Απόδειξη παραλαβής”, με το οποίο ενημερώνεται για τον αριθμό πρωτοκόλλου ή φακέλου της υπόθεσης, για τον χρόνο διεκπεραίωσης και για την δυνατότητα αποζημίωσης, σε περίπτωση που δεν τηρηθεί ο χρόνος διεκπεραίωσης.

2. Η υποβολή αίτησης διαμεσολάβησης, καταγγελίας ή αναφοράς στον 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..

## **Άρθρο 6**

### **Έλεγχος παραδεκτού της καταγγελίας**

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 Η.Π. Νάουσας.

Σε διαφορετική περίπτωση, η καταγγελία τίθεται στο αρχείο και ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών, το έγγραφο “Αρχειοθέτηση”, 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)

## **Άρθρο 7**

### **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. Σε περίπτωση που ο καταγγέλλων δεν ανταποκριθεί στο αίτημα, ακολουθείται η δεύτερη παράγραφος του παρόντος άρθρου, εκτός εάν οι πληροφορίες που διατεθούν από την καταγγελλόμενη πλευρά κριθούν αξιόπιστες και επαρκείς.

2. Σε περίπτωση που η καταγγελία κριθεί νομικά ή ουσιαστικά αβάσιμη, τίθεται στο αρχείο και ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών, το έγγραφο “Αρχειοθέτηση”, 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)

3. Αν προκύψουν επαρκείς ενδείξεις για την τέλεση αξιόποινων πράξεων από λειτουργό, υπάλληλο ή μέλος διοίκησης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί, εφόσον η πράξη διώκεται ύστερα από έγκληση, να υποδείξει στον θιγόμενο την προσφυγή στη δικαιοσύνη. Στην περίπτωση που η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης ανακοινώνει στον αρμόδιο εισαγγελέα όλα τα στοιχεία που αφορούν την αξιόποινη πράξη, τους δράστες και τις αποδείξεις (Άρθρο 37 Κώδικα Ποινικής Δικονομίας)

## **Άρθρο 8**

### **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. Η καταγγελλόμενη πλευρά καλείται σε αυτές τις περιπτώσεις να επιβεβαιώσει τη λήψη του εγγράφου, το οποίο κοινοποιείται και στην αρμόδια διεύθυνση και, κατά περίπτωση, στον αρμόδιο Αντιδήμαρχο και τον Δήμαρχο, τον Πρόεδρο του Δημοτικού Συμβουλίου και τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου. 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, Κανονισμός Ε.Ε. 2016/679 – ΓΚΠΔ).
2. Η υπηρεσία, το νομικό πρόσωπο ή η επιχείρηση του Δήμου Η.Π. Νάουσας 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. Όταν η Διαμεσολάβηση αποστέλλεται από τον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με ηλεκτρονικό μήνυμα, η απάντηση θα πρέπει να αποστέλλεται επίσης με ηλεκτρονικό μήνυμα, στην διεύθυνση από την οποία παρελήφθη η Διαμεσολάβηση, ώστε να μην καθυστερήσει η επίλυση του προβλήματος από την υπηρεσιακή του διαβίβαση.
3. Σε εβδομαδιαία βάση συντάσσεται κατάλογος των υπηρεσιών που δεν έχουν ανταποκριθεί σε έγγραφα Διαμεσολάβησης και ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επικοινωνεί με τους υπεύθυνους, υπενθυμίζοντας την υποχρέωσή τους να υποστηρίξουν το έργο του. Σε σοβαρές περιπτώσεις υποτροπής, ζητείται η κίνηση της πειθαρχικής διαδικασίας για παράβαση καθήκοντος.
4. 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).
5. 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 τον 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 77 παρ. 3 Ν.3852/2010, Κανονισμός Ε.Ε. 2016/679 – ΓΚΠΔ).

6. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον, ύστερα από εξέταση καταγγελίας, προκύψουν φαινόμενα κακοδιοίκησης, ο συμπαραστάτης δύναται να υποβάλλει συστάσεις προς τις υπηρεσίες του δήμου για την αποτροπή επανάληψής τους (άρθρο 77 παρ. 3 Ν.3852/2010).

## **Άρθρο 9**

### **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 και στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου. 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. Πριν την διατύπωση Ειδικής Πρότασης, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης έχει την δυνατότητα να διερευνήσει κατά πόσον υφίσταται σημαντικό πρόβλημα κακοδιοίκησης. Σε αυτό το πλαίσιο, μπορεί να αποστέλλει το έγγραφο “Διερεύνηση” σε φορέα του Δήμου Η.Π. Νάουσας, ο οποίος, στο πλαίσιο της διοικητικής υποστήριξης του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, οφείλει να παράσχει κάθε σχετική πληροφορία. Για σκοπούς επιτάχυνσης της διαδικασίας και προκειμένου να συλλεχθούν πληροφορίες και από πηγές άλλες από τις υπηρεσιακές, το έγγραφο “Διερεύνηση” μπορεί να δίνεται στην δημοσιότητα, με διαδικτυακή ανάρτηση (Άρθρο 2 Ν.2690/1999, άρθρο 77 παρ. 3 εδ. α' Ν.3852/2010).

3. Αντικείμενο Ειδικής Πρότασης ενδέχεται να αποτελεί και πρόβλημα που επισημάνθηκε στον Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης με την υποβολή καταγγελίας ή αναφοράς. Σε τέτοια περίπτωση, ιδίως όταν το πρόβλημα αφορά αποφάσεις των αιρετών οργάνων του Δήμου, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης μπορεί να παρακάμψει πλήρως την διαδικασία του προηγούμενου άρθρου και να προβεί απευθείας σε διατύπωση Ειδικής Πρότασης.

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

## **Άρθρο 10**

### **Επικοινωνία και ενημέρωση**

1. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα του δήμου, τοπικές ιστοσελίδες, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, το διαδίκτυο γενικότερα για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με τις αρμοδιότητες του, καθώς και για τη συγκέντρωση πληροφοριών για σοβαρά φαινόμενα κακοδιοίκησης του Δήμου Ηρωικής Πόλης Νάουσας (Αρ. 20 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. Στο πλαίσιο της ενημέρωσης του κοινού σχετικά με τις αρμοδιότητές του, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης επισκέπτεται δημοτικές υποδομές και αλληλεπιδρά με θεσμούς του Δήμου Ηρωικής Πόλης Νάουσας (λ.χ. ενδεικτικά Δημοτικό Συμβούλιο, Γραφείο Δημάρχου, Επιτροπή Ποιότητας Ζωής, Οικονομική Επιτροπή, Συμβούλιο Ένταξης Μεταναστών, Δημοτική Επιτροπή Διαβούλευσης, Συμβούλια κοινοτήτων), όπως και με οργανώσεις – φορείς της κοινωνίας των πολιτών, με ομάδες συμφερόντων, με επιστημονικούς φορείς, με μέσα μαζικής ενημέρωσης καθώς και με άλλους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης και της προαγωγής του θεσμού των ανεξάρτητων διαμεσολαβητών, σε περιφερειακό, εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, τηρώντας πάντοτε την υπηρεσιακή εχεμύθεια, το σχετικό απόρρητο, καθώς και την πλήρη ανεξαρτησία του σε σχέση με όλα τα ανωτέρω υποκείμενα (Αρ. 25 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).

3. 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, Κανονισμός Ε.Ε. 2016/679 – ΓΚΠΔ).

4. 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 11**

### **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 Ηρωικής Πόλης Νάουσας 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 παρουσίας 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 12**

### **Πρόσβαση σε έγγραφα**



Καθένας έχει δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα που τηρούνται στο Γραφείο του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης. Το δικαίωμα ασκείται με την υποβολή σχετικής γραπτής αίτησης και ικανοποιείται με χορήγηση αντιγράφου ή με επιτόπια μελέτη του εγγράφου. Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης αποφαινεται ως προς την αίτηση το αργότερο εντός είκοσι (20) ημερών. Σε περίπτωση που το έγγραφο περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τρίτων ή άλλες πληροφορίες που καλύπτονται από απόρρητο, εμπιστευτικότητα ή δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας, πριν την χορήγηση αντιγράφου απαλείφονται τα εν λόγω στοιχεία και εμποδίζεται η επιτόπια μελέτη.

### **Άρθρο 13**

#### **Μητρώα**

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

- α) Μητρώο υποβληθεισών καταγγελιών
- β) Μητρώο Διαμεσολαβήσεων
- γ) Μητρώο Αρχαιοθετήσεων
- δ) Μητρώο Διαβιβάσεων
- ε) Μητρώο Ειδικών Προτάσεων
- στ) Μητρώο Αποδείξεων Παραλαβής

2. Τα Μητρώα τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή, με ψηφιοποίηση κάθε εισερχόμενου κι εξερχόμενου εγγράφου. Η τήρηση εγγράφων σε έγχαρτη μορφή περιορίζεται στο απολύτως αναγκαίο.

### **Άρθρο 14**

#### **Τροποποίηση του Κώδικα Λειτουργίας**

Οι διατάξεις του παρόντος Κώδικα συνιστούν ανακεφαλαίωση δεσμευτικών νομικών κανόνων, κατευθυντήριων αρχών και βέλτιστων πρακτικών που ήδη εφαρμόζονται στην πράξη. Η τροποποίηση του Κώδικα προϋποθέτει την μεταβολή των προαναφερθέντων κανονιστικών συνόλων ή διοικητικών πρακτικών.

### **Άρθρο 15**

#### **Ισχύς του Κώδικα Λειτουργίας**

Η ισχύς του παρόντος Κώδικα Λειτουργίας αρχίζει από την εκλογή του Συμπαραστάτη και βρίσκεται αναρτημένος στην ιστοσελίδα του Δήμου Ηρωικής Πόλης Νάουσας.

Νάουσα, 1 Νοεμβρίου 2019

Ο ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Δημοσθένης Ταούλας