



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

**ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΥΠΟΥΡΓΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ
ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

ΜΑΡΤΙΟΣ 2004

ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

A. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ

1. Στόχοι	3
1.1. Ως προς το χρονοβόρο των διαδικασιών	3
1.2. Ως προς τη διαρκή ενεργοποίηση του πολίτη	4
1.3. Μείωση χρόνου και απλούστευση διαδικασιών	4
2. Ο σύνθετος και πολύπλοκος χαρακτήρας της απλούστευσης	4
3. Ανάγκη διωπουργικής συνεργασίας	6
4. One stop shop	6
5. Εξορθολογισμός αρμοδιοτήτων	7
6. Ανάγκη μηχανισμού παρακολούθησης	7
7. Η εμπειρία του Συνήγορου του Πολίτη	7

B. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. Προθεσμίες απάντησης σε αιτήματα πολιτών	8
1.1. Ο ενδεικτικός χαρακτήρας των προθεσμιών	9
1.1.1. Η αυθαίρετη γενίκευση του ενδεικτικού χαρακτήρα	9
1.1.2. Η αποδυνάμωση του ρόλου των Ειδικών Επιτροπών Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας	10
1.2. Εξαιρέσεις από τον κανόνα των προθεσμιών	10
1.2.1. Αφετηρία υπολογισμού της προθεσμίας	11
1.3. Ενδοδιοικητικές προθεσμίες	13
1.3.1. Εσωτερική ενημέρωση υπηρεσιών	14
1.4. Αυθαίρετος περιορισμός προθεσμιών κατάθεσης αιτήσεων	15
1.5. Επίσπευση προθεσμιών	16
1.6. Παράταση προθεσμίας για καθυστερήσεις χωρίς υπαιτιότητα και περιπτώσεις ανωτέρας βίας	17
2. Πιστοποιητικά	19
2.1. Αποδεικτική δύναμη της ταυτότητας – πολλαπλά πιστοποιητικά	19
2.2. Βεβαίωση τόπου κατοικίας – μονίμου κατοίκου	20
2.3. Πιστοποιητικό αστικής κατάστασης	21
2.4. Πιστοποιητικό πολυτέκνου	22
2.5. Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών	23

2.6. Επικύρωση πρωτοτύπων ή ακριβών αντιγράφων και βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής	25
2.7. Απώλεια – ανασύσταση φακέλου	26
3. Πληροφόρηση των πολιτών ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους	26
3.1. Απόδειξη παραλαβής	27
3.2. Ενημέρωση για δικαιώματα	27
3.3. Πρόσβαση σε διοικητικά έγγραφα / χρήση φορητού scanner	28
4. Συνεπής εφαρμογή υπαρχουσών ρυθμίσεων	28
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	30
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	33

ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ

1. Στόχοι

Η απλούστευση των διαδικασιών συνιστά μια από τις παραμέτρους της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Αφορά αφενός τον *χρόνο*, δηλαδή τη διάρκεια της διαδικασίας έως την έκδοση του τελικού προϊόντος το οποίο ζητά ο πολίτης, αφετέρου την έκταση και τον βαθμό *κινητοποίησης του ίδιου του πολίτη*, προκειμένου να ενεργήσει η διοικητική μηχανή για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Η κοινή εμπειρία καθημερινά αποδεικνύει ότι οι διαδικασίες είναι *συστηματικά χρονοβόρες*, ανεξάρτητα από την απλή ή σύνθετη φύση της διοικητικής ενέργειας για την οποία πρόκειται, ενώ εξίσου συστηματικά επιβάλλουν *τη διαρκή εγρήγορση και κινητοποίηση του ενδιαφερομένου*, προκειμένου να ολοκληρωθούν τα απαιτούμενα στάδια της διαδικασίας. Ο ενδιαφερόμενος καλείται, με άλλα λόγια, **να υποκαταστήσει** ένα μέρος τουλάχιστον των εσωτερικών αδυναμιών της Διοίκησης σχετικά με την επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών και τη διακίνηση εγγράφων και πληροφοριών.

Οι **στόχοι** της απλούστευσης των διαδικασιών είναι λοιπόν πολλαπλοί.

1.1 Ως προς το χρονοβόρο των διαδικασιών

- (α) Ελαχιστοποίηση των μη αναγκαίων καθυστερήσεων και σύντμηση του απαιτούμενου χρόνου για την ολοκλήρωση κάθε φάσης της διαδικασίας, με μέριμνα ωστόσο για πρόβλεψη ρεαλιστικών προθεσμιών.
- (β) Μείωση των καθυστερήσεων που προκύπτουν ενδεχομένως από τη λειτουργία γνωμοδοτικών ή αποφασιστικών συλλογικών οργάνων με τη θέσπιση ειδικών προθεσμιών σχετικά με τη σύγκληση γνωμοδοτικών ή

αποφασιστικών συλλογικών οργάνων (έλλειψη κανόνων σχετικά με τη συχνότητα σύγκλησης, τις προθεσμίες κλπ.).

1.2 Ως προς τη διαρκή ενεργοποίηση του πολίτη

Περιορισμός της ταιμιωρίας των πολιτών όσον αφορά την υποκατάσταση εσωτερικών διαδικασιών της Διοίκησης, ελλείπει εσωτερικής επικοινωνίας και διασύνδεσης των υπηρεσιών της. Η έλλειψη αυτή συχνά συνεπάγεται την πολλαπλή διαδοχική υποβολή των ίδιων πιστοποιητικών και ποικίλων εγγράφων προς κάθε αρμόδια υπηρεσία, ακόμη και όταν η ολοκλήρωση προηγούμενου σταδίου αποτελεί προϋπόθεση της επόμενης διοικητικής ενέργειας.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα :

Οι αλλοδαποί οικονομικοί μετανάστες, αφού λάβουν την άδεια εργασίας από την οικεία νομαρχία, στη συνέχεια υποβάλλουν αίτηση και για άδεια παραμονής στην περιφέρεια, καταθέτοντας τα ίδια δικαιολογητικά δύο φορές (λ.χ. αποδεικτικά εκπλήρωσης φορολογικών και ασφαλιστικών υποχρεώσεων), ενώ η πρώτη άδεια αποτελεί προϋπόθεση της δεύτερης.

1.3 Μείωση χρόνου και απλούστευση διαδικασιών

Μείωση των διαδοχικών σταδίων έγκρισης στα απολύτως αναγκαία με την επαναξιολόγηση της σκοπιμότητάς τους. Εδώ εντάσσεται και το ζήτημα των «πολλαπλών υπογραφών» που καθυστερούν τη διοικητική διαδικασία και το οποίο συνυφάνεται με ζητήματα εξορθολογισμού της κατανομής αρμοδιοτήτων μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών και διαφορετικών επιπέδων διοίκησης (και αυτοδιοίκησης).

2. Ο σύνθετος και πολύπλοκος χαρακτήρας της απλούστευσης

Η απλούστευση των διαδικασιών αποτελεί θέμα το οποίο έχει μεγαλύτερο βάθος από ό,τι εκ πρώτης όψεως φαίνεται. Κάθε αποτελεσματική παρέμβαση προϋποθέτει επανεξέταση της ουσιαστικής πλευράς των διαδικασιών :

- τί επιχειρείται να εξασφαλιστεί,
- με ποιά μέσα, και
- με ποιές συνέπειες.

Σε πολλές περιπτώσεις, μάλιστα, οι απλοποιήσεις επιβάλλουν ανατροπές :

- στην *οργάνωση* των υπηρεσιών,
- στο επίπεδο *τεχνολογίας* που χρησιμοποιείται, και
- στο *θεσμικό πλαίσιο* που υποστηρίζει τις διαδικασίες προς απλούστευση.

Το εγχείρημα της απλούστευσης περιλαμβάνει:

- οριζόντιες παρεμβάσεις, που αφορούν όλες τις διαδικασίες, υπηρεσίες και συναλλαγές Διοίκησης-πολιτών, και
- επιμέρους παρεμβάσεις σε διαδικασίες κύριας αρμοδιότητας επιμέρους υπουργείων.

Όπως πάντως δείχνει η εμπειρία, και οι οριζόντιες παρεμβάσεις πρέπει να λαμβάνουν υπόψη ειδικότερες περιπτώσεις, ώστε να έχουν ρεαλιστικό χαρακτήρα και να μη κινδυνεύουν να αποδυναμωθούν από την απροθυμία των υπηρεσιών να τις τηρήσουν, οι οποίες συχνά προβάλλουν ουσιαστικά επιχειρήματα.

Παράδειγμα :

Η κλιμάκωση των προθεσμιών για απάντηση αιτημάτων πολιτών ανάλογα με τη φύση του αιτήματος. Οι προβλεπόμενες 50 ημέρες μπορεί να είναι άλλοτε υπερβολικές και άλλοτε ανεπαρκείς για τη διεκπεραίωση του αιτήματος. Γι' αυτό και οι οριζόντιες παρεμβάσεις πρέπει να αξιολογούνται από τα τομεακά υπουργεία πριν από την υιοθέτησή τους – χωρίς να καταφύγουμε σε γενικές εξουσιοδοτήσεις για ρύθμιση ειδικότερων περιπτώσεων. Οι εξουσιοδοτήσεις αυτές υπονομεύουν την αρχική στόχευση για απλούστευση, συντηρούν τις χρονοβόρες πρακτικές των υπουργείων και τελικώς ανατρέπουν τη σχέση κανόνα - εξαίρεσης.

Σε κάθε περίπτωση πάντως, οι οριζόντιες παρεμβάσεις θα είναι αποτελεσματικότερες εφόσον συμβαδίζουν –τουλάχιστον- με την *τεχνολογική αναβάθμιση* των υπηρεσιών. Η αξιοποίηση των δυνατοτήτων της σύγχρονης τεχνολογίας πολύ συχνά επιτρέπει – αν δεν επιβάλλει- την αναθεώρηση των προβλεπόμενων διαδικασιών.

3. Ανάγκη διυπουργικής συνεργασίας

Με βάση τα παραπάνω, οι προσπάθειες απλοποίησης εμπλέκουν τις (συν)αρμόδιες υπηρεσίες και τα υπουργεία, στο πεδίο αρμοδιότητας των οποίων ανήκει αποκλειστικά η επαναξιολόγηση των διαδικασιών. Είναι απαραίτητη και αναπόφευκτη η από κοινού με τα λοιπά υπουργεία προώθηση της πολιτικής των απλουστεύσεων αλλά και, γενικότερα, της μείωσης της γραφειοκρατίας και της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες.

Μεθοδολογικά, απαραίτητη, συνεπώς, για την αποτελεσματικότητα του εγχειρήματος είναι η εξασφάλιση της συστηματικής συνεργασίας τους με το επισπεύδον ΥΠΕΣΔΔΑ. Η εμπειρία του ΥΠΕΣΔΔΑ σε οριζόντιες παρεμβάσεις είναι σημαντική, όπως φαίνεται και από σειρά ρυθμίσεων που έχουν κατά καιρούς εισαχθεί με πρωτοβουλία του. Αλλά και σε επιμέρους διαδικασίες, κύριας αρμοδιότητας άλλων υπουργείων, το ΥΠΕΣΔΔΑ μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο, αναλαμβάνοντας την πρωτοβουλία συστηματικής από κοινού επανεξέτασης. Μια τέτοια διαδικασία έχει ήδη ξεκινήσει με την υπαγωγή σειράς διαδικασιών στα ΚΕΠ, που θα μπορούσε να αξιοποιηθεί και προς την κατεύθυνση αυτή, καθώς και με το Πρόγραμμα «Πολιτεία», διαδικασία η οποία θα μπορούσε με αυτήν ή κάποια άλλη μορφή να αναβιώσει.

4. One stop shop

Εφόσον ακολουθηθεί η μέθοδος δημιουργίας one stop shop για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, σημαντικό είναι να ξεκινήσει μια διαδικασία επαναξιολόγησης των διαφόρων επί μέρους διαδικασιών, βάσει γενικών προδιαγραφών από το ΥΠΕΣΔΔΑ. Κατά προτεραιότητα η υπαγωγή στα ΚΕΠ θα έπρεπε να ξεκινήσει από επιλεγμένες διαδικασίες :

- καίριας κοινωνικής και οικονομικής σημασίας, και
- μεγάλης συχνότητας για (σύνθετες ενέργειες).

Στο Παράρτημα I προτείνεται τρόπος αποτελεσματικής εσωτερικής διαδικασίας παρακολούθησης των ενδοδιοικητικών διαδικασιών και προθεσμιών.

5. Εξορθολογισμός αρμοδιοτήτων

Ένα ζήτημα που αξίζει να ληφθεί υπόψη στη μελέτη απλούστευσης επιμέρους διαδικασιών αλλά και υπαγωγής τους σε «one stop shop», είναι ο αριθμός των εμπλεκόμενων επιπέδων διοίκησης (περιφέρεια, νομαρχία, δήμος) και η σκοπιμότητά τους. Προτείνεται να επιλέγεται κάθε φορά ένα επίπεδο *ως σημείο αναφοράς* και να εμπλέκονται όσο το δυνατόν λιγότερο άλλα, διότι διαφορετικά παράγονται αναπόφευκτα σημαντικές καθυστερήσεις και εμπλοκές.

6. Ανάγκη μηχανισμού παρακολούθησης

Η εμπειρία δείχνει ότι το ΥΠΕΣΔΔΑ, ως το αρμόδιο και το πλέον ευαίσθητο σε τέτοια θέματα υπουργείο, οφείλει να ενισχύσει τον μηχανισμό παρακολούθησης της εφαρμογής των ρυθμίσεων τις οποίες εισάγει. Συχνά οι ρυθμίσεις αυτές αδρανούν και περιθωριοποιούνται:

- είτε διότι δεν έχουν ληφθεί υπόψη *ιδιαιτερότητες* των επιμέρους υπηρεσιών και διαδικασιών,
- είτε διότι οι εδραιωμένες πρακτικές απλώς τείνουν να υπερισχύσουν και δεν υπάρχει κανένας μηχανισμός παρακολούθησης και ελέγχου της εφαρμογής των νέων ρυθμίσεων.

Συχνά τα προβλήματα δεν οφείλονται σε έλλειψη κανονιστικών ρυθμίσεων, αλλά στη μη εφαρμογή τους.

Παράδειγμα : Δυστυχώς, ο Συνήγορος του Πολίτη είναι σε θέση να αναφέρει πλήθος περιπτώσεων όπου έχει διαπιστώσει *πλημμελή εξοικείωση –αν όχι άγνοια- του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ΚΔΔ)* από τις υπηρεσίες που καλούνται να τον εφαρμόσουν. Επιβάλλεται λοιπόν η με κάθε τρόπο (π.χ. με εγκύκλιο) υπενθύμιση στις δημόσιες υπηρεσίες της θεμελιώδους υποχρέωσης να τηρούνται οι κείμενες ρυθμίσεις του ΚΔΔ. Τέτοια παραδείγματα αναφέρονται μεταξύ των προτάσεων στο Β' μέρος του ανά χείρας εγγράφου (βλ. ενδεικτικά 1.4., 2.6.).

7. Η εμπειρία του Συνήγορου του Πολίτη

Η συμβολή της εμπειρίας του Συνηγόρου του Πολίτη μπορεί κατά περίπτωση να αποβεί σημαντική, ειδικά στο μέτρο που θα ενταχθεί –με πρωτοβουλία του

ΥΠΕΣΔΔΑ- σε ένα πλαίσιο συνεργασιών με επιμέρους υπουργεία ως προς συγκεκριμένες προς απλοποίηση ή/ και βελτίωση διαδικασίες.

Η συνεργασία αυτή θα μπορούσε μάλιστα να προσλάβει συστηματικότερο χαρακτήρα, με τη δημιουργία ενός σταθερού διαύλου επικοινωνίας Συνηγόρου του Πολίτη – ΥΠΕΣΔΔΑ, για την επισήμανση των προβλημάτων που παρατηρούνται από τον πρώτο κατά τη διερεύνηση των αναφορών που υποβάλλουν οι πολίτες.

Αυτού του είδους η συνεργασία ΥΠΕΣΔΔΑ και επιμέρους υπουργείων με τον Συνήγορο του Πολίτη απορρέει από ιδιομορφίες της Αρχής:

- (α) Η εμπειρία του Συνήγορου κατ'ανάγκη βασίζεται στην περιπτωσιολογία που τίθεται υπόψη του από τους πολίτες.
- (β) Τα αιτήματα των πολιτών δεν αφορούν την πολυπλοκότητα της διαδικασίας, αλλά τις ουσιαστικές τους επιπτώσεις στην άσκηση των δικαιωμάτων και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους.
- (γ) Στον βαθμό, επομένως, που διαπιστώνεται πολύπλοκη διαδικασία, η επισήμανση αυτή γίνεται παρεμπιπτόντως.

Κατά συνέπεια, η αξιοποίηση της περιπτωσιολογίας απαιτεί δευτερογενή επεξεργασία, στην οποία η Αρχή λόγω του νεαρού της ηλικίας της και της κύριας αποστολής της, που είναι ο χειρισμός των ατομικών αναφορών, δεν έχει ακόμη επιδοθεί συστηματικά. Ωστόσο, στις ετήσιες εκθέσεις έχει διατυπωθεί πλήθος (νομοθετικών και οργανωτικών) προτάσεων που εμπεριέχουν και στοιχεία απλούστευσης διαδικασιών.

B. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

1. Προθεσμίες απάντησης σε αιτήματα πολιτών

Σύμφωνα με τον γενικό κανόνα, οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν υποχρέωση απάντησης σε αιτήματα πολιτών εντός συγκεκριμένων χρονικών προθεσμιών.

Με την πρόσφατη τροποποίηση του ισχύοντος νομοθετικού καθεστώτος (ν.3230/2004 και τη σχετ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.17/ΟΙΚ/4468/01.03.2004), προβλέπεται εφεξής η σύντμηση των προθεσμιών των επιμέρους διαδικασιών. Αναλυτικά:

- της γενικής προθεσμίας διεκπεραίωσης των υποβαλλομένων αιτήσεων από 60 + 10 σε 50 + 10 ημέρες
- της προθεσμίας διαβίβασης από αναρμόδια στην αρμόδια υπηρεσία από 5 σε 3 ημέρες
- της προθεσμίας χορήγησης εγγράφων ή αιτιολογημένης άρνησης από 1 μήνα σε 20 ημέρες

Περαιτέρω, προβλέπεται η υποχρέωση διαβίβασης από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών στην αρμόδια υπηρεσία εντός της επομένης ημέρας και θεσπίζονται συγκεκριμένα κριτήρια καθορισμού του καταβλητέου χρηματικού ποσού εκ μέρους των Ειδικών Επιτροπών Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας (του ν. 1943/1991, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 2 του ν. 2690/1999), σε περίπτωση μη τήρησης των ανωτέρω προθεσμιών.

Ένα ευρύτερο ζήτημα είναι κατά πόσον η ως άνω σύντμηση των προθεσμιών θα επιφέρει ουσιαστική βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης προς όφελος της επιτάχυνσης των διαδικασιών επικοινωνίας μεταξύ της Διοίκησης και των πολιτών, δεδομένου ότι το μείζον πρόβλημα εστιάζεται στη γενικευμένη παράλειψη τήρησης και αυτών ακόμη των αρχικώς ισχυουσών προθεσμιών.

1.1 Ο ενδεικτικός χαρακτήρας των προθεσμιών

1.1.1. Η αυθαίρετη γενίκευση του ενδεικτικού χαρακτήρα

Κατά τις επαφές του με τα εμπλεκόμενα διοικητικά όργανα, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει διαπιστώσει ότι η παράλειψη τήρησης των προθεσμιών του ΚΔΔ οφείλεται συχνά στην πεποίθηση των οργάνων αυτών, ότι ο γενικός κανόνας περί του ενδεικτικού χαρακτήρα των προθεσμιών που αφορούν στη Διοίκηση τυγχάνει εφαρμογής στο σύνολο των προβλεπομένων στον ΚΔΔ προθεσμιών και απαλλάσσει τη Διοίκηση από την υποχρέωση τήρησής τους.

Η πεποίθηση αυτή ενισχύεται από τη διατύπωση της παρ. 5 εδάφ. 1 του άρθρου 10 ΚΔΔ : «Οι προθεσμίες για τη Διοίκηση είναι ενδεικτικές, εκτός αν από τις διατάξεις που τις προβλέπουν προκύπτει ότι είναι αποκλειστικές» και από το γεγονός ότι στις κρίσιμες διατάξεις του ΚΔΔ (άρθρα 4 και 5) οι σχετικές προθεσμίες δεν χαρακτηρίζονται ρητώς ως αποκλειστικές.

Για τον λόγο αυτόν, η επίκληση εκ μέρους του Συνηγούρου του Πολίτη της διάταξης του άρθρου 10 παρ. 3 του Συντάγματος, η οποία θεσπίζει *υποχρέωση* απάντησης εντός προθεσμίας που δεν υπερβαίνει τις 60 ημέρες, δεν έχει επιφέρει έως σήμερα τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

1.1.2. Η αποδυνάμωση του ρόλου των Ειδικών Επιτροπών Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας

Όσον αφορά τη δυνατότητα προσφυγής των πολιτών στις οικείες διοικητικές επιτροπές για την καταβολή χρηματικού ποσού λόγω μη τήρησης των προβλεπομένων προθεσμιών, έχουν καταγραφεί τα εξής ζητήματα:

- (α) Συχνή και υπέρμετρη *καθυστέρηση* διεκπεραίωσης των σχετικών αιτήσεων από τις αρμόδιες Επιτροπές.
- (β) Συνήθης «επιδίκαση» του *κατωτέρου προβλεπομένου ποσού* (15 ευρώ), γεγονός το οποίο εκλαμβάνεται από τους πολίτες ως απαξιωτική αντιμετώπιση (το φαινόμενο αυτό αναμένεται να αντιμετωπιστεί με την προσήκουσα εφαρμογή των κριτηρίων καθορισμού της νέας διάταξης του άρθρου 11 παρ. 5 του ν. 3230/2004 από τις Ειδικές Επιτροπές Ελέγχου Εφαρμογής Νομοθεσίας).
- (γ) Όσον αφορά ειδικότερα την παρέμβαση του Συνηγούρου του Πολίτη, οι επιτροπές αυτές αυτοχαρακτηρίζονται ως *δικαιοδοτικού* χαρακτήρα, με αποτέλεσμα να μη συνεργάζονται με την Αρχή για τη διερεύνηση των σχετικών παραπόνων των πολιτών (Εκκρεμεί στο ΥΠΕΣΔΔΑ σχετικό πόρισμα που έχει αποστείλει ο Σ.τ.Π.).

1.2. Εξαιρέσεις από τον κανόνα των προθεσμιών

Ο γενικός κανόνας περί προθεσμιών που εισάγει ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας γνωρίζει μεγάλο αριθμό εξαιρέσεων με τον καθορισμό

διαφορετικών, κατά περίπτωση, προθεσμιών. Ήδη από το 1991, κατ'έξουσιοδότηση του ν. 1943/91, πλήθος Κοινών Υπουργικών Αποφάσεων (Υπουργού Εσωτερικών και καθ' ύλην αρμόδιου Υπουργού) έχουν εξαιρέσει πολλές διαδικασίες από τον αρχικό κανόνα, με το επιχείρημα ότι συντρέχουν ειδικοί λόγοι. Σχετική δυνατότητα προβλέπει και ο πρόσφατος ν. 3230/2004.

Αν και η θέσπιση εξαιρέσεων είναι μέτρο εύλογο, από τη μελέτη πλήθους υποθέσεων, ο Συνήγορος του Πολίτη διαπιστώνει ότι οι κατ'εξαίρεση προθεσμίες ουσιαστικώς ανατρέπουν τον κανόνα και θέτουν ενδεχομένως εν αμφιβόλω τη σκοπιμότητα και τη χρησιμότητά τους, καθώς εμφανίζουν και ποικίλα προβλήματα.

1. Ο πολίτης *αγνοεί* την κατ' εξαίρεση προθεσμία, εντός της οποίας οφείλει η υπηρεσία να απαντήσει στο αίτημά του.
2. Καθώς οι σχετικές υπουργικές αποφάσεις είναι πολλές, *έχουν αντιστραφεί οι όροι*, με αποτέλεσμα το κατ' εξαίρεση των προθεσμιών να είναι ο κανόνας και ο γενικός κανόνας των 50 ημερών, το κατ' εξαίρεση.
3. Στις περισσότερες περιπτώσεις οι υπηρεσίες *αδυνατούν να ανταποκριθούν ακόμη και σ' αυτές τις προθεσμίες*, οι οποίες χρονικά είναι μεγαλύτερες από τον κανόνα. Από την εμπειρία του χειρισμού υποθέσεων, ο Συνήγορος έχει παρατηρήσει ότι σε κάποιες περιπτώσεις αυτές οι προθεσμίες δεν είναι εφικτές στην πράξη, ενώ άλλες ανταποκρίνονται περισσότερο στην πραγματικότητα.
4. Δεν προσδιορίζεται με ακρίβεια το χρονικό σημείο έναρξης της προθεσμίας, μέσα στην οποία η Διοίκηση οφείλει να απαντήσει ή να διεκπεραιώσει το αίτημα.

1.2.1 Αφετηρία υπολογισμού της προθεσμίας

Σ' αυτές τις υπουργικές αποφάσεις παρατηρείται ασάφεια ως προς την ακριβή ημερομηνία από την οποία αρχίζει να υπολογίζεται η προθεσμία, εντός της οποίας οφείλει να απαντά η Διοίκηση. Συγκεκριμένα, αν και ορίζεται η προθεσμία να αρχίζει από την ημερομηνία που υποβάλλεται η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία, σε ορισμένες περιπτώσεις η προθεσμία θεωρείται ότι αρχίζει από τη στιγμή που θα ολοκληρωθεί ο φάκελος.

Στο σημείο αυτό πρέπει να διακριθούν οι εξής περιπτώσεις:

1. Ο πολίτης δεν έχει προσκομίσει το σύνολο των απαιτούμενων δικαιολογητικών, οπότε ο φάκελος δεν είναι πλήρης (για την περίπτωση αυτή, **προτάσεις** διατυπώνονται παρακάτω υπό 3.1.).
2. Ο πολίτης έχει μεν συνυποβάλει με την αίτησή του ό,τι χρειάζεται, αλλά απαιτείται σειρά ενδο-διοικητικών ενεργειών μεταξύ διαφόρων υπηρεσιών για να παρασχεθούν πληροφορίες, γνώμες κλπ., προκειμένου να παραχθεί το τελικό διοικητικό προϊόν.

Παράδειγμα : Ο Συνήγορος του Πολίτη χειρίστηκε υπόθεση, στην οποία ο πολίτης υπέβαλε αίτηση το 1997 και σύμφωνα με την οικεία υπουργική απόφαση έπρεπε να απαντηθεί το αίτημά του εντός ενός έτους, όμως η υπηρεσία ισχυρίστηκε, εν έτει 2003, ότι δεν είχε παρέλθει το έτος που όριζε η υπουργική απόφαση, διότι προέβλεπε την έναρξη της προθεσμίας μετά την ολοκλήρωση του φακέλου.

Είναι σημαντικό λοιπόν να ρυθμιστεί η χρονική αφετηρία της προθεσμίας καθώς και εκείνη κατά την οποία θεωρείται ότι ολοκληρώνεται ο φάκελος, διότι σε διαφορετική περίπτωση η Διοίκηση δεν δεσμεύεται καθόλου για την προθεσμία απάντησης.

Επειδή η καθυστέρηση των υπηρεσιών να ανταποκριθούν εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών σε αιτήματα πολιτών αποτελεί φαινόμενο κακοδιοίκησης, το οποίο έχει επισημάνει ο Συνήγορος του Πολίτη σε όλες τις ετήσιες εκθέσεις του,

Προτείνεται:

- (α) Να προβλέπεται από τότε αρχίζει να μετράει η προθεσμία για την απάντηση εκ μέρους της Διοίκησης ή/και τη διεκπεραίωση του αιτήματος, με την προϋπόθεση ότι ο πολίτης έχει καταθέσει τα απαραίτητα σε εκείνη τη φάση δικαιολογητικά.
- (β) Η προβλεπόμενη από τον ν. 3230/2004 επίκαιρη ενημέρωση των υπουργικών αποφάσεων να λάβει υπόψη τα εξής κριτήρια:

1. τη δυνατότητα ανταπόκρισης των υπηρεσιών σ' αυτές τις προθεσμίες (εφικτός χαρακτήρας),
2. την όσο το δυνατόν ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών,
3. την ομοιόμορφη λογική, τουλάχιστον ως προς την ημερομηνία που αρχίζει η προθεσμία απάντησης του αιτήματος του πολίτη,
4. την επαναξιολόγηση και ενδεχόμενη τροποποίηση ή και κατάργηση των υπαρχουσών υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες και μόνο με τον αριθμό τους ανατρέπουν τον κανόνα.

(γ) Να ενημερώνονται οι πολίτες για την (εξαιρετική) προθεσμία που έχει η υπηρεσία να ανταποκριθεί στο αίτημά τους (βλ. συμπληρωματικά και πιο κάτω υπό 3.2).

Μάλιστα, στις περιπτώσεις υποθέσεων που έχει ορισθεί προθεσμία μεγαλύτερη των 50 ημερών, μαζί με τον αριθμό πρωτοκόλλου της αίτησής του, να δίνεται στον πολίτη τυποποιημένο σημείωμα στο οποίο να αναφέρεται:

- η προβλεπόμενη *προθεσμία*, και
- η *δυνατότητα αναφοράς του στην Επιτροπή* του άρθρου 5 του ν. 1943/1991, (όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 2 του ν. 2690/1999) για καταβολή χρηματικής αποζημίωσης. Αν ο πολίτης υποβάλλει την αίτησή του ταχυδρομικά ή με φαξ, να υποχρεούται η υπηρεσία να του στείλει το σχετικό σημείωμα με αυτά τα δεδομένα.

1.3. Ενδοδιοικητικές προθεσμίες

Επειδή η σύγχρονη τάση που εμφανίζεται στην εξυπηρέτηση των πολιτών, είναι να αναλαμβάνει η Διοίκηση (στη χώρας μας, μέσω των ΚΕΠ) την εσωτερική διακίνηση εγγράφων (One Stop Shop), επιβάλλεται η δημιουργία μηχανισμού παρακολούθησης (χρονικά και ουσιαστικά) της εσωτερικής επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών, ώστε να μην προκαλούνται καθυστερήσεις.

Διαφορετικά, ούτε ο ενδιαφερόμενος θα μπορεί να γνωρίζει σε ποιο στάδιο βρίσκεται η διαδικασία και ενδεχομένως να αντισταθμίσει τις αδυναμίες και καθυστερήσεις με τη δική του δράση, αλλά ούτε η Διοίκηση θα έχει εικόνα ως προς το πού ενδέχεται να υπάρξει εμπλοκή.

Προτείνεται :

- (α) να τεθούν προθεσμίες στις υπηρεσίες για την εσωτερική διεκπεραίωση επιμέρους φάσεων μιας διοικητικής διαδικασίας. Με εξουσιοδοτική διάταξη θα μπορούσαν τα επιμέρους υπουργεία να ορίσουν τον *χρόνο ανταπόκρισης των υπηρεσιών στις εσωτερικές διαδικασίες*, προκειμένου να είναι προβλεπτός ο ακριβής χρόνος που χρειάζεται κάθε εμπλεκόμενη υπηρεσία.
- (β) Η αρχική υπηρεσία, στην οποία υποβάλλεται το αίτημα και έχει αρμοδιότητα για την έκδοση της τελικής πράξης (τελικό προϊόν), θα μπορεί να γνωρίζει τον συνολικά απαιτούμενο χρόνο, και *θα έχει την υποχρέωση να παρακολουθεί την τήρηση των προθεσμιών από τις συναρμόδιες υπηρεσίες, να εντοπίζει το που υπάρχει πρόβλημα και να ενημερώνει σχετικά τον πολίτη.*

Παράδειγμα καθιέρωσης ενδοδιοικητικών προθεσμιών, εξοπλισμένων με μηχανισμό παρακολούθησης, προσφέρει το *συνημμένο σχέδιο Κοινής Υπουργικής Απόφασης για την έγκαιρη καταχώριση της επιβολής ή της άρσης του μέτρου της απαγόρευσης εξόδου πολίτη από τη χώρα (βλ. Παράρτημα II και την αμέσως επόμενη ενότητα).*

1.3.1. Εσωτερική ενημέρωση υπηρεσιών

Στο ίδιο πλαίσιο εντάσσεται και η υποχρέωση εσωτερικής ενημέρωσης των αρμοδίων υπηρεσιών. Η ενημέρωση αυτή είναι κατά κανόνα επαρκής, όταν πρόκειται για την εκπλήρωση υποχρεώσεων εκ μέρους των πολιτών. Αντίθετα, όταν πρόκειται για άρση υποχρεώσεων, η ενημέρωση συχνά είναι πλημμελής ή ακόμη και ανύπαρκτη.

Παράδειγμα :

Η υποχρέωση αυτεπάγγελτης καταχώρισης, στο ηλεκτρονικό αρχείο του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης, πράξεων δικαστικών αρχών με τις οποίες αίρεται καταδίκη, υποδικία ή απαγόρευση εξόδου (Βλ. *Ετήσιες Εκθέσεις* 2002 & 2003).

Προκειμένου να καθίσταται δυνατή η αναζήτηση υποδίκων, ερήμην καταδικασθέντων και προσώπων σε βάρος των οποίων έχει εκδοθεί απαγόρευση εξόδου από τη χώρα (ως περιοριστικός όρος στο πλαίσιο ποινικής προδικασίας ή ως όρος για την αναστολή έκτισης ποινής), οι δικαστικές αρχές καταχωρίζουν αυτεπαγγέλτως στο οικείο ηλεκτρονικό αρχείο του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης κάθε σχετική απόφαση ή πράξη επιβολής. Ωστόσο, δεν πράττουν το ίδιο για τις αποφάσεις ή πράξεις με τις οποίες αίρεται η αντίστοιχη εκκρεμότητα (παύση δίωξης, απαλλαγή, άρση απαγόρευσης εξόδου κ.ο.κ.). Έτσι, μετακυλίεται στους πολίτες (εν αγνοία τους) η υποχρέωση να κοινοποιήσουν τη σχετική απόφαση ή πράξη στο Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, με αποτέλεσμα την πραγματοποίηση συλλήψεων και κρατήσεων χωρίς νόμιμη αιτία, καθώς και συχνές προστριβές και απώλεια χρόνου στα σημεία εξόδου της χώρας.

Προτείνεται:

Να θεσπισθεί, με υπουργική απόφαση, διαδικασία αυτεπάγγελτης καταχώρισης, στο οικείο ηλεκτρονικό αρχείο του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης, των δικαστικών αποφάσεων ή πράξεων με τις οποίες αίρεται καταδίκη, υποδικία ή απαγόρευση εξόδου. *Εν προκειμένω μάλιστα επισυνάπτεται στο Παράρτημα II πλήρες σχέδιο της προτεινόμενης ρύθμισης.*

1.4. Αυθαίρετος περιορισμός προθεσμιών κατάθεσης αιτήσεων

Πρακτική η οποία δημιουργεί σημαντικά προβλήματα και έντονη δυσαρέσκεια στους πολίτες, είναι το ότι οι υπηρεσίες εκτάκτως δεν δέχονται το κοινό, για εσωτερικούς λόγους (π.χ. Γενικές συνελεύσεις υπηρεσίας ή προσωπικού), και δεν παραλαμβάνουν αιτήσεις, ακόμη και όταν πρόκειται για την τελευταία ημέρα προθεσμίας υποβολής αιτήσεων για διάφορα

προγράμματα ή εκπλήρωσης υποχρεώσεων. Κατ'αυτόν τον τρόπο, οι πολίτες δεν μπορούν να ασκήσουν νόμιμα δικαιώματά τους ή να εκπληρώσουν υποχρεώσεις τους, υφιστάμενοι ανυπαίτιως τις σχετικές νομικές και άλλες συνέπειες.

Προτείνεται:

Να προβλεφθεί ρητά ότι το πρωτόκολλο πρέπει να λειτουργεί κάθε μέρα για την παραλαβή των αιτήσεων, με προσωπική ευθύνη μάλιστα των υπαλλήλων σε περίπτωση μη παραλαβής. Επίσης, να προβλεφθεί ότι η παραλαβή αιτημάτων συνιστά υπηρεσία, την οποία πρέπει να καλύπτει το προσωπικό, *ακόμη και σε περίπτωση απεργίας με το προσωπικό ασφαλείας*, προκειμένου να είναι νόμιμη η κινητοποίηση, δεδομένου ότι ο απεργιακός αγώνας κατά της Διοίκησης-εργοδότη δεν μπορεί να συνιστά εκβιασμό σε βάρος του πολίτη, ο οποίος έτσι καθίσταται όμηρος των διεκδικήσεων των υπαλλήλων.

1.5. Επίσπευση προθεσμιών

Έχουν παρατηρηθεί δυσανάλογες καθυστερήσεις και “διαπραγματεύσεις” (π.χ. σε Υποθηκοφυλακεία) -που προσφέρουν έδαφος για ενδεχόμενη δωροδοκία- με τους αιτούντες πιστοποιητικά πολίτες, ακόμη κι όταν αυτοί επικαλούνται εύλογη αιτία συντμήσεως της διαδικασίας (π.χ. προθεσμία λήψης δανείου).

Προτείνεται:

Να διευκρινισθεί με εγκύκλιο ότι οι υπηρεσίες οφείλουν να ανταποκρίνονται συντομότερα, όταν ο πολίτης αποδεδειγμένα επικαλείται μείζονα λόγο επίσπευσης. Για παράδειγμα, η ύπαρξη προθεσμίας δανείου πρέπει να θεωρείται εύλογος λόγος για την επίσπευση της διαδικασίας εκδόσεως πιστοποιητικών υποθηκοφυλακείου, ώστε να μη χρειάζεται ο αιτών να λαμβάνει εισαγγελική παραγγελία προς τούτο.

1.6. Παράταση προθεσμίας για καθυστερήσεις χωρίς υπαιτιότητα και περιπτώσεις ανωτέρας βίας

Ενώ ο Αστικός Κώδικας, ο Κώδικας Διοικητικής Δικονομίας και ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας (άρθρο 10.6) προβλέπουν ότι, σε περίπτωση *ανωτέρας βίας*, η προθεσμία παρατείνεται, οι υπηρεσίες δεν αναγνωρίζουν ακόμη και προφανείς περιπτώσεις ανωτέρας βίας, με αποτέλεσμα να υφίσταται μονομερώς ζημία ο πολίτης.

Παραδείγματα:

- A.** Η προμήθεια του σήματος για τα τέλη κυκλοφορίας αυτοκινήτου. Μολονότι ήταν ευρύτερα γνωστό ότι μια περιοχή είχε αποκλειστεί λόγω χιονιού, οι ΔΟΥ δεν δέχθηκαν εκπρόθεσμη προμήθεια του σήματος τελών κυκλοφορίας αλλά επέβαλαν το προβλεπόμενο πρόστιμο.
- B.** Κατά τη διαδικασία υποβολής δικαιολογητικών για την υπαγωγή στο καθεστώς της εναλλακτικής κοινωνικής πολιτικής υπηρεσίας, αλλά και κατά την εν γένει στρατολογική διαδικασία (υπαγωγή σε υπόχρεους μειωμένης θητείας, χορήγηση αναβολή στράτευσης), συχνά η συνεργασία μεταξύ των εμπλεκόμενων υπηρεσιών παρουσιάζει κενά και πλημμέλειες, με αποτέλεσμα οι καθυστερήσεις στην έκδοση των απαιτούμενων δικαιολογητικών και στη διαβίβαση του φακέλου μεταξύ των αρμόδιων να επιληφθούν υπηρεσιών, να αποβαίνει τελικώς σε βάρος του αιτούντος και να καταλήγει σε απόρριψη της αίτησής του για τυπικούς λόγους, μολονότι η εν λόγω καθυστερήσεις δεν οφείλονται σε δική του υπαιτιότητα.
- Γ.** Από την εμπειρία του Συνήγορου του Πολίτη έχουν διαπιστωθεί περιστατικά, στα οποία η Διοίκηση απαιτεί πιστοποιητικά, *ακόμη και όταν αυτά δεν είναι καν δυνατόν να εκδοθούν* ελλείψει σχετικής νομοθετικής πρόβλεψης. Σε συγκεκριμένη περίπτωση, που αφορούσε πρόσληψη προσωπικού με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου στο Πυροσβεστικό Σώμα (πυροσβέστες εποχικής απασχόλησης), αλλά και στις περιπτώσεις προσλήψεων προσωπικού μέσω Α.Σ.Ε.Π., απαιτείται από τους υποψηφίους η προσκόμιση βεβαιώσεων προϋπηρεσίας που εκδίδονται από τις κατά τόπο αρμόδιες Επιθεωρήσεις Εργασίας. Ωστόσο, βάσει των διατάξεων του άρθρου 9 παρ. 2 περ. ε' του Π.Δ. 136/1999 «Οργάνωση

Υπηρεσιών Σ.Ε.Π.Ε.» (ΦΕΚ 134 Α΄) οι Επιθεωρήσεις Εργασίας είναι μεν αρμόδιες για τη θεώρηση των πιστοποιητικών προϋπηρεσίας που έχουν χορηγηθεί από τον εργοδότη, όχι όμως για την έκδοσή τους. Κατ'αυτόν τον τρόπο, ο ενδιαφερόμενος βρίσκεται, χωρίς δική του υπαιτιότητα, σε αδυναμία να συμπληρώσει τον απαιτούμενο φάκελο, με αποτέλεσμα να μη μπορεί να συμμετάσχει στη διαδικασία.

Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να επισημανθεί ότι ο ΚΔΔ ρυθμίζει μόνον το ζήτημα των προθεσμιών, *εντός των οποίων οφείλει να ενεργήσει η Διοίκηση*, δεν περιλαμβάνει όμως ρυθμίσεις σχετικά με τις προθεσμίες, *εντός των οποίων οφείλει να προβεί σε ενέργειες ο διοικούμενος*. Αυτό προφανώς οφείλεται στο ότι η τάξη τέτοιων προθεσμιών είναι ειδική, ότι δηλαδή εξαρτάται από τις ειδικές διατάξεις δημοσίου δικαίου που διέπουν το εκάστοτε πεδίο συναλλακτικής επαφής του πολίτη με συγκεκριμένη υπηρεσία. Αυτό ωστόσο έχει το ελάττωμα να στερεί τις υπηρεσίες από *έναν σαφή κανονιστικό οδηγό* της στάσης τους απέναντι στον πολίτη όσον αφορά ιδιαιτερότητες του δικαίου των προθεσμιών, καθώς η ετοιμότητά τους να καταφύγουν στις γενικότερες ρυθμίσεις του Αστικού Κώδικα, στη διάσπαρτη νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας και στις γενικές αρχές του διοικητικού δικαίου είναι, ως γνωστόν, μειωμένη.

Έτσι, ειδικά η ανυπαίτια αδυναμία του διοικουμένου να ενεργήσει εμπρόθεσμα, ιδίως μάλιστα όταν το εκπρόθεσμο της ενέργειάς του ανάγεται εν τέλει σε υπαιτιότητα της ίδιας της Διοίκησης (βλέπε χαρακτηριστικά τη μαζική εξώθηση των υπό νομιμοποίηση αλλοδαπών στην παρανομία λόγω της καθυστερημένης έκδοσης πράξεων της Διοίκησης ή λόγω της έκδοσης εγκυκλίων οδηγιών λίγες μόνον ημέρες προ της λήξης της προθεσμίας· αλλά και την καθυστέρηση έκδοσης εγκαίρως αιτηθέντων πιστοποιητικών και δικαιολογητικών που είναι αναγκαία για την ικανοποίηση αιτήματος ή τη συμμετοχή σε διαγωνισμό). Είναι προφανές ότι τέτοιες δυσλειτουργίες όχι μόνον υπονομεύουν την εμπιστοσύνη του πολίτη απέναντι στη Διοίκηση, αλλά και εκθρέφουν φαινόμενα πελατειασμού και διαφθοράς, δεδομένου ότι η αυτονόητη χρηστή στάση απέναντι στον ανυπαίτια εκπρόθεσμο πολίτη μετατρέπεται σε προσωπική «εξυπηρέτηση».

Προτείνεται:

Η ρητή καθιέρωση, με συμπλήρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, της γενικής υποχρέωσης της Διοίκησης να παραλαμβάνει και να εξετάζει αιτήματα που υποβάλλονται *εκπροθέσμως*, αφενός όταν ο διοικούμενος είναι σε θέση να αποδείξει ο ίδιος την έλλειψη υπαιτιότητάς του για την καθυστέρηση, αφετέρου όταν η έλλειψη τέτοιας υπαιτιότητας προκύπτει από γνωστά στην υπηρεσία γεγονότα ή και όταν η πλήρης απόδειξη όσον αφορά το πρόσωπο του συγκεκριμένου διοικουμένου δεν είναι δυνατή, αλλά πιθανολογείται η έλλειψη υπαιτιότητάς του, από γεγονότα γνωστά στην υπηρεσία (λ.χ. επειδή η συγκεκριμένη υπηρεσία παρανόμως δεν παραλάμβανε αιτήματα κατά τον κρίσιμο χρόνο, όπως συνέβη κατά κόρον στην περίπτωση της παραλαβής αιτημάτων νομιμοποίησης από αλλοδαπούς).

2. Πιστοποιητικά

Λόγω της πάγιας δυσπιστίας της Διοίκησης προς τον πολίτη, αυτός συχνά επιβαρύνεται με την υποχρέωση να φροντίσει για την έκδοση ποικίλων πιστοποιητικών, ενώ σε πολλές περιπτώσεις θα αρκούσε η αστυνομική του ταυτότητα. Εμφανίζεται επίσης το φαινόμενο η Διοίκηση να αναζητά τα ίδια πιστοποιητικά για την έκδοση δύο διαδοχικών πράξεων, ενώ η πρώτη αποτελεί προϋπόθεση για την έκδοση της δεύτερης· ή ακόμη μια αρχή να μην εμπιστεύεται πιστοποιητικά που έχει εκδώσει μια άλλη, όπως έχει συμβεί στις βεβαιώσεις μονίμου κατοικίας που εκδίδουν οι δήμαρχοι.

2.1. Αποδεικτική δύναμη της ταυτότητας - πολλαπλά πιστοποιητικά

Προτείνεται :

- (α) Στοιχεία που αποδεικνύονται από την αστυνομική ταυτότητα να μη ζητούνται με επιπρόσθετα πιστοποιητικά. Επίσης, να γίνεται αποδεκτή κατάθεση αίτησης (π.χ. για διαβατήριο) και εκ μέρους πολιτών των οποίων η ταυτότητα είναι κομμένη, εφόσον έχει καταργηθεί στην πράξη η ακύρωση των ταυτοτήτων.
- (β) Δικαιολογητικά που έχουν κατατεθεί σε άλλη υπηρεσία, της οποίας οι ενέργειες αποτελούν προϋπόθεση των επόμενων σταδίων της διοικητικής

διαδικασίας, να μη χρειάζεται να κατατεθούν εκ νέου στην επόμενη υπηρεσία, ενδεχομένως και καθ' υπέρβαση της νομοθετικής εξουσιοδότησης (βλ. λ.χ. το παράδειγμα της άδειας εργασίας και άδειας παραμονής αλλοδαπών που αναφέρθηκε πιο πάνω, στο Α' Μέρος, υπό 1.2.).

(γ) Επίσης, όταν πρόκειται για ανανέωση (άδειας, παροχής κλπ.) να κατατίθενται στην ίδια υπηρεσία μόνον τα δικαιολογητικά που αποδεικνύουν συνέχιση του δικαιώματος, δηλαδή εκείνα τα οποία δηλούν στοιχεία που πιθανολογείται να έχουν αλλάξει, και εφόσον είναι κρίσιμα για την απόφαση.

2.2. Βεβαίωση τόπου κατοικίας - μονίμου κατοίκου

Σύμφωνα με το ΠΔ 417/1993 (άρθρο 2), ο τόπος κατοικίας βεβαιώνεται με υπεύθυνη δήλωση, χωρίς ανάγκη προσκόμισης περαιτέρω δικαιολογητικών (π.χ. λογαριασμοί ΔΕΚΟ κλπ.). Ωστόσο, στην περίπτωση της έκδοσης διαβατηρίου, μεταγενέστερη εγκύκλιος (60901/17773/3.7.1998, παρ. 2), προσδιορίζει περαιτέρω δικαιολογητικά (ΔΕΚΟ κλπ.) που πρέπει να προσκομίζει ο αιτών διαβατήριο προς απόδειξη του τόπου κατοικίας του.

Ο νόμος προβλέπει επίσης ότι η Βεβαίωση μονίμου κατοίκου, όπου αυτή απαιτείται, χορηγείται από τον Δήμαρχο ή τον Πρόεδρο της Κοινότητας (άρθρο 4 παρ. 5 του Ν.2647/1998 : *«Η βεβαίωση μόνιμης κατοικίας, όπου απαιτείται, χορηγείται από το δήμαρχο ή τον πρόεδρο της κοινότητας. Η βεβαίωση αυτή χορηγείται εφόσον προκύπτει πραγματική εγκατάσταση στον δήμο ή στην κοινότητα, η οποία αποδεικνύεται με την υποβολή από τον ενδιαφερόμενο κάθε πρόσφορου αποδεικτικού μέσου από το οποίο προκύπτει ότι έχει εγκατασταθεί μόνιμα στον οικείο Ο.Τ.Α.»*.)

Ωστόσο, ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες, στο πλαίσιο εφαρμογής συγκεκριμένων διοικητικών διαδικασιών όπου απαιτείται η ιδιότητα μονίμου κατοίκου, είτε παρακάμπτουν τη βεβαίωση του δημάρχου και απαιτούν την προσκόμιση δικαιολογητικών, προκειμένου να ελέγξουν οι ίδιες τη μόνιμη κατοικία, είτε απαιτούν την προσκόμιση τόσο της βεβαίωσης όσο και άλλων

δικαιολογητικών (π.χ η διαδικασία επιλογής στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο έως το 2002, η οποία μετεβλήθη μετά από παρέμβαση του Συνήγορου του Πολίτη). Ως αιτιολογία αυτής της στάσης, προβάλλεται ενίοτε το επιχείρημα ότι δεν τηρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις έκδοσης της Βεβαίωσης από τα όργανα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Έτσι όμως, αφενός αποδυναμώνεται η ισχύς του δημοσίου αυτού εγγράφου, αφετέρου επιβαρύνεται υπέρμετρα και χωρίς λόγο ο πολίτης.

Για την αντιμετώπιση του προβλήματος και δεδομένου ότι η ιδιότητα μονίμου κατοίκου αποτελεί πολύ συχνά προϋπόθεση για άσκηση δικαιωμάτων και για ευνοϊκότερη μεταχείριση των μονίμων κατοίκων έναντι τρίτων, πρέπει: αφενός η διαδικασία έκδοσης και χορήγησης της *Βεβαίωσης* να περιβληθεί με περισσότερες εγγυήσεις, αφετέρου να μην αποδυναμώνεται η ισχύς της με τη νομοθετική πρόβλεψη προσκόμισης άλλων δικαιολογητικών για την απόδειξη της ιδιότητας του μονίμου κατοίκου στο πλαίσιο της ρύθμισης ειδικών διαδικασιών.

Προτείνεται:

(α) Τροποποίηση της ως άνω διάταξης ως εξής : *«Η ιδιότητα μονίμου κατοίκου, όπου αυτή απαιτείται, βεβαιώνεται από τον δήμαρχο ή τον πρόεδρο της κοινότητας. Η οικεία βεβαίωση χορηγείται, εφόσον προκύπτει πραγματική εγκατάσταση στον δήμο ή στην κοινότητα, η οποία αποδεικνύεται με την υποβολή από τον ενδιαφερόμενο απόδειξης λογαριασμού ΔΕΚΟ ή με αντίγραφο εκκαθαριστικού της Εφορίας. Εάν αιτιολογημένα η ιδιότητα του μονίμου κατοίκου δεν μπορεί να αποδειχθεί από τα ως άνω δικαιολογητικά, αυτή αποδεικνύεται από τον ενδιαφερόμενο με κάθε άλλο πρόσφορο αποδεικτικό μέσο. Σε κάθε περίπτωση, ο Δήμαρχος μπορεί να αρνηθεί τη χορήγησή της παρέχοντας ειδική αιτιολογία».*

(β) Να αποφεύγεται η εκ του νόμου απαίτηση άλλων δικαιολογητικών.

2.3. Πιστοποιητικό αστικής κατάστασης

Για την πιστοποίηση της αστικής κατάστασης, η Διοίκηση απαιτεί την προσκόμιση πιστοποιητικού συγκεκριμένου τύπου. Ωστόσο, σε ορισμένες

περιπτώσεις αυτό δεν είναι εφικτό, π.χ. αλλοδαποί ή μόνιμοι κάτοικοι άλλης χώρας.

Παραδείγματα:

A. Παλαιστίνια, η οποία αδυνατούσε να δηλώσει τον γάμο της στις προξενικές αρχές του Ισραήλ και άρα να λάβει πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, προκειμένου να προχωρήσει η εξέταση του αιτήματός της για άδεια παραμονής στην Ελλάδα.

B. Μονίμως διαμένων στην Αγγλία, ο οποίος προκειμένου να υπαχθεί στους υπόχρεους μειωμένης θητείας, ως πατέρας τριών ανηλίκων τέκνων, δεν μπορούσε να προσκομίσει πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, διότι τούτο δεν προβλέπεται στη χώρα διαμονής του.

Προτείνεται:

Η προσκόμιση πιστοποιητικού συγκεκριμένου τύπου να είναι ενδεικτική (και συχνά η πλέον πρόσφορη) αλλά όχι περιοριστική. Τυχόν πιστοποίηση, με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο και βέβαιο τρόπο, πρέπει να γίνεται δεκτή από τη Διοίκηση.

2.4. Πιστοποιητικό Πολυτέκνου

Για μια σειρά συναλλαγών με το δημόσιο, οι πολύτεκνοι προσκομίζουν στις αρμόδιες υπηρεσίες πιστοποιητικό πολυτεκνικής ιδιότητας, που εκδίδεται από την Ανωτάτη Πανελληνία Συνομοσπονδία Πολυτέκνων (άρθρο 2 του ν. 1910/1944, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 2 του Β.Δ. της 19^{ης} Σεπτεμβρίου/22 Οκτωβρίου 1953).¹

¹ Στο οποίο ορίζεται :

α) Άπαντα τα αποδεικτικά της πολυτεκνικής ιδιότητας τα παρά του αρμοδίου Υπουργού εγκρινόμενα, οικογενειακές καταστάσεις, βεβαιώσεις ιερέως, βιβλιάρια ταυτότητας και λοιπά έντυπα εκδίδονται μόνον υπό της Ανωτάτης Πανελληνίας Συνομοσπονδίας Πολυτέκνων και αποστέλλονται εις τας ανηκούσας εις την δύναμιν αυτής τοπικάς οργανώσεις και τμήματα προς επίδοσιν εις τους δικαιούχους, απαγορευμένης της εκδόσεως και κυκλοφορίας τούτων παρ' οιασδήποτε άλλης Οργανώσεως.

β) Ουδείς μη εφοδιασμένος με τα κατά τον ανωτέρω τρόπο εκδιδόμενα αποδεικτικά δικαιούται των υπό του Νόμου περί Προστασίας Πολυτέκνων, παρεχομένων ευεργετημάτων».

Προτείνεται η κατάργηση της προσκόμισης του δικαιολογητικού αυτού με το οποίο αποδεικνύεται η πολυτεχνική ιδιότητα, καθώς η ιδιότητα αυτή ήδη συνάγεται από το πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης, από το οποίο προκύπτουν τα πλήρη στοιχεία ταυτότητας των γονέων και των τέκνων, αν βρίσκονται στη ζωή και αν τα παιδιά είναι άγαμα.

Για τις περιπτώσεις στις οποίες οι δικαιούχοι δύνανται να αποκτήσουν την πολυτεχνική ιδιότητα έχοντας τρία παιδιά, η οικεία υπηρεσία δύναται να αναζητήσει τα κατά περίπτωση αναγκαία συμπληρωματικά έγγραφα.

Η πρόταση αυτή ενισχύεται και από τη νομολογία (π.χ. απόφαση Μ.Πρ. Αθηνών 931/1993, σύμφωνα με την οποία «*Η ιδιότητα του πολυτέκνου δεν αποδεικνύεται μόνον με πιστοποιητικό της Ανώτερης Συνομοσπονδίας Πολυτέκνων Ελλάδος. Αρκεί και πιστοποιητικό προσωπικής και οικογενειακής κατάστασης*»).

Η κατάργηση του δικαιολογητικού αυτού θα μειώσει τον όγκο των δικαιολογητικών σε δημόσιες υπηρεσίες και Ν.Π.Δ.Δ. και θα διευκολύνει τους πολίτες. Ενδεικτικά αναφέρονται υπηρεσίες, όπως είναι ο Ο.Γ.Α. για τη χορήγηση πολυτεχνικού επιδόματος, τα τελωνεία, προκειμένου να χορηγήσουν απαλλαγή φόρου σε πολύτεχνες οικογένειες, τα πανεπιστήμια, για να ικανοποιήσουν αιτήσεις μεταγραφής φοιτητών.

2.5. Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών

Το πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών είναι δημόσιο έγγραφο, το οποίο εκδίδεται από τον Δήμαρχο και πιστοποιεί τους εγγύτερους συγγενείς θανόντος προσώπου. Το εν λόγω πιστοποιητικό ζητείται : (α) από δημόσιες υπηρεσίες και (β) από το δικαστήριο (διαδικασία εκδόσεως Κληρονομητηρίου), προκειμένου οι αναγραφόμενοι σε αυτό ως πλησιέστεροι συγγενείς του θανόντος να ασκήσουν τα κληρονομικά τους δικαιώματα.

Ακριβώς επειδή πρόκειται για σημαντικό δικαιολογητικό, οι Δήμοι, θέτουν λιγότερα ή περισσότερα προσκόμματα, όσον αφορά τη χορήγησή του, παρόλο

που η σχετική υποχρέωσή τους προβλέπεται από τον νόμο. Η ευθυνόφοβη στάση των Δήμων εν μέρει δικαιολογείται από :

1. το ανεπαρκές και πεπαλαιωμένο νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τη χορήγηση του εν λόγω Πιστοποιητικού : ο τρόπος έκδοσης και χορήγησής του ρυθμίζεται μόνο στο πλαίσιο της νομοθεσίας περί πολιτικών συντάξεων (άρθρο 22 παρ. 17 του Κώδικα Πολιτικών Συντάξεων), με αποτέλεσμα αυτό να αποτελεί ένα από τα επιχειρήματα των Δήμων για να αρνηθούν τη χορήγηση, όταν ζητείται από τον πολίτη για χρήση στο πλαίσιο άλλης διοικητικής διαδικασίας. Ωστόσο, αποδεδειγμένα ζητείται η προσκόμισή του τόσο από εφορίες και νοσοκομεία όσο και από τράπεζες.

Για την εξειδίκευση της ως άνω ρύθμισης, η Διοίκηση επικαλείται μια εγκύκλιο του 1969, της οποίας η χρήση θα έπρεπε να εθεωρείτο αλυσιτελής, καθώς οι βασικές προβλέψεις της ενσωματώθηκαν στην ως άνω διάταξη. Ωστόσο, την ισχύ αυτής της εγκυκλίου αποδέχεται το ΝΣΚ με Γνωμοδότησή του το 1996 και η σύγχυση που προκαλείται έγκειται στην πρόβλεψη της εγκυκλίου ότι ο Δήμαρχος ελλείψει στοιχείων μπορεί και ίδια αντιλήψει να χορηγήσει το Πιστοποιητικό (κάτι που δεν προβλέπεται πλέον στον νόμο).

2. την αμφιβολία τους ως προς το έννομο συμφέρον του αιτούντος να του χορηγηθεί το Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών : έχει αμφισβητηθεί το δικαίωμα αυτό σε δανειστές του θανόντος, οι οποίοι επιθυμούν να γνωρίζουν τους κληρονόμους του οφειλέτη, προκειμένου να προβάλουν τις αξιώσεις τους.

Και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις οι Δήμοι παραπέμπουν τους πολίτες στα Δικαστήρια προκειμένου να ζητήσουν την έκδοση Κληρονομητηρίου, όπου επίσης απαιτείται η προσκόμιση του *Πιστοποιητικού εγγυτέρων* ή άλλως αιτιολογημένη περί μη χορήγησης ή αδυναμίας χορήγησης απάντηση του Δημάρχου. Το αποτέλεσμα είναι μια αφόρητη ταλαιπωρία του πολίτη, αλλά και επιβάρυνση των δικαστηρίων.

Προτείνεται:

- (α) Η σχετική ρύθμιση περί των όρων χορήγησης του *Πιστοποιητικού εγγυτέρων συγγενών* να ενταχθεί στη νομοθεσία περί Δήμων και Κοινοτήτων, ειδικότερα στο κεφάλαιο περί αρμοδιοτήτων του Δημάρχου.
- (β) να συμπληρωθεί η νομοθετική πρόβλεψη ως εξής : «το Πιστοποιητικό χορηγείται σε όποιον αποδεικνύει έννομο συμφέρον».
- (γ) Να εκδοθεί νέα εγκύκλιος η οποία θα δίνει σαφείς οδηγίες για την εφαρμογή της διάταξης.

2.6. Επικύρωση πρωτοτύπων ή ακριβών αντιγράφων και βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής

Ενώ τα ζητήματα της επικύρωσης εγγράφων ρυθμίζονται διεξοδικά στον ν. 2690/1999 και, όσον αφορά τα αλλοδαπά έγγραφα, έχουν εξειδικευθεί με τις υπ' αριθ. 233/2000 και 381/2002 Γνωμοδοτήσεις του ΝΣΚ (η δεύτερη αναιρεί εν μέρει την πρώτη), οι υπηρεσίες συνεχίζουν να παρακωλύουν την ομαλή διενέργεια επικυρώσεων, με αποτέλεσμα την ταλαιπωρία του πολίτη επειδή:

1. δεν δέχονται φωτοαντίγραφα αλλοδαπών εγγράφων που φέρουν επικύρωση από δικηγόρο (σε αντίθεση με το άρθρο 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999 και το άρθρο 52 του Κώδικα περί Δικηγόρων).
2. δεν δέχονται επικυρωμένα αντίγραφα δικαιολογητικών, ακόμη και όταν η προσκόμιση του πρωτοτύπου δεν απαιτείται ρητά από τον νόμο (σε αντίθεση με το άρθρο 11 παρ. 3 του Ν.2690/1999).

Και

Όσον αφορά ειδικότερα τη βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής οι δημόσιες υπηρεσίες :

3. αρνούνται να θεωρούν το γνήσιο της υπογραφής, παραπέμποντας τους ενδιαφερόμενους στα αστυνομικά τμήματα (σε αντίθεση με το άρθρο 11 παρ. 1 του ν. 2690/1999)

Προτείνεται:

Να εκδοθεί Εγκύκλιος εφαρμογής του άρθρου 11 του Ν.2690/1999, όπου θα εξειδικεύονται οι διάφορες περιπτώσεις επικύρωσης εγγράφων και βεβαίωσης γνησίου υπογραφής και θα δίνονται συγκεκριμένες οδηγίες στους υπαλλήλους για την ορθή εφαρμογή του νόμου.

2.7. Απώλεια – ανασύσταση φακέλου

Σε περιπτώσεις απώλειας φακέλου από την υπηρεσία, τις συνέπειες της οποίας υφίσταται ανυπαίτως ο πολίτης,

Προτείνεται:

Η Διοίκηση να έχει αυτοτελή υποχρέωση ανασύστασης του φακέλου άμεσα και κατά προτεραιότητα. Να προβλεφθεί ειδική διαδικασία ανασύστασης φακέλου, στην οποία θα κληθεί και ο ενδιαφερόμενος να προσκομίσει στοιχεία που διαθέτει προς τούτο. Σε καμία περίπτωση δεν είναι δυνατόν τέτοιο σοβαρό σφάλμα να αποβαίνει σε βάρος του πολίτη και της ικανοποίησης του αιτήματός του. Η απώλεια του φακέλου θα πρέπει να δημιουργεί (μαχητό) τεκμήριο εκ του νόμου υπέρ της πληρότητας των υποβληθέντων στοιχείων και της βασιμότητας του αιτήματος, μέχρι της απόδειξης του εναντίου από την ίδια τη Διοίκηση, ώστε η διεκπεραίωση του αιτήματος να μη διακόπτεται, αλλά αντίθετα το αίτημα να προωθείται με την αναπλήρωση των ελλειπόντων (λόγω της απώλειας) στοιχείων με απλές υπεύθυνες δηλώσεις του ενδιαφερομένου.

3. Πληροφόρηση των πολιτών ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους

Σημαντική παράμετρος απλοποίησης των διαδικασιών είναι εκείνη της πληροφόρησης των πολιτών. Στο πεδίο αυτό ο Συνήγορος του Πολίτη έχει διαπιστώσει σημαντικότερο έλλειμμα, με πολλαπλές επιπτώσεις στην άσκηση δικαιωμάτων, την εκπλήρωση υποχρεώσεων και εν γένει τη συναλλαγή των πολιτών με τη Διοίκηση. Στις Ετήσιες Εκθέσεις του Συνηγόρου του Πολίτη παγίως επισημαίνεται ότι οι πολίτες δεν λαμβάνουν την κατάλληλη πληροφόρηση για τα

δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Η πληροφόρηση αυτή είναι συχνά ελλιπής, άνιση ανάλογα με την υπηρεσία ή τον υπάλληλο, ή ακόμη και εσφαλμένη.

Προτείνονται, ως ελάχιστα μέτρα τα παρακάτω:

3.1. Απόδειξη παραλαβής

Επειδή συχνά εμφανίζονται αμφισβητήσεις όσον αφορά την πληρότητα του φακέλου που κατατίθεται (βλ. πιο πάνω Α' Μέρος, 1.2.1),

Προτείνεται:

Η υπηρεσία που παραλαμβάνει τα δικαιολογητικά να χορηγεί απόδειξη παραλαβής (με τον αριθμό πρωτοκόλλου της αίτησης, αναλυτική περιγραφή των δικαιολογητικών που κατατίθενται και τις ενδεχόμενες ελλείψεις, καθώς και την προθεσμία για την προσκόμιση (ως αίρεση) με ευθύνη του ενδιαφερομένου.

Πρέπει να τονιστεί εκ νέου η υποχρέωση παραλαβής και πρωτοκόλλησης εκ μέρους των υπηρεσιών ακόμη και ελλιπούς φακέλου, με την ανωτέρω προϋπόθεση.

3.2. Ενημέρωση για δικαιώματα

Επειδή συχνά οι πολίτες έχουν ελλιπή πληροφόρηση ως προς τις προθεσμίες, τις δυνατότητες ένστασης που διαθέτουν κατά της απόφασης που τους αφορά κλπ.,

Προτείνεται :

Η υποχρεωτική αναγραφή, σε έγγραφα της Διοίκησης προς τους πολίτες, της προθεσμίας για απάντηση εκ μέρους της Διοίκησης, της δυνατότητας και της προθεσμίας για ένσταση καθώς και το αρμόδιο όργανο, και γενικότερα κάθε βασική πληροφορία για τα δικαιώματά τους σε σχέση με τη συγκεκριμένη πράξη

3.3. Πρόσβαση σε διοικητικά έγγραφα / χρήση φορητού scanner

Η σύγχρονη τεχνολογία επιτρέπει τη χρήση ποικίλων μεθόδων για την αναπαραγωγή εγγράφων. Σε περιπτώσεις που επιτρέπεται η πρόσβαση με επιτόπια μελέτη, θα μπορούσε να προβλεφθεί δυνατότητα χρήσης σαρωτών (scanner) από τους πολίτες για απλά αντίγραφα.

Παράδειγμα :

Η πρόσβαση στο Κτηματολογικό Βιβλίο. Σύμφωνα με τον ν. 132/1929 (άρθρο 79.1 παρ. 4) και τον ν. 510/1947 (άρθρο 8 παρ. 2) η πρόσβαση επιτρέπεται, ενώ με τον ν. 2408/1996 προβλέπεται ότι τα υποθηκοφυλακεία και τα κτηματολογικά γραφεία εισπράττουν πάγιο δικαίωμα για την έκδοση πιστοποιητικού, βεβαιώσεως ή φύλλου αντιγράφου, το οποίο αποδίδεται στα ΤΑ.Χ.ΔΙ.Κ και τους ειδικούς λογαριασμούς που τηρούνται στο Υπουργείο Δικαιοσύνης. Επιπλέον, ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας προβλέπει ως δυνατότητα πρόσβασης την επιτόπια μελέτη ή τη χορήγηση αντιγράφου.

Προτείνεται:

Σε παρόμοιες περιπτώσεις θα μπορούσε, συνεπώς, να προβλεφθεί η χρήση scanner (ως εργαλείου επιτόπιας μελέτης), διότι αφενός δεν βλάπτει το πρωτότυπο, αφετέρου αφορά μόνον απλά αντίγραφα, τα οποία δεν μπορούν να επικυρωθούν από δικηγόρο, οπότε το πάγιο δικαίωμα μπορεί να εισπράττεται για την επικύρωσή τους από την υπηρεσία που τα τηρεί, προκειμένου να υποβληθούν σε δικαστικές ή άλλες αρχές.

Άλλωστε, η αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας με πρωτοβουλία των ιδιωτών, θα αποσυμφορήσει τις δημόσιες υπηρεσίες όταν ζητούνται αντίγραφα.

4. Συνεπής εφαρμογή υπαρχουσών ρυθμίσεων

Όπως επισημάνθηκε στο πρώτο μέρος του κειμένου, οι ρυθμίσεις για την απλοποίηση των διαδικασιών και τη μείωση της γραφειοκρατίας με δυσκολία εντάσσονται στις πρακτικές των επιμέρους υπηρεσιών. Η ύπαρξη Μηχανισμού συστηματικής

παρακολούθησης της εφαρμογής των σχετικών ρυθμίσεων στο ΥΠΕΣΔΔΑ, σε συνδυασμό με την αξιοποίηση της εμπειρίας του Συνήγορου του Πολίτη, θα ενισχύσει τον βαθμό συμμόρφωσης των υπηρεσιών και τη συνεπέστερη τήρηση των υποχρεώσεών τους – σε συνεργασία με τα καθ' ύλην αρμόδια υπουργεία για την απλούστευση των διαδικασιών που ελέγχουν.

Τα προβλήματα που σημειώνονται πιο πάνω και οι προτάσεις που διατυπώνονται επελέγησαν να αναφερθούν με κριτήριο τον σχετικά ευρύτερο χαρακτήρα τους. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει εντοπίσει πλήθος άλλων προβλημάτων και έχει τη δυνατότητα να διατυπώσει ειδικότερες προτάσεις για θέματα επιμέρους δημοσίων πολιτικών, όπως για παράδειγμα ζητήματα απλουστεύσεων σε θέματα ασφάλισης (ΙΚΑ, ΟΓΑ, ειδικών ταμείων, υγειονομικών επιτροπών κλπ.), σε θέματα φορολογίας, αδειών παραμονής και εργασίας αλλοδαπών, αδειών αλιείας και άλλα πολλά. Ο χαρακτήρας της παρέμβασης του Συνηγόρου του Πολίτη είναι τέτοιος, που του επιτρέπει να παρακολουθεί από κοντά τα προβλήματα που αναφέρονται και να επεξεργάζεται διαρκώς προτάσεις για την αντιμετώπιση μεμονωμένων περιπτώσεων ή ομάδων προβλημάτων που του αναφέρονται από τους πολίτες. Έχει συνεπώς μια δυναμική διάσταση, η οποία μπορεί να αξιοποιηθεί επωφελώς από το ΥΠΕΣΔΔΑ αλλά και από τα επιμέρους υπουργεία για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και των σχέσεων Διοίκησης-πολιτών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Ταχεία διεκπεραίωση αιτημάτων και μηχανισμός ενδοδιοικητικής παρακολούθησης

Για την εφαρμογή προτύπων ταχείας διεκπεραίωσης αιτημάτων των διοικουμένων η ικανοποίηση των οποίων εμπλέκει και άλλες υπηρεσίες εκτός της παραλαμβάνουσας το αίτημα και χορηγούσας το τελικό διοικητικό προϊόν (είτε πρόκειται για *stricto sensu* σύνθετη διοικητική ενέργεια, είτε για περίπτωση απλής σύμπραξης άλλης αρχής όπως λ.χ. η παραγγελία διεξαγωγής έρευνας στην επιτόπια αστυνομική ή άλλη αρχή) απαιτείται η εγκατάσταση μηχανισμού ενδοδιοικητικής παρακολούθησης της διεκπεραίωσης και συντονισμού για τον σκοπό αυτό όλων των εμπλεκόμενων.

Η αρμοδιότητα παρακολούθησης και συντονισμού εύλογο είναι να ανατίθεται στην αρχή που είναι αρμόδια για τη χορήγηση του τελικού διοικητικού προϊόντος. Αυτή, επίσης ευλόγως, στο πλαίσιο του «μονοαπευθυντικού» προτύπου ή της «μιας στάσης», θα συμπίπτει με την παραλαμβάνουσα το αρχικό αίτημα.

Η εν λόγω συντονιστική αρχή οφείλει να καταγράφει λεπτομερώς:

- όλες τις επί μέρους αρχές αλλά και συγκεκριμένες υπηρεσιακές μονάδες στο εσωτερικό τους, που εμπλέκονται κατά νόμον στην έκδοση του τελικού διοικητικού προϊόντος,
- όλες τις ενέργειες της υπηρεσιακής μονάδας, που το εκάστοτε οικείο ρυθμιστικό πλαίσιο προβλέπει ως αναγκαίες για τη χορήγηση του τελικού προϊόντος,
- τις τυχόν νόμιμες προθεσμίες για την εκδήλωση των επιμέρους αυτών ενεργειών.

Η συντονιστική αρχή οφείλει να ορίζει *συγκεκριμένους υπεύθυνους συντονιστές* για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων συγκεκριμένου τύπου και να τους γνωρίζει, μαζί με τα συγκεκριμένα στοιχεία ταχείας επαφής μαζί τους (τηλέφωνο, φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) σε όλες τις λοιπές εμπλεκόμενες υπηρεσίες στην ίδια γραμμή διεκπεραίωσης του αιτήματος-παραγωγής του προϊόντος. Οι λοιπές εμπλεκόμενες υπηρεσίες οφείλουν να γνωρίσουν αντίστοιχα στην συντονιστική αρχή, τους συγκεκριμένους υπευθύνους με τα στοιχεία ταχείας επικοινωνίας μαζί τους.

Η με ειδική ρύθμιση καθιέρωση του πλήρως εγκύρου της ενδοδιοικητικής επικοινωνίας με φαξ και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, όσον αφορά την παραγωγή συγκεκριμένων διοικητικών προϊόντων, είναι προφανές ότι θα διευκολύνει τη διαδικασία.

Κυρίως όμως παρίσταται ιδιαίτερος κρίσιμη η καθιέρωση, κατά διαδικασία παραγωγής διοικητικού προϊόντος, συγκεκριμένης **μη ενδεικτικής** προθεσμίας για την κάθε ενέργεια, από την ευθύνη για την παραβίαση της οποίας απαλλάσσει τον υπεύθυνο μόνη η νόμιμη αιτιολόγηση της καθυστέρησης (λόγω αποδεδειγμένου φόρτου, αποδεδειγμένης ανωτέρας βίας κλπ.).

Η αρχή συντονισμού διαβιβάζει εντός προθεσμίας τον φάκελο στον ειδικώς ορισθέντα υπεύθυνο της πρώτης από τις λοιπές εμπλεκόμενες αρχές, ο οποίος τελεί με τη σειρά του σε επαφή με τον υπεύθυνο συντονιστή της αρχής συντονισμού μέχρι την περάτωση της ενέργειας που οφείλει εκ του νόμου να διενεργήσει εντός ορισμένης προθεσμίας.

Η αρχή συντονισμού *δεν χρειάζεται να διαβιβάσει οπωσδήποτε το υλικό σώμα του φακέλου*. Αρκεί να διακινεί ηλεκτρονικά ή με φαξ τα σχετικά έγγραφα, καθώς είναι σε θέση να διαβεβαιώνει μέσω του συντονιστή υπευθύνου της όλους τους λοιπούς εμπλεκόμενους σχετικά με την ακρίβεια των στοιχείων που διακινεί *με βάση τα πρωτότυπα που μόνη αυτή διατηρεί*. Αυτό καταφανώς συντομεύει ριζικά τον χρόνο διεκπεραίωσης αλλά και τα έξοδα αποστολής υλικού.

Με την περάτωση του πρώτου τμήματος της διεκπεραίωσης του αιτήματος, το προϊόν του σταδίου αυτού επιστρέφει στον συντονιστή άμεσα με ηλεκτρονική μορφή ή με φαξ, ενώ το πρωτότυπο αποστέλλεται ταχυδρομικά εν συνεχεία, ώστε να καθίσταται δυνατή η συνέχιση της διαδικασίας χωρίς να αναμένεται η ταχυδρομική παραλαβή του πρωτοτύπου. Έτσι ο συντονιστής αποστέλλει στη δεύτερη κατά σειρά εμπλεκόμενη υπηρεσία το ηλεκτρονικώς ή με φαξ παραληφθέν προσωρινό προϊόν για τα περαιτέρω κ.ο.κ.

Έτσι, η κάθε μια από τις λοιπές εμπλεκόμενες αρχές ή υπηρεσίες, μέσω του οικείου της υπευθύνου μπορεί να αποστέλλει στον υπεύθυνο της αρχής συντονισμού *ακόμη*

και αυθημερόν ή την επομένη το προϊόν της συμβολής της. Σε περίπτωση που η εκ μέρους του κάθε επιμέρους υπευθύνου των λοιπών αρχών εμπρόθεσμη διεκπεραίωση του αιτήματος δεν προβλέπεται δυνατή, αυτός οφείλει να ενημερώσει εγκαίρως τον συντονιστή για κάθε ενδεχόμενο καθυστέρησης πέραν της προβλεπόμενης προθεσμίας, αναφέροντας εγγράφως και αιτιολογημένα τους λόγους της καθυστέρησης καθώς και δεσμευτική εκτίμηση σχετικά με την αναγκαία παράταση της προθεσμίας.

Με τον ίδιο τρόπο θα ενημερώνεται ο συντονιστής και κάθε φορά που ο υπεύθυνος μιας από τις λοιπές εμπλεκόμενες αρχές διαπιστώνει απουσία αναγκαίων στοιχείων ή κρίνει αναγκαία την παροχή διευκρινίσεων από τον αιτούντα διοικούμενο. Σε αυτές τις περιπτώσεις ευλόγως αναστέλλονται οι εφεξής προθεσμίες διεκπεραίωσης του αιτήματος. Έτσι, *ο συντονιστής είναι σε θέση να ενημερώσει τάχιστα τον ενδιαφερόμενο πολίτη για το στάδιο της συνολικής διεκπεραίωσης του αιτήματος, παρέχοντας μάλιστα σχετικά ασφαλείς προγνώσεις, αλλά και να του γνωρίσει άμεσα τυχόν προβλεπόμενη καθυστέρηση και τους λόγους αυτής, καθώς και τυχόν αναστολή της διαδικασίας, προκειμένου να συμπληρωθεί ο διακινούμενος φάκελος ή να παρασχεθούν διευκρινίσεις.*

Τέλος, η αποτελεσματικότητα της όλης διαδικασίας αναμένεται να ενισχυθεί με την πρόβλεψη κυρώσεων σε βάρος των υπευθύνων για την μη αιτιολογημένη καθυστέρηση, κυρώσεις που θα επιβάλλονται μετά από έλεγχο που θα διεξάγει ο συντονιστής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Σχέδιο κοινής υπουργικής απόφασης για τον συντονισμό και την επιτάχυνση της διαδικασίας επιβολής και άρσης του μέτρου της απαγόρευσης εξόδου από την χώρα.

1. Εισηγητικό σημείωμα

Με τα πορίσματα αριθμ. πρωτ. 12766.99.2.5./6.3.2000 και 3149.02.2.3./19.7.2002 του Συνηγούρου του Πολίτη, είχαν διαπιστωθεί δυσλειτουργίες ως προς την διαδικασία έγκαιρης ενημέρωσης των αστυνομικών τμημάτων που υπάρχουν στις εξόδους της χώρας, σε περιπτώσεις άρσης της απαγόρευσης εξόδου με αποτέλεσμα πολίτες, σε βάρος των οποίων είχε πάψει να εκκρεμεί το μέτρο, να εμποδίζονται να εξέρχονται της χώρας με σοβαρές εξ αυτού δυσμενείς συνέπειες.

Προκύπτει συνεπώς η ανάγκη σχεδιασμού μιας διαδικασίας αποτελεσματικού συντονισμού των δημοσίων αρχών και υπηρεσιών που είναι αρμόδιες για την επιβολή και εκτέλεση του μέτρου της απαγόρευσης εξόδου από την χώρα καθώς και για την άρση του μέτρου αυτού, προκειμένου να αποφεύγεται η ταλαιπωρία των συγκεκριμένων πολιτών και να διασφαλίζεται πλήρως ο σεβασμός των θεμελιωδών, περί προσωπικής ελευθερίας και ελεύθερης διακίνησης και εγκατάστασης, δικαιωμάτων, όπως αυτά κατοχυρώνονται από τις διατάξεις του άρθρου 5 παράγραφοι 3 & 4, του Συντάγματος.

Προτείνεται λοιπόν η υιοθέτηση της παρακάτω Κοινής Υπουργικής Απόφασης.

ΚΟΙΝΗ ΥΠΟΥΡΓΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ υπ' αριθ.

«Για τον συντονισμό και την επιτάχυνση της διαδικασίας επιβολής και άρσης του μέτρου της απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα»

Οι Υπουργοί

Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Εθνικής Άμυνας, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης

Έχοντας υπ' όψιν:

1. Τις διατάξεις του άρθρου 29Α του Ν. 1558/1985 (Α' 137) όπως προστέθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/1992 (Α' 154) και τροποποιήθηκαν με το άρθρο 1 παρ. 2α του Ν. 2469/1997 (Α' 38).
2. Τις διατάξεις α) του άρθρου 17 του Κώδικα Οργανισμού Δικαστηρίων και κατάστασης Δικαστικών λειτουργιών όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 5 του Ν. 1868/1989 και όπως τελικά η παράγραφος 2 του άρθρου 17 του Ν. 1756/1988 αντικαταστάθηκε εκ νέου με την παράγραφο 4 του άρθρου 3 του Ν. 2479/1997.
3. Τις διατάξεις των άρθρων 17 έως και 20 του Ν. 1763/1988, όπως αυτά ισχύουν τροποποιημένα από τις διατάξεις του άρθρου 13 του Ν. 2510/1997 (ΦΕΚ Α' 136) και του άρθρου 2 του Ν. 3036/2002.
4. Τις διατάξεις του άρθρου 14 του Ν. 2672/1998 (ΦΕΚ Α' 290).
5. Την ανάγκη αποτελεσματικού συντονισμού των δημοσίων αρχών και υπηρεσιών που είναι αρμόδιες για την επιβολή και εκτέλεση του μέτρου της απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα καθώς και για την άρση του μέτρου αυτού προκειμένου να διασφαλισθεί ο πλήρης σεβασμός των προβλεπομένων στις διατάξεις του άρθρου 5 παρ. 3 και 4 του Συντάγματος θεμελιωδών δικαιωμάτων.

6. Ότι από την εφαρμογή των διατάξεων της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του προϋπολογισμού του Ελληνικού Δημοσίου,

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ:

Άρθρο 1

Αρχείο

1. Στο αρμόδιο Τμήμα της Διεύθυνσης Κρατικής Ασφάλειας του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης τηρείται Ειδικό Αρχείο τελούντων υπό απαγόρευση εξόδου από τη χώρα. Στο Αρχείο αυτό καταχωρίζονται:
 - α. υπόχρεοι στράτευσης οι οποίοι έχουν κηρυχθεί με πράξη της αρμόδιας στρατολογικής αρχής ως ανυπότακτοι ή διώκονται για λιποταξία, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 1763/1988.
 - β. πρόσωπα στα οποία έχει επιβληθεί από αρμόδια δικαστική αρχή που διενεργεί την ανάκριση ο περιοριστικός όρος της απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα ή έχουν καταδικαστεί σε ποινή ή εκτέλεση της οποίας έχει ανασταλεί, σύμφωνα με το άρθρο 100^Α του Ποινικού Κώδικα, υπό τον όρο της απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα.

Αναπόσπαστο Τμήμα του παραπάνω Αρχείου αποτελεί αλφαβητικός Κατάλογος των προσώπων που περιέχονται σε αυτό. Το Αρχείο και ο Κατάλογος τηρούνται απαραίτητα και σε ηλεκτρονική μορφή. Ο Διευθυντής Κρατικής Ασφαλείας μεριμνά για την εγκατάσταση ολοκληρωμένου πληροφορικού συστήματος για την ηλεκτρονική διαχείριση του Αρχείου και του Καταλόγου και την εξ αποστάσεως δι' ηλεκτρονικών μέσων πρόσβασης των εξουσιοδοτημένων υπηρεσιών στο περιεχόμενό τους.

2. Η καταχώριση στο αρχείο της προηγούμενης παραγράφου διενεργείται με πράξη του προϊσταμένου του αρμοδίου Τμήματος σε μερίδα της αντίστοιχης κατηγορίας προσώπων, με βάση τη χρονολογία εισόδου της σχετικής πράξης της στρατολογικής ή δικαστικής αρχής και περιλαμβάνει κατά σειρά το επώνυμο, όνομα, πατρώνυμο, μητρώνυμο, έτος γεννήσεως, τόπο γεννήσεως, στοιχεία δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου -επί εγγάμων δε και το επώνυμο

και το όνομα του ή της συζύγου- (εφόσον τυγχάνουν γνωστά) του προσώπου καθώς το είδος και τα στοιχεία της πράξης με την οποία επιβάλλεται ή από την οποία απορρέει η απαγόρευση εξόδου του από την χώρα. Ταυτόχρονα με την καταχώριση στο Αρχείο, εγγράφεται και το επώνυμο, όνομα και πατρώνυμο του καταχωριζομένου προσώπου στον παραπάνω αλφαβητικό κατάλογο.

3. Με τον ίδιο τρόπο διαγράφεται η καταχώριση στο Αρχείο και η μνεία στον Κατάλογο των υποχρέων στράτευσης η ανυποταξία των οποίων έχει διακοπεί ή ακυρωθεί ή των οποίων η λιποταξία έχει διακοπεί καθώς και των προσώπων ο επιβληθείς επί των οποίων όρος της απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα έχει καθ' οιονδήποτε τρόπο αρθεί.
4. Εφ' όσον είναι γνωστή η διεύθυνση κατοικίας του καταχωρισθέντος στο Αρχείο και τον Κατάλογο, αυτός ενημερώνεται εγγράφως για την καταχώριση καθώς και τη διαγραφή του από αυτά, εντός πέντε εργασίμων ημερών.
5. Ο προϊστάμενος του Τμήματος μπορεί να εξουσιοδοτεί υπαλλήλους του Τμήματός του για την διενέργεια της καταχώρισης ή διαγραφής.

Άρθρο 2

Υπεύθυνοι και διαδικασία ενημέρωσης Διεύθυνσης Κρατικής Ασφάλειας

1. Οι προϊστάμενοι των διοικητικών υπηρεσιών των αρμόδιων για την εκτέλεση του όρου της απαγόρευσης εξόδου δικαστικών αρχών καθώς και οι προϊστάμενοι των αρμοδίων στρατολογικών αρχών ορίζουν υπεύθυνο ενημέρωσης του αρμοδίου για την τήρηση του Αρχείου του προηγούμενου άρθρου Τμήματος της Διεύθυνσης Κρατικής Ασφάλειας καθώς και τον αναπληρωτή αυτού, και γνωστοποιούν αμελλητί τα ονόματα αυτών στο Τμήμα συνοδευόμενα από πλήρη στοιχεία τηλεφωνικής και τηλεομοιοτυπικής επικοινωνίας μαζί τους. Ο προϊστάμενος του Τμήματος μεριμνά για την διαβίβαση καταλόγου όλων των υπευθύνων ενημέρωσης στα αστυνομικά Τμήματα φύλαξης των σημείων εξόδου από τη χώρα.

2. Οι υπεύθυνοι ενημέρωσης μεριμνούν για την άμεση αποστολή στο αρμόδιο για την τήρηση του Αρχείου Τμήμα της Διεύθυνσης Κρατικής Ασφάλειας του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης των πράξεων κήρυξης υποχρέου στράτευσης ως ανυποτάκτου ή λιποτάκτη των στρατολογικών αρχών ή των πράξεων των δικαστικών αρχών με τις οποίες επιβάλλεται σε ορισμένο πρόσωπο ο όρος της απαγόρευσης εξόδου, αντίστοιχα, συνοδευομένων από αίτημα καταχώρισης αυτού στο Αρχείο και τον Κατάλογο.
3. Πράξεις των δικαστικών αρχών με τις οποίες αίρεται ο επιβληθείς σε ορισμένο πρόσωπο όρος της απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα διαβιβάζονται από τους οικείους υπευθύνους ενημέρωσης στο αρμόδιο Τμήμα της Διεύθυνσης Κρατικής Ασφάλειας αμελλητί και πάντως όχι αργότερα της επομένης εργασίμου της έκδοσής τους, συνοδευόμενες από αίτημα διαγραφής του εν λόγω προσώπου από το Αρχείο και τον Κατάλογο. Ομοίως οι υπεύθυνοι ενημέρωσης των αρμοδίων στρατολογικών αρχών γνωστοποιούν εγγράφως στην ίδια υπηρεσία και εντός της ίδιας προθεσμίας κάθε διακοπή λιποταξίας ή διακοπή ή ακύρωση ανυποταξίας υποχρέου στράτευσης, για την διαγραφή αυτού από το Αρχείο και τον Κατάλογο .
4. Μέχρις ότου καταστεί πραγματικά και νομικά δυνατή η διαβίβαση πράξεων και λοιπών εγγράφων μέσω συστημάτων ηλεκτρονικής εξ αποστάσεως επικοινωνίας μεταξύ δημοσίων αρχών, η διαβίβαση των πράξεων και εγγράφων της προηγούμενης παραγράφου από τους κατά περίπτωση υπευθύνους ενημέρωσης προς την Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας διενεργείται τηλεομοιοτυπικώς σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 14 του Ν. 2672/1998. Ο προϊστάμενος του αρμόδιου για την τήρηση του Αρχείου και του Καταλόγου Τμήματος της Διεύθυνσης Κρατικής Ασφάλειας μεριμνά για την χρήση κατάλληλου τηλεομοιοτυπικού εξοπλισμού και δύο τουλάχιστον τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων αποκλειστικά για την επικοινωνία με τους υπευθύνους ενημέρωσης.
5. Εντός εννέα μηνών από την έναρξη ισχύος του παρόντος το πρώτον και εφ' εξής κάθε έξη μήνες οι υπεύθυνοι ενημέρωσης αποστέλλουν στον αρμόδιο Τμήμα συγκεντρωτικό ονομαστικό κατ' αλφαβητική σειρά κατάλογο των

προσώπων των οποίων τη διαγραφή από το Αρχείο και τον Κατάλογο έχουν ζητήσει κατά το παρελθόν εξάμηνο.

Άρθρο 3

Ενημέρωση αστυνομικών υπηρεσιών φύλαξης σημείων εξόδου από την χώρα

1. Με ευθύνη του προϊσταμένου του αρμόδιου για την τήρηση του Αρχείου και του Καταλόγου Τμήματος της Διεύθυνσης Κρατικής Ασφάλειας του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης ενημερώνονται όλα τα αστυνομικά Τμήματα αρμόδια για την φύλαξη συνοριακών σημείων διέλευσης και εξόδου εν γένει από την χώρα για τις καταχωρίσεις ή/και διαγραφές προσώπων στο ή από το Αρχείο και τον Κατάλογο, που διενεργήθησαν την ίδια εργάσιμη ημέρα, με την αποστολή των σχετικών στοιχείων τηλεομοιοτυπικώς, σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 14 του Ν. 2672/1998, και, εφ' όσον αυτό δεν καταστεί για οιονδήποτε λόγο δυνατόν, τηλεφωνικώς το αργότερο την 12^η μεσημβρινή της επομένης εργασίμου. Η διάταξη του προηγούμενου εδαφίου δεν εφαρμόζεται σε περίπτωση εγκατάστασης και κανονικής λειτουργίας ολοκληρωμένου πληροφορικού συστήματος εξ αποστάσεως ηλεκτρονικής επικοινωνίας, το οποίο επιτρέπει την ασφαλή και άμεση πρόσβαση του εξουσιοδοτημένου προσωπικού των αστυνομικών τμημάτων φύλαξης των σημείων εξόδου από τη χώρα στο πλήρες περιεχόμενο του Αρχείου και του Καταλόγου.

Άρθρο 4

Διαγραφή κατόπιν πρωτοβουλίας του ενδιαφερομένου

1. Οι καταχωρισθέντες στο Αρχείο και τον Κατάλογο, εφ' όσον δεν συντρέχουν πλέον οι λόγοι της καταχώρισής τους, μπορούν να ζητήσουν τη διαγραφή τους από αυτά υποβάλλοντας μέσω του αστυνομικού Τμήματος του τόπου διαμονής ή κατοικίας τους προς το αρμόδιο για την τήρησή του Αρχείου και του Καταλόγου Τμήμα, σχετικό έγγραφο αίτημα συνοδευόμενο κατά περίπτωση από αντίγραφο πιστοποιητικού στρατολογικής τους τακτοποίησης ή δικαστική απόφαση ή άλλη πράξη δικαστικής αρχής με την οποία αίρεται ή από την οποία προκύπτει σαφώς η άρση του όρου της απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Η αίτηση και τα συνοδευτικά αυτής στοιχεία διαβιβάζονται

τηλεομοιοτυπικώς στο αρμόδιο Τμήμα το αργότερο εντός της επομένης της υποβολής τους. Η διαγραφή δε του εν λόγω προσώπου από το Αρχείο και τον Κατάλογο διενεργείται το αργότερο εντός της επομένης της περιέλευσης της αίτησης και των συνοδευτικών στοιχείων στο Τμήμα.

2. Το δικαίωμα των ενδιαφερομένων να επισπεύδουν την διαγραφή τους από το Αρχείο και τον Κατάλογο δεν απαλλάσσει σε καμία περίπτωση τις αρμόδιες για τον σκοπό αυτό αρχές από το καθήκον να διενεργούν τις σχετικές διαγραφές αμελλητί σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.

Άρθρο 5

Διαπίστωση διαγραφής της καταχώρισης στα σημεία εξόδου από τη χώρα.

Δικαίωμα αποζημίωσης

1. Εφ' όσον κατά τον αστυνομικό έλεγχο εξόδου από τη χώρα διαπιστωθεί η καταχώριση προσώπου επιθυμούντος να εξέλθει στον Κατάλογο η αρμόδια για τον έλεγχο αστυνομική αρχή επιτρέπει την έξοδο αυτού εάν:
 - α. ο επιθυμών να εξέλθει φέρει και επιδεικνύει κατά τον αστυνομικό έλεγχο αντίγραφο πιστοποιητικού στρατολογικής τους τακτοποίησης ή δικαστική απόφαση ή άλλη πράξη δικαστικής αρχής με την οποία αίρεται ή από την οποία προκύπτει σαφώς η άρση του όρου της απαγόρευσης εξόδου από τη χώρα. Το όργανο της αρμόδιας αστυνομικής αρχής, πριν επιτρέψει τη διέλευση του επιθυμούντος να εξέλθει, επιβεβαιώνει άμεσα μέσω τηλεφωνικής ή/και τηλεομοιοτυπικής επικοινωνίας τη γνησιότητα των εγγράφων και τυχόν λοιπών στοιχείων, που αυτός επιδεικνύει, με τον οικείο υπεύθυνο ενημέρωσης της αρχής που εξέδωσε την επιδεικνυόμενη πράξη ή πιστοποιητικό και καταχωρεί το συμβάν στο οικείο βιβλίο του αστυνομικού καταστήματος μαζί με φωτοαντίγραφο των επιδειχθέντων εγγράφων. Αν η επικοινωνία με τον υπεύθυνο ενημέρωσης δεν είναι για οποιονδήποτε λόγο δυνατή, το προσωπικό της αστυνομικής αρχής μπορεί να αρνηθεί τη διέλευση του επιθυμούντος να εξέλθει μόνον εφ' όσον συντρέχουν κατά την κρίση τους σοβαρές ενδείξεις σχετικά με τη γνησιότητα των επιδεικνυόμενων εγγράφων. Στην περίπτωση συνδρομής τέτοιων ενδείξεων, ο αξιωματικός υπηρεσίας της αρμόδιας αστυνομικής αρχής κατακρατεί τα επιδειχθέντα έγγραφα και το ταξιδιωτικό έγγραφο

του επιθυμούντος να εξέλθει, αφού συντάξει σχετικό πρωτόκολλο, αντίγραφο του οποίου επιδίδεται στον ενδιαφερόμενο. Σε κάθε περίπτωση, ενημερώνεται η Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας, με την τηλεομοιοτυπική αποστολή των αντιγράφων των επιδειχθέντων εγγράφων, το αργότερο εντός της επομένης εργασίμου.

β. οι ισχυρισμοί του επιθυμούντος να εξέλθει σχετικά με την ήδη τελεσθείσα άρση του επιβληθέντος όρου της απαγόρευσης εξόδου ή την διακοπή της ανυποταξίας ή της λιποταξίας αυτού είναι δυνατόν να επιβεβαιωθούν άμεσα επιτοπίως κατόπιν επικοινωνίας με τον υπεύθυνο ενημέρωσης της αρμόδιας δικαστικής αρχής ή του αρμόδιου στρατολογικού γραφείου αντίστοιχα και την τηλεομοιοτυπική αποστολή από τον τελευταίο προς την αρμόδια για τον έλεγχο εξόδου αστυνομική αρχή αντιγράφου της σχετικής πράξης ή πιστοποιητικού.

2. Σε περίπτωση που η άρνηση της αστυνομικής αρχής να επιτρέψει τη διέλευση του επιθυμούντος να εξέλθει από τη χώρα οφείλεται στην παράλειψη διαγραφής αυτού από το Αρχείο και τον Κατάλογο ή την παράλειψη προσήκουσας ενημέρωσης του αρμοδίου Τμήματος της Διεύθυνσης Κρατικής Ασφάλειας, κατά παράβαση των διατάξεων της παρούσης απόφασης ιδίως δε των οριζομένων με αυτήν προθεσμιών, αυτός δικαιούται αποζημίωσης ύψους ίσου με τη δαπάνη διαμονής και τα τροφεία μιας ημέρας. Αν η άρνηση διέλευση είχε ως συνέπεια την ματαίωση προγραμματισμένου ταξιδιού με μέσο μαζικής μεταφοράς, η αποζημίωση περιλαμβάνει και το κόστος του σχετικού ναύλου, εφ' όσον τέτοιος είχε προκαταβληθεί, κατόπιν υποβολής της σχετικής απόδειξης. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν θίγουν το δικαίωμα επιδίωξης αποζημίωσης και κάθε θετική ή αποθετική ζημία του επιθυμούντος να εξέλθει από την παράνομη άρνηση να του επιτραπεί η διέλευση, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 105 Εισ. Ν. Α.Κ.

Άρθρο 6

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς των διατάξεων της παρούσας απόφασης αρχίζει από τη δημοσίευση αυτών στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευτεί στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

2. Η πολυπλοκότητα της απλούστευσης	5
3. Ανάγκη διωπουργικής συνεργασίας	7
4. One-stop-shop	7
5. Εξορθολογισμός αρμοδιοτήτων	8
6. Ανάγκη μηχανισμού παρακολούθησης	8
7. Η εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη	8
B. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	9
1. Προθεσμίες απάντησης σε αιτήματα πολιτών	9
1.1. Ο ενδεικτικός χαρακτήρας των προθεσμιών	10
1.2 Εξαιρέσεις από τον κανόνα των προθεσμιών	11
1.2.1 Αφαιτηρία υπολογισμού της προθεσμίας	12
1.3. Ενδοδιοικητικές προθεσμίες	14
1.3.1. Εσωτερική ενημέρωση υπηρεσιών	15
1.4. Αυθαίρετος περιορισμός προθεσμιών κατάθεσης αιτήσεων	16
1.5. Επίσπευση προθεσμιών	17
1.6. Παράταση προθεσμίας για καθυστερήσεις χωρίς υπαιτιότητα και περιπτώσεις ανωτέρας βίας	18
2. Πιστοποιητικά	20
2.1. Αποδεικτική δύναμη της ταυτότητας:	20
2.2 Διάρκεια ισχύος πιστοποιητικών	20
2.3. Πολλαπλά πιστοποιητικά	20
2.4. Βεβαίωση μονίμου κατοίκου – τόπου κατοικίας	21
2.4. Πιστοποιητικό αστικής κατάστασης	22
2.5. Πιστοποιητικά Πολυτέκνου	23
2.6. Πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών	24
2.7. Επικύρωση πρωτοτύπων ή ακριβών αντιγράφων εγγράφων και βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής	26
2.8 Απώλεια – ανασύσταση φακέλου	27
3. Δικαιώματα πολιτών – πληροφόρηση	27
3.1. Απόδειξη παραλαβής	28

3.2. Ενημέρωση για δικαιώματα	28
3.3. Πρόσβαση σε διοικητικά έγγραφα / χρήση φορητού scanner	29
4. Συνεπής εφαρμογή υπαρχουσών ρυθμίσεων	29
5. Συμμόρφωση σε δικαστικές αποφάσεις	44