



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ**

Ταχ. Δ/ση : Βασ. Σοφίας 15
Ταχ. Κώδ. : 106 74, Αθήνα
Πληροφορίες: Ευαγ.Γιαννακού
Τηλέφωνα : 213 1313040
FAX: 210 3389145
e-. mail : e.giannakou@ydmmed.gov.gr

Αθήνα, 28 Δεκεμβρίου 2020
Αρ. Πρωτ.: ΤΚΕ/Φ.2/23776

ΠΡΟΣ:
Τη Βουλή των Ελλήνων
Δ/ση Κοινοβουλευτικού Ελέγχου
Τμήμα Ερωτήσεων

ΚΟΙΝ:
1. Βουλευτή κ. Αντώνη Μυλωνάκη
2. Υπουργείο Οικονομικών
3. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων

Σε απάντηση της **2253_30-11-2020 Ερώτησης**, που κατέθεσε στη Βουλή των Ελλήνων, ο Βουλευτής της Κοινοβουλευτικής ομάδας «Ελληνική Λύση» κ. Αντώνης Μυλωνάκης, με θέμα: **«Δημόσιες υπηρεσίες σε αποδιοργάνωση, ενώ χιλιάδες πολίτες ταλαιπωρούνται»**, σας ενημερώνουμε ότι για τα θέματα επικοινωνίας πολιτών με τις υπηρεσίες συγκεκριμένου Υπουργείου ή δημόσιας υπηρεσίας αρμόδιοι είναι ο οικείος Υπουργός και το αρμόδιο όργανο διοίκησης κάθε φορέα. Συναφώς, και όσον αφορά στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Υπουργείου μας, σας γνωρίζουμε τα εξής:

Σχετικά με την εξυπηρέτηση του κοινού έχουν δοθεί οδηγίες με τις εγκυκλίους της Υπηρεσίας μας αριθ. ΔΙΔΑΔ/Φ.69/ 133/οικ.20764/7-11-2020 (ΑΔΑ: Ψ48Γ46ΜΤΛ6-ΛΣΡ) και ΔΙΔΑΔ/Φ.69/134/οικ.21190/13-11-2020 (ΑΔΑ:ΨΞ8046ΜΤΛ6-5ΩΙ).

Ειδικότερα, σύμφωνα με την εγκύκλιο της Υπηρεσίας μας αριθ. ΔΙΔΑΔ/Φ.69/ 134/οικ.21190/13-11-2020 (ΑΔΑ:ΨΞ8046ΜΤΛ6-5ΩΙ): «3.1. Όσον αφορά στην εξυπηρέτηση του κοινού και κατόπιν καταγγελιών και αναφορών των πολιτών, που περιέρχονται στην Υπηρεσία μας, σας γνωρίζουμε περαιτέρω τα εξής: Οι δημόσιες υπηρεσίες υποχρεούνται να εξυπηρετούν το δημόσιο συμφέρον και τον πολίτη. Υπό την βασική αυτή αρχή και υποχρέωση, διευκρινίζονται περαιτέρω τα εξής: Η εξυπηρέτηση των πολιτών δεν τίθεται στη διακριτική ευχέρεια των υπαλλήλων του δημοσίου, αλλά αποτελεί βασική προτεραιότητα και υποχρέωσή τους. Καθίσταται σαφές και κατανοητό ότι βάσει των επιδημιολογικών συνθηκών και της κρισιμότητας της κατάστασης, έχει προβλεφθεί ότι το κοινό εξυπηρετείται μόνο σε επείγουσες περιπτώσεις και υποχρεωτικά κατόπιν ραντεβού. Εξυπακούεται, ωστόσο, ότι θα πρέπει να εξασφαλιστεί από τις υπηρεσίες ο τρόπος που θα προγραμματίζονται τα ραντεβού και η ευρεία ενημέρωση των ενδιαφερομένων πολιτών. Ειδικότερα, θα πρέπει οι υπηρεσίες με σχετικές αναρτήσεις στις ιστοσελίδες τους ή με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο να ενημερώνουν τους πολίτες για τη δυνατότητά τους να επικοινωνούν με τις δημόσιες υπηρεσίες σε

συγκεκριμένα τηλέφωνα και σε συγκεκριμένη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προκειμένου να προγραμματίσουν ραντεβού. Βάσει όλων των ανωτέρω καλούνται οι επικεφαλής κάθε δημόσιας υπηρεσίας για την εξασφάλιση της κατά το δυνατόν απρόσκοπτης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών και για την ευρεία με κάθε πρόσφορο τρόπο ενημέρωσή τους. 3.2. Οι ως άνω συστάσεις είναι αυτονόητο ότι δεν καταλαμβάνουν τους υπαλλήλους του δημοσίου που απευθύνονται στην υπηρεσία τους, όπου ανήκουν οργανικά, για θέματα υπηρεσιακής τους κατάστασης. 3.3. Γενικότερα και προκειμένου να επιτυγχάνεται ευχερέστερα η εξυπηρέτηση των πολιτών παρακαλούνται τόσο οι πολίτες όσο και οι δημόσιες υπηρεσίες, για την αξιοποίηση κατά προτεραιότητα των δυνατοτήτων που παρέχει η επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Σε κάθε περίπτωση επισημαίνεται ότι η Υπηρεσία μας αφενός δεν επιτρέπεται να υποκαθιστά τα εκ του νόμου προβλεπόμενα πειθαρχικά όργανα αφετέρου δεν προβλέπεται οριζόντια πειθαρχική αρμοδιότητα του Υπουργού Εσωτερικών για τους υπαλλήλους του Δημοσίου. Είναι αυτονόητη, βάσει του συνταγματικά κατοχυρωμένου δικαιώματος του αναφέρεσθαι στις Αρχές, η δυνατότητα ενημέρωσης της Υπηρεσίας μας για θέματα κακοδιοίκησης ή για θέματα που θα ήταν δυνατό να οδηγήσουν σε πειθαρχική παραπομπή ωστόσο η αρμοδιότητα της Υπηρεσίας μας περιορίζεται στη διαβίβαση αρμοδίως των σχετικών καταγγελιών.

Ο Υπουργός

Παναγιώτης Θεοδωρικάκος

Εσωτερική Διανομή

Γραφείο Υπουργού

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Η Προϊσταμένη του Τμήματος
Γραμματείας και Παροχής Πληροφοριών
Του Υπουργείου Εσωτερικών
Μαρίνα Χρύση