

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ 2025

Συμπαραστάτριας του Πολίτη και της Επιχείρησης

Περιφέρειας Ηπείρου

1. Εισαγωγή

Η παρούσα ετήσια έκθεση πεπραγμένων της Συμπαραστάτριας του Πολίτη και της Επιχείρησης της Περιφέρειας Ηπείρου συντάσσεται σύμφωνα με τις διατάξεις του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου και υποβάλλεται προς ενημέρωση και συζήτηση στο Περιφερειακό Συμβούλιο. Σκοπός της έκθεσης είναι η αποτύπωση της δραστηριότητας του θεσμού κατά το έτος 2025, η ανάδειξη των βασικών ζητημάτων που αντιμετώπισαν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, καθώς και η διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση της διοικητικής λειτουργίας και της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Στην Περιφέρεια Ηπείρου τελευταίος συμπαραστάτης του πολίτη ήταν ο Αποστόλης Οικονόμου, ο οποίος είχε εκλεγεί για δύο θητείες μέχρι και το έτος 2019. Ο Αποστόλης Οικονόμου τίμησε τον θεσμό με την ακεραιότητά του και τις γνώσεις του.

2. Θεσμικός Ρόλος του Συμπαραστάτη

Ο θεσμός του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης (Ν.4623/2019) είναι ένας σχετικά νέος θεσμός στην διακυβέρνηση της χώρας μας. «Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης (Διαμεσολαβητής) δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση

των υπηρεσιών της Περιφέρειας, των νομικών της προσώπων και των επιχειρήσεων της και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά στους ενδιαφερόμενους εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών».

Από την δεκαετία του '70 υπήρξαν πολλές προσπάθειες στα Ευρωπαϊκά όργανα, για την θεσμοθέτηση διαμεσολαβητών σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο σε όλα τα κράτη μέλη. Τελικά, ο θεσμός εισάγεται στην διοικητική διάρθρωση της περιφερειακής αυτοδιοίκησης στη χώρα μας με το πρόγραμμα «Καλλικράτης» (Ν.3852/2010, άρθρο 179).

Η λειτουργία του Περιφερειακού Συμπαραστάτη διέπεται και από το γενικότερο κανονιστικό πλαίσιο του Ελληνικού διοικητικού δικαίου, όπως πχ. από τις διατάξεις του Ν.2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας), τον Ν.3979/2001 (Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση) και τον Ν.2472/1997 (Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τις τροποποιήσεις αυτών). Η εκλογή του Συμπαραστάτη γίνεται στην αρχή κάθε αυτοδιοικητικής θητείας. Με απόφαση του Περιφερειακού Συμβουλίου, που λαμβάνεται με μυστική ψηφοφορία και με πλειοψηφία των 3/5 του συνόλου των μελών του, επιλέγεται πρόσωπο εγνωσμένου κύρους. Η θητεία του Συμπαραστάτη ακολουθεί τη θητεία των περιφερειακών αρχών. Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες της Περιφέρειας. Ως προς την καταστατική του θέση ισχύουν οι σχετικές διατάξεις για τον Πρόεδρο του Περιφερειακού Συμβουλίου.

Περισσότερες πληροφορίες δίδονται στις ιστοσελίδες του Συνηγόρου του Πολίτη στην χώρα μας και στην ιστοσελίδα του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

<https://www.synigoros.gr/>

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/home>

3. Γενική Αποτίμηση του Έτους 2025

Κατά το έτος 2025, σημαντικός αριθμός αναφορών και αιτημάτων που υποβλήθηκαν στον Συμπαραστάτη αφορούσε ζητήματα τα οποία δεν εντάσσονταν άμεσα στις αρμοδιότητες της Περιφέρειας Ηπείρου. Παρά ταύτα, ο θεσμός λειτούργησε υποστηρικτικά προς τους πολίτες, παρέχοντας καθοδήγηση, ενημέρωση και διαμεσολάβηση, ιδίως σε περιπτώσεις που αφορούσαν προβλήματα με παρόχους ηλεκτρικής ενέργειας, υπηρεσιών κοινής ωφέλειας και φορέων κοινωνικής ασφάλισης.

4. Βασικές Θεματικές Υποθέσεων

- Η κυριότερη κατηγορία αναφορών αφορούσε προβλήματα πολιτών με εταιρείες παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και δικαιούχους επιδομάτων. Οι πολίτες κατήγγειλαν δυσκολίες στην επικοινωνία με τους παρόχους, αδυναμία προσωπικής εξυπηρέτησης, ελλιπή ενημέρωση σχετικά με συμβάσεις και χρεώσεις, καθώς και αμφισβητούμενες τεχνικές παρεμβάσεις σε παροχές ρεύματος.
- Ιδιαίτερα έντονο υπήρξε το πρόβλημα που αντιμετώπισαν πιο ηλικιωμένοι πολίτες, οι οποίοι δυσκολεύονταν να εξυπηρετηθούν μέσω ψηφιακών εφαρμογών ή τηλεφωνικών κέντρων χωρίς προσωπική επαφή. Σε αρκετές περιπτώσεις καταγγέλθηκαν

περιστατικά παραπλάνησης ή ελλιπούς ενημέρωσης, με αποτέλεσμα πολίτες να προβαίνουν σε αλλαγές συμβολαίων ή αποδοχή όρων χωρίς σαφή κατανόηση των συνεπειών και των ρητρών.

Η τηλεφωνική αναζήτηση πελατείας μέσω προσφορών εκ μέρους των παρόχων ηλεκτρικής ενέργειας και κινητής τηλεφωνίας, σε συνδυασμό με την αγωνία του κόσμου εξαιτίας των αυξημένων τιμολογίων ενέργειας και του ιδιαίτερου τρόπου υπολογισμού της αξίας του ρεύματος, καθιστά τους πολίτες ανοχύρωτους, καχύποπτους και οικονομικά πιεσμένους.

- Η συνεχής επιβολή στους πολίτες να επικοινωνούν καθημερινά μέσω ψηφιακών εφαρμογών καθιστά ανήμπορους τους ηλικιωμένους συμπολίτες μας.
- Πρόβλημα με υψηλές χρεώσεις κατανάλωσης νερού στην πόλη και σε χωριά της Περιφέρειας.
- Διαμαρτυρίες για τα αδέσποτα ζώα στον οικιστικό και μη ιστό και για αδέσποτα βοοειδή.
- Η συντριπτική πλειοψηφία των αναφορών προέρχεται από την Περιφερειακή Ενότητα Ιωαννίνων, ενώ μόνο δύο προέρχονται πολίτες της Περιφερειακής Ενότητας της Πρέβεζας και της Θεσπρωτίας.

Επιπλέον, αναδείχθηκαν ζητήματα σχετικά με:

- καθυστερήσεις στην ανταπόκριση αιτημάτων, αδειών ικανότητας οδήγησης, αστοχιών της πλατφόρμας της Διεύθυνσης του Υπουργείου Μεταφορών,

- δυσχέρειες στην υποβολή ενστάσεων στο κτηματολόγιο και κατά Πράξεων Εφαρμογής,
- ελλιπή υποστήριξη ευάλωτων ομάδων κυρίως στην κατανόηση του νομικού πλαισίου και των προδιαγραφών και της απόδειξης αυτών για την αξίωση επιδομάτων,
- προβλήματα διαχείρισης παραπόνων για φορείς όπως ΤΟΕΒ ΓΟΕΒ,
- την ανάγκη κατασκευής έργων υποδομής στην περιοχή της διανομής Περάματος του έτους 1931 για τη δημιουργία ολοκληρωμένων αποστραγγιστικών έργων και καθαρισμού όλων των τάφρων και καναλιών από τους αρμόδιους φορείς για την εν γένει προστασία της περιοχής και των περιουσιών από πλημμυρικά φαινόμενα, που κάθε χρόνο εντείνονται όλο και περισσότερο εξαιτίας της κλιματικής αλλαγής- κρίσης.
- την ανάγκη νομοθετικής παρέμβασης της Πολιτείας για την αντιμετώπιση μέσω εξαγοράς κατεχόμενων ακινήτων που έχουν δημιουργηθεί από πεντηκονταετίας, τουλάχιστον, σε περιοχές της Δημοτικής Ενότητας Ζαλόγγου, όπως στην τοπική κοινότητα Λυγιάς Βράχου Πρέβεζας, οι οποίες όμως έχουν καταλήξει με την κτηματογράφηση της περιοχής να φέρονται ως δημοτικές εκτάσεις. Οι πολίτες – κάτοχοι τέτοιων τεμαχίων έχουν περιφραγμένα τα ακίνητα, έχουν εκδώσει οικοδομικές άδειες, έχουν ανεγείρει κατασκευές **και κρίνεται απαραίτητη η οριστική διευθέτηση του ιδιοκτησιακού καθεστώτος της ιδιωτικής περιουσίας του Δήμου εν προκειμένω**, στην αποκατάσταση των προσώπων που κατέχουν τα ακίνητα αυτά και

διατηρούν την κατοικία τους ή τον τόπο άσκησης της οικονομικής τους δραστηριότητας, και δι' αυτών στην αξιοποίηση της ιδιωτικής περιουσίας του Δήμου εν προκειμένω και στην προώθηση της τουριστικής, βιομηχανικής, βιοτεχνικής και αγροτικής ανάπτυξης επ' ωφελεία της εθνικής οικονομίας.

- Καθυστέρηση επέκτασης ηλεκτροδότησης σε σταβλική εγκατάσταση λόγω απαίτησης μεγαλύτερου αριθμού ζώων από την υπηρεσία.

Επίσης αναδεικνύονται καθημερινά γνωστά προβλήματα της περιοχής, όπως :

- I. καθυστέρηση παράδοσης της κεντρικής πλατείας της πόλης,
- II. έντονο κυκλοφοριακό πρόβλημα στην πόλη λόγω συνεχών έργων άνευ καθημερινής ενημέρωσης των πολιτών για την πορεία και κατεύθυνση των έργων, έλλειψης ευέλικτων μέσων μαζικής μεταφοράς,
- III. διακοπή λειτουργίας των υποκαταστημάτων τραπεζών και ταχυδρομείου στα χωριά της Περιφέρειας ως δείγμα εγκατάλειψης του κόσμου της περιφέρειας,
- IV. επικίνδυνη διαχείριση της Εγνατίας οδού με την μόνιμη μονοδρόμηση της αυτής, η οποία ευθύνεται για τα συνεχή ατυχήματα και δυστυχήματα επί της οδού και την υπερβολική καθυστέρηση των μεταφορών,
- V. άμεση ανάθεση μελέτης για αντιμετώπιση και επισκευή του κτιρίου του Πρότυπου Λυκείου της Ζωσιμαίας εξαιτίας της σεισμικής δραστηριότητας της 8^{ης} Μαρτίου 2026, με στόχο να είναι έτοιμο την επόμενη σχολική χρονιά 2027-2028.

- VI. άμεση προσωρινή εγκατάσταση του Πρότυπου Λυκείου της Ζωσιμαίας εντός του ιστού της πόλης των Ιωαννίνων, εκφράζοντας φόβους ότι αν δεν βρεθεί λύση αξιοπρεπής, οι μαθητές θα απευθυνθούν στα υπόλοιπα λύκεια της πόλης, με άμεσο κίνδυνο το κλείσιμο ενός ιστορικού σχολείου και την ασφυξία λόγω υπεράριθμων τμημάτων στα υπόλοιπα λύκεια της πόλης, τροποποιώντας αιφνιδιαστικά την απόφαση της χωροταξικής κατανομής των μαθητών των λυκείων της πόλης για το σχολικό έτος 2026-2027.
- VII. Μη ανταπόκριση των ελεγκτικών μηχανισμών για καταγγελίες παράνομης καύσιμης ύλης που προκαλεί αποπνικτική ατμόσφαιρα στην περιοχή του λεκανοπεδίου τον χειμώνα
- VIII. Έλλειψη αστυνόμευσης και προστασίας από ομάδες πληθυσμών (Ρομά), που δεν τηρούν τους κανόνες υγιεινής και δεν ελέγχονται από τις αρχές εν γένει ενώ παράλληλα εισπράττουν επιδόματα
- IX. Ανησυχία για την ορθή αποκομιδή των απορριμμάτων, την απόρριψη των ογκωδών απορριμμάτων και την υγιεινή του πόσιμου νερού.
- X. Αγωνία για το έντονο φαινόμενο κατανάλωσης αλκοόλ από ανηλίκους και έλλειψη ουσιαστικής παρέμβασης από την πολιτεία και τρόπου ελέγχου για τη διασφάλιση όλων των εμπλεκόμενων

5. Παρεμβάσεις και Διαμεσολάβηση

Ο Συμπαραστάτης προέβη σε ικανό αριθμό παρεμβάσεων με σκοπό την υποστήριξη των πολιτών και την αποκλιμάκωση διαφορών. Οι ενέργειες περιλάμβαναν:

παροχή ενημέρωσης για τα δικαιώματα των καταναλωτών,

καθοδήγηση πολιτών ως προς τις αρμόδιες ανεξάρτητες αρχές και φορείς, διαμεσολάβηση για την επανεξέταση υποθέσεων, υποβολή εγγράφων και αιτημάτων προς αρμόδιες υπηρεσίες, υποστήριξη ηλικιωμένων πολιτών στη διαδικασία επικοινωνίας με παρόχους και ψηφιακές πλατφόρμες.

Σε πολλές περιπτώσεις, η παρέμβαση του θεσμού συνέβαλε στη διευκρίνιση χρεώσεων, στην επανεξέταση τεχνικών ζητημάτων και στην αποκατάσταση της επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και εταιρειών.

6. Διαπιστώσεις

Από τη συνολική αποτίμηση των υποθέσεων προέκυψαν σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με τη λειτουργία υπηρεσιών και ιδιωτικών φορέων που επηρεάζουν άμεσα την καθημερινότητα των πολιτών. Διαπιστώθηκε ότι η αυξανόμενη ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, χωρίς παράλληλη διατήρηση επαρκών δομών προσωπικής εξυπηρέτησης, δημιουργεί σοβαρά προβλήματα σε ηλικιωμένους και ευάλωτους πολίτες. Παράλληλα, παρατηρήθηκε έλλειψη σαφούς ενημέρωσης σε ζητήματα συμβάσεων και τεχνικών επεμβάσεων, γεγονός που ενισχύει το αίσθημα ανασφάλειας και δυσπιστίας των πολιτών.

Η πολυνομία στην διοίκηση της χώρας, η επικάλυψη αρμοδιοτήτων μεταξύ των διαφόρων επιπέδων διακυβέρνησης, και η περιορισμένη αυτονομία της Περιφερειακής διοίκησης καθιστούν πολλές φορές δύσκολη την απόδοση ευθυνών στις υπηρεσίες της διοίκησης. Συχνά καθίσταται αδύνατο να εξαχθεί καθαρό και ασφαλές συμπέρασμα ως προς τα αιτήματα των πολιτών. Η

επιτροπή του Υπουργείου Εσωτερικών η οποία μελετά την διάκριση αρμοδιοτήτων μεταξύ των φορέων διακυβέρνησης θα υποστηρίξει με τα αποτελέσματά της και το έργο του Συμπαραστάτη.

Ο Θεσμός του Συμπαραστάτη είναι ένας θεσμός γνωμοδότησης και συναινετικής διαμεσολάβησης. Η περιγραφή των αρμοδιοτήτων είναι αρκετά ελλιπής και δεν βοηθά στην αποτελεσματική λειτουργία του θεσμού. Με την εμπειρία των δέκα ετών από την νομοθέτηση του Θεσμού είναι πλέον δυνατό και σημαντικό να επιχειρήσουμε μια βελτιωμένη περιγραφή του θεσμού, ώστε με πολιτική συναίνεση να εφαρμοστεί ο νόμος χωρίς αλλαγές για μακρό χρονικό διάστημα.

Τέλος, διαπιστώνεται ότι ο πολίτης δεν έχει εμπιστοσύνη στην απρόσωπη – υπαλληλική διοίκηση εν γένει, φοβάται να καταγγείλει επώνυμα μήπως στοχοποιηθεί και καθυστερήσει περισσότερο ή δεν ικανοποιηθεί το αίτημά του, ενώ συχνά ζητεί και θεωρεί ότι θα έχει αποτέλεσμα μόνο με την απευθείας συζήτηση με αιρετό εκπρόσωπο της Περιφερειακής Αρχής.

7. Προτάσεις

Για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και την αποτροπή αντίστοιχων προβλημάτων προτείνονται:

Οργάνωση του Γραφείου Συμπαραστάτη με την υποστήριξη των υπηρεσιών της Περιφερειακής διοίκησης.

Το Γραφείο Συμπαραστάτη στεγάζεται στον 2ο όροφο του κτιρίου Διοίκησης της Περιφέρειας Ηπείρου στο γραφείο 316. Θα ήταν πιο αποτελεσματικό να είναι σε πιο προσβάσιμο χώρο του κτιρίου, ενδεικτικά στο ισόγειο. Θα έπρεπε

να υποστηρίζεται διοικητικά από γραμματεία, να συνεργάζεται με την Νομική Υπηρεσία, τα Αυτοτελή Τμήματα και Γραφεία και όλες τις υπηρεσίες της Περιφερειακής διοίκησης αλλά είναι αντικειμενικά, πρακτικά δύσκολο να διατεθεί γραμματειακή υποστήριξη. Προς τούτο θα επιδιωχθεί η δυνατότητα πλήρως ψηφιακού περιβάλλοντος, με ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και διαχείριση όλων των εγγράφων.

Η διαδικασία που υιοθετήθηκε για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων των πολιτών στηρίζεται στην απευθείας συνεργασία του Συμπαραστάτη με τους αρμόδιους υπαλλήλους, όποτε απαιτείται.

Για την καλύτερη ενημέρωση των εργαζομένων και του κοινού σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του θεσμού, ετοιμάζεται “Κώδικας Λειτουργίας” του Συμπαραστάτη, ο οποίος θα περιέχει συνοπτικά όλες τις νομοθετικές διατάξεις και τις διαδικασίες που ακολουθούνται. Η συνεργασία με το προσωπικό της περιφέρειας ήταν πολύ καλή σε αυτή τη μικρή, σχετικά, διάρκεια επαναλειτουργίας του θεσμού στην Περιφέρεια Ηπείρου από τον Μάρτιο έως τον Δεκέμβριο του έτους 2025.

Ο θεσμός του Συμπαραστάτη οφείλει να συνεχίσει να λειτουργεί ως σημείο αναφοράς για την υποστήριξη του πολίτη και την προώθηση της χρηστής διοίκησης.

Στο πλαίσιο αυτό ευελπιστούμε να επιτευχθεί την τρέχουσα χρονιά :

Ενημέρωση των πολιτών για το ρόλο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη ώστε να αντιμετωπισθεί η όποια επιφυλακτικότητά τους για το θεσμό.

Ενίσχυση της επικοινωνίας με τις υπηρεσίες της διοίκησης και τους συλλόγους εργαζομένων, ιδιαίτερα με υπηρεσίες που φάνηκε ότι δυσκολεύονται να αντιμετωπίσουν τον φόρτο εργασίας τους, ή αδυνατούν να αντιμετωπίσουν γραφειοκρατικές αγκυλώσεις.

Συνεργασία με επιχειρηματικούς φορείς και επαγγελματικές ενώσεις της Περιφέρειας, καθώς και με τους αιρετούς και τις Περιφερειακές Παρατάξεις.

8. Επίλογος

Το έτος 2025 ανέδειξε την ανάγκη ουσιαστικής προστασίας των πολιτών απέναντι σε σύνθετες διοικητικές και καταναλωτικές διαδικασίες. Ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης της Περιφέρειας Ηπείρου συνέβαλε, στο μέτρο των αρμοδιοτήτων του, στην υποστήριξη πολιτών που βρέθηκαν αντιμέτωποι με σοβαρές δυσκολίες επικοινωνίας και εξυπηρέτησης.

Η συνέχιση και ενίσχυση του θεσμού αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για τη διασφάλιση της διαφάνειας, της χρηστής διοίκησης και της κοινωνικής συνοχής.

Ιωάννινα, 25 Μαΐου 2026

Η Συμπαραστάτρια του Πολίτη και της Επιχείρησης

Μαρία Κ. Νάκα