



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
& ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Ο πολίτης δικαιούται  
και οι Δημόσιες Υπηρεσίες  
υποχρεούνται



ΚΕΝΤΡΑ  
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ  
ΠΟΛΙΤΩΝ

ΑΘΗΝΑ, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2005



Μια χορηγία της

**INFOTE**  
information for All

# Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργαν

## ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ

- ▶ Να επικυρώνουν αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων ή εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, από ακριβή αντίγραφα αυτών, εφόσον έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή δημόσια αρχή.
- ▶ Να επικυρώνουν αντίγραφα ελληνικών διοικητικών εγγράφων από το πρωτότυπο ή το ακριβές αντίγραφο του εκδότη.
- ▶ Να δέχονται, υποχρεωτικά, απλά αντίγραφα ελληνικών διοικητικών εγγράφων, όταν συνοποβάλλονται με υπεύθυνη δήλωση για την ακρίβεια των στοιχείων.

## ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΓΝΗΣΙΟΥ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ

- ▶ Να βεβαιώνουν το γνήσιο της υπογραφής των πολιτών βάσει:
  - του δελτίου ταυτότητας ή της σχετικής προσωρινής βεβαίωσης της αρμόδιας αρχής ή το διαβατήριο, όταν πρόκειται για Έλληνες πολίτες.
  - του δελτίου ταυτότητας ή του διαβατηρίου, για πολίτες Κρατών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
  - του διαβατηρίου ή άλλου εγγράφου με το οποίο επιτρέπεται η είσοδός τους στη Χώρα, ή από έγγραφα που έχουν εκδώσει οι αρμόδιες ελληνικές αρχές για πολίτες άλλων Κρατών.

## ΠΡΟΣΟΧΗ

Καταργήθηκε η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του ενδιαφερομένου, όταν προσέρχεται αυτοπροσώπως για υποθέσεις του στις Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα ή τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, προσκομίζοντας το δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή τα αντίστοιχα πρωτότυπα έγγραφα.

## ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

- ▶ Να εξυπηρετούν, κατά προτεραιότητα, τα άτομα με ειδικές ανάγκες και να φροντίζουν για την προσβασιμότητά τους στις Υπηρεσίες.
- ▶ Να τηρούν τις ώρες υποδοχής κοινού.
- ▶ Να διαθέτουν εντυπα αιτήσεων και υπεύθυνων δηλώσεων και να διευκολύνουν στη συμπλήρωση των αιτήσεων.
- ▶ Να παραλαμβάνουν και να πρωτοκολλούν όλες τις αιτήσεις και να χορηγούν τη σχετική απόδειξη παραλαβής, ακόμα και αν ελλείπουν τα δικαιολογητικά.
- ▶ Να δέχονται τις αιτήσεις των πολιτών, που αποστέλλονται με τηλεομοιοτυπία (fax), και να απαντούν σε αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).
- ▶ Να μη ζητούν περαιτέρω απόδειξη για τα στοιχεία που αναγράφονται στο δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο ή τη σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής.

# σμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσ

## ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ

- ▶ Γεγονότα ή στοιχεία, που δεν αποδεικνύονται από το δελτίο ταυτότητας ή αντίστοιχο έγγραφο, γίνονται δεκτά βάσει υπεύθυνης δήλωσης του ενδιαφερομένου, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από ειδική διάταξη.
- ▶ Υπεύθυνη δήλωση υποβάλλεται και όταν τα στοιχεία του δελτίου ταυτότητας για την οικογενειακή κατάσταση, τη διεύθυνση κατοικίας και το επάγγελμα, έχουν μεταβληθεί.
- ▶ Οι πολίτες έχουν δικαίωμα να ζητήσουν τηλεφωνικά, στον αριθμό 1502, την έκδοση και αποστολή με συστημένη επιστολή, ορισμένων πιστοποιητικών, στη διεύθυνση που έχουν δηλώσει, αντί ποσού 4,20€.
- ▶ Εάν δεν ζητήσουν την αποστολή με συστημένη επιστολή και τα παραλάβουν οι ίδιοι από την αρμόδια Υπηρεσία που τα έχει εκδώσει, καταβάλλουν μόνο 2€.

## ΑΥΤΕΠΑΓΓΕΛΤΗ ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

- ▶ Να αναζητούν αυτεπάγγελτα τα πιστοποιητικά, που έχουν καθοριστεί με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις, όταν αυτά απαιτούνται ως δικαιολογητικά για την έκδοση διοικητικής πράξης.
- ▶ Να ανταποκρίνονται άμεσα στα αιτήματα των αρμοδίων Υπηρεσιών, οι οποίες αναζητούν αυτεπάγγελτα δικαιολογητικά.
- ▶ Να ενημερώνουν τους πολίτες για τα δικαιολογητικά τα οποία αναζητούνται αυτεπάγγελτα.

## ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

- ▶ Να μην αναζητούν, σε καμία περίπτωση, επιπλέον δικαιολογητικά, εκτός από αυτά που ορίζονται από τις συγκεκριμένες διατάξεις.

## ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

- ▶ Να μην προβαίνουν στην αναζήτηση δικαιολογητικών, τα οποία έχουν ήδη καταργηθεί με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις και έχουν αντικατασταθεί με υπεύθυνη δήλωση του πολίτη.

## ΑΝΑΣΥΣΤΑΣΗ ΦΑΚΕΛΟΥ

- ▶ Να εφαρμόζουν κατά την ανασύσταση του απολεσθέντος φακέλου τη διαδικασία της αυτεπάγγελτης αναζήτησης για τα απολεσθέντα δικαιολογητικά.
- ▶ Να προβαίνουν στην ανασύσταση φακέλου που έχει υποβάλει ο πολίτης και έχει απολεσθεί με υπαιτιότητα της υπηρεσίας, το αργότερο μέσα σε τριάντα (30) ημέρες.

# Ωπα δημοσίου δικαίου έχουν υποχρέωση:

## ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΙΑΣ ΑΝΗΛΙΚΟΥ

- ▶ Να χορηγούνται από τα ΚΕΠ βεβαιώσεις ταυτοπροσωπίας ανηλίκων, όταν δεν είναι κάτοχοι δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.

## ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ

- ▶ Να απαντούν στις αιτήσεις και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερόμενων πολιτών, μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπεται μικρότερες προθεσμίες.
- ▶ Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10) ακόμη ημέρες.
- ▶ Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει μέσα σε τρεις (3) ημέρες να τη διαβιβάσει στην αρμόδια και να το γνωστοποιήσει στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία.
- ▶ Εάν κάποια υπόθεση δε μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια Υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα τους λόγους της καθυστέρησης, τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του για την παροχή πληροφοριών και κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.
- ▶ Να χορηγούν άμεσα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αν η άμεση χορήγησή τους δεν είναι δυνατή, αποστέλλονται ταχυδρομικά στη διεύθυνση που έχει δηλώσει ο ενδιαφερόμενος, το αργότερο σε δέκα (10) ημέρες.

## ΠΡΟΣΟΧΗ

**Κατ' εξαίρεση, με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις που έχουν δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, έχουν καθορισθεί ειδικές προθεσμίες για τη διεκπεραίωση πολύπλοκων υποθέσεων.**

*Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ενημερωθούν σχετικά, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.gspa.gr](http://www.gspa.gr) στη θεματική ενότητα «Θέματα που αφορούν τον Πολίτη».*

## ΠΛΗΡΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ

- ▶ Οι πολίτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν αίτηση για πλήρη αποζημίωση, στις περιπτώσεις που δεν τηρούνται οι προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, από τις Υπηρεσίες του Δημοσίου.

## ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΕΓΓΡΑΦΑ

► Οι αιτήσεις αποζημίωσης για θέματα αρμοδιότητας Υπουργείων και Κεντρικών Υπηρεσιών υποβάλλονται στην Ειδική Επιτροπή που λειτουργεί στο Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Στις Ειδικές Επιτροπές που λειτουργούν στην έδρα κάθε Περιφέρειας της Χώρας, υποβάλλονται αιτήσεις που αφορούν Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα, που λειτουργούν στο γεωγραφικό χώρο κάθε Περιφέρειας (π.χ. ΝΠΔΔ, ΔΟΥ, Δήμοι κλπ).

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ενημερωθούν σχετικά, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [www.gspa.gr](http://www.gspa.gr) στη θεματική ενότητα «Θέματα που αφορούν τον Πολίτη».

► Κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα να έχει πρόσβαση στα αρχεία της Διοίκησης και να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων είτε με επιτόπια έρευνα, είτε με χορήγηση αντιγράφων, ύστερα από γραπτή αίτησή του, εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερών.

► Ως διοικητικά έγγραφα, ενδεικτικά, νοούνται όσα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις.

► Εάν κάποιος έχει έννομο συμφέρον δικαιούται ύστερα από γραπτή αίτησή του να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

► Δεν είναι δυνατή η χορήγηση εγγράφων στις περιπτώσεις που τα έγγραφα:

- αφορούν την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου προσώπου,
- αναφέρονται στις συζητήσεις του Υπουργικού Συμβουλίου,
- επιφέρουν ουσιώδη δυσχέρεια στην έρευνα δικαστικών, διοικητικών, αστυνομικών, ή στρατιωτικών αρχών σχετικά με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης,
- εμπεριέχουν στοιχεία από τα οποία παραβλάπεται είτε απόρρητο που προβλέπεται από ειδικές διατάξεις, είτε τυχόν δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας.

## ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

► Οι διοικητικές αρχές, πριν από την επιβολή δυσμενούς μέτρου σε βάρος των δικαιωμάτων ή συμφερόντων συγκεκριμένου προσώπου, οφείλουν να καλούν τον ενδιαφερόμενο να εκφράσει τις απόψεις του, εγγράφως ή προφορικά.

## ΠΡΟΣΟΧΗ

Το μέτρο αυτό δεν ισχύει σε περίπτωση κινδύνου ή επιτακτικού δημοσίου συμφέροντος.