

# ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



Ετήσια Έκθεση  
Ιανουάριος – Δεκέμβριος 2024

Θεσσαλονίκη, Ιανουάριος 2025

## Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	σελ.3
Α. Επιλεγμένες Υποθέσεις Αναφορών .....	σελ.5
Β. Σχόλια για το Θεσμό .....	σελ.11
Γ. Ενέργειες Προβολής και Δικτύωσης.....	σελ.12
Δ. Στοιχοι για την επόμενη χρονιά.....	σελ 31
Ε. Φυλλάδιο προβολής.....	σελ. 32
ΣΤ. Στατιστικά Στοιχεία Περιφερειακού Συμπαραστάτη Π.Κ.Μ.....	σελ.33
Ζ. Επίλογος .....	σελ. 34

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι Θεσμικό πλαίσιο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ Έδρα και Υποστήριξη Γραφείου Συμπαραστάτη ΠΚΜ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ Ενδεικτικός κατάλογος αιτημάτων

## Πρόλογος

Το πέμπτο έτος λειτουργίας του Γραφείου του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης χαρακτηρίζεται από τη σταθερή προσήλωση στην εξυπηρέτηση των πολιτών και την υποστήριξη της επιχειρηματικότητας, εντός ενός συχνά πολύπλοκου και δυσερμήνευτου νομοθετικού πλαισίου. Με απόλυτο σεβασμό στις νομοθετικές επιταγές και τους κανόνες δικαίου, το Γραφείο έχει επιτύχει να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στα αιτήματα που υποβλήθηκαν, διασφαλίζοντας τη νομιμότητα των διοικητικών πράξεων και ενισχύοντας την εμπιστοσύνη προς τη δημόσια διοίκηση.

Οι υπηρεσίες της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας συνέβαλαν καθοριστικά σε αυτή την προσπάθεια, ανταποκρινόμενες με επάρκεια και συνέπεια στη διαχείριση των αιτημάτων. Η καλή συνεργασία με τη διοίκηση και το προσωπικό της Περιφέρειας παρέμεινε ακλόνητη, γεγονός που οδήγησε στην εγκαίρως και επιτυχώς διεκπεραίωση της πλειοψηφίας των υποθέσεων, αξιοποιώντας την εμπειρία και τα διδάγματα των προηγούμενων ετών.

Στην παρούσα έκθεση παρουσιάζεται το πλήρες φάσμα της δραστηριότητας του Γραφείου: η διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών, η συμμετοχή σε εκδηλώσεις συναφείς με τις αρμοδιότητές του, οι συνεργασίες με φορείς της αυτοδιοίκησης και της επιχειρηματικότητας, καθώς και η άμεση επικοινωνία με πολίτες και σωματεία. Το έργο αυτό, που απαιτεί συνέπεια, επαγγελματισμό και διαρκή εναρμόνιση με ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο νομοθετικό περιβάλλον, αναγνωρίζει και αντιμετωπίζει τις ανάγκες της κοινωνίας και της επιχειρηματικής κοινότητας με υπευθυνότητα και αποτελεσματικότητα.

Με πυξίδα τη νομιμότητα και την αποφυγή μελλοντικών αμφισβητήσεων, το Γραφείο παραμένει σταθερός υποστηρικτής της χρηστής διοίκησης και της δίκαιης διαχείρισης των υποθέσεων, θέτοντας ισχυρά θεμέλια για περαιτέρω βελτιώσεις και επιτυχίες τα επόμενα έτη.

Θεσσαλονίκη, Ιανουάριος 2025

Κωνσταντίνος Κούης  
Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης, Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας

## A. Επιλεγμένες Υποθέσεις Αναφορών

Στο πλαίσιο της λειτουργίας του Γραφείου του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης κατά το υπό εξέταση έτος, **υποβλήθηκαν συνολικά 323 αιτήματα (αναφορές) πολιτών**. Εξ αυτών, **78** αιτήματα κατατέθηκαν μέσω της **ηλεκτρονικής πλατφόρμας** υποβολής αιτημάτων, **245** διαβιβάστηκαν μέσω **ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**. Παράλληλα, το Γραφείο προέβη σε άμεση τηλεφωνική ανταπόκριση σε αιτήματα τα οποία, αν και εκτός της τυπικής δικαιοδοσίας του, αντιμετωπίστηκαν με επαγγελματισμό και συνέπεια. Είναι προφανές ότι οι πολίτες συχνά δυσκολεύονται να αναγνωρίσουν την κατάλληλη αρμόδια υπηρεσία για την επίλυση των ζητημάτων τους. Σε αυτό το πλαίσιο, ο Συμπαραστάτης αναλαμβάνει την παροχή ταχέων και σαφών απαντήσεων, ενώ παράλληλα καταβάλλεται συνεχής προσπάθεια να διαφωτιστούν οι πολίτες σχετικά με τη δομή της δημόσιας διοίκησης. Ο στόχος είναι να καθοδηγούνται αποτελεσματικά προς τις αρμόδιες υπηρεσίες, τόσο της τοπικής αυτοδιοίκησης όσο και της κεντρικής διοίκησης, εξασφαλίζοντας την ορθότερη και ταχύτερη διαχείριση των αιτημάτων τους.

Τα αιτήματα που υποβλήθηκαν στο Γραφείο κάλυψαν το σύνολο των Γενικών Διευθύνσεων (ΓΔ) και προήλθαν από όλες τις Περιφερειακές Ενότητες. Η πλειονότητα των αιτημάτων, όπως και τα προηγούμενα έτη, καταγράφηκε στην Περιφερειακή Ενότητα Θεσσαλονίκης.

Η αρχική επικοινωνία με τους αιτούντες πραγματοποιείται, στη συντριπτική πλειονότητα των περιπτώσεων, εντός μίας εβδομάδας από την υποβολή του αιτήματος. Παράλληλα, η πλειοψηφία των αιτημάτων διεκπεραιώνεται εντός των χρονικών ορίων που ορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία. Στο τέλος του έτους, μόνο ένας μονοψήφιος αριθμός αιτημάτων παρέμενε σε εκκρεμότητα, ευρισκόμενος υπό επεξεργασία στο αρχείο του Γραφείου.

Η εν λόγω προσέγγιση αναδεικνύει τη δέσμευση του Γραφείου να διαχειρίζεται τα αιτήματα με επαγγελματισμό, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα, διασφαλίζοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών.

## Αιτήματα-Αναφορές

Το Γραφείο του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης δέχεται και διαχειρίζεται ένα ευρύ φάσμα αιτημάτων, τα οποία αντικατοπτρίζουν τις ποικιλόμορφες ανάγκες, ανησυχίες και προβλήματα των πολιτών και των επιχειρήσεων. Αυτά τα αιτήματα καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων, που αφορούν όλες τις Γενικές Διευθύνσεις της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, αντανακλώντας την πολυδιάστατη φύση των αρμοδιοτήτων που έχει αναλάβει η Περιφέρεια.

Η ποικιλία των υποθέσεων που ανακύπτουν καθιστά το έργο του Συμπαραστάτη ιδιαίτερα απαιτητικό και σύνθετο, ενώ παράλληλα αναδεικνύει τη σημασία του θεσμού ως καταλύτη για τη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης και την υποστήριξη των πολιτών και των επιχειρηματιών.

Ακολουθούν ενδεικτικά παραδείγματα αιτημάτων από κάθε Γενική Διεύθυνση της Περιφέρειας, τα οποία καταδεικνύουν τη διαφορετικότητα των προκλήσεων που αντιμετωπίζει το Γραφείο:

### 1. Γενική Δ/ση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής

Η Γενική Διεύθυνση Αγροτικής Οικονομίας και Κτηνιατρικής έχει ως αποστολή την προώθηση της αγροτικής ανάπτυξης, τη διασφάλιση της υγείας των ζώων και την προστασία της αλυσίδας εφοδιασμού τροφίμων. Ένα από τα χαρακτηριστικά αιτήματα που υποβλήθηκαν αφορούσε καταγγελία σχετικά με την πώληση ληγμένων ζωοτροφών, γεγονός που θέτει σε κίνδυνο την υγεία των ζώων και ενδέχεται να έχει σοβαρές συνέπειες για τη ζωική παραγωγή. Ο καταγγέλλων διατύπωσε έντονες ανησυχίες για την παραβίαση των κανονισμών ασφαλείας στις ζωοτροφές, ενώ ζήτησε την άμεση παρέμβαση των αρμόδιων αρχών για τη διενέργεια ελέγχων στις αποθήκες και τις επιχειρήσεις πώλησης ζωοτροφών, ώστε να διασφαλιστεί η ποιότητα και η καταλληλότητα των προϊόντων που διατίθενται στην αγορά.

## **2. Γενική Δ/ση Ανάπτυξης και Περιβάλλοντος**

Η Γενική Διεύθυνση Ανάπτυξης και Περιβάλλοντος διαδραματίζει κομβικό ρόλο στη βιώσιμη ανάπτυξη και την προστασία του περιβάλλοντος. Τα αιτήματα που διαχειρίστηκε το Γραφείο αφορούσαν ζητήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης και τήρησης κανονισμών, αναδεικνύοντας την ανάγκη για εντατικούς ελέγχους και προληπτικές δράσεις. Ένα από τα πιο χαρακτηριστικά αιτήματα αφορούσε την προβληματική λειτουργία μονάδας βαφής επίπλων, με τον καταγγέλλοντα να υπογραμμίζει την επικινδυνότητα της διατήρησης αυτής της μονάδας σε λειτουργία εντός κατοικημένων περιοχών, λόγω των επικίνδυνων εκπομπών χημικών ουσιών και των πιθανών επιπτώσεων στην ποιότητα του αέρα και την υγεία των πολιτών. Η διακοπή της λειτουργίας της συγκεκριμένης μονάδας ζητήθηκε ως μέτρο προληπτικής προστασίας του περιβάλλοντος και της δημόσιας υγείας, ενώ παράλληλα υπογραμμίστηκε η ανάγκη για αυστηρούς ελέγχους και περιοδική παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τις περιβαλλοντικές διατάξεις. Επίσης το γραφείο έλαβε αρκετές αναφορές για πρατήρια καυσίμων, υπήρξαν καταγγελίες για παραβάσεις οι οποίες αφορούσαν την διάθεση νοθευμένων καυσίμων, καθώς και την προμήθεια μικρότερης ποσότητας καυσίμου από αυτήν που καταγράφεται στις αντλίες. Οι καταγγέλλοντες επισήμαναν την παρανομία και την αθέμιτη πρακτική αυτών των πρατηρίων, επισημαίνοντας την ανάγκη για ενδελεχείς ελέγχους και αυστηρές κυρώσεις προκειμένου να προστατευθούν οι καταναλωτές από ενδεχόμενη οικονομική απώλεια και να διασφαλιστεί η ποιότητα των καυσίμων που διατίθενται στην αγορά.

## **3. Γενική Δ/ση Δημόσιας Υγείας και Κοινωνικής Μέριμνας**

Η δημόσια υγεία και η κοινωνική μέριμνα αποτελούν πυλώνες της κοινωνικής συνοχής, με στόχο τη διασφάλιση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Ένα από τα αιτήματα που διαχειρίστηκε το Γραφείο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη αφορά την οχληρία από εξωτερική μονάδα κλιματισμού και τις σημαντικές επιπτώσεις αυτής της ηχορύπανσης στην καθημερινότητα των κατοίκων.

Συγκεκριμένα, ο ενδιαφερόμενος κατήγγειλε την έντονη και διαρκή ηχορύπανση που προκαλεί η λειτουργία της εξωτερικής μονάδας κλιματισμού,

η οποία βρίσκεται σε κτίριο κοντά σε κατοικίες. Σύμφωνα με την καταγγελία, η ηχορύπανση υπερβαίνει τα επιτρεπόμενα όρια, επηρεάζοντας αρνητικά την ηρεμία της γειτονιάς και υποβαθμίζοντας την ποιότητα ζωής των πολιτών.

Το πρόβλημα γίνεται πιο έντονο κατά τις νυχτερινές ώρες, όταν η ηχορύπανση ενδέχεται να επιδεινώνεται λόγω των χαμηλότερων επιπέδων περιβάλλοντος θορύβου. Οι κάτοικοι εκτίθενται σε συνεχείς ενοχλήσεις, οι οποίες, σύμφωνα με τη σχετική βιβλιογραφία, μπορεί να προκαλέσουν σοβαρές επιπτώσεις στην υγεία, όπως διαταραχές ύπνου, αυξημένο άγχος και μειωμένη συγκέντρωση.

#### **4. Γενική Δ/ση Εσωτερικής Οργάνωσης και Λειτουργίας**

Η διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και της ασφαλούς και αξιόπιστης μεταφοράς των πολιτών και μαθητών, αποτελεί βασική αρμοδιότητα αυτής της Διεύθυνσης. Τα αιτήματα που υποβλήθηκαν εστιάζουν σε ζητήματα ασφάλειας, αξιοπιστίας και ποιότητας εξυπηρέτησης, ενώ υπογραμμίζουν την ανάγκη για αυστηρότερη εποπτεία και βελτίωση των διαδικασιών.

Στο πλαίσιο αυτό, το Γραφείο Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης έλαβε καταγγελία σχετικά με τη μεταφορά μαθητών, η οποία αφορά την ανάρμοστη συμπεριφορά οδηγού σχολικού λεωφορείου. Η καταγγελία αναφέρεται σε περιστατικά επικίνδυνης και απρόσεκτης οδήγησης από τον εν λόγω οδηγό, τα οποία θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια των μαθητών. Οι γονείς και κηδεμόνες εξέφρασαν την ανησυχία τους και τόνισαν την ανάγκη αυστηρότερων ελέγχων, καθώς και την ενίσχυση των διαδικασιών πιστοποίησης των επαγγελματιών οδηγών σχολικών λεωφορείων.

Επιπλέον, κατατέθηκε αίτημα από τον Σύλλογο Παιδικών Σταθμών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας για τη χρήση της αίθουσας συνεδριάσεων της Περιφέρειας, προκειμένου να διεξάγονται οι τακτικές συνεδριάσεις του Συλλόγου. Το αίτημα αναδεικνύει την ανάγκη για τη διάθεση ενός κατάλληλου και επαγγελματικού χώρου που να εξυπηρετεί τις διοικητικές ανάγκες και λειτουργίες του Συλλόγου.

## 5. Γενική Δ/νση Μεταφορών & Επικοινωνιών

Η Γενική Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών έχει την ευθύνη για την ομαλή λειτουργία των μεταφορών, την αυστηρή συμμόρφωση με τους κανονισμούς και την προστασία των καταναλωτών. Τα αιτήματα που υποβλήθηκαν εστιάζουν σε ελέγχους νομιμότητας, ζητήματα επαγγελματικής δεοντολογίας και τη θωράκιση των θεσμικών μηχανισμών ασφαλείας.

Το Γραφείο Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης έλαβε αίτημα για τη διενέργεια ελέγχου νομιμότητας των εγκαταστάσεων και την πραγματοποίηση γενικού ελέγχου σε πρατήρια υγρών καυσίμων στην περιοχή της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Το αίτημα υποβάλλεται με σκοπό την επαλήθευση της συμμόρφωσης των εν λόγω πρατηρίων με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις και κανονισμούς που αφορούν την πώληση υγρών καυσίμων, την προστασία του περιβάλλοντος και την ασφάλεια των καταναλωτών.

Στο πλαίσιο του αιτήματος, ζητείται η διεξαγωγή λεπτομερούς ελέγχου στις πρακτικές των πρατηρίων, με στόχο τη διασφάλιση των προδιαγραφών ποιότητας καυσίμων, την ακρίβεια των μετρήσεων των αντλιών και την πιστοποίηση των απαιτούμενων αδειών για τη νόμιμη λειτουργία τους. Η καταγγελία αφορά την ανάγκη ενίσχυσης των ελέγχων για την αποτροπή φαινομένων παρανομίας, όπως η διάθεση νοθευμένων καυσίμων ή η παραποίηση των μετρητών.

Επίσης, ένα ιδιαίτερα σημαντικό αίτημα που κατατέθηκε αφορούσε καταγγελία για αναρμόδια και ανάρμοστη συμπεριφορά από οδηγό ταξί δημόσιας χρήσης. Η καταγγελία αναφέρεται σε περιστατικό κατά το οποίο ο οδηγός, κατά τη διάρκεια της μετακίνησης επιβατών, επέδειξε ακατάλληλη και προσβλητική συμπεριφορά, η οποία προκάλεσε αναστάτωση στους επιβάτες. Η εν λόγω συμπεριφορά παραβίασε τις βασικές αρχές δεοντολογίας και επαγγελματισμού που διέπουν τις υπηρεσίες δημόσιας συγκοινωνίας, προκαλώντας αίσθημα ανασφάλειας και δυσαρέσκειας στους πολίτες. Το περιστατικό υπογραμμίζει και καταδεικνύει την επιτακτική ανάγκη για αυστηρότερη επιτήρηση και τη λήψη πειθαρχικών μέτρων κατά των



επαγγελματιών οδηγών που παραβιάζουν τις υποχρεώσεις τους. Στόχος είναι η προστασία των επιβατών και η εξασφάλιση της ποιότητας των δημόσιων μεταφορών.

## **6. Γενική Δ/ση Προγραμματισμού και Υποδομών**

Η σωστή ανάπτυξη των υποδομών και ο αποτελεσματικός αστικός προγραμματισμός είναι θεμελιώδεις παράγοντες για την εξασφάλιση της δημόσιας ασφάλειας και της ποιότητας ζωής των πολιτών. Τα αιτήματα που έχουν υποβληθεί επικεντρώνονται στη βελτίωση της οδικής ασφάλειας, στην αποτελεσματική διαχείριση φυσικών κινδύνων και στην αναβάθμιση των δημόσιων χώρων, θέτοντας τις βάσεις για μια βιώσιμη και ισχυρή ανάπτυξη στην περιοχή.

Το Γραφείο Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης έλαβε σειρά αιτημάτων που αφορούν κρίσιμα ζητήματα υποδομών και αστικής ανάπτυξης στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας. Τα εν λόγω αιτήματα αναδεικνύουν την επιτακτική ανάγκη για άμεσες παρεμβάσεις, με στόχο τη βελτίωση της λειτουργικότητας και την ενίσχυση της ασφάλειας των δημόσιων χώρων.

Το πρώτο αίτημα αφορά την τοποθέτηση και ρύθμιση δύο νέων φωτεινών σηματοδοτών, οι οποίοι θα πρέπει να είναι εξοπλισμένοι με φωτοκύτταρα για την αυτόματη προσαρμογή τους στις μεταβαλλόμενες συνθήκες φωτισμού. Η συγκεκριμένη παρέμβαση αποσκοπεί στην εξασφάλιση της βέλτιστης ροής της κυκλοφορίας, ιδιαίτερα κατά τις νυχτερινές ώρες ή σε συνθήκες χαμηλής ορατότητας, με σκοπό τη μείωση του κινδύνου ατυχημάτων και την ενίσχυση της οδικής ασφάλειας.

Επίσης, άλλο ένα αίτημα που κατατέθηκε και διεκπεραιώθηκε άμεσα από την υπηρεσία μας αφορούσε για τον καθαρισμό εκτάσεων από κλαδιά, απορρίμματα και άλλα επικίνδυνα υλικά, ώστε να αποτραπούν κίνδυνοι για τη δημόσια υγεία και την ασφάλεια των πολιτών. Η συσσώρευση τέτοιων αποβλήτων σε δημόσιους χώρους μπορεί να προκαλέσει σοβαρές οχλήσεις και να οδηγήσει σε επικίνδυνες καταστάσεις, όπως η πρόκληση πυρκαγιών ή η υποβάθμιση του περιβάλλοντος.

Επιπλέον, υποβλήθηκαν αρκετά αιτήματα για τη διάνοιξη και αποκατάσταση λειτουργικότητας καναλιών, με προτεραιότητα την πρόληψη κινδύνων υπερχειλίσης, οι οποίοι μπορεί να προκληθούν από έντονες βροχοπτώσεις. Η υπερχειλίση αποτελεί σοβαρή απειλή, καθώς μπορεί να προκαλέσει πλημμύρες και να υποβαθμίσει σημαντικά τις υφιστάμενες υποδομές. Η αποκατάσταση της λειτουργικότητας των καναλιών θα συμβάλει στην αποτελεσματική διαχείριση των υδάτων και στην προστασία των περιοχών από καταστροφικές πλημμύρες.

Για το τέλος να αναφέρουμε πως μέσα στο απολογιστικό έτος καταγράφηκαν αρκετά αίτημα για κατασκευή νέων διαγραμμίσεων στους κεντρικούς δρόμους της περιοχής, προκειμένου να βελτιωθεί η οδική ασφάλεια και η ομαλότητα της κυκλοφορίας. Οι νέες διαγραμμίσεις θα συμβάλουν στην καλύτερη κατηγοριοποίηση των λωρίδων κυκλοφορίας και στην αποφυγή ατυχημάτων, διευκολύνοντας παράλληλα την οδήγηση, ειδικά σε περιοχές με αυξημένη κυκλοφοριακή ένταση.

Συνοψίζοντας όλα τα παραπάνω, η ανάλυση των αιτημάτων που διαχειρίστηκε το Γραφείο Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης αναδεικνύει την αδήριτη ανάγκη για συνεχή ενίσχυση των μηχανισμών ελέγχου, αποτελεσματικότερο συντονισμό των αρμόδιων υπηρεσιών και συστηματική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σε αυτό το πλαίσιο, η συνεργασία με τις Γενικές Διευθύνσεις της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας υπήρξε καθοριστική για την οικοδόμηση μιας δημόσιας διοίκησης που λειτουργεί αποτελεσματικά, με διαφάνεια και άμεση ανταπόκριση στις ανάγκες της κοινωνίας.

## B. Σχόλια για το Θεσμό

Ο θεσμός του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης, όπως αναλύεται στις Ετήσιες Εκθέσεις του Συμπαραστάτη των προηγούμενων ετών (2020-2023), ενσωματώνει τις βέλτιστες πρακτικές και κατευθυντήριες οδηγίες που παρέχονται από την Ευρωπαϊκή Ένωση για τη βελτίωση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας του θεσμού στα κράτη μέλη. Οι Εκθέσεις αυτές, οι οποίες είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα του Συμπαραστάτη, παρέχουν μια εμπειριστατωμένη ενημέρωση για τις πολιτικές και τις στρατηγικές που ακολουθούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ενώ αναδεικνύουν τη συνειδητοποίηση της αδήριτης ανάγκης για τη διασφάλιση της διαφάνειας και της δικαιοσύνης στις σχέσεις των πολιτών με τις δημόσιες διοικήσεις.

Η παρουσίαση του θεσμικού πλαισίου και της οργάνωσης του Γραφείου Συμπαραστάτη στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, όπως καταγράφεται στα Παραρτήματα I και II, αναδεικνύει την εξέλιξη και την ενσωμάτωσή του στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης της χώρας μας. Η θεσμική προσαρμογή και η οργανωτική δομή του Γραφείου αντανακλούν τη διαρκή προσαρμογή στις ανάγκες της κοινωνίας και την ανάγκη για αποτελεσματική υποστήριξη τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων. Η ιωβεια φύση του θεσμού, που παραμένει μια ακρογωνιαία παράμετρος της διοικητικής εξυπηρέτησης, αναδεικνύει την αδιάκοπη εξέλιξή του και τη σημασία του στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού στις δημόσιες υπηρεσίες.

Η λειτουργία του Συμπαραστάτη, με την εξαιρετική πρόβλεψη για την αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων και αιτημάτων, ενισχύεται από την πλήρη ενσωμάτωσή του στο ευρωπαϊκό δίκαιο και τη συνεχιζόμενη προσαρμογή στις καινοτόμες απαιτήσεις της σύγχρονης διοίκησης. Στην παρούσα έκθεση, αποδεικνύεται με σαφήνεια ότι η ενίσχυση του θεσμού δεν αποτελεί μόνο ανάγκη, αλλά και στρατηγική για τη συνεχιζόμενη βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πολίτες, με σκοπό τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου και διαφανούς συστήματος διοίκησης που ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις της κοινωνίας μας.

## Γ. Ενέργειες Προβολής και Δικτύωσης

### Συνάντηση με Αντιπεριφερειάρχες της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας

- **Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Σερρών**

Την Τετάρτη 10 Απριλίου 2024, ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης της Π.Κ.Μ., κ. Ντίνος Κούης, συναντήθηκε με τον Αντιπεριφερειάρχη Σερρών, κ. Παναγιώτη Σπυρόπουλο. Κατά τη συνάντηση, συζητήθηκαν η λειτουργία των υπηρεσιών της Π.Ε. Σερρών, τα κρίσιμα έργα για την προστασία των πολιτών, καθώς και οι τρόποι ενίσχυσης της συνεργασίας για την αποτελεσματική διαχείριση αιτημάτων. Ο κ. Κούης υπογράμμισε τη σημασία του θεσμού και δεσμεύθηκε για ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών, ευχαριστώντας τον κ. Σπυρόπουλο για τη θερμή υποδοχή και συνεργασία.

- **Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Κιλκίς**

Στις 23 Σεπτεμβρίου 2024, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης κ. Ντίνος Κούης επισκέφθηκε τον Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Κιλκίς, κ. Ανδρέα Βεργίδη, και παραβρέθηκε στα εγκαίνια της νέας Αίθουσας Πολλαπλών Χρήσεων στο Διοικητήριο Κιλκίς. Η εκδήλωση, παρουσία του Οικουμενικού Πατριάρχη κ.κ. Βαρθολομαίου και του Περιφερειάρχη Κ. Μακεδονίας κ. Απόστολου Τζιτζικώστα, συνοδεύτηκε από οικολογική ημερίδα με θέμα “Το όραμα μιας οικολογικής Μητρόπολης για τον 21ο αιώνα”. Ο κ. Κούης τόνισε τη σημασία των νέων υποδομών για την κοινωνική συνοχή και την ανάπτυξη, αναδεικνύοντας τον ρόλο της συνεργασίας μεταξύ κρατικών και εκκλησιαστικών αρχών για την ευημερία των πολιτών.

- **Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Πέλλας**

Στις 25 Σεπτεμβρίου 2024, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης κ. Ντίνος Κούης πραγματοποίησε εθιμοτυπική επίσκεψη στο γραφείο του Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Πέλλας, κ. Δάνη Τζαμτζή. Κατά τη συνάντησή

τους συζητήθηκαν θέματα βελτίωσης της εξυπηρέτησης των πολιτών, διαμεσολάβησης όπου απαιτείται, και στήριξης της επιχειρηματικότητας, στο πλαίσιο δράσεων για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Η συνεργασία τους αναμένεται να ενισχύσει τη νομιμότητα, την εμπιστοσύνη των πολιτών και την αποτελεσματικότητα των διοικητικών υπηρεσιών. Ο κ. Τζαμτζής υπογράμμισε τη σημασία της μείωσης της γραφειοκρατίας, της αξιοποίησης νέων τεχνολογιών και της επιτάχυνσης των διαδικασιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

- **Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Χαλκιδικής**

Στις 29 Οκτωβρίου 2024, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης κ. Ντίνος Κούης επισκέφθηκε την Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Χαλκιδικής, κα Κατερίνα Ζωγράφου, στον Πολύγυρο. Η συνάντηση επικεντρώθηκε στην ενίσχυση της εξυπηρέτησης των πολιτών, την απλοποίηση διαδικασιών, και την άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα και παράπονα. Συζητήθηκαν επίσης πρωτοβουλίες για τη στήριξη της τοπικής επιχειρηματικότητας και του τουρισμού, καθώς και μηχανισμοί επίλυσης διαφορών, με στόχο τη διαφάνεια και τη βιώσιμη ανάπτυξη. Οι κοινές δράσεις στοχεύουν στην ενίσχυση της ποιότητας ζωής και στην ανάδειξη της Χαλκιδικής ως κορυφαίου τουριστικού και επενδυτικού προορισμού.

- **Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Πιερίας**

Στις 5 Νοεμβρίου 2024, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης κ. Ντίνος Κούης επισκέφθηκε την Αντιπεριφερειάρχη Π.Ε. Πιερίας, κα Σοφία Μαυρίδου, στο Διοικητήριο της Πιερίας. Συζητήθηκαν θέματα ενίσχυσης της τοπικής ανάπτυξης, της επιχειρηματικότητας και της ευημερίας των πολιτών. Η κα Μαυρίδου τόνισε τη σημασία της συνεργασίας με τον θεσμό του Συμπαραστάτη για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής στην περιοχή.

## Συνεργασία – Συνάντηση με άλλους Περιφερειακούς Συμπαραστάτες.

- **Περιφερειακός Συμπαραστάτης Βορείου Αιγαίου**

Στις 11 Νοεμβρίου 2024, πραγματοποιήθηκε συνάντηση μεταξύ του Περιφερειακού Συμπαραστάτη Κεντρικής Μακεδονίας, κ. Ντίνου Κούη, και του Συμπαραστάτη Βορείου Αιγαίου, κ. Μιχάλη Ταμβακέλλη, με στόχο την ανταλλαγή τεχνογνωσίας. Συζητήθηκε η λειτουργία της ψηφιακής πλατφόρμας διαχείρισης αιτημάτων, που προάγει τη διαφάνεια και την αποτελεσματική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Η συνεργασία στοχεύει στην ανταλλαγή καλών πρακτικών και την ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, συμβάλλοντας στη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού μέσω νέων τεχνολογιών.

- **Περιφερειακός Συμπαραστάτης Δυτικής Ελλάδας**

Στις 15 Νοεμβρίου 2024, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης Δυτικής Ελλάδας, κ. Γεώργιος Τελώνης, επισκέφθηκε το γραφείο του Συμπαραστάτη Κεντρικής Μακεδονίας, κ. Ντίνου Κούη. Συζητήθηκαν οι προκλήσεις και οι βέλτιστες πρακτικές για τη διαχείριση αιτημάτων πολιτών και επιχειρήσεων, με στόχο την ενίσχυση της διαφάνειας, της κοινωνικής συνοχής και της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Τονίστηκε η ανάγκη ενδυνάμωσης του θεσμού σε εθνικό επίπεδο, ενώ επιβεβαιώθηκε η δέσμευση για συνεχή βελτίωση και καινοτομία στη δημόσια διοίκηση.

## Συνεργασία με Δημάρχους της Περιφέρειας

- **Δήμο Κορδελιού Ευόσμου**

Στις 14 Φεβρουαρίου 2024, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης της Π.Κ.Μ., κ. Ντίνος Κούης, επισκέφθηκε το Δημαρχείο Κορδελιού Ευόσμου και συναντήθηκε με το Δήμαρχο κ. Λευτέρη Αλεξανδρίδη, παρουσία των Αντιδημάρχων Καθαριότητας και Αθλητισμού. Συζητήθηκαν αιτήματα πολιτών για τη δημιουργία χώρων πρασίνου, παιδικών χαρών, ειδικών ραμπών ΑμεΑ, και γηπέδων καλλισθениκής γυμναστικής, καθώς και η αξιοποίηση προγραμμάτων ΕΣΠΑ για την αναβάθμιση υποδομών. Συμφωνήθηκε η ανάπτυξη συνεργασιών για την αντιμετώπιση ζητημάτων Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ενώ εξετάστηκε το ενδεχόμενο ίδρυσης Δημοτικού Συμπαραστάτη.

- **Δήμο Παύλου Μελά**

Στις 5 Απριλίου 2024, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης της Π.Κ.Μ., κ. Ντίνος Κούης, συναντήθηκε με το Δήμαρχο Παύλου Μελά, κ. Δημήτριο Ασλανίδη, και τη Συμπαραστάτρια του Δημότη, κ. Αργυρώ Μούντζελου. Συζητήθηκαν αιτήματα πολιτών της περιοχής, η ανάγκη συνεργασίας Περιφέρειας και Δήμου, καθώς και θέματα ευρύτερου κοινωνικού ενδιαφέροντος, όπως η διαμόρφωση του Μητροπολιτικού Πάρκου Παύλου Μελά και η αξιοποίηση του πρώην Στρατοπέδου Καρατάσου. Ο Δήμαρχος δεσμεύτηκε να συμβάλλει στην επίλυση των προβλημάτων και στην αξιοποίηση των προτάσεων που συζητήθηκαν.

- **Δήμο Λαγκαδά**

Στις 8 Απριλίου 2024, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης της Π.Κ.Μ., κ. Ντίνος Κούης, επισκέφθηκε τη Δήμαρχο Λαγκαδά, κα Ελπινίκη Ανδρεάδου, και στελέχη του Δήμου. Στη συνάντηση συζητήθηκαν θέματα όπως η διαχείριση του πρασίνου, η καθαριότητα και η αναβάθμιση του αστικού περιβάλλοντος. Ιδιαίτερη μνεία έγινε στην αναδιοργάνωση της καθαριότητας και τις βελτιώσεις στις στάσεις του ΟΑΣΘ. Ο κ. Κούης επισήμανε την ανάγκη αναβάθμισης των ιαματικών

λουτρών Λαγκαδά, ενώ η Δήμαρχος ενημέρωσε για τις προσπάθειες διάσωσης και αξιοποίησης των λουτρών.

- **Δήμο Ωραιοκάστρου**

Στις 3 Ιουνίου 2024, πραγματοποιήθηκε εθιμοτυπική συνάντηση του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης, κ. Ντίνου Κούη, με τον Δήμαρχο Ωραιοκάστρου, κ. Παντελή Τσακίρη, και τον νέο Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, κ. Κωνσταντίνο Τζίκα. Στη συνάντηση συζητήθηκαν θέματα βελτίωσης της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και προτάσεις για την ενίσχυση της διαφάνειας και λογοδοσίας στη δημοτική διοίκηση. Ο κ. Κούης τόνισε τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ των θεσμών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

- **Δήμο Βόλβης**

Συνάντηση πραγματοποιήθηκε μεταξύ του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης Π.Κ.Μ., κ. Ντίνου Κούη, και του Δημάρχου Βόλβης, κ. Λιάμα Διαμαντή, στο Γραφείο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη. Στη συνάντηση συζητήθηκαν θέματα που αφορούν τους πολίτες του Δήμου Βόλβης, με προγραμματισμένη συνάντηση στο Δημαρχείο για πιο αναλυτική συζήτηση και λήψη μέτρων. Η συνεργασία των δύο πλευρών αναμένεται να φέρει θετικά αποτελέσματα για την τοπική κοινωνία.

- **Δήμο Δέλτα**

Συνάντηση πραγματοποιήθηκε την Πέμπτη 13 Ιουνίου 2024, μεταξύ της Δημάρχου Δέλτα, κας Μπισμπινά Γερακίνας, και του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης Π.Κ.Μ., κ. Ντίνου Κούη. Στη συνάντηση συζητήθηκαν θέματα τοπικής ανάπτυξης, υποστήριξης επιχειρήσεων, αθλητικών υποδομών και καταπολέμησης των κουνουπιών. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην ανάπτυξη διαύλου επικοινωνίας μεταξύ των Ανεξάρτητων Αρχών για καλύτερη πληροφόρηση. Η Δήμαρχος δεσμεύτηκε για αμοιβαία συνεργασία, με



στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των δημοτών και επιχειρήσεων του Δήμου Δέλτα.

- **Δήμο Θεσσαλονίκης**

Συνάντηση πραγματοποιήθηκε την Τετάρτη 19 Ιουνίου 2024, μεταξύ του Περιφερειακού Συμπαραστάτη, κ. Ντίνου Κούη, και της Συμπαραστάτριας του Δήμου Θεσσαλονίκης, κας Πολυξένης Δρίτσα. Η συζήτηση επικεντρώθηκε σε δύο βασικά θέματα: την ανάγκη διάνοιξης ποδηλατόδρομου στη Λεωφόρο Νίκης για ασφαλή μετακίνηση και βελτίωση της κυκλοφοριακής ροής, καθώς και τη δημιουργία ραμπών ΑΜΕΑ στο λιμάνι, για την εξασφάλιση προσβασιμότητας. Οι δύο Συμπαραστάτες δεσμεύτηκαν για συνεργασία και προώθηση των αναγκαίων παρεμβάσεων στις αρμόδιες αρχές.

- **Δήμο Θερμαϊκού**

Ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης, κ. Ντίνος Κούης, πραγματοποίησε την Τετάρτη 24 Οκτωβρίου 2024 εθιμοτυπική συνάντηση γνωριμίας με τον Δήμαρχο Θερμαϊκού, κ. Θεόδωρο Τζέκο. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης, εξετάστηκαν σημαντικά ζητήματα που αφορούν την ενίσχυση της εξυπηρέτησης των πολιτών, τη βελτίωση της επιχειρηματικής δραστηριότητας και την αναβάθμιση των τοπικών υπηρεσιών του Δήμου. Οι δύο πλευρές συμφώνησαν για τη σημασία της στενής συνεργασίας, με στόχο την άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση των προκλήσεων, καθώς και την εφαρμογή λύσεων που θα συμβάλλουν στην περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών της περιοχής.

- **Δήμο Βισαλτίας.**

Ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης, κ. Ντίνος Κούης, πραγματοποίησε την Τρίτη 12 Νοεμβρίου 2024, επίσημη επίσκεψη στη Δήμαρχο Βισαλτίας, κ. Βάνα Πλιάκου, όπου συζητήθηκαν στρατηγικές πρωτοβουλίες και δράσεις της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας για την ενίσχυση της στήριξης των πολιτών και την ενθάρρυνση της

τοπικής επιχειρηματικότητας. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης, οι συνομιλίες επικεντρώθηκαν στη σημασία της ενίσχυσης της διαφάνειας, της άμεσης και αποτελεσματικής επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και διοίκησης, καθώς και στην επίλυση των υφιστάμενων προβλημάτων της τοπικής κοινωνίας. Η Δήμαρχος Βισαλτίας, κ. Πλιάκου, μαζί με τον Αντιδήμαρχο, κ. Ιωάννη Κουλτσιάκη, εξήραν τη συνεργασία με την Περιφέρεια, υπογραμμίζοντας τη σημασία των κοινών δράσεων για την προώθηση της τοπικής ανάπτυξης και της βιωσιμότητας της περιοχής. Στο τέλος της συνάντησης, συμφωνήθηκε η συνέχιση και ενίσχυση της συνεργασίας για την περαιτέρω βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών της Βισαλτίας.

- **Δήμο Πυλαίας – Χορτιάτη**

Στις 5 Δεκεμβρίου 2024, ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης, κ. Ντίνος Κούης, πραγματοποίησε επίσημη επίσκεψη στον Δήμο Πυλαίας – Χορτιάτη, με στόχο την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ θεσμών και τοπικής αυτοδιοίκησης. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης με τον Δήμαρχο κ. Ιγνάτιο Καϊτεζίδη, τη Δημοτική Συμπαραστάτρια κ. Σοφία Παπαδοπούλου και άλλους ανώτερους δημοτικούς αξιωματούχους, συζητήθηκαν οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, καθώς και η βελτίωση των υπηρεσιών του Δήμου. Ο κ. Κούης υπογράμμισε τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ των θεσμών για την επίλυση προβλημάτων και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών, επισημαίνοντας τον ρόλο του Συμπαραστάτη ως γέφυρα μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και τοπικής αυτοδιοίκησης. Η συνάντηση ολοκληρώθηκε με δημιουργικό διάλογο και προτάσεις για νέες δράσεις και πρωτοβουλίες.

## Συνεργασία με Φορείς

- **Συνάντηση με τον ΟΑΣΘ για τη Βελτίωση της Πρόσβασης στο Νέο Κτήριο της Περιφέρειας**

Ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης, κ. Ντίνος Κούης, συναντήθηκε με τον Πρόεδρο και Διευθύνων Σύμβουλο του ΟΑΣΘ, κ. Κωνσταντίνο Ταγγίδη, και τον Διευθυντή Κίνησης, κ. Συμεών Παπαδόπουλο, για να συζητήσουν τη βελτίωση της πρόσβασης των πολιτών και εργαζομένων στο νέο κτήριο της Περιφέρειας, επί της οδού 26ης Οκτωβρίου. Στη συνάντηση, η οποία πραγματοποιήθηκε σε θετικό κλίμα, συμφωνήθηκε η ενίσχυση των γραμμών και η αύξηση της συχνότητας των δρομολογίων στην περιοχή, ενώ προτάθηκε και η εφαρμογή τηλεματικής στις στάσεις. Ο κ. Κούης υπογράμμισε ότι στόχος είναι η ανακούφιση των πολιτών από την κυκλοφοριακή συμφόρηση, προκειμένου να βελτιωθεί η καθημερινότητά τους και να ενισχυθεί η εξυπηρέτηση.

- **Συνάντηση με τον ΟΣΕΘ για την Επίλυση Ζητημάτων Συγκοινωνίας στη Θεσσαλονίκη**

Την Τετάρτη 24 Ιανουαρίου 2024, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης, κ. Ντίνος Κούης, επισκέφθηκε τον Οργανισμό Συγκοινωνιακού Έργου Θεσσαλονίκης (ΟΣΕΘ), όπου συναντήθηκε με τον Πρόεδρο κ. Γιάννη Καλογερούδη και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο κ. Γιάννη Τόσκα. Στη συνάντηση παρευρέθηκαν επίσης η κα Λίνα Φιλιππιάδου, ο Πρόεδρος του Συλλόγου Εργαζομένων κ. Δημήτριος Βαζούρας, ο Γενικός Γραμματέας κ. Ιωάννης Παπαιωάννου και ο Πρόεδρος του Τοπικού Τμήματος κ. Γαβριήλ Χατζημέντωρ.

Ο κ. Κούης εξέφρασε τις ανησυχίες των πολιτών για τη συμφόρηση στους δρόμους της Θεσσαλονίκης και τη δυσκολία μετακίνησης. Ο κ. Καλογερούδης δεσμεύτηκε για την επίλυση του ζητήματος, επισημαίνοντας την προσθήκη νέων δρομολογίων, με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης πολιτών και εργαζομένων. Η συνάντηση

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟΥ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ 2025

ολοκληρώθηκε με την ευχή για την επιτυχή υλοποίηση των προτεινόμενων δράσεων.

- **Συνάντηση με τον Σύλλογο Οικογενειών για την Ψυχική Υγεία Θεσσαλονίκης**

Την Τετάρτη 22 Φεβρουαρίου 2024, ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης, κ. Ντίνος Κούης, συναντήθηκε με την Πρόεδρο του Συλλόγου Οικογενειών για την Ψυχική Υγεία Θεσσαλονίκης (Σ.Ο.Ψ.Υ.), κα Ελένη Καπασακάλη, για να ενημερωθεί σχετικά με την πρόληψη, την κατανόηση και την καταπολέμηση του στίγματος γύρω από τις ψυχικές διαταραχές. Αντικείμενο της συζήτησης αποτέλεσαν οι ανάγκες ψυχολογικής υποστήριξης, ιδιαίτερα για ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες. Η κα Καπασακάλη ενημέρωσε τον κ. Κούη για τις υπάρχουσες και νέες ψυχιατρικές δομές στην πόλη, καθώς και για την ανάγκη άμεσης παρέμβασης στην ψυχική υγεία. Ο κ. Κούης εξέφρασε τα συγχαρητήρια του για το έργο του Συλλόγου, επισημαίνοντας την σημασία της ευαισθητοποίησης και της έγκαιρης υποστήριξης των πολιτών στον τομέα της ψυχικής υγείας.

- **Δωρεά Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στο Ειδικό Εργαστήριο Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης Κορδελιού**

Την Τετάρτη 24 Απριλίου 2024, ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης της Π.Κ.Μ., κ. Ντίνος Κούης, επισκέφθηκε το Ειδικό Εργαστήριο Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης Κορδελιού, όπου προχώρησε στη δωρεά δύο ηλεκτρονικών υπολογιστών προς τη σχολική κοινότητα. Η κίνηση αυτή εκφράζει την αλληλεγγύη και τη δέσμευση για την ενίσχυση της πρόσβασης στην τεχνολογία, η οποία αποτελεί ζωτικό εργαλείο για την ενσωμάτωση και ανεξαρτησία των μαθητών. Η δωρεά πραγματοποιήθηκε κατόπιν αιτήματος της καθηγήτριας κας Γκουτμή Κατερίνας, με τη στήριξη της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας και των υπαλλήλων της Διεύθυνσης Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ο κ. Κούης δεσμεύτηκε να συνεχίσει να προσφέρει πόρους και ευκαιρίες για την ανάπτυξη της κοινωνικής

ευθύνης, στοχεύοντας σε έναν πιο δίκαιο και προσβάσιμο κόσμο για όλους.

- **Ευχαριστήρια Επίσκεψη από το Σύλλογο Εργαζομένων της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας**

Στις 22 Μαΐου 2024, τα μέλη του Συλλόγου Εργαζομένων και Υπαλλήλων της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας επισκέφθηκαν το Γραφείο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη, κ. Ντίνου Κούη, για να εκφράσουν τις ευχαριστίες τους για την επιτυχημένη παρέμβασή του στη τροποποίηση της λεωφορειακής γραμμής Νο 45Υ. Η εν λόγω τροποποίηση είχε σημαντική επίδραση στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των υπαλλήλων, μειώνοντας τους χρόνους αναμονής και ενισχύοντας την άνεση και ασφάλεια των επιβατών. Στη συνέχεια, τα μέλη του Συλλόγου ευχήθηκαν στον κ. Κούη για την ονομαστική του εορτή, εκφράζοντας την επιθυμία για υγεία και συνεχιζόμενη επιτυχία στο έργο του. Ο κ. Κούης ευχαρίστησε για την επίσκεψη και εξέφρασε τη δέσμευσή του να συνεχίσει να εργάζεται με ζήλο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, ενισχύοντας παράλληλα τη συνεργασία με τους φορείς της περιοχής.

- **Συμμετοχή στην Ολοήμερη Εκδήλωση Λαϊκών Αγορών**

Στις 23 Μαΐου 2024, ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης Π.Κ.Μ., κ. Ντίνος Κούης, συμμετείχε στην ολοήμερη «Εκδήλωση Λαϊκών Αγορών» στην πλατεία Αριστοτέλους, που διοργάνωσε η Ομοσπονδία Σωματείων Επαγγελματιών Παραγωγών Πωλητών Λαϊκών Αγορών Μακεδονίας – Θεσσαλίας – Θράκης, με αφορμή τα 95 χρόνια λειτουργίας των λαϊκών αγορών. Η εκδήλωση, που τελέστηκε υπό την αιγίδα της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, αναδείχθηκε ως πρωτοβουλία για την προώθηση της υγιεινής διατροφής και της κοινωνικής συνοχής. Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, ο κ. Κούης είχε την ευκαιρία να συνομιλήσει με παραγωγούς, πωλητές και πολίτες, ενώ υπογράμμισε τη σημασία της στήριξης των τοπικών παραγωγών και ενίσχυσης της τοπικής οικονομίας. Επιπλέον, μοίρασε μπάλες του Άρη

στα παιδιά, προωθώντας τη συμμετοχή τους σε αθλητικές δραστηριότητες και τονίζοντας τη σημασία της υγιεινής ζωής. Ο κ. Κούης επεσήμανε ότι τέτοιες εκδηλώσεις ενισχύουν την κοινωνική συνοχή και συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

- **Συνάντηση με τον Αντιπρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κ. Μαργαρίτη Σχοινά**

Στις 25 Μαΐου 2024, πραγματοποιήθηκε συνάντηση μεταξύ του Αντιπροέδρου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κ. Μαργαρίτη Σχοινά, και του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης Π.Κ.Μ., κ. Ντίνου Κούη. Η συνάντηση επικεντρώθηκε στη συνεργασία σε θέματα που αφορούν την προστασία των πολιτών και την υποστήριξη των επιχειρήσεων σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Συζητήθηκαν κρίσιμα ζητήματα, όπως η ενίσχυση των δικαιωμάτων των πολιτών, η υποστήριξη των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, η προώθηση της καινοτομίας και της ψηφιακής μετάβασης, καθώς και η ενίσχυση της δημόσιας διοίκησης. Ειδική έμφαση δόθηκε στις ευρωπαϊκές πολιτικές, τα διαθέσιμα χρηματοδοτικά εργαλεία και την ανταλλαγή καλών πρακτικών για την ενίσχυση της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής. Η συνάντηση αποτέλεσε θεμέλιο για την περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας και του διαλόγου μεταξύ των θεσμικών οργάνων της ΕΕ και των εθνικών φορέων.

- **Συνάντηση με τον Πρόεδρο του ΦΟΔΣΑ Κεντρικής Μακεδονίας, κ. Μιχάλη Γεράνη**

Στις 31 Μαΐου 2024, ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης Π.Κ.Μ., κ. Ντίνος Κούης, επισκέφθηκε τον Πρόεδρο του Φορέα Διαχείρισης Στερεών Αποβλήτων Κεντρικής Μακεδονίας, κ. Μιχάλη Γεράνη, σε εγκάρδιο κλίμα. Κατά τη συνάντηση, ο κ. Γεράνης ενημέρωσε τον κ. Κούη για τα μεγάλα έργα διαχείρισης απορριμμάτων στην περιοχή, όπως οι μονάδες Ανακύκλωσης και Ανάκτησης στη Μαυροράχη και στον Άγιο Αντώνιο, και το νέο πρόγραμμα συλλογής οργανικών αποβλήτων μέσω του ΚΑΦΕ ΚΑΔΟΥ. Επιπλέον,

συζητήθηκε ο στόχος μείωσης της ταφής απορριμμάτων από 80% σε 10% μέχρι το 2030, καθώς και η πρόταση για τη δημιουργία μονάδας καύσης στην Κοζάνη, στο πλαίσιο της «Ενεργειακής Εγνατίας Διαχείρισης Στερεών Αποβλήτων». Ο κ. Κούης επανέλαβε τη δέσμευσή του για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και τη συνεργασία για την προστασία του περιβάλλοντος στην Κεντρική Μακεδονία.

- **Συνάντηση Υφυπουργού Μακεδονίας-Θράκης με τον Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης Π.Κ.Μ.**

Στις 5 Ιουλίου 2024, ο Υφυπουργός Μακεδονίας-Θράκης, κ. Κωνσταντίνος Γκιουλέκας, συναντήθηκε με τον Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης Π.Κ.Μ., κ. Ντίνο Κούη, στο Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης, στη Θεσσαλονίκη. Ο κ. Κούης συνεχάρη τον κ. Γκιουλέκα για τα νέα του καθήκοντα και εξέφρασε την πεποίθηση για μια καρποφόρα συνεργασία προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στη συνάντηση, συζητήθηκαν τα προβλήματα και οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις της περιοχής, με έμφαση στην ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και τη βελτίωση των υπηρεσιών. Ο κ. Κούης παρουσίασε τις προτάσεις του για διαρκή συνεργασία με την κεντρική διοίκηση, ενώ οι δύο πλευρές δεσμεύτηκαν για συνεχιζόμενη συνεργασία, με στόχο τη βελτίωση της καθημερινότητας και την ενίσχυση της τοπικής ανάπτυξης.

- **Συνάντηση Συμπαραστάτη Πολίτη και Επιχείρησης με INKA**

Στις 12 Σεπτεμβρίου 2024, ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης Π.Κ.Μ., κ. Ντίνος Κούης, συναντήθηκε με τον πρόεδρο του INKA, κ. Νικόλαο Μήττα, και τον αντιπρόεδρο, κ. Κωνσταντίνο Παμπουκίδη, για να συζητήσουν θέματα προστασίας των καταναλωτών και προάσπισης των δικαιωμάτων τους. Η συνάντηση επικεντρώθηκε στην ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των δύο φορέων, με στόχο την καλύτερη υποστήριξη των πολιτών και επιχειρήσεων, ιδίως στον τομέα των καταναλωτικών δικαιωμάτων. Οι συμμετέχοντες συμφώνησαν στη δέσμευση για συνεχιζόμενη

συνεργασία, ενισχύοντας την προστασία των καταναλωτών σε ένα διαρκώς εξελισσόμενο κοινωνικό και οικονομικό τοπίο.

- **Συμμετοχή του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης στο Συνέδριο FOSSCOMM 2024**

Το συνέδριο FOSSCOMM 2024, που πραγματοποιήθηκε στις 10 Νοεμβρίου στη Θεσσαλονίκη, αποτέλεσε έναν σημαντικό θεσμό για την αυτοδιοίκηση, την τεχνολογία και το Ελεύθερο Λογισμικό. Ο κ. Ντίνος Κούης συμμετείχε στην παρουσίαση του Παρατηρητηρίου [symparastatis.gr](http://symparastatis.gr), που προάγει την Ανοιχτή Διακυβέρνηση και την ενίσχυση της διαφάνειας μέσω λογισμικού ανοικτού κώδικα. Σκοπός του είναι να βελτιώσει τις υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις μέσω καινοτόμων λύσεων. Το συνέδριο τίμησαν με την παρουσία τους σημαντικοί εκπρόσωποι της τοπικής αυτοδιοίκησης, ενισχύοντας τη συνεργασία με την τεχνολογική κοινότητα για την προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης και της διαφάνειας.



## Μέσα μαζικής ενημέρωσης:

- **Συνέντευξη του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας κ. Ντίνου Κούη στην Karfitsa.gr**

Ο Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, κ. Ντίνος Κούης, παραχώρησε μια εκτενή συνέντευξη στην Karfitsa.gr, όπου συζήτησε τα ποικίλα και συχνά ασυνήθιστα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες της περιοχής. Από καθημερινές δυσκολίες μέχρι πιο σύνθετα ζητήματα που απαιτούν άμεσες λύσεις, η συνέντευξη προσέφερε μια εις βάθος ανάλυση των προκλήσεων που καλείται να επιλύσει η Περιφέρεια.

Διαβάστε ολόκληρη τη συνέντευξη εδώ: [<https://www.karfitsa.gr/.../ta-perierga-provlimata-pou.../>]

- **Αύξηση Απήχησης στα Κοινωνικά Δίκτυα**

Στο πλαίσιο των στρατηγικών πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της επικοινωνίας και της αναγνωρισιμότητας του θεσμού, επικεντρωθήκαμε στην αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων ως έναν από τους βασικούς μοχλούς επικοινωνίας με τους πολίτες. Με τη στόχευση να διευρύνουμε την αλληλεπίδραση και να ενισχύσουμε τη διαφάνεια, καταφέραμε να πετύχουμε σημαντική αύξηση στην απήχησή μας, με τους ακολούθους μας στο Facebook να αυξάνονται από 100 σε 2.300. Αυτό το αποτέλεσμα αντικατοπτρίζει την αυξανόμενη εμπιστοσύνη των πολιτών στον θεσμό και την ικανότητά μας να ανταποκριθούμε στις ανάγκες τους με άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.Θεσμικό Πλαίσιο του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης

Ο θεσμός του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης αποτελεί έναν σύγχρονο και στρατηγικά σημαντικό πυλώνα διαμεσολάβησης στη δημόσια διοίκηση, εστιάζοντας στην καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και στην προάσπιση της νομιμότητας. Ο θεσμός αυτός, εισαγόμενος στην Ελλάδα μέσω του προγράμματος «Καλλικράτης» (Ν. 3852/2010, άρθρο 179), αποτελεί την εθνική εφαρμογή μιας ευρωπαϊκής τάσης, η οποία αναπτύχθηκε από τη δεκαετία του 1970, με στόχο τη θεσμοθέτηση διαμεσολαβητών σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η επικαιροποίηση και ενίσχυση του θεσμού πραγματοποιήθηκε με τον Ν. 4623/2019, ο οποίος καθορίζει με σαφήνεια τον ρόλο και τις αρμοδιότητες του Περιφερειακού Συμπαραστάτη. Βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης έχει την υποχρέωση να δέχεται καταγγελίες πολιτών και επιχειρήσεων για φαινόμενα κακοδιοίκησης στις υπηρεσίες της Περιφέρειας, των νομικών της προσώπων και των επιχειρήσεών της. Στο πλαίσιο αυτό, αναλαμβάνει τον ρόλο του διαμεσολαβητή, προωθώντας την εξεύρεση λύσεων σε προβλήματα που ανακύπτουν, με βασική αρχή την ανταπόκριση εντός τριάντα (30) ημερών, είτε εγγράφως είτε ηλεκτρονικά.

- Τον **Ν. 2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας)**, ο οποίος διέπει τις διαδικασίες και τις αρχές λειτουργίας των δημόσιων διοικητικών υπηρεσιών.
- Τον **Ν. 3979/2011 (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση)**, που στοχεύει στη βελτίωση της αποδοτικότητας και της πρόσβασης των πολιτών στις διοικητικές υπηρεσίες μέσω τεχνολογικών μέσων.
- Τον **Ν. 2472/1997**, που αφορά την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εξασφαλίζοντας την τήρηση των αρχών εμπιστευτικότητας και νομιμότητας στην επεξεργασία των δεδομένων που υποβάλλονται.

Η διαρκής εναρμόνιση του θεσμού με τις εξελίξεις σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεί κεντρικό άξονα της λειτουργίας του. Για την πληρέστερη κατανόηση του ρόλου και των επιτευγμάτων του Περιφερειακού Συμπαραστάτη, ενδιαφερόμενοι μπορούν να ανατρέξουν στις προηγούμενες ετήσιες εκθέσεις (2020-2023), καθώς και στις ιστοσελίδες του Συνηγόρου του Πολίτη και του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή.

Ο θεσμός του Περιφερειακού Συμπαραστάτη συνεχίζει να αναδεικνύεται ως βασικός μοχλός ενίσχυσης της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τη διοίκηση και βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών, παρέχοντας πολύτιμη συμβολή στη λειτουργία της περιφερειακής αυτοδιοίκησης.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II. Έδρα και Υποστήριξη του Γραφείου Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης

Το Γραφείο του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης βρίσκεται στον 4ο όροφο του κτιρίου Διοίκησης της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, το οποίο εδρεύει στην οδό 26ης Οκτωβρίου, αριθμός 64, στη Θεσσαλονίκη. Η εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία του Γραφείου υποστηρίζεται από την έμπειρη γραμματεία, τη Νομική Υπηρεσία καθώς και από το σύνολο των υπηρεσιών της Περιφερειακής Διοίκησης. Αυτή η ολοκληρωμένη υποστήριξη εξασφαλίζει τη γρήγορη και αποτελεσματική διεκπεραίωση των υποθέσεων, διασφαλίζοντας παράλληλα την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το Γραφείο λειτουργεί σε απόλυτα ψηφιακό περιβάλλον, πλήρως προσαρμοσμένο στις απαιτήσεις της σύγχρονης διοίκησης, εξασφαλίζοντας την αδιάλειπτη λειτουργία του ακόμα και σε συνθήκες που απαιτούν ευελιξία και ταχύτητα. Η αξιοποίηση των τεχνολογικών υποδομών επιτρέπει την άμεση και αποδοτική εξυπηρέτηση, ενώ παράλληλα ενισχύει τη διαφάνεια και την προσβασιμότητα των υπηρεσιών.

Μέσω της επίσημης ιστοσελίδας του Γραφείου, **[symparastatis.pkm.gov.gr](http://symparastatis.pkm.gov.gr)**, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να βρουν εμπειριστατωμένες πληροφορίες για τη λειτουργία του θεσμού, καθώς και σαφείς και κατανοητές οδηγίες για την υποβολή αιτημάτων.

Οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν τα αιτήματά τους μέσω διαφόρων καναλιών επικοινωνίας, διευκολύνοντας έτσι την προσβασιμότητα και την άμεση εξυπηρέτηση:

- Μέσω ειδικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας.
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας.
- Με φυσική επίσκεψη στο Γραφείο.

Επιπλέον, το Γραφείο διατηρεί ενεργή παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα, επιτρέποντας στους πολίτες να επικοινωνούν άμεσα και να παρακολουθούν

τη δραστηριότητά του. Η επίσημη σελίδα του Γραφείου στο Facebook είναι διαθέσιμη μέσω του συνδέσμου: **Περιφερειακός Συμπαραστάτης ΠΚΜ**.

Με τη συνεχιζόμενη αξιοποίηση και αναβάθμιση των τεχνολογικών υποδομών, το Γραφείο του Συμπαραστάτη διασφαλίζει τη συνεχιζόμενη ενημέρωση των πολιτών, την άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα και την αποτελεσματική διευκόλυνση της διαδικασίας υποβολής τους. Η διαφάνεια, η αξιοπιστία και η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών του Γραφείου εδραιώνουν την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τη διοίκηση και ενισχύουν τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, προάγοντας την κοινωνική δικαιοσύνη και την εξυπηρέτηση των συμφερόντων των πολιτών και των επιχειρήσεων της Περιφέρειας.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III.Ενδεικτικός Κατάλογος Υποβληθέντων Αιτημάτων

Το Γραφείο του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης λαμβάνει και διαχειρίζεται ποικίλα αιτήματα, τα οποία αντικατοπτρίζουν τις ανάγκες, τις ανησυχίες και τα προβλήματα των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Ενδεικτικά, ορισμένα από τα θέματα που υποβλήθηκαν περιλαμβάνουν:

- **Ζητήματα Δημόσιων Υποδομών:**
  - Αιτήματα για τη βελτίωση οδικού δικτύου, συμπεριλαμβανομένης της τοποθέτησης φωτεινών σηματοδοτών και μέτρων οδικής ασφάλειας.
- **Περιβαλλοντικές Ανησυχίες:**
  - Καταγγελίες για ανεξέλεγκτη ρίψη απορριμμάτων σε προστατευόμενες περιοχές.
- **Θέματα Κοινωνικής Πολιτικής:**
  - Αιτήματα και Καταγγελίες για ανεπαρκή παροχή υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας από περιφερειακές δομές.
- **Αστικές και Επαγγελματικές Άδειες:**
  - Αιτήματα για την αδειοδότηση νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, όπως τουριστικά καταλύματα και χώροι εστίασης.
- **Θέματα Υγείας και Δημόσιας Ασφάλειας:**
  - Καταγγελίες για την έλλειψη επαρκούς φωτισμού και αστυνόμευσης σε πολυσύχναστες περιοχές.
- **Περιβαλλοντικά Θέματα:**
  - Καταγγελίες για ρύπανση και ατμοσφαιρική ρύπανση από βιομηχανικές δραστηριότητες σε βιομηχανικές περιοχές.
- **Οδοποιία και Δημόσιες Υποδομές:**
  - Αιτήματα για την ανακατασκευή και συντήρηση του επαρχιακού και τοπικού οδικού δικτύου, σε περιοχές με αυξημένη κυκλοφορία.
- **Αναπτυξιακά και Οικονομικά Θέματα:**
  - Αιτήματα για τη χορήγηση αδειών ανάπτυξης και εκμετάλλευσης τουριστικών και εμπορικών εγκαταστάσεων σε περιοχές εκτός σχεδίου πόλης.
- **Αγροτικά Θέματα και Αγροτική Ανάπτυξη:**

- Αιτήματα για την ενίσχυση των επιδοτήσεων και των επιχορηγήσεων για την ανάπτυξη αγροτικών επιχειρήσεων και τη βελτίωση των γεωργικών υποδομών.
- Καταγγελίες για την ακατάλληλη εφαρμογή γεωργικών επιδοτήσεων και την καθυστέρηση της καταβολής τους.

Αυτά τα αιτήματα αποτυπώνουν την ευρύτητα του πεδίου αρμοδιοτήτων του Γραφείου και υπογραμμίζουν τη σημασία της άμεσης και επαγγελματικής αντιμετώπισης των ζητημάτων που απασχολούν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

## Δ. Στόχοι για την επόμενη χρονιά

Προτεραιότητα αποτελεί η δυναμική ενίσχυση της παρουσίας του θεσμού στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με σκοπό την ενδυνάμωση της επικοινωνίας, της διαφάνειας και της αλληλεπίδρασης με τους πολίτες. Η αξιοποίηση των ψηφιακών μέσων θα επιτρέψει την άμεση ενημέρωση του κοινού για τις δράσεις του θεσμού, την υποδοχή αιτημάτων και παραπόνων σε πραγματικό χρόνο, καθώς και τη διεύρυνση της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες. Επίσης η εφαρμογή ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών διαβούλευσης για κρίσιμα ζητήματα που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Περιφέρειας αποτελεί βασικό πυλώνα του στρατηγικού σχεδιασμού. Οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να καταθέτουν τις απόψεις, τις ανησυχίες και τις προτάσεις τους μέσω διαφανών και προσβάσιμων διαδικασιών. Με αυτόν τον τρόπο, ενισχύεται η δημοκρατικότητα της τοπικής διακυβέρνησης και προάγεται η ενεργός εμπλοκή της κοινωνίας στη λήψη αποφάσεων.

Η υλοποίηση αυτών των στόχων θα συμβάλει ουσιαστικά στην αναβάθμιση της λειτουργίας του θεσμού, ενδυναμώνοντας τη σχέση εμπιστοσύνης με τους πολίτες και προάγοντας τη δίκαιη και αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων που απασχολούν την τοπική κοινωνία.

## Φυλλάδιο Προβολής

**ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ & ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**  
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



**ΘΕΣΜΟΣ**

Ο Θεσμός του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης περιγράφεται στο άρθρο 179 παρ. 2, του Ν. 3852/2010 (Πρόγραμμα Καλλικράτης).

**ΘΗΤΕΙΑ**

Η Θητεία του Περιφερειακού Συμπαραστάτη είναι πενταετής και ακολουθεί τη θητεία των περιφερειακών αρχών.

**ΑΠΟΣΤΟΛΗ**

Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης δέχεται αναφορές άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών της Περιφέρειας, των νομικών της προσώπων και των επιχειρήσεων της. Διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, υποβάλλοντας αίτηση με φυσική παρουσία αλλά και διαδικτυακά, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας αναφορών του Περιφερειακού Συμπαραστάτη, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, είτε συμπληρώνοντας την σχετική φόρμα καταγγελιών. Ο Συμπαραστάτης έχει υποχρέωση να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά στους ενδιαφερόμενους εντός 30 ημερών.

**ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ**

Να προστατεύει τα δικαιώματα του πολίτη και του επιχειρηματία στις συναλλαγές του με την Περιφερειακή Αρχή.  
Να δυναμώνει η φωνή του πολίτη και της επιχείρησης.  
Να συμβάλλει στην βελτίωση των υπηρεσιών της περιφέρειας.

**ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ**

Ο Ντίνος Κούφης εκλέχθηκε Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης στις 10 Ιανουαρίου του 2024, συγκεντρώνοντας την καθολική πλειοψηφία των Περιφερειακών Συμβούλων. Είναι ο δεύτερος κατά σειρά Συμπαραστάτης για την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και η λήξη της θητείας του είναι στις 31 Δεκεμβρίου 2028.

**ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ**

Ο κ. Ντίνος Κούφης έχει διακριθεί στην κοινωνία ως θρύλος του Ελληνικού ποδοσφαίρου, καθώς με τα ντέρμπι και τις αποδόσεις του μάγεψε τα γήπεδα.

Στα 21 χρόνια της ποδοσφαιρικής του καριέρας, υπήρξε σημαντικόσ υπερασπιστής της ομαδικότητας, σε κάθε πτυχή της αγωνιστικής του πορείας!

Απόδειξη του έντιμου και ακεραίου χαρακτήρα του είναι ότι δεν αποβλήθηκε ποτέ από παιχνίδι με κόκκινη κάρτα.

Από το 2019 επέτλεσε Τομέαρχης Εξυπηρέτησης του Πολίτη επιδεικνύοντας ανεξάντλητα αποθέματα φιλοτιμίας και προθυμίας.

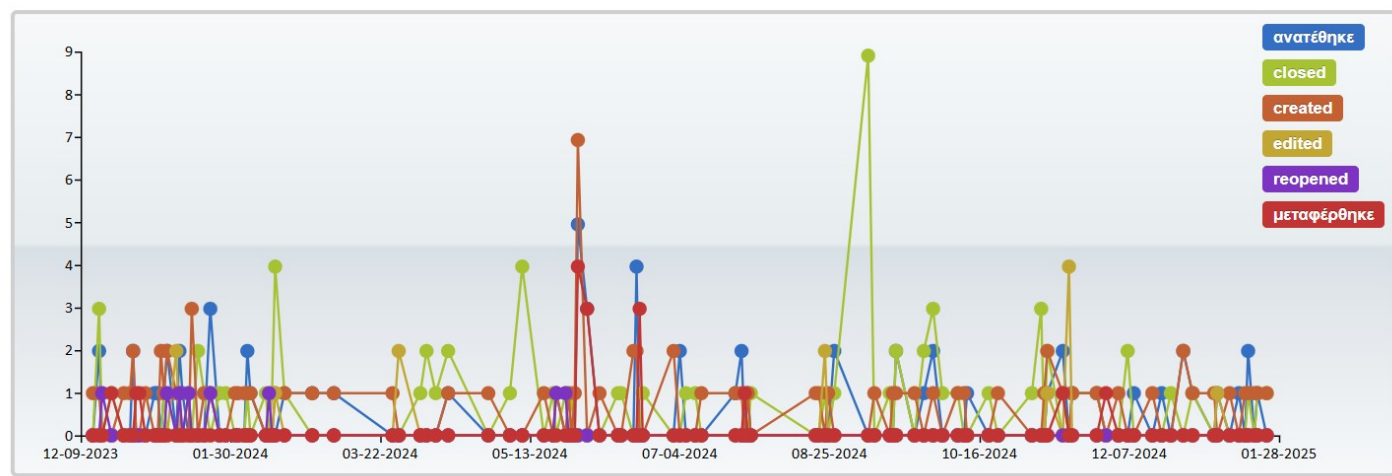
Από τη θέση του Περιφερειακού Συμπαραστάτη, στόχος του είναι να προάγει τη διαφάνεια, τη νομιμότητα, τη συνέπεια και την άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του πολίτη, με σκοπό να συμβάλλει σημαντικά στην ανάπτυξη και την αξιοποίηση του σπουδαίου αυτού θεσμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.





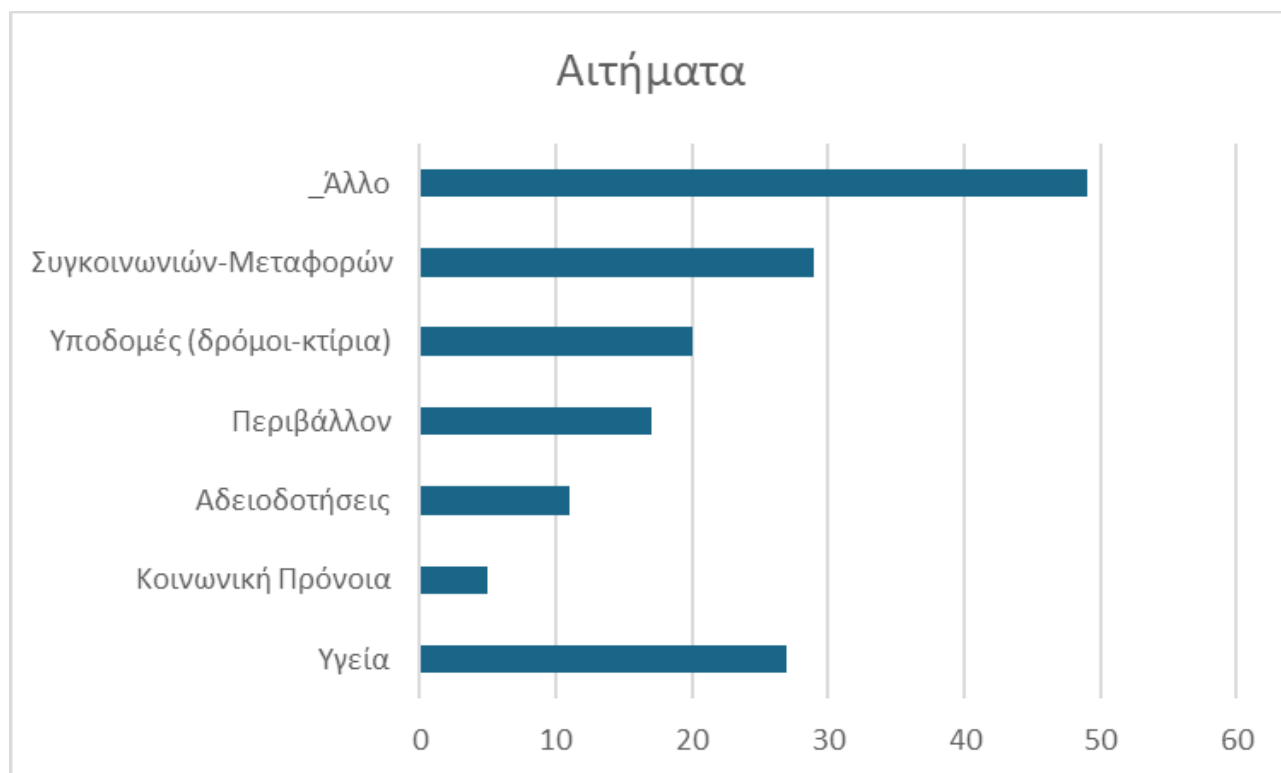
## ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

### Δραστηριότητα Δελτίου



Εικόνα 1. Δραστηριότητα του Γραφείου από 1/1/2024

### ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΙΚΗ



## Ε. Επίλογος

Με βαθιά ευγνωμοσύνη, εκφράζω τις θερμότερες ευχαριστίες μου σε όλους όσοι στήριξαν το έργο μου και συνεργάστηκαν ακούραστα για την επίτευξη των στόχων μας. Η εμπιστοσύνη που μου δείξατε, η προθυμία σας να ανταποκριθείτε στις προκλήσεις και η αφοσίωσή σας αποτελούν για μένα πηγή έμπνευσης και μεγάλη ευθύνη. Σας ευχαριστώ ειλικρινά για τον χρόνο και την πολύτιμη συνδρομή σας, που έκαναν το έργο μας να ξεχωρίσει.

Θα ήθελα να εκφράσω ιδιαίτερες ευχαριστίες σε όλες τις υπηρεσίες της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, που με επαγγελματισμό και διάθεση προσφοράς συνέβαλαν καθοριστικά στην εύρυθμη λειτουργία και την αποτελεσματικότητα του θεσμού. Ιδιαίτερως, επιθυμώ να αναγνωρίσω τη σημαντική συνεισφορά της γραμματέας του γραφείου, κας Γεωργίας Καραολάνη, ΠΕ Διοικητικού-Οικονομικού, η οποία από την αρχή της λειτουργίας του γραφείου στην Περιφερειακή Ενότητα Θεσσαλονίκης έχει αποτελέσει ακλόνητο στήριγμα του θεσμού.

Σε μια εποχή γεμάτη κοινωνικές και οικονομικές προκλήσεις, η περιφερειακή αυτοδιοίκηση καλείται να διαδραματίσει έναν καίριο ρόλο, εδραιώνοντας θεσμούς που προάγουν την ισονομία, την κοινωνική συνοχή και την εμπιστοσύνη στους δημοκρατικούς θεσμούς. Ο θεσμός του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης, με αίσθημα ευθύνης, υπερασπίζεται τα δικαιώματα των πολιτών, επιδιώκοντας την επίλυση ζητημάτων με γνώμονα τη διαφάνεια, τη δικαιοσύνη και τις αρχές του Κράτους Δικαίου.

Με πλήρη συνείδηση αυτής της αποστολής, αφιέρωσα κάθε προσπάθεια στην εδραίωση του θεσμού ως πυλώνα στήριξης και υπεράσπισης των δικαιωμάτων των πολιτών. Παραμένω προσηλωμένος στη συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης και στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης στους δημοκρατικούς θεσμούς, με στόχο την καλλιέργεια μιας διοίκησης που ανταποκρίνεται άμεσα και ουσιαστικά στις ανάγκες των πολιτών