



ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΟΥ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΝ ΑΘΗΝΑΙΣ
ΤΗ 18 ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 1969

ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟΝ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΥΛΛΟΥ
207

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟΝ ΔΙΑΤΑΓΜΑ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 319

Περὶ συστάσεως Ὑπηρεσιῶν Ἐξυπηρετήσεως
καὶ Ἑρευνῆς Παραπόνων Πολιτῶν (ΥΕΕΠΠ).

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ
ΒΑΣΙΛΕΥΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Προτάσει τοῦ Ἡμετέρου Ὑπουργικοῦ Συμβουλίου, ἀπεφά-
σισαμεν καὶ διατάσσομεν:

Ἄρθρον 1.

Σύστασις Ὑπηρεσιῶν.

1. Πρὸς τὸν σκοπὸν τῆς καλλιέργειας πνεύματος συνεργα-
σίας καὶ ἐμπιστοσύνης εἰς τὰς μεταξὺ τῶν πολιτῶν καὶ τῆς
διοικήσεως, σχέσεις, τῆς ἐπιστεύσεως τῆς διαδικασίας διὰ
τὴν ἐκδοσὶν τῶν διοικητικῶν πράξεων, τῆς παροχῆς εἰς τοὺς
προσερχομένους εἰς τὴν δημοσίαν ὑπηρεσίαν πολίτας πάσης
ἐξυπηρετήσεως καὶ τῆς ταχείας διερευνήσεως τῶν παραπό-
νων ἢ καταγγελιῶν τοῦ κοινοῦ ἐπὶ ἐνεργειῶν ἢ παραλείψεων
ὀργάνων τῆς διοικήσεως, συνιστῶνται παρὰ τοῖς Ὑπουργείοις
καὶ ταῖς Νομαρχίαις, ἀνευ αὐξήσεως τῶν ὀργανικῶν θέσεων,
Ὑπηρεσίαι Ἐξυπηρετήσεως καὶ Ἑρευνῆς Παραπόνων τῶν
Πολιτῶν (ΥΕΕΠΠ). Αἱ παρ' Ὑπουργείοις Ὑπηρεσίαι δύ-
ναται νὰ εἶναι πλείονες τῆς μίας.

2. Ἐκ τῶν κατὰ τὴν παράγραφον 1 Ὑπηρεσιῶν, αἱ μὲν
παρ' Ὑπουργείοις συνιστῶνται διὰ κοινῶν ἀποφάσεων τοῦ
Πρωθυπουργοῦ καὶ τοῦ ἀρμοδίου Ὑπουργοῦ, αἱ δὲ παρὰ Νο-
μαρχίας μόνον δι' ἀποφάσεων τοῦ Ὑπουργοῦ τῶν Ἑσωτερι-
κῶν, δημοσιευομένων εἰς τὴν Ἐφημερίδα τῆς Κυβερνήσεως.

3. Διὰ κοινῶν ἀποφάσεων τοῦ Πρωθυπουργοῦ καὶ τοῦ καθ' ἑ-
λὴν ἀρμοδίου Ὑπουργοῦ, δημοσιευομένων εἰς τὴν Ἐφημερίδα
τῆς Κυβερνήσεως, Ὑπηρεσίαι Ἐξυπηρετήσεως καὶ Ἑρευνῆς
Παραπόνων τῶν Πολιτῶν δύναται νὰ συνιστῶνται, ἀναλό-
γως τῆς ἐκτάσεως τῶν μετὰ τοῦ κοινοῦ συναλλαγῶν των,
καὶ παρὰ νομικοῖς προσώποις δημοσίου δικαίου, ὀργανισμοῖς
τοπικῆς αὐτοδιοικήσεως, δημοσίαις ἐπιχειρήσεσι ὡς καὶ παρ'
ὀργανισμοῖς ἰδιωτικοῦ δικαίου, συνδεομένοις διὰ συμβάσεως
μετὰ τοῦ Κράτους ἢ ἐπιχορηγητομένοις καθ' οἷονδήποτε τρό-
πον ὑπ' αὐτοῦ.

Ἄρθρον 2.

Ἀρμοδιότητες.

1. Ἡ ἀρμοδιότης τῶν ἐν ἄρθρῳ 1 Ὑπηρεσιῶν συνίσταται
εἰς:

α. Τὴν ἀκρόασιν τῶν προσερχομένων εἰς αὐτάς πολιτῶν,
καὶ τὴν παραλαβὴν τῶν ἀναφορῶν ἢ ὑπομνημάτων των.

β. Τὴν παροχὴν εἰς τοὺς πολίτας πάσης φύσεως γενικῶν πλη-
ροφοριῶν, μὴ ἀπαιτουσῶν τὴν προσφυγὴν αὐτῶν εἰς τὰ καθ' ἑ-
λὴν ἀρμόδια ὅργανα.

γ. Τὴν γενικωτέραν ἐξυπηρετήσιν τῶν πολιτῶν, συνισταμένην
εἰς τὴν μεριμνᾶν διὰ τὴν ὑπὸ τῶν καθ' ἑλὴν ἀρμοδίων ὀργά-
νων παροχὴν εἰς αὐτοὺς ταχέως, προφορικῶς ἢ ἐγγράφως,
σαφῶν πληροφοριῶν ἐπὶ τῆς πορείας καὶ διεκπεραιώσεως τῶν
ὑποθέσεων των.

δ. Τὴν μεριμνᾶν διὰ τὴν διερευνήσιν τῶν ὑποβαλλομένων
ἐγγράφων καταγγελιῶν καὶ παραπόνων τῶν πολιτῶν λόγῳ
ἀναρμόστου συμπεριφορᾶς, ἀμελείας, ὀλιγωρίας καὶ παρανό-
μου ἐνεργείας ὀργάνων τῆς διοικήσεως καὶ ἐλαττωματικῆς
λειτουργίας τοῦ διοικητικοῦ μηχανισμοῦ.

ε. Τὴν εἰσήγησιν διὰ τὴν λήψιν παντὸς μέτρου, ἀποσκο-
ποῦντος εἰς τὴν δικαίωσιν τοῦ ἀδικουμένου πολίτου.

στ. Τὴν τήρησιν στατιστικῶν στοιχείων κατὰ κατηγορίαν
παραπόνων ἢ καταγγελιῶν.

2. Αἱ ἐν ἄρθρῳ 1 Ὑπηρεσίαι ὑποβάλλουν ἐκθέσεις ἐπὶ
τῆς πορείας τοῦ ἔργου των, ὡς κατωτέρω:

α. Αἱ παρὰ τοῖς Ὑπουργείοις εἰς τὸν Ὑπουργόν, κοινο-
ποιουμένας καὶ εἰς τὸν Ἐπίτροπον Διοικήσεως.

β. Αἱ παρὰ ταῖς Νομαρχίαις εἰς τὸν Νομαρχὴν, κοινοποι-
ουμένας εἰς τὸν ἀρμόδιον Ὑπουργόν καὶ τὸν Ἐπίτροπον Διοι-
κήσεως.

γ. Αἱ παρὰ Νομικοῖς Προσώποις Δημοσίου Δικαίου ἢ
Ὀργανισμοῖς, εἰς τὴν Διοίκησιν τοῦ Νομικοῦ Προσώπου ἢ
τοῦ Ὀργανισμοῦ, κοινοποιουμένας εἰς τὸν ἐποπτεύοντα Ὑ-
πουργόν καὶ τὸν Ἐπίτροπον Διοικήσεως.

Ἄρθρον 3.

Συγκρότησις Ὑπηρεσιῶν.

1. Αἱ παρ' Ὑπουργείοις Ὑπηρεσίαι Ἐξυπηρετήσεως καὶ
Ἑρευνῆς Παραπόνων τῶν Πολιτῶν συγκροτοῦνται εἰς αὐτο-
τελεῖς Δ/νσεις ἢ Τμήματα, ἀναλόγως τῆς ἐκτάσεως τῶν ἀρ-
μοδιοτήτων τοῦ Ὑπουργείου καὶ τῶν μετὰ τοῦ κοινοῦ ἐπαφῶν
του. Περὶ τῆς τοιαύτης συγκροτήσεως προβλέπει ἡ κατὰ τὴν
παρ. 2 τοῦ ἄρθρου 1 ἐκδιδόμενη Ὑπουργικὴ ἀπόφασις, ἡ ὁποία,
σὺν τοῖς ἄλλοις ὀρίζει:

α. Τὴν εἰς προσωπικὸν σύνδεσιν ἐκάστης συνιστωμένης Ὑ-
πηρεσίας.

β. Πᾶν ἄλλο μέτρον ἐξασφαλίζον τὴν ἀποδοτικωτέραν λει-
τουργίαν τῶν ἐν λόγῳ ὑπηρεσιῶν.

2. Αἱ παρὰ Νομαρχίαις Ὑπηρεσίαι Ἐξυπηρετήσεως καὶ
Ἑρευνῆς Παραπόνων τῶν Πολιτῶν συγκροτοῦνται εἰς αὐτο-
τελῆ Γραφεῖα τελούντα ὑπὸ τὴν ἄμεσον ἐποπτείαν τοῦ Νομάρ-
χου.

3. Αἱ παρὰ νομικοῖς προσώποις δημοσίου δικαίου, ὀργανι-
σμοῖς κ.λ.π., Ὑπηρεσίαι συγκροτοῦνται παρὰ τῇ Κεντρικῇ Ὑ-
πηρεσίᾳ τοῦ νομικοῦ προσώπου ἢ ὀργανισμοῦ εἰς αὐτοτελῆ
Τμήματα ἢ Γραφεῖα ἀναλόγως τῆς ἐκτάσεως τῶν μετὰ τοῦ

κοινού έπαφών. Η περί συστάσεως των Ύπηρεσιών τούτων κοινή Ύπουργική απόφασις όρίζει και περί της συγκροτήσεως αυτών ως και περί των εν παραγράφω 1 του παρόντος άρθρου αναφερομένων λοιπών στοιχείων.

Άρθρον 4.

Λειτουργία Ύπηρεσιών.

1. Αί παρὰ Νομαρχίας Ύπηρεσίαι Έξυπηρετήσεως και Έρεύνης Παραπόνων των Πολιτών ως και αί κατά την παρ. 3 του άρθρου 1 συνιστώμεναι τοιαύται παρὰ νομικούς προσώποις δημοσίου δικαίου, όργανισμοίς κ.λ.π. έπιλαμβάνονται, κατά πρώτον βαθμόν, πάσης υποθέσεως, ήτις αναφέρεται εις την κατά τόπον αρμοδιότητα της οικείας Νομαρχίας ή εις την καθ' ύλην αρμοδιότητα του νομικού προσώπου δημοσίου δικαίου ή όργανισμού.

2. Αί παρ' Ύπουργείois Ύπηρεσίαι Έξυπηρετήσεως και Έρεύνης Παραπόνων των Πολιτών έπιλαμβάνονται, κατά πρώτον μέν βαθμόν, πάσης υποθέσεως, ήτις ανήκει εις την αρμοδιότητά των και δέν έχει μεταβιβάσθαι εις άλλα όργανα, κατά δεύτερον δέ βαθμόν επί παραπόνων ή καταγγελιών πολιτών, εις ήν περίπτωσιν ούτοι, δέν θεωρούν έαυτούς ικανοποιημένους εκ της κατά πρώτον βαθμόν έπιλύσεως του θέματος των υπό των εν παρ. 1 του παρόντος άρθρου Ύπηρεσιών.

3. Ο Έπίτροπος Διοικήσεως, εν τη άπκήσει της κατά τó άρθρον 2 παρ. 1γ του Ν.Δ. 2)1968 αρμοδιότητος αυτού, έπιλαμβάνεται της έρεύνης παραπόνων των πολιτών εις τελευταίον βαθμόν και μόνον έφ' όσον ό πολίτης δέν θεωρεί έαυτον ικανοποιηθέντα εκ της δοθείσης λύσεως υπό των παρ' Ύπουργείois Ύπηρεσιών Έξυπηρετήσεως και Έρεύνης Παραπόνων των Πολιτών.

Άρθρον 5.

Προσωπικόν.

1. Τό προσωπικόν των κατά τας διατάξεις του άρθρου 1 του παρόντος συνιστωμένων ύπηρεσιών, έπιλεγόμενον κατά κανόνα έξ υπαλλήλων τυχόντων ειδικής μετακπιδεύσεως, όρίζεται ως ακόλουθος: α) προκειμένου περί ύπηρεσιών παρ' Ύπουργείois διά κοινής αποφάσεως του Πρωθυπουργού και του αρμοδίου κατά περίπτωσιν Ύπουργού, β) προκειμένου περί ύπηρεσιών παρ' Νομαρχίαις υπό του Ύπουργού Έσωτερικών και γ) προκειμένου περί ύπηρεσιών παρὰ Νομικούς προσώποις και Όργανισμοίς δι' αποφάσεως των έποπτευόντων τούτους Ύπουργών.

2. Διά την επάνδρωσιν των παρ' Ύπουργείois Ύπηρεσιών δύναται διά κοινής αποφάσεως του Πρωθυπουργού και των αρμοδίων Ύπουργών εκδιδομένης άνευ της τηρήσεως οιασδήποτε έτέρως διατυπώσεως ν' άποσπώνται και υπάλληλοι: έξ άλλων δημοσίων ύπηρεσιών.

3. Αί κατά τας κειμένας διατάξεις εκθέσεις περί ύπηρεσιακής εν γένει δράσεως και επιδόσεως του προσωπικού των παρ' Ύπουργείois Ύπηρεσιών Έξυπηρετήσεως και Έρεύνης Παραπόνων των Πολιτών, συντάσσονται υπό των αρμοδίων πρòς τούτο όργάνων, διατυπoί δέ επ' αυτών άπαιρητήτως γνώμην και ό Έπίτροπος Διοικήσεως.

Άρθρον 6.

Έξουσιοδοτήσεις.

Δι' αποφάσεων του Πρωθυπουργού, εκδιδομένων προτάσει του Έπιτρόπου Διοικήσεως, καθορίζονται τὰ της συνεργα-

σίας των κατά τó άρθρον 1 συνιστωμένων Ύπηρεσιών μετά της Ύπηρεσίας του Έπιτρόπου, διά κοινών δέ αποφάσεων του Πρωθυπουργού και του κατά περίπτωσιν αρμοδίου Ύπουργού, εκδιδομένων ωςάυτως προτάσει του Έπιτρόπου Διοικήσεως, καθορίζονται τὰ της εγκαταστάσεως και εφοδιασμού αυτών διά των αναγκαιούντων μέσων, ως και τὰ της εν γένει λειτουργίας αυτών.

Άρθρον 7.

Τελικαί Διατάξεις.

Αί παρ' Ύπουργείois Ύπηρεσίαι Έξυπηρετήσεως και Έρεύνης Παραπόνων των Πολιτών, τηρούν ίδιον πρωτόκολλον και Αρχείον και ποιούνται χρήσιν ίδιας σφραγίδος φερούσης κύκλφ άκρόνυμον ΥΕΕΠ Π του πλήρους τίτλου των και την όνομασίαν του οικείου Ύπουργείου.

Άρθρον 8.

Κατάργησις προϊσχυουσών διατάξεων.

Από της ισχύος του παρόντος Νομοθετικού Διατάγματος καταργούνται αί διατάξεις:

α. των άρθρων 1, 2 και 3 του Ν.Δ. 3983)1959 «περί μέτρων τινών πρòς βελτίωσιν της λειτουργίας των Δημοσίων Ύπηρεσιών»,

β. της παρ. 1 του άρθρου 4 του Α.Ν. 13)1967 «περί λήψεως μέτρων τινών ταχείας διεξαγωγής των Διοικητικών Ύπηρεσιών Δημοσίου και Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου»,

γ. του έδ. β' της παρ. 1 του άρθρου 7 του Α.Ν. 340)1968 «περί μέτρων βελτιώσεως της άποδοτικότητας των Δημοσίων Ύπηρεσιών και Ν.Π.Δ.Δ.».

Άρθρον 9.

Η ισχύς του παρόντος άρχεται από της δημοσιεύσεώς του εις την Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Εν Αθήναις τη 17 Οκτωβρίου 1969

Εν Ονόματι του Βασιλέως

Ο ΑΝΤΙΒΑΣΙΛΕΥΣ
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΖΩΪΤΑΚΗΣ

ΤΟ ΥΠΟΥΡΓΙΚΟΝ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΝ
Ο ΠΡΩΘΥΠΟΥΡΓΟΣ

Γ. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ

Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ Α'
ΣΤΥΛ. ΠΑΤΤΑΚΟΣ

Ο ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΣ Β'
ΔΗΜ. ΠΑΤΙΑΝΣ

ΤΑ ΜΕΛΗ

ΝΙΚ. ΜΑΚΑΡΕΖΟΣ, ΗΛ. Γ. ΚΤΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΣ, ΑΔΑΜ. ΑΝΔΡΟΥΤΣΟΠΟΥΛΟΣ, ΛΟΥΚ. ΠΑΤΡΑΣ, ΙΩΑΝ. ΑΓΑΘΑΓΓΕΛΟΣ, ΙΩΑΝ. ΧΟΛΕΒΑΣ, ΙΩΑΝ. ΠΑΠΑΒΛΑΧΟΠΟΥΛΟΣ, ΚΩΝΣΤ. ΚΤΗΡΑΙΟΣ, ΕΠΑΜ. ΤΣΕΛΛΟΣ, ΑΠΟΣΤ. ΒΟΓΙΑΤΖΗΣ, ΚΩΝΣΤ. ΠΑΠΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ, ΠΑΝΑΓ. ΤΖΕΒΕΛΕΚΟΣ, ΓΕΩΡΓ. ΒΑΛΛΗΣ.

Έθεωρήθη και έτέθη ή μεγάλη του Κράτους σφραγίς.

Εν Αθήναις τη 18 Οκτωβρίου 1969

Ο ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ
ΝΑΙΑΣ Γ. ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΣ