

Καθημερινότητα που λύνει τα χέρια μας

Του Νίκου Σπυρόπουλου

Πέμπτη 9 Φεβρουαρίου 2017. Για πρώτη φορά η πλατφόρμα Καθημερινότητα τίθεται σε λειτουργία. Για πρώτη φορά δημιουργείται ένα ειδικό χαρτοφυλάκιο για τα θέματα της καθημερινότητας των πολιτών. Για πρώτη φορά ένας υπουργός Επικρατείας επιφορτίζεται με το καθήκον της συγκέντρωσης και αξιολόγησης θεμάτων που απασχολούν την καθημερινότητα των πολιτών. «Πάντοτε, αλλά πολύ περισσότερο στις δύσκολες εποχές που διανύουμε, η βελτίωση της καθημερινότητας αποτελεί κρίσιμη παράμετρο για τη ζωή των πολιτών» δηλώνει μεταξύ άλλων στο Hot Doc ο Αλέκος Φλαμπουράρης.

Μέχρι σήμερα έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα 14.000 υποθέσεις, από τις οποίες το 73,1% έχει ήδη περαιωθεί σε συνεργασία με τα συναρμόδια υπουργεία. Ο αριθμός τους μεταβάλλεται διαρκώς καθώς το σύστημα λειτουργεί 24 ώρες το 24ωρο, προσφέροντας τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να καταθέτει αναλυτικά τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει καθημερινά στις σχέσεις του με τους δημόσιους φορείς.

Σκοπός της πλατφόρμας Καθημερινότητα είναι η δημιουργία μιας γέφυρας επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης, η καταγραφή των θεμάτων της καθημερινότητας που απασχολούν τον πολίτη, η αξιολόγηση και κατηγοριοποίησή τους, ο συντονι-



σμός και η παρακολούθηση δράσεων για την επίλυσή τους, καθώς και η ανάληψη κυβερνητικών πρωτοβουλιών σε θέματα ποιότητας ζωής.

Τα περισσότερα ζητήματα που αποστέλλονται από τους πολίτες στην ιστοσελίδα www.kathimerinotita.gov.gr αφορούν:

- Την καθυστέρηση στον υπολογισμό και στην απονομή κύριων και επικουρικών συντάξεων.
- Τον υπολογισμό του εφάπαξ.
- Την εύρεση δυνατοτήτων ρύθμισης οφειλών προς τους ασφαλιστικούς φορείς.
- Τον τρόπο παροχής του κοινωνικού μερίσματος.
- Την αστυνόμευση και την ασφάλεια συγκεκριμένων περιοχών κυρίως εντός Αττικής.
- Τη διακίνηση ναρκωτικών ουσιών στις Αχαρνές.
- Την καθυστέρηση στη χορήγηση ιθαγένειας.
- Την εξόφληση χρεών του δημοσίου προς τους επαγγελματίες μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.
- Τους δικαιούχους του Κοινωνικού Επιδόματος Αλληλεγγύης.
- Την καθυστέρηση στις εκκαθαρίσεις παροχών υγείας όπως η οξυγονοθεραπεία και η λογοθεραπεία.
- Την ενημέρωση για τα προγράμματα του ΕΣΠΑ.

Η ομάδα της Καθημερινότητας απαρτίζεται συνολικά από 20 άτομα τα οποία αποσπάστηκαν από



άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης κατόπιν σχετικής εκδήλωσης ενδιαφέροντος, χωρίς να έχει πραγματοποιηθεί καμία νέα πρόσληψη. Κάθε υπάλληλος έχει αναλάβει έναν συγκεκριμένο τομέα θεμάτων (π.χ. εργασιακά και συνταξιοδοτικά ζητήματα, ασφαλιστικά, οικονομικά, θέματα υγείας, παιδείας κ.ά.). Με αυτό τον τρόπο διεκπεραιώνονται ταχύτερα οι υποθέσεις που υποβάλλουν οι πολίτες στην πλατφόρμα.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΣΤΙΓΜΕΣ ΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ

• Από ένα παράλογο και πολυδάπανο ταξίδι έσωσε η ομάδα της Καθημερινότητας έναν καταστηματάρχη από τη Μήλο. Ο πολίτης ζήτησε να ενταχθεί στη ρύθμιση των 36 δόσεων της ΔΕΗ και η απάντηση που πήρε από το τμήμα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών (11770) ήταν πως θα έπρεπε να μεταβεί ο ίδιος σε κάποιο υποκατάστημα της Δημόσιας Επιχείρησης Ηλεκτρισμού. Το πλησιέστερο, ωστόσο, βρισκόταν στη Σύρο. «Πρέπει να κάνω δηλαδή ολόκληρο ταξίδι ξοδεύοντας χρόνο και χρήματα επειδή δεν υπάρχει κάποια μέριμνα και για εμάς;» αναρωτήθηκε στην καταγγελία του προς την πλατφόρμα ο πολίτης.

Εως σήμερα έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα 14.000 υποθέσεις, από τις οποίες το 73,1% έχει ήδη περαιωθεί σε συνεργασία με τα συναρμόδια υπουργεία

Κατόπιν επικοινωνίας που είχε η ομάδα της Καθημερινότητας με τη διεύθυνση των γραφείων της ΔΕΗ στη Σύρο, ενημέρωσαν ότι «θα μπορέσουν να εξυπηρετήσουν τηλεφωνικά τον πολίτη μέσω του 11770 χωρίς να χρειαστεί να μεταβεί αυτοπροσώπως - κάτι που ισχύει και για οποιονδήποτε άλλο πολίτη δεν έχει τη δυνατότητα να μεταβεί για ειδικούς λόγους σε κάποιο υποκατάστημα». Μάλιστα επικοινωνήσαν και με τον ίδιο τον ενδιαφερόμενο, ζητώντας του να καταβάλει το ποσό για τη ρύθμιση σε κάποια τράπεζα προκειμένου να προχωρήσει ο διακανονισμός.

• Σε ηλικιωμένη από την Αττική, η οποία διαγνώστηκε με αναπηρία της τάξης του 95%, παρά το γεγονός ότι είχε όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά δεν είχε δοθεί εδώ και μήνες το σχετικό επίδομα μαζί με τη σύνταξή της. Συγγενικό πρόσωπο της ηλικιωμένης αποτάθηκε στην ιστοσελίδα της Καθημερινότητας ζητώντας κάποια βοήθεια για το πρόβλημα που αντιμετώπιζε η γυναίκα. Τελικά, με παρέμβαση της ομάδας το ζήτημα διευθετήθηκε και η ηλικιωμένη ζέλαβε το ποσό που της αναλογούσε.

• Μια από τις σπουδαιότερες επιτυχίες της Καθημερινότητας καταγράφηκε τον Οκτώβριο του 2017. Πρόκειται για την επίσπευση στη χορήγηση δανείων σε

σεισμόπληκτους της περιοχής του Αιγίου. Πολίτης είχε καταφύγει σε αυτήν αναφέροντας ότι από τον Ιανουάριο του 2016 είχε υποβάλει αίτηση στο Ταμείο Αποκατάστασης Σεισμοπληκτών (ΤΑΣ) της Πάτρας, ώστε να του χορηγηθεί το προβλεπόμενο σεισμοδάνειο. Μέχρι και τις αρχές Οκτωβρίου όμως δεν είχε κανένα νέο.

Η ομάδα της Καθημερινότητας αναζήτησε υπηρεσιακά την αιτία της καθυστέρησης. Πράγματι, από το ΤΑΣ διαπιστώθηκε ότι όντως υπήρξε βραδύτητα στην περαίωση του σχετικού φακέλου. Χωρίς άλλη χρονοτριβή, κλιμάκιο μετέβη στο σπίτι του πολίτη, πραγματοποίησε αυτοψία, συντάχθηκε το απαραίτητο πόρισμα και προχώρησε άμεσα η χορήγηση του σχετικού δανείου για την επισκευή της οικίας.

• Μια από τις πιο σημαντικές στιγμές στη λειτουργία της Καθημερινότητας ήταν η βοήθεια που πρόσφερε σε έναν νεαρό άνεργο νεφροπαθή τελικού σταδίου. Η ζωή του κρεμόταν από μια κλωστή. Δεν είχε τα χρήματα για να μπορέσει να φύγει από το νησί όπου διαμένει και να προβεί σε αιμοκάθαρση στο κοντινό νοσοκομείο. Επί αρκετούς μήνες δεν είχε λάβει το επίδομα μετακίνησης νεφροπαθών, δεν δούλευε και ήταν έτοιμος να σταματήσει αναγκαστικά τις υποχρεωτικές αιμοκαθάρσεις στις οποίες θα πρέπει να υποβάλλεται τρεις φορές την εβδομάδα. Η υπόθεση έφτασε από τον πολίτη στην πλατφόρμα της Καθημερινότητας, η οποία, κρίνοντας ως εξαιρετικά σημαντική τη συγκεκριμένη περίπτωση αναζήτησε τη λύση σε συνεργασία με τους συναρμόδιους φορείς, ώστε να μη χαθεί άδικα μια ανθρώπινη ζωή.

• Ανασφάλιστη μητέρα κινδύνευσε να χάσει την ευνοϊκή ρύθμιση οφειλών προς το δημόσιο χωρίς να ευθύνεται η ίδια. Εν αγνοία της ο συνδικαιούχος στον τραπεζικό λογαριασμό από τον οποίο πληρώνονταν οι δόσεις πραγματοποίησε ανάληψη και έτσι δεν υπήρχε το απαραίτητο ποσό για τη μηνιαία αποπληρωμή του χρέους.

Οι υπάλληλοι της Καθημερινότητας επικοινωνήσαν με τη Γενική Διεύθυνση Εισφορών και Ελέγχων του υπουργείου Εργασίας η οποία, αντιλαμβανόμενη την κατάσταση, γνωμοδότησε θετικά ώστε η μητέρα να συνεχίσει να πληρώνει απρόσκοπτα τις οκτώ εναπομείναντες δόσεις.

• Μια γυναίκα κινδύνευσε να χάσει το εφάπαξ του θανόντος συζύγου της. Είχε πεθάνει από το 2014, αλλά δεν είχε λάβει καμία ειδοποίηση από το αρ-

μόδιο ταμείο. Αφού απευθύνθηκε στην πλατφόρμα kathimerinotita.gov.gr, οι υπάλληλοι διαπίστωσαν ότι το ΕΤΕΑΕΠ είχε εκδώσει το εφάπαξ αλλά το σχετικό χαρτί είχε παραπέσει. Μετά τις απαραίτητες συνεννοήσεις, το ποσό καταβλήθηκε στη δικαιούχο.

ΠΟΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΑ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ

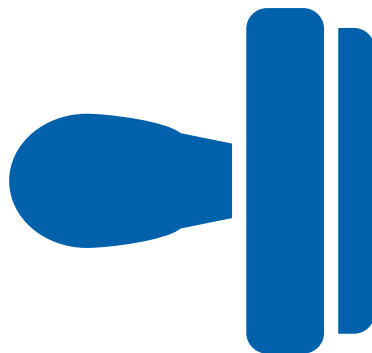
Από την πρώτη ημέρα λειτουργίας της πλατφόρμας μέχρι και σήμερα «πρωταθλητής» στα αιτήματα που υποβάλλονται από τους πολίτες είναι το υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης λόγω της φύσης του χαρτοφυλακίου (απονομή συντάξεων, ρυθμίσεις οφειλών σε ασφαλιστικούς φορείς, έκτακτα βοηθήματα κ.λπ.). Ακολουθεί η λίστα με τα δέκα υπουργεία τα οποία αφορούσαν τα περισσότερα ζητήματα.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ	ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ
Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης	5.741
Οικονομικών	1.817
Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων	942
Περιβάλλοντος και Ενέργειας	893
Υγείας	865
Υποδομών και Μεταφορών	644
Εσωτερικών	464
Οικονομίας και Ανάπτυξης	344
Διοικητικής Ανασυγκρότησης	290
Προστασίας του Πολίτη	275

ΠΩΣ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΣΤΕΙΛΩ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ ΜΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΣΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ

Η αποστολή αιτημάτων είναι πάρα πολύ εύκολη και διαρκεί ελάχιστα λεπτά.

- **Βήμα 1:** Πληκτρολογείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση www.kathimerinotita.gov.gr
- **Βήμα 2:** Συμπληρώνετε τα προσωπικά σας στοιχεία και περιγράφετε με απλά λόγια το θέμα σας.
- **Βήμα 3:** Επισυνάπτετε (προαιρετικά) οποιοδήποτε έγγραφο σχετικό με την υπόθεσή σας.
- **Βήμα 4:** Κλικάρετε το κουτάκι που λέει ότι «Δεν είμαι ρομπότ» και το αντίστοιχο που αναφέρει ότι συμφωνείτε με τους όρους χρήσης της ιστοσελίδας.
- **Βήμα 5:** Πατάτε «Υποβολή». **HD**



Πόσες
υποθέσεις
έχουν
υποβληθεί

2,6%

βρίσκονται σε στάδιο επεξεργασίας

Από τις
περαιωμένες
υποθέσεις

24,7%

γενικεύτηκαν
και εξυπηρετήσαν
το ευρύτερο
κοινωνικό σύνολο

14.000

υποθέσεις κα-
ταχωρήθηκαν
συνολικά τους
τελευταίους
19 μήνες

73,1%

έχουν περαιωθεί σε συνεργασία με τα εκάστοτε
συναρμόδια υπουργεία

7,5%

έχουν απορριφθεί

36,8%

είχαν θετική έκβαση για τον ενδιαφερόμενο
σε προσωπικό επίπεδο

15,9%

μετουσιώθηκαν σε πρόταση/
υπόδειξη ορθότερης λειτουργίας
των δημόσιων υπηρεσιών

10,1%

είχαν αρνητική έκβαση. Για το 4,4%
υπήρξε νομοθετική πρωτοβουλία
(π.χ διαγραφή βεβαιωμένων χρε-
ών από τις ΔΟΥ σε ανασφάλιστους
ασθενείς για νοσηλεία σε δημόσια
νοσοκομεία)



ΑΛΕΚΟΣ ΦΛΑΜΠΟΥΡΑΡΗΣ

Ακρως επιτυχημένο το εγχείρημα

Μιλώντας στο Hot Doc, ο υπουργός Επικρατείας Αλέκος Φλαμπουράρης, χαρακτήρισε ακρως επιτυχημένη την πλατφόρμα Καθημερινότητα.

«Πάντοτε, αλλά πολύ περισσότερο στις δύσκολες εποχές που διανύουμε, η βελτίωση της καθημερινότητας αποτελεί κρίσιμη παράμετρο για τη ζωή των πολιτών» αναφέρει. Και συνεχίζει: «Αυτός ήταν και ο λόγος που τον Φεβρουάριο του 2017 δημιουργήσαμε την πλατφόρμα www.kathimerinotita.gov.gr, μέσω της οποίας δίνεται η δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους να υποβάλλουν αναλυτικά τα προβλήματα που τους ταλανίζουν. Θέλουμε αδιαμεσολάβητα να μάθουμε τα προβλήματα, να απαιτήσουμε λύσεις για τα αυτονόητα κάθε φορά που διαπιστώνονται δυσκολίες από τις δημόσιες υπηρεσίες και να προωθήσουμε ρυθμίσεις που εξυπηρετούν ευρύτερες κοινωνικές ομάδες». «Θέλουμε να συμβάλουμε ώστε οι υπηρεσίες του κράτους να γίνουν πιο αποτελεσματικές και να είναι πιο φιλικές προς τον πολίτη» υπογραμμίζει και καταλήγει: «Τα μέχρι στιγμής δεδομένα, παρά τις δυσκολίες, αποδεικνύουν ότι το εγχείρημα είναι άκρως επιτυχημένο. Τα έχουμε πάει αρκετά καλά και θα τα πάμε ακόμη καλύτερα στο εγγύς μέλλον». **HD**