1. ***Διεκπεραίωση υποθέσεων- Προθεσμίες (άρθρο 4 και 10 ΚΔΔ/σιας):***

Οι Δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου και τα Κ.Ε.Π. έχουν υποχρέωση:

* Να απαντούν στις αιτήσεις και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων πολιτών, μέσα σε προθεσμία **πενήντα (50) ημερών**, σύμφωνα με το άρθρο 4 ΚΔΔ/σίας, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες.   
  Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων
* Για υποθέσεις αρμοδιότητας **περισσότερων υπηρεσιών**, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10) ακόμη ημέρες ( 50 + 10).
* 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.
* Οι υπηρεσίες απαλλάσσονται από τις παραπάνω υποχρεώσεις αν το αίτημα είναι **εμφανώς παράλογο, αόριστο** , ακατάληπτο ή επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό.
* 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. Η υποχρέωση αυτή δεν υφίσταται αν ο ενδιαφερόμενος με την αίτησή του δηλώσει ότι δεν επιθυμεί την ταχυδρομική αποστολή και ότι θα παραλάβει τα έγγραφα αυτά αυτοπροσώπως ή με εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπό του.
* **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Κατ' εξαίρεση, με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις που έχουν δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, έχουν καθορισθεί ειδικές προθεσμίες για τη διεκπεραίωση πολύπλοκων υποθέσεων.

Η υπηρεσία, στην οποία υποβάλλεται η αίτηση, χορηγεί στον ενδιαφερόμενο ***απόδειξη παραλαβής***, όπου περιλαμβάνονται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης καθώς και η επισήμανση ότι σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων, που καθορίζονται στις παραγράφους 1 και 2 του άρθρου 4 του ν. 2690/99, παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης κατά τις ρυθμίσεις των παραγράφων 7 και 8 του άρθρου 5 του ν. 1943/1991 (Φ.Ε.Κ. 50Α΄) , όπως ισχύει .

Οι προθεσμίες των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 4 του ν. 2690/99 δεν ισχύουν για αναγνώριση απαιτήσεων κατά του Δημοσίου, εφόσον υφίσταται σχετική εκκρεμής δίκη καθώς και για τις περιπτώσεις, όπου απαιτείται εμφάνιση του ενδιαφερομένου ενώπιον συλλογικού οργάνου και η μη προσέλευσή του οφείλεται σε υποκειμενικούς ή αντικειμενικούς λόγους (ν.3230/2004 και ν.3242/2004).

Σύμφωνα με το **άρθρο 10 του ΚΔΔ/σίας**:

**Οι προθεσμίες για την υποβολή αίτησης, αναφοράς, δήλωσης ή άλλου εγγράφου του ενδιαφερομένου** καθώς και για οιαδήποτε άλλη ενέργειά του είναι **αποκλειστικές** εκτός αν χαρακτηρίζονται ενδεικτικές από τις διατάξεις, που τις προβλέπουν.

Ο ενδιαφερόμενος μπορεί μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία να υποβάλει την αίτησή του ή άλλο έγγραφο με **μηχανικό μέσο** εφόσον το μέσο τούτο αφήνει αποτύπωμα, που καθιστά αναμφίβολη την αναγνώριση του μηχανήματος αποστολής και παραλαβής καθώς και της ημερομηνίας και ώρας αποστολής και παραλαβής. Στη συνέχεια όμως οφείλει να υποβάλει σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 3 και 11, το αργότερο μέσα σε πέντε ημέρες από τη λήξη της προθεσμίας, έγγραφο, που φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή του και έχει όμοιο περιεχόμενο με αυτό, το οποίο παρέλαβε με το μηχανικό μέσο η υπηρεσία.

Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει το έγγραφό του με αποστολή **συστημένης επιστολής** εφόσον δεν το αποκλείουν οι σχετικές ειδικές διατάξεις. Στις περιπτώσεις αυτές ως ημερομηνία υποβολής θεωρείται εκείνη της κατάθεσης της επιστολής στην ταχυδρομική υπηρεσία.

Αν οι διατάξεις επιβάλλουν τη **συνυποβολή πιστοποιητικών**, δικαιολογητικών ή άλλων δημοσίων εγγράφων και αυτά δεν συνυποβάλλονται για λόγους, που αφορούν την αρμόδια για την έκδοσή τους διοικητική αρχή, αρκεί η εμπρόθεσμη υποβολή του εγγράφου του ενδιαφερομένου. Στην περίπτωση αυτή πρέπει στο υποβαλλόμενο από τον ενδιαφερόμενο έγγραφο να γίνεται μνεία του λόγου της μη συνυποβολής των δημοσίων εγγράφων , τα οποία πάντως ο ενδιαφερόμενος οφείλει να προσκομίσει, όταν εκλείψει η αιτία, που κατέστησε αδύνατη τη συνυποβολή τους.

**Οι προθεσμίες για τη Διοίκηση είναι ενδεικτικές** εκτός αν από τις διατάξεις, που τις προβλέπουν, προκύπτει ότι είναι αποκλειστικές. Οι προθεσμίες για την έκδοση *ατομικών* διοικητικών πράξεων, *δυσμενών για το πρόσωπο* , το οποίο αφορούν αμέσως, είναι *αποκλειστικές.*

Η **υπέρβαση των προθεσμιών** συγχωρείται σε περίπτωση ανωτέρας βίας καθώς και όταν ο ενδιαφερόμενος επικαλείται τη συνδρομή γεγονότων γνωστών στην υπηρεσία (ν. 3242/2004).

Επισημαίνεται ότι **η έναρξη της προθεσμίας** αρχίζει την επομένη της ημέρας, που έγινε το γεγονός, που αποτελεί την αφετηρία, ενώ η **λήξη** επέρχεται με την παρέλευση ολόκληρης της τελευταίας ημέρας, η οποία αν είναι κατά το νόμο εορτάσιμη, με την παρέλευση ολόκληρης της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Τα **μηχανικά μέσα**, που αναφέρονται στο άρθρο αυτό, αφορούν κυρίως τα ηλεκτρονικά μέσα της τηλεομοιοτυπίας ( fax ) και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail ) .

ΙΙΙ. ***Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών από τη Διοίκηση- Ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών:***

Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών σημαίνει ότι οι υπηρεσίες των Υπουργείων, των ΝΠΔΔ, των Περιφερειών των Δήμων και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, προκειμένου να διεκπεραιώσουν υπόθεση πολίτη αναζητούν υπηρεσιακά δικαιολογητικά, είτε υποχρεωτικά είτε κατόπιν της συναίνεσής του. (Ν.3242/2004(ΦΕΚ 102/Α΄) και Ν.3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α΄).

Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση διακρίνεται σε: α) Υποχρεωτική αυτεπάγγελτη αναζήτηση και β) Αυτεπάγγελτη αναζήτηση κατόπιν συναίνεσης του ενδιαφερόμενου πολίτη.

Α) Η υποχρεωτική αυτεπάγγελτη αναζήτηση των πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων σημαίνει αφενός ότι **δεν υποβάλλονται ως απαιτούμενα δικαιολογητικά από τον πολίτη** συνημμένα με την αίτησή του και αφετέρου ότι **αναζητούνται από την αρμόδια για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης δημόσια Υπηρεσία.** Η Υπηρεσία απλά ενημερώνει τον πολίτη για την αναζήτηση.

Β) Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση κατόπιν συναίνεσης του ενδιαφερομένου καθιερώθηκε με τη διάταξη του άρθρου 5 του Ν. 3242/2004 (ΦΕΚ 102/Α΄). Η υπηρεσία οφείλει να αναζητά η ίδια τα δικαιολογητικά, κατόπιν συναίνεσης του πολίτη, δηλ εξουσιοδοτείται η υπηρεσία στην αναζήτηση των δικαιολογητικών. τα οποία αναζητούνται αυτεπάγγελτα και απαιτούνται για τη διεκπεραίωση αιτήματος πολίτη. Η συναίνεση του πολίτη προκύπτει από **δήλωση του ίδιου στο έντυπο της αίτησης ή σε ξεχωριστό έντυπο υπεύθυνης δήλωσης.**

Με τη θέσπιση της παρ. 1 του άρθρου 12 του Νόμου **4325/2015**, το μέτρο της αυτεπάγγελτης αναζήτησης πιστοποιητικών αποκτά καθολική εφαρμογή σε όλα τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατά τις συναλλαγές του πολίτη με το Δημόσιο και ενισχύεται με τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η πλήρης εφαρμογή των νέων ρυθμίσεων, άρχεται με την πάροδο έξι (6) μηνών από τη δημοσίευση του νόμου, ήτοι από 11-5-2015 και θα ισχύουν τα ακόλουθα:

Έκαστη αρμόδια υπηρεσία θα αναζητεί αυτεπαγγέλτως τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που πληρούν τις προϋποθέσεις της διάταξης, δηλαδή αυτά που εκδίδονται από το δημόσιο, τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου, εφόσον δεν συνυποβάλλονται από τον αιτούντα και δεν απαιτείται για την έκδοσή τους σύμπραξη του διοικούμενου.

Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση θα γίνεται πλέον με κάθε **πρόσφορο τρόπο και όχι μόνο μέσω τηλεομοιοτυπίας.**

Σχετική εξουσιοδότηση τεκμαίρεται ότι παρέχεται από τον ενδιαφερόμενο, με την κατάθεση της αίτησής του είτε αυτό είναι φυσικό πρόσωπο που αιτείται για λογαριασμό του, είτε είναι νόμιμος εκπρόσωπος νομικού προσώπου (πχ. εταιρείας, κλπ.).

Συναφώς επισημαίνεται ότι διατηρείται σε ισχύ η δυνατότητα του ενδιαφερόμενου, εφόσον το επιθυμεί, να υποβάλλει τα δικαιολογητικά που ζητούνται με την κατάθεση της σχετικής αίτησης.

Επιπροσθέτως, στις διατάξεις της παρ. 2α του ιδίου άρθρου, ορίζεται ότι όλα τα πιστοποιητικά που εκδίδονται ηλεκτρονικά, μέσω κεντρικών πληροφοριακών συστημάτων των υπηρεσιών του Δημοσίου, ή μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών με το πληροφοριακό σύστημα «ΕΡΜΗΣ - ΚΕΠ»:

- θα ενταχθούν στις διαδικασίες που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ και θα εκδίδονται πλέον ηλεκτρονικά και από τα ΚΕΠ. Για τη διεκπεραίωση των πιστοποιητικών αυτών online και μέσω των ΚΕΠ θα εκδίδεται η προβλεπόμενη κάθε φορά από τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν.3013/2002 (ΦΕΚ 102/τ. Α') Κοινή Υπουργική Απόφαση,

- θα αναζητούνται αυτεπάγγελτα με ηλεκτρονικό τρόπο από τις υπηρεσίες, στις οποίες τα πιστοποιητικά αυτά υποβάλλονται ως δικαιολογητικά στις διαδικασίες που αυτές διεκπεραιώνουν. Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση με ηλεκτρονικό τρόπο πραγματοποιείται, μέσω διασύνδεσης των υπηρεσιών αυτών με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα του αρμόδιου φορέα, που εκδίδει ηλεκτρονικά, τα πιστοποιητικά αυτά και έχει την ευθύνη ανάπτυξης και συντήρησης του πληροφοριακού του συστήματος.

**Διαδικασία αναζήτησης των πιστοποιητικών**

Η διαδικασία αναζήτησης πιστοποιητικών είναι ίδια και για την υποχρεωτική αυτεπάγγελτη αναζήτηση και για την αυτεπάγγελτη αναζήτηση κατόπιν συναινέσεως του ενδιαφερομένου. Η Υπηρεσία, η οποία προκειμένου να διεκπεραιώσει αίτημα πολίτη οφείλει να αναζητήσει αυτεπάγγελτα πιστοποιητικά ή βεβαιώσεις, υποχρεούται να αποστείλει το αίτημά της (εγγράφως) με κάθε πρόσφορο τρόπο και όχι μόνο μέσω τηλεομοιοτυπίας, προς την αρμόδια υπηρεσία έκδοσης του πιστοποιητικού ή της βεβαίωσης **εντός 24 ωρών από την παραλαβή του αιτήματος.** Η συμπλήρωση του συνόλου των στοιχείων, τα οποία απαιτούνται από το έγγραφο αυτεπάγγελτης αναζήτησης είναι υποχρεωτική για την Υπηρεσία.

Στο έγγραφο αυτό πρέπει να αναγράφονται τα ακόλουθα:

* Η Υπηρεσία, η οποία αναζητά τα εν λόγω πιστοποιητικά ή τις βεβαιώσεις.
* Τα πλήρη στοιχεία του υπαλλήλου ο οποίος είναι αρμόδιος για την υποχρεωτική αναζήτηση των εν λόγω πιστοποιητικών/βεβαιώσεων (ονοματεπώνυμο, τηλέφωνο κ.λπ.)
* Η διαδικασία και ο δημόσιος σκοπός για τον οποίο απαιτείται το συγκεκριμένο πιστοποιητικό ή η βεβαίωση.
* Επαρκή ταυτοποιητικά στοιχεία του αιτούντος για τον οποίο ζητείται το πιστοποιητικό ή η βεβαίωση.

Η υπηρεσία στην οποία απευθύνεται αίτημα υποχρεωτικής αυτεπάγγελτης αναζήτησης, **εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών**, από την λήψη του συγκεκριμένου εγγράφου, οφείλει να αποστείλει με κάθε πρόσφορο τρόπο και όχι μόνο μέσω τηλεομοιοτυπίας τα ζητούμενα πιστοποιητικά/βεβαιώσεις στην Υπηρεσία, η οποία τα έχει αναζητήσει.

Στις περιπτώσεις που βάσει ειδικών διατάξεων απαιτείται το πρωτότυπο των πιστοποιητικών ή των βεβαιώσεων προωθείται η όλη διαδικασία με βάση το αντίγραφο, μέχρι την λήψη του πρωτοτύπου, οπότε και εκδίδεται η οριστική διοικητική πράξη.

Οι υπάλληλοι των υπηρεσιών που χειρίζονται τα θέματα αυτά, οφείλουν να τηρούν τις περί εχεμύθειας διατάξεις του Ν. 3528/2007 (ΦΕΚ 26/Α/9-2-2007) ή άλλες σχετικές διατάξεις. Επίσης, σύμφωνα με την παρ. 4 του αρ. 117 του ιδίου Νόμου προβλέπεται ρητά ότι η μη έγκαιρη διεκπεραίωση των υποθέσεών των πολιτών και η μη εφαρμογή των περί απλούστευσης των διαδικασιών και της καταπολέμησης της γραφειοκρατίας διατάξεων συνιστούν πειθαρχικό παράπτωμα, για το οποίο πειθαρχική εξουσία μπορεί να ασκεί και ο Υπουργός Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.