

**3.2.2 Εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Γ2γ/4391/17-2-1997 περί διοικητικών διευκολύνσεων για τα Άτομα με Ειδικές Ανάγκες**



Αθήνα 17 Φεβρουαρίου 1997

Αριθμ. Πρωτ.:

ΔΙΑΔΠ/Γ2γ/4391

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Δ/ΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ  
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ  
ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ  
ΔΙΥΠΟΥΡΓΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΓΙΑ ΤΑ ΑΜΕΑ

Ταχ. Διεύθυνση: Βασ. Σοφίας 15  
Ταχ. Κώδικας: 106 74 Αθήνα

Πληροφορίες Δ. Κουρεντή  
Λ. Παπαγεωργόπουλος  
Λ. Βολτή  
FAX: 3393100  
Τηλέφωνο: 339, 3151-3154-3155

**ΠΡΟΣ:**

- Όλα τα Υπουργεία
  - Διευθύνσεις Διοικητικού
  - Δ/νσεις Απλούστευσης Διαδ/σιών
  - Ομάδες Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ)
- Όλες τις Γενικές και Ειδικές Γραμματείες Υπουργείων  
Δ/νσεις Διοικητικού
- Όλες τις Περιφέρειες
- Όλες τις Νομαρχιακές Αυτ/σεις  
Δ/νσεις Διοικητικού
- Επαρχία του Κράτους

**ΚΟΙΝ:**

- Γραφεία κ.κ. Υπουργών,  
Αναπληρωτ. Υπουργών κ' Υφυπουργών
- Γραφεία Γενικών Γραμματέων  
Υπουργείων και Περιφερειών
- Νομάρχες κ' Προέδρους  
Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων
- Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας  
δ/νη Προστασίας Ηλικιωμένων και  
Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες  
Αριστοτέλους 17, Ενταύθα - Τ.Κ. 101  
87
- Υπουργείο ΠΕΧΩΔΕ  
Γραφείο Μελετών Ατόμων με Ειδικές  
Ανάγκες - Αμαλιάδος 17, Ενταύθα

6. Ε. Μ. Π. - Τεχνική Υπηρεσία  
Πανεπιστημιούπολη Ζωγράφου
7. ΕΣΑΕΑ - Χαλκοκονδύλη 25,  
Ενταύθα
8. Πανελλήνιο Σύνδεσμο Τυφλών  
Βερανζέρου 31, Τ.Κ. 104 32, Ενταύθα
9. Ομοσπονδία Κωφών Ελλάδος  
Σολωμού 57, Τ.Κ. 104 32, Ενταύθα
10. Πανελλήνιο Σύνδεσμο  
Παραπληγικών  
Γιάνναρη 39 κ' Παρασκευοπούλου  
Τ.Κ. 104 45, Ενταύθα

**ΘΕΜΑ: «Εξυπηρέτηση Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες από τις δημόσιες υπηρεσίες και τους φορείς του δημόσιου τομέα».**

Διαρκής στόχος της Διοίκησης είναι η γρήγορη, αποτελεσματική, πλήρης και πρόθυμη εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσα σε πλαίσιο ενεργειών απαλλαγμένο από πολύπλοκες και δαιδαλώδεις διαδικασίες, που ταλαιπωρούν τον συναλλασσόμενο πολίτη με μεγάλες χρονοτριβές, οικονομικές επιβαρύνσεις και δημιουργούν δυσμενείς εντυπώσεις και κρίση εμπιστοσύνης προς το κράτος.

Ο στόχος αυτός έχει ιδιαίτερη σημασία όταν πρόκειται για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ), κατά τις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Και τούτο, επειδή τα εμποδιζόμενα γενικώς άτομα και ειδικότερα τα άτομα με ειδικές ανάγκες δεν είναι δυνατό αφενός, βάσει της συνταγματικής αρχής της ισότητας (άρθρο 4) και αφετέρου, της συνταγματικής επιταγής (άρθρο 21) για τη λήψη από το κράτος ειδικών μέτρων για την προστασία της αναπηρίας, να περιθωριοποιούνται κοινωνικά από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στις καθημερινές τους δραστηριότητες.

Με βάση τα δεδομένα αυτά και αποβλέποντας σε μια απελευθερωτική και αξιοβίωτη αναπηρία, μόνιμη ή προσωρινή, κρίνουμε σκόπιμο και αναγκαίο να αναληφθούν από τους φορείς του δημόσιου τομέα ορισμένες πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της καλύτερης και αποδοτικότερης εξυπηρέτησης των ΑΜΕΑ.

Σημειώνουμε ότι, υποδείξεις για ανάληψη παρόμοιων πρωτοβουλιών για την εξυπηρέτηση των ανωτέρω ατόμων έχουν γίνει και στο παρελθόν (Εγκύκλιοι Υπουργείου Προεδρίας αριθμ. ΔΙΔΑΔΠ/Α6/27299/8-10-1992, ΔΙΑΔΠ/Α6/7361/2-3-1993 κ.λ.π.).

Λόγω όμως, της ιδιαίτερης σημασίας που έχει το θέμα αυτό για μια εύρυθμη και αποδοτική δημόσια διοίκηση επανερχόμεθα υποδεικνύοντας τη λήψη μέτρων τόσο γενικής, όσο και ειδικής εφαρμογής.

*Ειδικότερα :*

#### **A. Γενικά Μέτρα**

**1.** Τα άτομα με ειδικές ανάγκες πρέπει να εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα. Δεν επιτρέπεται οι πολίτες με αναπηρίες να περιμένουν «σε ουρές» κατά τις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Για το λόγο αυτό και προς αποφυγή τυχόν παρεξηγήσεων από τους λοιπούς συναλλασσόμενους πολίτες κρίνεται απαραίτητη και αναγκαία η τοποθέτηση σχετικών ενημερωτικών πινακίδων στα καταστήματα των φορέων του δημόσιου τομέα οι οποίες θα περιέχουν τη φράση **«Τα άτομα με ειδικές ανάγκες εξυπηρετούνται κατά προτεραιότητα»**.

Οι πινακίδες αυτές πρέπει να είναι διαστάσεων 0,35 X 0,25 τουλάχιστον, να τοποθετούνται σε εμφανή σημεία, να είναι καλαίσθητες και χρώματος μπλε με άσπρα γράμματα και θα φέρουν πάνω αριστερά το σήμα των ΑΜΕΑ.

**2.** Όταν τα ΑΜΕΑ προσέρχονται σε δημόσιες υπηρεσίες και είναι υποχρεωμένα να μετακινηθούν για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους σε διαφορετικά γραφεία (π.χ. για αγορά χαρτοσήμων, πρωτόκολλο κ.λ.π.), την εσωτερική διακίνηση της υπόθεσής τους πρέπει να αναλαμβάνει η υπηρεσία και όχι οι ίδιοι προσωπικά.

**3.** Για την εξυπηρέτηση των ΑΜΕΑ είναι αυτονόητο ότι θα πρέπει να καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε βεβαιώσεις, πιστοποιητικά κ.λ.π. που είναι δυνατό να εκδοθούν σύντομα, να χορηγούνται αμέσως στα άτομα αυτά, με σκοπό να αποφεύγεται η προσέλευσή τους στην υπηρεσία για δεύτερη φορά.

**4.** Επίσης, στην περίπτωση αυτή, πρέπει να εξετάζεται η δυνατότητα ταχυδρομικής αποστολής βεβαιώσεων, πιστοποιητικών κ.λ.π. εφόσον το επιθυμεί ο ενδιαφερόμενος, καθώς και η δυνατότητα τα ΑΜΕΑ, όπως και όλοι γενικά οι πολίτες, να υποβάλουν τηλεφωνικά τις αιτήσεις τους και οι υπηρεσίες να αναζητούν οι ίδιες βεβαιώσεις και πιστοποιητικά αντί του πολίτη, στα πλαίσια του προγράμματος επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας

Διοίκησης και Αποκέντρωσης - Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης, που αναφέρεται στην εγκύκλιο του ΥΠΕΣΔΔΑ - ΓΓΔΔ αριθμ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.25/26418/3-12-1996 και αποβλέπει στην κατεύθυνση της «ανοιχτής διοίκησης».

5. Επισημαίνεται η ιδιαίτερη σημασία που έχει η εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 9 ν. 1599/1986 για άτομα με ειδικές ανάγκες. Σύμφωνα με τις διατάξεις αυτές, αν δεν υπάρχουν στις υπηρεσίες έντυπα αιτήσεων ή ο ενδιαφερόμενος δηλώσει ότι δεν μπορεί να γράψει, ο αρμόδιος υπάλληλος οφείλει να συντάξει ο ίδιος την αίτηση αφού ο ενδιαφερόμενος εκθέσει προφορικά το αίτημά του.

6. Να εφαρμόζεται η διάταξη του άρθρου 7 ν. 1599/1986 σύμφωνα με την οποία η ταυτότητα και τα αντίστοιχα έγγραφα που προβλέπονται από το άρθρο 6 του νόμου αυτού έχουν πλήρη αποδεικτική ισχύ ως προς τα στοιχεία που αναγράφουν.

7. Η ύπαρξη γραφείων κοινού ή γραφείων επικοινωνίας και πληροφόρησης του πολίτη είναι σημαντικά αποτελεσματική και για τη διευκόλυνση και εξυπηρέτηση των ΑΜΕΑ. Οι οργανικές αυτές μονάδες σε κεντρικές υπηρεσίες Υπουργείων, ΝΠΔΔ και Οργανισμούς Κοινής Ωφέλειας, σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο, που παρουσιάζουν συχνή δόσοληψία με τους πολίτες (π.χ. Νοσοκομεία, ΔΕΗ, ΕΛΤΑ, κ.λ.π.), στελεχωμένες από προσωπικό που γνωρίζει επαρκώς τα αντικείμενα και τις διαδικασίες της οικείας υπηρεσίας και ευαισθητοποιημένο ως προς την κατηγορία αυτή των πολιτών, θα ενημερώνουν τα άτομα αυτά για τα δικαιώματά τους και τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους, θα τα εφοδιάζουν με τα απαραίτητα πληροφοριακά έντυπα, αιτήσεις, θα τα συμβουλεύουν για την καλύτερη αντιμετώπιση των προβλημάτων και των υποθέσεών τους και θα τα κατευθύνουν στις αρμόδιες για τις υποθέσεις τους υπηρεσίες.

8. Παράλληλα, κρίνεται επιβεβλημένη η πληροφόρηση των κυριότερων συνδικαλιστικών οργανώσεων των ΑΜΕΑ από φορείς του δημόσιου τομέα σε θέματα της αρμοδιότητάς τους γενικότερου ενδιαφέροντος όπως π.χ. προσλήψεις, ειδικές πρόνοιες κ.λ.π.

9. Η κάρτα αναπηρίας, που προβλέπεται από το ν. 2430/1996 είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για την εξυπηρέτηση των ΑΜΕΑ. Για το λόγο αυτό οι αρμόδιες

υπηρεσίες παρακαλούνται για την προώθηση της έκδοσής της το συντομότερο δυνατό.

## **B. Ειδικά Μέτρα**

1) Εφοδιασμός βασικών φορέων του δημόσιου τομέα π.χ. Αστυνομίας, Πυροσβεστικής, Νοσοκομείων, κ.λ.π. με ειδικές τηλεφωνικές συσκευές (κειμενοτηλέφωνα) και τοποθέτηση τέτοιων τηλεφωνικών συσκευών - θαλάμων σε αεροδρόμια, λιμάνια, κ.λ.π.

2. Ειδική σήμανση για τα ΑΜΕΑ σε όλα τα αστικά μεταφορικά μέσα και ειδικότερα ανάρτηση σχετικών σχεδιαγραμμάτων των διαδρομών και στάσεων για τους κωφούς και φωνητική αναγγελία των στάσεων για τους τυφλούς. Αυτονόητη είναι η αξιοποίηση των ειδικών μηχανισμών που διαθέτουν τα νέα προσβάσιμα λεωφορεία για τους πολίτες με κινητικές αναπηρίες.

3. Επέκταση του ειδικού υποτιτλισμού στην κρατική τηλεόραση και μετάδοση δελτίου ειδήσεων κατά τρόπο ανταποκρινόμενο σε ειδικές κατηγορίες των ΑΜΕΑ (π.χ. τυφλούς, κωφούς).

4. Ύπαρξη ειδικών εντύπων με κατάλληλη μεγέθυνση του κειμένου για διευκόλυνση ατόμων με προβλήματα μερικής όρασης.

Είναι αυτονόητο ότι τα ειδικά αυτά μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την υλοποίηση του στόχου της διευκόλυνσης και εξυπηρέτησης των ΑΜΕΑ, πρέπει να αποφασιστούν από την κάθε υπηρεσία που αφορούν χωριστά στο πλαίσιο των ειδικών ρυθμίσεων που ισχύουν κατά περίπτωση.

Εκτός από τα παραπάνω γενικά και ειδικά μέτρα που κρίνονται απαραίτητα και αναγκαία για την εξυπηρέτηση και διευκόλυνση των ΑΜΕΑ είναι προφανές, ότι πάνω από όλα πρέπει να γίνει δεκτό πως η κοινωνική ένταξή τους είναι δικαίωμα των ατόμων αυτών και υποχρέωση της πολιτείας. Όμως, η κοινωνική ένταξη των πολιτών με αναπηρίες προϋποθέτει την πλήρη αποδοχή και αξιοποίησή τους ως ισότιμων πολιτών στη δημόσια ζωή.

Τέλος σημειώνουμε, ότι για την καλύτερη εφαρμογή της εγκυκλίου αυτής και επομένως, την πληρέστερη εξυπηρέτηση των πολιτών αυτών, μέλη επιτροπής που

έχει συσταθεί στην Υπηρεσία μας με σκοπό τη σφαιρική εξέταση του θέματος της ανεμπόδιστης, γενικά, πρόσβασης και διευκόλυνσης ατόμων με ειδικές ανάγκες στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα και που αποτελείται από στελέχη του ΥΠΕΣΔΔΑ - ΓΓΔΔ, εκπροσώπους των αρμοδίων υπηρεσιών των Υπουργείων Υγείας, Πρόνοιας και ΥΠΕΧΩΔΕ, καθώς και από ειδικούς επιστήμονες, θα επισκεφθεί την τις Διευθύνσεις Διοικητικού των Υπουργείων, όπως επίσης και Νομικών Προσώπων Δημοσίου και Ιδιωτικού Δικαίου που έχουν σχέση με τα προτεινόμενα μέτρα, ώστε σε περίπτωση που εντοπισθούν προβλήματα από την υλοποίηση της εγκυκλίου αυτής ή γενικότερα δυσχέρειες σε θέματα εξυπηρέτησης ή ειδικών διαδικασιών για τα ΑΜΕΑ στη συγκεκριμένη υπηρεσία, να αναληφθεί κοινή προσπάθεια από το ΥΠΕΣΔΔΑ - ΓΓΔΔ και το συγκεκριμένο φορέα για την αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών.

Ο ακριβής χρόνος πραγματοποίησης των επισκέψεων αυτών θα καθορισθεί ύστερα από συνεννόηση της υπηρεσίας μας με τις οικείες Διευθύνσεις Διοικητικού των αρμοδίων Υπουργείων και των Νομικών Προσώπων Δημοσίου και Ιδιωτικού Δικαίου.

Τα Υπουργεία, παρακαλούνται να κοινοποιήσουν την εγκύκλιο αυτή στα ΝΠΔΔ και ΝΠΙΔ που εποπτεύουν.

***Ο Υφυπουργός***

***Λεωνίδα Τζανής***

**Εσωτερική διανομή :**

1. Γραφείο κ. Υπουργού
2. Γραφεία κ.κ. Υφυπουργών
3. Γραφεία κ.κ. Γενικών Γραμματέων
4. Γραφεία κ.κ. Γενικών Διευθυντών