

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ ΕΠΑΡΧΙΑΚΟΥ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΛΕΥΚΩΣΙΑΣ ΗΜΕΡ. 21/8/2024**

ΘΕΜΑ: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΛΕΤΗΤΩΝ/ΑΙΤΗΤΩΝ/ΚΟΙΝΟΥ

Αναφορικά με το πιο πάνω θέμα, πληροφορείστε ότι για σκοπούς αποτελεσματικότερης επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του κοινού από τις 28/8/2024, το προσωπικό της Διεύθυνσης Αδειοδότησης της Ανάπτυξης, του Επαρχιακού Οργανισμού Αυτοδιοίκησης Λευκωσίας, θα είναι διαθέσιμο για εξυπηρέτηση του κοινού, ως αναφέρεται πιο κάτω:

1. Επικοινωνία με Επιστημονικό και Τεχνικό Προσωπικό του ΕΟΑ

Για σκοπούς εύρυθμης και αποτελεσματικότερης λειτουργίας της Διεύθυνσης Αδειοδότησης της Ανάπτυξης του ΕΟΑ Λευκωσίας, η επικοινωνία με τους Λειτουργούς και Τεχνικούς της Διεύθυνσης Αδειοδότησης δύναται να γίνεται, **αποκλειστικά για συζήτηση θεμάτων που αφορούν υποβληθείσες πολεοδομικές και οικοδομικές αιτήσεις, ή άλλες κατ' εξαίρεση περιπτώσεις, οι οποίες δε δύνανται να εξυπηρετηθούν από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Κοινού**, με τους ακόλουθους τρόπους:

- i. **Τηλεφωνική επικοινωνία** με τους αρμόδιους Λειτουργούς/Τεχνικούς δύναται να γίνεται καθημερινά μεταξύ των ωρών **12:00μ.μ. - 13:30μ.μ.** Αναλυτικός κατάλογος των στοιχείων επικοινωνίας (τηλέφωνα και ηλεκτρονικές διευθύνσεις) του προσωπικού της Διεύθυνσης Αδειοδότησης της Ανάπτυξης, του ΕΟΑ Λευκωσίας, καθώς και κατάλογος των θεσμοθετημένων Κλιμακίων ανά διοικητική περιοχή, είναι αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα του Οργανισμού, στους συνδέσμους <https://ndlgo.org.cy/contact/> και <https://ndlgo.org.cy/licensing-of-development/development-tomeis/>.
- ii. **Επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου** με τους αρμόδιους Λειτουργούς/Τεχνικούς της Διεύθυνσης Αδειοδότησης δύναται να γίνεται μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων, τα οποία θα αποστέλλονται στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις των Λειτουργών/Τεχνικών, και θα απαντώνται το αργότερο εντός 3-5 εργάσιμων ημερών, ανάλογα με τον βαθμό δυσκολίας του εκάστοτε αιτήματος. Αναλυτικός κατάλογος των στοιχείων επικοινωνίας (τηλέφωνα και ηλεκτρονικές διευθύνσεις) του προσωπικού της Διεύθυνσης Αδειοδότησης της Ανάπτυξης, του ΕΟΑ Λευκωσίας, καθώς και κατάλογος των θεσμοθετημένων Κλιμακίων ανά διοικητική περιοχή, είναι αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα του του Οργανισμού, στους συνδέσμους <https://ndlgo.org.cy/contact/> και <https://ndlgo.org.cy/licensing-of-development/development-tomeis/>. Νοείται ότι, τα ηλεκτρονικά μηνύματα που αποστέλλονται στους Λειτουργούς/Τεχνικούς, θα πρέπει να αφορούν πληροφορίες **αποκλειστικά για υποβληθείσες αιτήσεις**. Σε διαφορετική περίπτωση θα παραπέμπονται στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Κοινού για χειρισμό, ως παράγραφος 2 πιο κάτω.
- iii. **Προσωπικές συναντήσεις** με τους αρμόδιους Λειτουργούς/Τεχνικούς της Διεύθυνσης Αδειοδότησης δύνανται να διευθετούνται **αποκλειστικά με εκ των προτέρων ραντεβού** τις ακόλουθες ημέρες/ώρες:
 - α) **Τρίτη και Παρασκευή** μεταξύ των ωρών 11:30π.μ. – 14:00μ.μ. με τους Λειτουργούς/Τεχνικούς του Τομέα Πολεοδομικής Αδειοδότησης, και
 - β) **Δευτέρα και Πέμπτη** μεταξύ των ωρών 11:30π.μ. – 14:00μ.μ. με τους Λειτουργούς/Τεχνικούς του Τομέα Οικοδομικής Αδειοδότησης.

Οι προσωπικές συναντήσεις με τους αρμόδιους Λειτουργούς/Τεχνικούς θα διευθετούνται εντός 3-5 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του σχετικού αιτήματος, ανάλογα με τον βαθμό δυσκολίας του αιτήματος, και σε συνάρτηση με τον απαιτούμενο χρόνο προετοιμασίας κατά περίπτωση. Η προσέλευση κοινού στα γραφεία Λειτουργού/Τεχνικού, πέραν των πιο πάνω ημερών/ωρών **και χωρίς εκ των προτέρων διευθέτηση προσωπικής συνάντησης δεν είναι δυνατή.**

Οι συναντήσεις με Λειτουργούς/Τεχνικούς δύνανται να διευθετούνται, είτε τηλεφωνικώς απευθείας με τον Λειτουργό/Τεχνικό, είτε με ηλεκτρονικό μήνυμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Λειτουργού/Τεχνικού, είτε με τη συμπλήρωση του "*Ειδικού Εντύπου διευθέτησης προσωπικής συνάντησης*", το οποίο δύναται να εξασφαλιστεί από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Κοινού (νότια πτέρυγα), από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή 9:30π.μ. – 13:30μ.μ., και το οποίο οι Λειτουργοί Εξυπηρέτησης θα μεριμνήσουν να δοθεί στον αρμόδιο Λειτουργό/Τεχνικό μέχρι το τέλος της ημέρας ή το αργότερο την επόμενη ημέρα.

2. Επικοινωνία με Λειτουργούς του Κέντρου Εξυπηρέτησης Κοινού του ΕΟΑ

Η επικοινωνία με Λειτουργούς του Κέντρου Εξυπηρέτησης Κοινού γίνεται για θέματα που δεν αφορούν υποβληθείσες αιτήσεις και συγκεκριμένα για θέματα που αφορούν:

α) Πληροφορίες για χωροταξικά και πολεοδομικά χαρακτηριστικά συγκεκριμένης ακίνητης ιδιοκτησίας/περιοχής, όπως πολεοδομικές ζώνες, χρήσεις γης, συντελεστές ανάπτυξης και άλλες συναφείς πληροφορίες, με βάση τις πρόνοιες του εκάστοτε ισχύοντος Σχεδίου Ανάπτυξης.

β) Πληροφορίες χωροθετικής πολιτικής, ήτοι Γενικές και Ειδικές πρόνοιες χωροθετικής πολιτικής για ολόκληρη την Επαρχία Λευκωσίας, ανεξαρτήτως περιοχής/Δήμου/Κοινότητας (για παράδειγμα, που δύναται να χωροθετηθεί συγκεκριμένο είδος ανάπτυξης, ή στο συγκεκριμένο τεμάχιο δύναται να χωροθετηθεί αυτό το είδος ανάπτυξης;).

γ) Πληροφορίες για οδικά δίκτυα, που αφορούν το αναγκαίο οδικό δίκτυο, το οποίο επηρεάζει σκοπούμενη ανάπτυξη και κρίνεται απαραίτητο για τον προγραμματισμό της ανάπτυξης συγκεκριμένης ακίνητης ιδιοκτησίας (δεν είναι εφικτό να δοθούν οδικά δίκτυα ευρύτερων περιοχών).

δ) Πληροφορίες για διαδικασίες και μηχανισμών ελέγχου της ανάπτυξης, και πληροφορίες για θεσμικό/νομικό πλαίσιο, όπως Νόμων, Κανονισμών, Διαταγμάτων (Γενικών και Ειδικών), Αποφάσεων Υπουργικού Συμβουλίου για πολεοδομικά κίνητρα, Εντολών Υπουργού Εσωτερικών, Εγκυκλίων, καθώς και άλλων συναφών πληροφοριών κ.λπ.

ε) Πληροφορίες για αριθμούς φακέλων αδειών (πχ. πολεοδομικής άδειας, άδειας οικοδομής, άδειας διαίρεσης γης και οικοδομών κλπ.).

στ) Πληροφορίες σχετικά με την υποβολή αίτησης για εξασφάλιση αντιγράφου αδειών (πχ. πολεοδομικής άδειας, οικοδομικής άδειας, άδειας διαίρεσης γης και οικοδομών, Πιστοποιητικού Έγκρισης, ή/και άλλου εγγράφου που βρίσκεται στον φάκελο του εκάστοτε ακινήτου).

ζ) Βεβαιώσεις που αφορούν στην πολεοδομική και οικοδομική αδειοδότηση (πχ περιπτώσεις εξασφάλισης δάνειου από Τραπεζικό Ίδρυμα, Βεβαιώσεις για την Υπηρεσία Μέριμνας ή/και για άλλους σκοπούς κλπ.).

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Κοινού βρίσκεται στη Λεωφόρο Αθαλάσσας 84, (νότια πτέρυγα), στα πρώην γραφεία του ΣΥΛ και λειτουργεί καθημερινά από τις 9:30π.μ. – 13:30μ.μ.

3. Επικοινωνία με το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης του ΕΟΑ

Η επικοινωνία με Λειτουργούς του Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης του ΕΟΑ, το οποίο λειτουργεί υπό τη διαχείριση ιδιωτικής εταιρείας κατόπιν υπογραφής σχετικής Σύμβασης με τον ΕΟΑ, γίνεται για άλλες γενικές πληροφορίες, πέραν από αυτές που περιλαμβάνονται στις παραγράφους 1 και 2 πιο πάνω, μέσω του τηλεφώνου 77771090, καθημερινά από τις 7:30π.μ. – 15:30μ.μ.

4. Επικοινωνία με το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης του μηχανογραφημένου συστήματος Ιππόδαμος (αποτελεί ανεξάρτητη υπηρεσία από τον ΕΟΑ Λευκωσίας)

Η επικοινωνία με Λειτουργούς του Τηλεφωνικού Κέντρου Εξυπηρέτησης του μηχανογραφημένου συστήματος «Ιππόδαμος», γίνεται για σκοπούς τεχνικής υποστήριξης των εξωτερικών χρηστών στο σύστημα «Ιππόδαμος» (πχ πληροφορίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων, ύπαρξη τεχνικών προβλημάτων/δυσλειτουργιών κατά την υποβολή, κλπ.), μέσω του οποίου γίνεται η ηλεκτρονική υποβολή όλων των πολεοδομικών και οικοδομικών αιτήσεων από την 1/07/2024, κατόπιν σχετικής απόφασης του Υπουργείου Εσωτερικών.

Η επικοινωνία με το Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης του μηχανογραφημένου συστήματος «Ιππόδαμος», το οποίο επισημαίνεται ότι δεν αποτελεί παρεχόμενη υπηρεσία του ΕΟΑ, γίνεται μέσω του τηλεφώνου 22409500, καθημερινά από τις 8:30π.μ. – 15:30μ.μ.

5. Επικοινωνία με Λειτουργούς Αρχείου του ΕΟΑ

Η επικοινωνία με Λειτουργούς του Αρχείου του Οργανισμού γίνεται για άλλες πληροφορίες, οι οποίες ενδέχεται να μην συμπεριλαμβάνονται στις υπηρεσίες που καταγράφονται ρητώς στις παραγράφους 1-4 πιο πάνω, καθημερινά από τις 8:30π.μ. – 14:30μ.μ.

Αναλυτικός κατάλογος των στοιχείων επικοινωνίας του Γραμματειακού Προσωπικού του Οργανισμού (τηλέφωνα και ηλεκτρονικές διευθύνσεις) είναι αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα του Οργανισμού στον σύνδεσμο <https://ndlgo.org.cy/contact/>.

6. Υποβολή παραπόνων/παρατηρήσεων/εισηγήσεων

Η αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ του Οργανισμού και των πολιτών αποτελεί βασικό στόχο του Οργανισμού, στα πλαίσια της υιοθέτησης και εφαρμογής ενός θεσμοθετημένου μοντέλου συμμετοχικού σχεδιασμού. Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού, η οποία επιθυμούμε να αποτελέσει μια εκσυγχρονισμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικών πληροφοριών και ένα δίαυλο άμεσης διαδικτυακής επικοινωνίας, δύναται να υποβάλλονται οι εισηγήσεις και προτάσεις του κοινού, καθώς και τυχόν παράπονα/παραστάσεις, με στόχο τη συνεχή αναβάθμιση και εκσυγχρονισμό του επιπέδου των υπηρεσιών που προσφέρει η Διεύθυνση Αδειοδότησης της Ανάπτυξης, του ΕΟΑ Λευκωσίας.

7. Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης του Οργανισμού είναι προσβάσιμα μέσω της ιστοσελίδας και σε συνδυασμό με αυτή, αφενός μεν για να ενημερώνουν για τους στόχους, τις δραστηριότητες και τις δράσεις της Διεύθυνσης Αδειοδότησης της Ανάπτυξης του Οργανισμού, αφετέρου δε για να αποτελούν μέσο για τυχόν συζητήσεις και υποβολή εισηγήσεων/προτάσεων του κοινού, με στόχο την πληροφόρηση, αλλά και τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη των σχετικών αποφάσεων στη διαμόρφωση του «χωρικού γίνεσθαι».