

Σχέσεις Κράτους - Πολίτη

Σύνοψη Διαμεσολάβησης

**Αποκλεισμός πολίτη από την πρόσβαση σε λογαριασμό
μέσου κοινωνικής δικτύωσης που διατηρεί Δήμος**

Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη: Ευανθία Σαββίδη
Ειδικός επιστήμονας: Ευάγγελος Θωμόπουλος

Νοέμβριος 2025

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε αναφορά πολίτη με την οποία κατήγγειλε τον αποκλεισμό του («μπλοκάρισμα») ανατιολόγητα από την πρόσβαση στο λογαριασμό σε μέσο κοινωνικής δικτύωσης (Facebook) που διατηρεί Δήμος, με συνέπεια να μην μπορεί να λαμβάνει γνώση ανακοινώσεων, δημοσιεύσεων και εν γένει ενημερώσεων του Δήμου που αναρτώνται στο συγκεκριμένο μέσο κοινωνικής δικτύωσης (ΜΚΔ).

Ο πολίτης είχε προηγουμένως απευθυνθεί εγγράφως στο Δήμο, χωρίς να λάβει απάντηση.

Η Αρχή απηύθυνε στο Δήμο έγγραφο με το οποίο υποστήριξε ότι αποκλεισμός πολίτη από την πρόσβαση σε υπηρεσίες που παρέχουν δημόσιοι φορείς δεν επιτρέπεται για κανένα λόγο. Ως εκ τούτου, ζήτησε την άρση της αποκλεισμού από το λογαριασμό του Δήμου στο Facebook, προκειμένου ο πολίτης να μπορεί, ισότιμα με όλους τους άλλους πολίτες, να ενημερώνεται για όλα τα θέματα τα οποία αναρτώνται στο λογαριασμό που διατηρεί ο Δήμος στο μέσο αυτό.

Τελικά, η Αρχή ενημερώθηκε ότι ήρθη ο αποκλεισμός του πολίτη.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, μέσω του χειρισμού αναφορών πολιτών οι οποίοι θίγουν ζητήματα που αφορούν στον τρόπο διαχείρισης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (όπως Facebook, Instagram, You tube κ.α.) από δημόσιους φορείς, διαπίστωσε μια σειρά ζητημάτων τα οποία χρήζουν άμεσης αντιμετώπισης.

Τα ζητήματα αυτά αφορούν τον αποκλεισμό πολιτών από την πρόσβαση στους σχετικούς λογαριασμούς που διατηρούν δημόσιοι φορείς σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης (ΜΚΔ), την αδυναμία υποβολής σχολίων επί των δημοσιεύσεων των δημοσίων φορέων στα μέσα αυτά, τον μη εντοπισμό του προσώπου που διαχειρίζεται τους εν λόγω λογαριασμούς, την υποκατάσταση παραδοσιακών τρόπων ενημέρωσης των πολιτών με την ενημέρωση μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και καταγγελίες για μη αντικειμενική παρουσίαση, ή σκοπιμότητα, στην παρουσίαση των διαφόρων θεμάτων στα μέσα αυτά κ.ά.

Η διερεύνηση των σχετικών αναφορών από την Αρχή κατέδειξε την έλλειψη ειδικού νομικού πλαισίου που να ρυθμίζει τα θέματα διαχείρισης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης από τους δημόσιους φορείς, ένα ζήτημα το οποίο θα μπορούσε, σε κάποιες περιπτώσεις, να αντιμετωπισθεί σύμφωνα με τις γενικές αρχές με βάση τις οποίες λειτουργεί και συμπεριφέρεται προς τους πολίτες ο εκάστοτε δημόσιος φορέας.

Ταυτόχρονα, η Αρχή διαπίστωσε, στην πλειονότητα των περιπτώσεων που εξέτασε, την απουσία από τις ιστοσελίδες των δημόσιων φορέων ενός πλαισίου δεοντολογίας και κανόνων ορθής χρήσης των μέσων αυτών.

Για το λόγο αυτό, ο Συνήγορος του Πολίτη, με δεδομένη την ευρεία διάδοση και χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην κοινωνία, αλλά και τη χρήση τους από τους δημόσιους φορείς, σε σημαντικό βαθμό, προτίθεται να απευθυνθεί στην αρμόδια πολιτική ηγεσία και να αναδείξει το ζήτημα συνολικά, με στόχο την ανάγκη καθιέρωσης κανόνων δεοντολογίας και ορθής χρήσης των μέσων αυτών από τους δημόσιους φορείς της χώρας.

Πληροφορίες: 213 1306670

synigoros-press@synigoros.gr