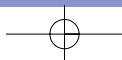
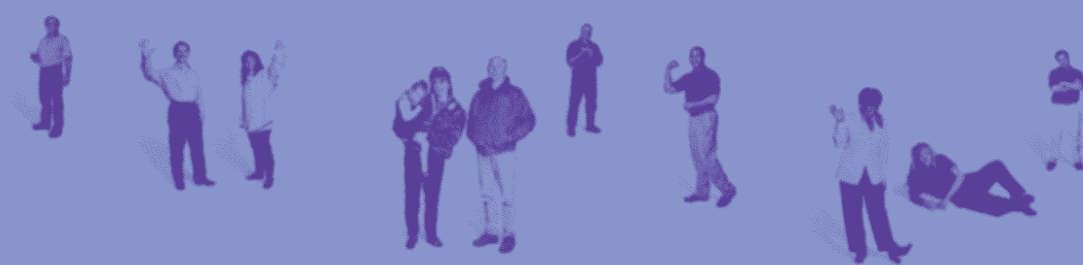
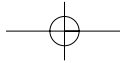
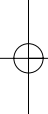
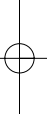
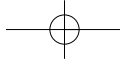
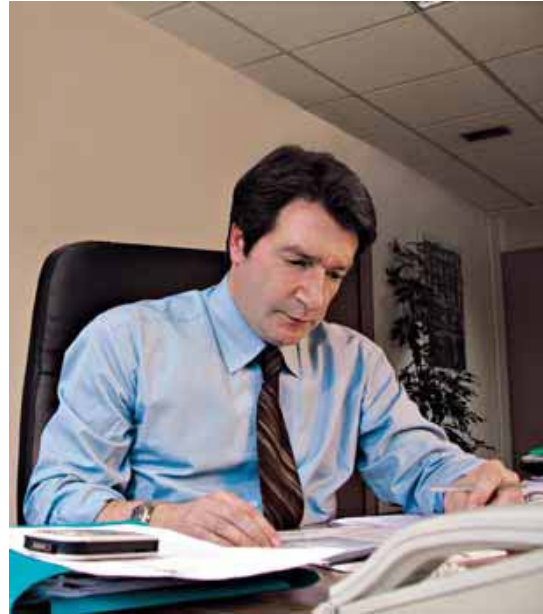


1 *Εισαγωγή*







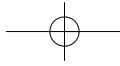
ΓΙΩΡΓΟΣ Β. ΚΑΜΙΝΗΣ

ΑΝΤΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ 2003–2007

Όπως είχα γράψει στην εισαγωγή της *Ετήσιας έκθεσης 2003*, κατά τη διάρκεια της θητείας μου (2003–2007) θα επιδίωκα δύο στόχους στρατηγικού χαρακτήρα:

Ο Συνήγορος του Πολίτη έπρεπε να συνεχίσει να είναι ο συνήγορος του συγκεκριμένου πολίτη που προσφεύγει στις υπηρεσίες του. Εδώ το κυρίως ζητούμενο ήταν κατ' αρχάς να διατηρηθούν και στη συνέχεια να αναβαθμιστούν τα σημαντικά κεκτημένα της πρώτης θητείας.

Ο δεύτερος στρατηγικός στόχος ήταν να αναχθεί ο Συνήγορος σε έγκυρο συνομιλητή, ενίοτε και συνεργάτη, της δημόσιας διοίκησης. Με δεδομένη τη διοικητική υπανάπτυξη στην Ελλάδα και λόγω της αποκτηθείσας εμπειρίας του, ο Συνήγορος έπρεπε να λειτουργήσει και ως δεξαμενή προτάσεων για τη ριζική μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης. Δύο στόχοι που έπρεπε να επιτευχθούν, χωρίς ο δεύτερος, ο οποίος προϋποθέτει τη συνεργασία του Συνηγόρου με τη δημόσια διοίκηση, να αποβεί εις βάρος του πρώτου, στον οποίο κυριαρχεί ο ελεγκτικός έναντι της δημόσιας διοίκησης ρόλος του Συνηγόρου.



Αυτή η διπλή στόχευση αναλύεται σε δύο επί μέρους προτεραιότητες:

- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας στον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών που προσφεύγουν στην Αρχή, με παράλληλη αναβάθμιση της προσβασιμότητας του ΣτΠ σε όσους τον έχουν ανάγκη.
- Συνεισφορά του ΣτΠ στη βελτίωση της δημόσιας διοίκησης μέσω της αξιοποίησης της εμπειρίας και της γνώσης που έχει αποκτήσει, από την ίδρυσή του έως σήμερα.

1. ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΣ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΣ

Ο πρώτος στρατηγικός στόχος ήταν η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει ο ΣτΠ στον πολίτη που προσφεύγει σε αυτόν. Παράλληλα, έπρεπε να καταστεί η ίδια η Αρχή περισσότερο ορατή για τους πολίτες και ευκολότερα προσβάσιμη σε εκείνους που ενδεχομένως χρειάζονται την αρωγή της.

1.1 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ ΣΕ ΟΣΟΥΣ ΤΗ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ

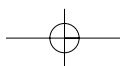
Οι πολιτικές που χαράχθηκαν για την επίτευξη του παραπάνω στόχου περιλαμβάνουν:

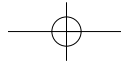
- βελτίωση της προσβασιμότητας της Αρχής για όσους χρειάζονται τις υπηρεσίες της,
- βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών που προσέρχονται στο Γραφείο Υποδοχής Κοινού ή επικοινωνούν με το τηλεφωνικό κέντρο της Αρχής,
- παρακολούθηση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών και αξιολόγηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

1.1.1 Αύξηση της προσβασιμότητας στις παρεχόμενες από την Αρχή υπηρεσίες

Η βελτίωση της προσβασιμότητας βασίστηκε σε τρεις άξονες. Ο Συνήγορος του Πολίτη προσπάθησε:

- α. να προσεγγίσει τους εν δυνάμει χρήστες των υπηρεσιών του, ιδίως κοινωνικές ομάδες που για κοινωνικούς, οικονομικούς ή άλλους λόγους δεν έχουν εύκολη πρόσβαση σε μηχανισμούς προστασίας των δικαιωμάτων τους,
- β. να εξοικειώσει τους κατοίκους της περιφέρειας με την αποστολή και το έργο της Αρχής και να διευκολύνει τη ροή αναφορών από περιοχές εκτός Αθηνών,
- γ. να παράσχει στους πολίτες, ιδίως σε αυτούς που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και του Διαδικτύου, έγκαιρη και πλήρη ενημέρωση για θέματα που ενδεχομένως τους αφορούν ή απλώς τους ενδιαφέρουν.





Α. Σχετικά με τον πρώτο άξονα ο ΣτΠ ανέλαβε πρωτοβουλίες, όπως:

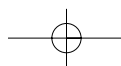
- την πληροφόρηση των πολιτών με ενημερωτικές αφίσες και άλλο υλικό σε δημόσιους χώρους (λ.χ. ανάρτηση ενημερωτικής αφίσας για τον Συνήγορο του Πολίτη σε όλα τα ΚΕΠ της χώρας, διανομή σε νοσοκομεία πληροφοριακού εντύπου για τον Συνήγορο της Υγείας),
- τη δημιουργία εξειδικευμένου έντυπου υλικού για συγκεκριμένες κατηγορίες πληθυσμού (ΑμεΑ, ξενόγλωσσα φυλλάδια για μετανάστες, ηλεκτρονικό πληροφοριακό υλικό σε οκτώ γλώσσες, φυλλάδιο για μουσουλμάνους της Θράκης κ.λπ.),
- την προσέγγιση ομάδων που αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την πρόσβασή τους σε θεσμούς προάσπισης των δικαιωμάτων τους (π.χ. φυλακισμένοι, πρόσφυγες, Ρομά),
- την προσέγγιση και την ενημέρωση παιδιών σε σχολεία, μονάδες και ιδρύματα παιδικής προστασίας.
- την έκδοση της αρ. 746/2004 απόφασης με την οποία τροποποιήθηκε το άρθρο 5 του Κανονισμού Λειτουργίας της Αρχής. Με τη νέα ρύθμιση διευρύνεται η δυνατότητα του Συνηγόρου να διενεργεί αυτεπάγγελτες έρευνες και συνεπώς να προσεγγίζει θέματα που κρίνει ότι χρήζουν ιδιαίτερης έρευνας και προσοχής, όπως είναι τα ζητήματα ομάδων που βρίσκονται στα όρια του κοινωνικού αποκλεισμού.

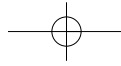
Β. Όσον αφορά τον δεύτερο άξονα, αυξήθηκε η συχνότητα των επισκέψεων κλιμακίων του ΣτΠ, με επικεφαλής τον ίδιο τον Συνήγορο ή έναν Βοηθό Συνήγορο, στην περιφέρεια, με στόχο η παρουσία της Αρχής να είναι πυκνότερη σε όσο το δυνατόν περισσότερες περιοχές της χώρας. Οι επισκέψεις αυτές αποσκοπούν στην ενημέρωση του κοινού αλλά και των δημοσίων υπαλλήλων αναφορικά με την αποστολή και το έργο της Αρχής, καθώς και στην επί τόπου επίλυση υποθέσεων που έχουν θέσει υπόψη της πολίτες της περιοχής.

Στο πλαίσιο αυτό έχει αναληφθεί πρωτοβουλία για την ίδρυση γραφείου της Αρχής στη Θεσσαλονίκη. Μέχρι στιγμής έχει διερευνηθεί το ζήτημα της διοικητικής στελέχωσης του γραφείου και της κτιριακής υποδομής.

Γ. Ο τρίτος άξονας αφορά την αναβάθμιση και την καλύτερη αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας με τα οποία η Αρχή διαχέει πληροφορίες για την αποστολή και το έργο της. Ειδικότερα:

- Αναμορφώθηκε η κεντρική ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Πολίτη και εμπλουτίζεται διαρκώς με τις επίσεις και ειδικές εκθέσεις, τα πορίσματά του, καθώς και με άλλες δραστηριότητες και επικοινωνιακές δράσεις.
- Δημιουργήθηκαν εξειδικευμένοι ιστοχώροι ανά θεματική κατηγορία (παιδί, μετα-





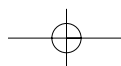
νάστης, πρόσφυγας και ομογενείς, υγεία, περιβάλλον, δημότης, αθέμιτες διακρίσεις), ώστε οι σχετικές πληροφορίες να παρουσιάζονται με τρόπο πιο μεθοδικό. Με το νέο πληροφοριακό σύστημα, που ετοιμάζεται στο πλαίσιο του προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», προβλέπεται η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης του πολίτη στο νέο «θεματικό δέντρο» του Συνηγόρου καθώς και σε υποδείγματα διαμεσολάβησης.

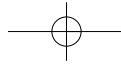
- Δημιουργήθηκε τριμηνιαίο ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο (Newsletter) της Αρχής, το οποίο αποστέλλεται σε μεγάλο αριθμό συνδρομητών.
- Άρχισε συστηματική συνεργασία με την κοινωνία των πολιτών. Η δικτύωση και η ανάπτυξη σχέσεων συνεργασίας σε τομείς ειδικού ενδιαφέροντος με ΜΚΟ (περιβαλλοντικά θέματα, προστασία δικαιωμάτων του παιδιού, προστασία μεταναστών) στόχο είχαν να ενθαρρυνθούν οι πολίτες για να υποβάλλουν αναφορές στον Συνήγορο. Η πιο πρόσφατη σχετική πρωτοβουλία είναι η δημόσια πρόσκληση που απύθνη ο Συνήγορος του Πολίτη για την ανάπτυξη ενός δικτύου αμοιβαίας ενημέρωσης-πληροφόρησης, στο οποίο θα συμμετέχουν οργανώσεις, φορείς, ενώσεις και εν γένει συλλογικές πρωτοβουλίες της κοινωνίας των πολιτών.

1.1.2 Βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη στο Γραφείο Υποδοχής Κοινού και στο τηλεφωνικό κέντρο

Η υποδοχή των πολιτών σε συνθήκες αξιοπρεπείς, τόσο από την πλευρά της υλικής υποδομής όσο και από αυτήν του τρόπου με τον οποίο γίνεται δεκτός ο πολίτης, αποτελεί διαρκή μέριμνα της Αρχής. Για την πληρέστερη ενημέρωση των πολιτών που ενδεχομένως προτίθενται να καταθέσουν αναφορά στον Συνήγορο, μεταδίδεται όλο το εικοσιτετράωρο τηλεφωνικό μήνυμα με βασικές πληροφορίες για τις αρμοδιότητες της Αρχής και για τον τρόπο υποβολής αναφοράς. Επίσης, η Αρχή συνέταξε Οδηγό Συμπεριφοράς για το Γραφείο Υποδοχής και το τηλεφωνικό κέντρο. Ταυτόχρονα, βελτιώθηκε η διαθέσιμη πληροφόρηση (έντυπο υλικό σε πολλές γλώσσες, αναλυτικός κατάλογος παρεχόμενων πληροφοριών, ηλεκτρονικό σύστημα αναζήτησης αναφορών). Το σχέδιο του νέου οργανογράμματος της γραμματείας της Αρχής προβλέπει θέσεις τηλεφωνητών και βρίσκεται σε φάση αναβάθμισης το τηλεφωνικό δίκτυο με την παροχή πρόσθετων τηλεφωνικών γραμμών (μέσω του προγράμματος «Σύζευξις»). Τέλος, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια από το επιστημονικό προσωπικό της Αρχής, ώστε οι αλλοδαποί να εξυπηρετούνται στη μητρική τους γλώσσα.

Ειδικά για τις ανάγκες των ανηλίκων που προσφεύγουν στον Συνήγορο του Πολίτη ως Συνήγορο του Παιδιού, έχει προβλεφθεί ειδικός χώρος υποδοχής για το παιδί και ειδική τηλεφωνική γραμμή, στην οποία απαντούν επιστήμονες του Κύκλου Δικαιωμάτων του Παιδιού. Πιλοτικά εφαρμόστηκε και απογευματινή γραμμή (3-5 μμ) για το παιδί.





1.1.3 Παρακολούθηση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών και αξιολόγηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών

Με σκοπό την προώθηση της εσωτερικής ανταλλαγής απόψεων για θέματα λειτουργίας της Αρχής (π.χ. εσωτερικές διαδικασίες, τεχνικές διαμεσολάβησης, επίδραση του ΣτΠ στη δημόσια διοίκηση και στην κοινωνία) διεξήχθη τον Δεκέμβριο του 2006 διημερίδα αναστοχασμού για όλο το προσωπικό του ΣτΠ στη Ναύπακτο. Ειδικός αναστοχασμός οργανώθηκε και από τον Κύκλο Δικαιωμάτων του Παιδιού για το προσωπικό του Κύκλου τον Σεπτέμβριο του 2005.

Μια ειδική, αλλά βασική παράμετρος για την αξιολόγηση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι η θέσπιση σαφών και μετρήσιμων κριτηρίων ως προς τους χρόνους διεκπεραίωσης των αναφορών. Η πιλοτική έρευνα για τα στάδια διεκπεραίωσης των αναφορών του Κύκλου Ποιότητας Ζωής, που διεξήχθη από 1.10.1998 έως 18.10.2005, αποκάλυψε ενδιαφέροντα στοιχεία ως προς τους χρόνους και τις διαδικασίες που τηρούνται κατά τη διερεύνηση των αναφορών. Τα στοιχεία αυτά θα τύχουν περαιτέρω επεξεργασίας από την Αρχή, προκειμένου να χρησιμοποιήσουν σε διαδικασίες εσωτερικής αξιολόγησης του παραγόμενου έργου.

Κατά τον σχεδιασμό του νέου πληροφοριακού συστήματος του Συνηγόρου του Πολίτη, έχει προβλεφθεί οι πολίτες που έχουν καταθέσει αναφορά να μπορούν να παρακολουθούν οι ίδιοι την πορεία της υπόθεσής τους, χρησιμοποιώντας μυστικό κωδικό αριθμό, μέσω του διαδικτύου.

1.2 ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

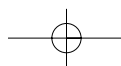
Η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η Αρχή στους πολίτες προϋποθέτει συνεχή αναβάθμιση της εσωτερικής οργάνωσης και των ενδοϋπηρεσιακών διαδικασιών.

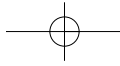
Κατά τη διάρκεια των τεσσάρων τελευταίων ετών υιοθετήθηκαν οι εξής πολιτικές με στόχο την αναβάθμιση της εσωτερικής οργάνωσης:

- Τυποποίηση των διαδικασιών χειρισμού των αναφορών και των διοικητικών διαδικασιών – βελτίωση της εσωτερικής εποπτείας,
- Οργάνωση των πηγών ενημέρωσης του προσωπικού.

1.2.1 Τυποποίηση των διαδικασιών χειρισμού των αναφορών και των διοικητικών διαδικασιών – βελτίωση της εσωτερικής εποπτείας

Βασική προτεραιότητα της δεύτερης θητείας του Συνηγόρου του Πολίτη (2003–2007) ήταν η τυποποίηση των διαδικασιών στον χειρισμό των αναφορών μέσω της σύνταξης ενός εγχειριδίου χειρισμού αναφορών (manual). Το εν λόγω εγχειρίδιο περιγράφει εξαντλητικά το σύνολο της διαδικασίας χειρισμού των αναφορών που καταθέτουν





οι πολίτες, από τη στιγμή που ο πολίτης θα απευθυνθεί στον Συνήγορο έως την αρχειοθέτηση της υπόθεσης. Επιπροσθέτως, τυποποιήθηκαν πρότυπα επιστολών, επικαιροποιήθηκε ο κατάλογος των εποπτευόμενων από τον ΣτΠ υπηρεσιών και συντάχθηκε κατάλογος παραγόντων κακοδιοίκησης και προβλημάτων διοικητικής λειτουργίας. Επίσης, συντάχθηκε και βρίσκεται υπό έγκριση εγχειρίδιο διοικητικών διαδικασιών της Διεύθυνσης της Γραμματείας και τυποποιήθηκαν έντυπα διοικητικών διαδικασιών (π.χ. κατάρτιση και παρακολούθηση του προϋπολογισμού).

Στον τομέα της μηχανογραφικής υποστήριξης του χειρισμού των αναφορών, επικαιροποιήθηκε το «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα» (υποσύστημα αναζήτησης αναφορών), καθώς και το εγχειρίδιο χρήσης και εισαγωγής στοιχείων στη βάση δεδομένων «Πάπυρος».

Η βελτίωση της υποστήριξης από πληροφοριακά συστήματα αποτελεί βασική επιδίωξη του έργου που έχει αναλάβει ο ΣτΠ στο πλαίσιο του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» με συνολικό προϋπολογισμό 1.465.983 ευρώ. Το πρόγραμμα, που άρχισε να υλοποιείται τον Σεπτέμβριο του 2006, περιλαμβάνει:

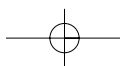
- σύστημα διαχείρισης παραγόμενης γνώσης,
- δυναμικό δικτυακό τόπο της Αρχής,
- ολοκληρωμένο σύστημα εξυπηρέτησης πολιτών,
- σύστημα μηχανογραφικής υποστήριξης της γραμματείας.

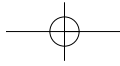
Βασική καινοτομία του υπό εγκατάσταση πληροφοριακού συστήματος είναι η δυνατότητα υποβολής αναφορών ηλεκτρονικά και η ηλεκτρονική παρακολούθηση από τον πολίτη της εξέλιξης της αναφοράς που έχει υποβάλει. Ο σχεδιασμός του συστήματος περιλαμβάνει επίσης τη δυνατότητα πρόσβασης του πολίτη στο τυποποιημένο «θεματικό δέντρο», δηλαδή στη «νομολογία» του ΣτΠ.

1.2.2 Οργάνωση των πηγών ενημέρωσης του προσωπικού

Η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την οργάνωση των πηγών ενημέρωσης του ίδιου του προσωπικού της Αρχής. Με σκοπό την αναβάθμιση αυτών των πηγών, καταβλήθηκαν προσπάθειες για την οργάνωση της βιβλιοθήκης (ηλεκτρονική εφαρμογή διαχείρισης της βιβλιοθήκης, καταλογογράφηση, συστηματική ενημέρωση με αγορά νέων βιβλίων, με νέες συνδρομές σε περιοδικά κ.λπ.) και σχεδιάστηκε η αναβάθμισή της, με τη δημιουργία Τμήματος Τεκμηρίωσης και Βιβλιοθήκης στο υπό κατάρτιση νέο οργανόγραμμα της Αρχής. Η σύνδεση με ηλεκτρονικές βάσεις νομικών δεδομένων συνεχίστηκε και ενημερώθηκε με νέες εκδόσεις τους.

Ο Συνήγορος του Πολίτη υλοποίησε μελέτη για την ψηφιοποίηση και την ταξινόμηση του φυσικού αρχείου. Η μελέτη εκπονήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος «Πολιτεία» και έχει υποβληθεί για έγκριση στο ΥΠΕΣΔΔΑ.





1.2.3 Προώθηση αναδιοργάνωσης της Γραμματείας

Ο Κανονισμός Λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη προβλέπει τη λειτουργία μονάδας Γραμματείας σε επίπεδο διεύθυνσης, η οποία συγκροτείται από πέντε τμήματα. Το 2006 διατυπώθηκε προς το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών πρόταση αλλαγής του οργανογράμματος της Γραμματείας, με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της λειτουργίας της. Την πρόταση του ΣτΠ έχει αποδεχθεί και το ΥΠΕΣΔΔΑ, σύμφωνα με τη διαδικασία διατύπωσης γνώμης που προβλέπει ο νόμος.

1.3 ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΥΨΗΛΟΥ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ

Στο επίπεδο του έμπυχου επιστημονικού δυναμικού της Αρχής, η αποτελεσματική λειτουργία του Συνηγόρου του Πολίτη προϋποθέτει:

- Στελέχωση με ευρύ φάσμα επιστημονικών ειδικοτήτων και αξιοποίηση της εμπειρίας του προσωπικού, ώστε να καλύπτεται το σύνολο των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί στην Αρχή.
- Διαρκή επιμόρφωση του προσωπικού.

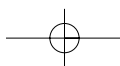
1.3.1 Ευρύ φάσμα επιστημονικών ειδικοτήτων και εξέλιξη του προσωπικού

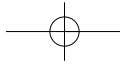
A. Επιστημονικό προσωπικό

Κατά την τελευταία τετραετία, η Αρχή στελεχώθηκε με επιστήμονες διαφορετικών ειδικοτήτων και καταβλήθηκε προσπάθεια να τηρηθεί μια ισόρροπη κατανομή μεταξύ νομικών και μη νομικών μελών του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής. Ειδικότερα:

- Τον Ιούλιο 2003 ολοκληρώθηκε η διαδικασία πρόσληψης 66 ειδικών επιστημόνων και 48 βοηθών επιστημόνων. Η διαδικασία είχε αρχίσει τον Ιανουάριο του ίδιου έτους και οι κρίσεις των υποψηφίων είχαν ολοκληρωθεί πριν από την έναρξη της δεύτερης θητείας του Συνηγόρου του Πολίτη.
- Το 2005 ολοκληρώθηκε η διαδικασία πρόσληψης εννέα ειδικών επιστημόνων νομικής κατεύθυνσης (οκτώ με ειδίκευση στο εσωτερικό ή ευρωπαϊκό δημόσιο δίκαιο και μια στην εγκληματολογία).
- Το 2006 ολοκληρώθηκε η διαδικασία απόσπασης από άλλες υπηρεσίες του δημοσίου έξι υπαλλήλων για πλήρωση θέσεων ειδικών επιστημόνων, καθώς και η διαδικασία πρόσληψης τριών ειδικών επιστημόνων νομικής κατεύθυνσης με ειδίκευση σε θέματα υγείας και κοινωνικής πρόνοιας.

Η περαιτέρω αξιοποίηση της εμπειρίας και των επιστημονικών γνώσεων του προσωπικού κατέστη δυνατή με τη νομοθετική ρύθμιση για την κρίση και την εξέλιξη των βοηθών επιστημόνων σε ειδικούς επιστήμονες (Ν. 3448/2006). Η πρώτη





διαδικασία εξέλιξης 14 βοηθών επιστημόνων ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του 2006 και η δεύτερη (26 βοηθοί επιστήμονες) τον Μάρτιο του 2007. Συνολικά, 40 βοηθοί επιστήμονες κρίθηκαν ικανοί για εξέλιξη και οι θέσεις τους μετατράπηκαν σε θέσεις ειδικών επιστημόνων.

B. Διοικητικό προσωπικό

Μέσα στο καλοκαίρι του 2007 θα ολοκληρωθεί η διαδικασία πρόσληψης οκτώ υπαλλήλων για την πλήρωση ισάριθμων κενών οργανικών θέσεων της Διεύθυνσης της Γραμματείας (κλάδοι πληροφορικής, επικοινωνίας, διοικητικού-οικονομικού). Κατά την εν λόγω διαδικασία δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση ώστε να προσληφθούν άτομα με αυξημένα επιστημονικά προσόντα (απαραίτητη η κατοχή μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών).

1.3.2 Διαρκής επιμόρφωση του επιστημονικού προσωπικού

Στις δράσεις επιμόρφωσης και ενημέρωσης του προσωπικού της Αρχής κατά τα έτη 2003–2007 περιλαμβάνονται εσωτερικά σεμινάρια σε συνεργασία με φορείς επιμόρφωσης δημοσίων υπαλλήλων (π.χ. Ινστιτούτο Επιμόρφωσης), αποστολή του προσωπικού σε εκπαιδευτικά σεμινάρια εκτός Συνηγόρου (π.χ. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης) καθώς και σε εθνικά και διεθνή επιστημονικά συνέδρια.

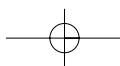
Ενδεικτικά αναφέρονται τα εκπαιδευτικά σεμινάρια που πραγματοποιήθηκαν σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης στα γραφεία της Αρχής:

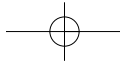
- «Νομιμότητα διοικητικής δράσης» (27–31.10.2003, 11–14.11.2003, 10–15.12.2003), το οποίο παρακολούθησαν 120 εργαζόμενοι.
- «Οι ευρωπαϊκές πολιτικές στους τομείς απασχόλησης, κοινωνικής προστασίας και γεωργίας» (6 έως 10 Νοεμβρίου 2006 και 4 έως 8 Δεκεμβρίου 2006), το οποίο παρακολούθησαν 60 εργαζόμενοι.
- «Βελτίωση κοινωνικών ικανοτήτων: επικοινωνία και συγκρούσεις – τεχνικές λήψης αποφάσεων», το οποίο παρακολούθησαν 28 εργαζόμενοι (12–15 Φεβρουαρίου 2007).

Επιπροσθέτως, οργανώθηκε εκπαίδευση του νεοδιοριζόμενου προσωπικού σε θέματα αρμοδιοτήτων της Αρχής, χειρισμού αναφορών, χειρισμού του υποσυστήματος αναζήτησης αναφορών, καθώς και της βάσης δεδομένων «Πάπυρος».

Ιδιαίτερα δραστήρια είναι η συμμετοχή του προσωπικού σε διεθνή συνέδρια, ημερίδες και σεμινάρια. Ενδεικτικά, το 2006 η Αρχή εκπροσωπήθηκε (με παρεμβάσεις, εισηγήσεις κ.λπ.) από τον Συνήγορο του Πολίτη ή κάποιον Βοηθό Συνήγορο ή από μέλη του επιστημονικού προσωπικού σε 53 διεθνή συνέδρια, ημερίδες και σεμινάρια στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό.

Τέλος, μέσω της χορήγησης εκπαιδευτικών αδειών, συνεχίστηκε η πολιτική στήριξης των μελών του προσωπικού που επιθυμούν να βελτιώσουν τις ικανότητες





και τις ακαδημαϊκές τους γνώσεις. Καθιερώθηκαν κριτήρια, ώστε να εξασφαλιστεί η ισότιμη μεταχείριση του προσωπικού, συνυπολογίζοντας τις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της Αρχής.

1.4 ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΡΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΡΑΣΕΩΝ

Η επίδραση του περιβάλλοντος εργασίας στην καθημερινή δραστηριότητα του προσωπικού καθώς και στην ποιότητα των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών κρίθηκε ιδιαίτερα σημαντική, και ως εκ τούτου κατά τη διάρκεια των ετών 2003–2007 έγιναν συστηματικές προσπάθειες αναβάθμισης. Παράλληλα, ο Συνήγορος του Πολίτη συμμετείχε σε πλήθος ευρωπαϊκών και εθνικών προγραμμάτων δράσης.

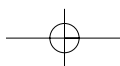
1.4.1 Συστηματική αναβάθμιση του περιβάλλοντος εργασίας

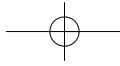
Κατά την τελευταία τετραετία επιχειρήθηκε συστηματικά η αναβάθμιση του τεχνολογικού εξοπλισμού και του συνολικού περιβάλλοντος εργασίας. Ειδικότερα:

- Εξασφαλίστηκε εγκαίρως ηλεκτρονικός εξοπλισμός για το σύνολο του προσωπικού, ο οποίος αναβαθμίζεται συστηματικά. Από το 2003 έως το 2007, η υπηρεσία προμηθεύτηκε 305 νέους Η/Υ, 44 εκτυπωτές, 5 φωτοτυπικά μηχανήματα, 9 σαρωτές (scanners), 8 φορητούς υπολογιστές, 3 μηχανές τηλεμοιοτυπίας (fax).
- Γίνεται συνεχής αναβάθμιση του ηλεκτρονικού εξοπλισμού μηχανογραφικής υποστήριξης (π.χ. 4 νέοι διακομιστές (servers) έως το 2006) και ο εκ νέου σχεδιασμός του μηχανογραφικού συστήματος βρίσκεται σε φάση υλοποίησης μέσω του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Γ' ΚΠΣ).
- Έγινε επέκταση των εγκαταστάσεων κατά 1.000 τ.μ. (από 2.477 τ.μ. το 2003 σε 3.480 τ.μ. το 2007) για τις ανάγκες του συνεχώς αυξανόμενου προσωπικού και την αναβαθμισμένη μηχανογραφική υποδομή.
- Γίνεται συνεχής αναβάθμιση του εξοπλισμού των γραφείων καθώς και του περιβάλλοντος εργασίας (έργο ανανέωσης δαπέδων στο σύνολο των χώρων της Αρχής, αναδιαμόρφωση χώρων κ.λπ.).
- Εξασφαλίστηκε προηγμένος εξοπλισμός παρουσιάσεων και τηλεργασίας.
- Σχεδιάστηκε η δυνατότητα για τηλεργασία, τηλεδιάσκεψη και ψηφιακή υπογραφή, καθώς και η αναβάθμιση του τηλεφωνικού κέντρου, μέσω του προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας».

1.4.2 Συμμετοχή σε εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα δράσεων

Η Αρχή, εκ της αποστολής της, καλείται να συμβάλλει αποφασιστικά στην προώθηση των συμφερόντων των πολιτών, καθώς και στην αναβάθμιση της ποιότητας





των υπηρεσιών που παρέχει η δημόσια διοίκηση στους πολίτες. Τα απαραίτητα κονδύλια για τη συμμετοχή της σε προγράμματα και δραστηριότητες εξασφαλίστηκαν μέσω των σχετικών προγραμμάτων:

– «EYNOMIA», σε συνεργασία με το Συμβούλιο της Ευρώπης για τη δημιουργία και τη δικτύωση θεσμών Συνηγόρου του Πολίτη στη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Το εν λόγω πρόγραμμα τελεί υπό την ευθύνη του ίδιου του Συνηγόρου του Πολίτη, χρηματοδοτείται από το Ελληνικό Υπουργείο Εξωτερικών, έχει τεθεί υπό την αιγίδα του Συμβουλίου της Ευρώπης και διευθύνεται από τριμελή επιτροπή (steering committee), στην οποία μετέχουν ο Έλληνας Συνήγορος του Πολίτη, ο Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής και ο Επίτροπος για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου του Συμβουλίου της Ευρώπης. Εξασφαλίστηκε παράταση του προγράμματος για το διάστημα 2004–2006 (β' φάση) καθώς και για το διάστημα 2007–2009 (γ' φάση). Προϋπολογισμός: 300.000 ευρώ.

– Κοινωνία της Πληροφορίας – Γ' ΚΠΣ: «Εκουγχρονισμός και βελτίωση μεθόδων ενημέρωσης πολιτών και φορέων της δημόσιας διοίκησης από τον ΣτΠ» και «Εκπαίδευση στελεχών στα νέα πληροφοριακά συστήματα». Προϋπολογισμός: 1.465.983 ευρώ.

– «Πολιτεία»: Έργο ψηφιοποίησης του αρχείου του Συνηγόρου του Πολίτη. Η μελέτη εφαρμογής έχει συνταχθεί και αναμένεται η έναρξη υλοποίησής της.

– «Σύζευξις»: Έργο αναβάθμισης της επικοινωνιακής υποδομής της Αρχής (υπό εξέλιξη).

– Προγράμματα διδυμοποίησης με ομόλογους θεσμούς της αλλοδαπής:

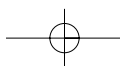
Α. Διδυμοποίηση με τον ΣτΠ του Καζακστάν

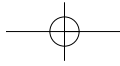
Ο Συνήγορος του Πολίτη αποτέλεσε μέλος της κοινοπραξίας του έργου, το οποίο ήδη ολοκληρώθηκε.

Β. Διδυμοποίηση με τον υπό ίδρυση ΣτΠ της Τουρκίας

Σημαντική προσπάθεια κατεβλήθη το 2005 με σκοπό την ανάληψη του έργου διδυμοποίησης με τον μέλλοντα να ιδρυθεί θεσμός του Συνηγόρου του Πολίτη στην Τουρκία. Το έργο ανατέθηκε μεν από το Υπουργείο Δικαιοσύνης της Τουρκίας στον Έλληνα ΣτΠ (ως βασικό εταίρο, στην κοινοπραξία που δημιουργήθηκε, με τον Αυστριακό ΣτΠ ως επικουρικό εταίρο), ματαιώθηκε όμως λόγω της καθυστέρησης του τουρκικού φορέα υλοποίησης.

– Δίκτυο European Inclusion Index (σήμερα Migrant Integration Policy Index, 2004–2008): Η Ελληνική Ένωση για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου σε σύμπραξη με τον Συνήγορο του Πολίτη είναι εθνικός εταίρος (associate partner) του ευρωπαϊκού δικτύου European Inclusion Index, το οποίο συντονίζεται από το Migration





Policy Group και το Βρετανικό Συμβούλιο. Το δίκτυο European Inclusion Index παρέχει μια αξιόπιστη και πολυεδρική συγκριτική ανάλυση της μεταναστευτικής πολιτικής των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μέσα από την επεξεργασία ειδικών ερωτηματολογίων με δείκτες που αφορούν την ενσωμάτωση του κοινοτικού δικαίου, την εθνική νομοθεσία, την εφαρμογή της και την πρακτική αναφορικά με τα δικαιώματα των μεταναστών σε κάθε κράτος-μέλος.

Η Ελληνική Ένωση για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, σε σύμπραξη με το ΚΕΜΟ και σε συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη και το Ελληνικό Φόρουμ Μεταναστών λειτουργεί για την περίοδο 2007–2010 ως Εθνικό Εστιακό Κέντρο για τον Ρατσισμό και την Ξενοφοβία στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού δικτύου Ra xen, το οποίο διευθύνεται από τον Οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα Θεμελιώδη Δικαιώματα (EU Fundamental Rights Agency). Το Κέντρο αυτό είναι ο εθνικός φορέας καταγραφής και αναφοράς για τα φαινόμενα ρατσισμού και διακρίσεων εις βάρος των μεταναστών και των μειονοτήτων. Οι εκθέσεις του περιέχουν στοιχεία για τη συγκριτική ανάλυση αυτών των φαινομένων σε ευρωπαϊκό επίπεδο και υποβάλλονται στον Οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα Θεμελιώδη Δικαιώματα.

2. Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΩΣ ΠΑΡΑΓΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Παράλληλα με τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που ο ίδιος παρέχει στους πολίτες, ο Συνήγορος του Πολίτη ως παράγων «καταπολέμησης της κακοδιοίκησης» καλείται να συμβάλει στην αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης. Για την επίτευξη αυτού του στόχου κατά την περίοδο 2003–2007 καταβλήθηκε προσπάθεια να καταστεί διακριτός και αναγνωρίσιμος ο ρόλος του ΣτΠ στην καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και να αναδειχθεί ο ίδιος σε πηγή εμπειρίας καλής διοικητικής πρακτικής.

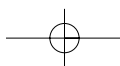
2.1 ΕΛΡΑΙΩΣΗ ΔΙΑΚΡΙΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΤΗΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

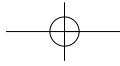
Οι πολιτικές για την επίτευξη του παραπάνω στόχου αφορούν:

- τη μεταβίβαση της εμπειρίας του θεσμού (proactive policy) σε άλλους ενδιαφερόμενους φορείς ή στους πολίτες, κυρίως όμως στη δημόσια διοίκηση,
- την προσέγγιση και την κινητοποίηση της κοινωνίας των πολιτών.

2.1.1 Μετάδοση της εμπειρίας στη δημόσια διοίκηση, σε ενδιαφερόμενους φορείς και πολίτες

Για την προσέγγιση της δημόσιας διοίκησης αναπτύχθηκαν εξειδικευμένα εργαλεία και μέθοδοι επικοινωνίας. Η μετάγγιση της εμπειρίας του ΣτΠ στη δημόσια διοίκηση





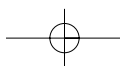
θα αποβεί πλήρως ωφέλιμη, όταν η διοίκηση θα λαμβάνει υπόψη τις θέσεις του Συνηγόρου του Πολίτη ex ante, προτού δηλαδή η ίδια προβεί σε διοικητική ενέργεια. Αναφέρονται ενδεικτικά οι εξειδικευμένες ιστοσελίδες για θέματα σχετικά με τη μετανάστευση, το παιδί, το περιβάλλον, την υγεία, τον δημότη και τις αθέμιτες διακρίσεις. Στις σελίδες αυτές, οι δημόσιοι υπάλληλοι έχουν τη δυνατότητα να ανατρέχουν στις σχετικές με το θέμα που τους ενδιαφέρει προτάσεις και δράσεις της Αρχής, σε συγκεντρωμένη νομοθεσία και νομολογία καθώς και σε υποδείγματα καλών πρακτικών επίλυσης υποθέσεων. Το τριμηνιαίο ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο της Αρχής (βλ. παραπάνω 1.1.1), δεν αποσκοπεί μόνον στην ενημέρωση των πολιτών· αποτελεί επιπλέον ένα εύχρηστο και φιλικό εργαλείο ενημέρωσης της διοίκησης για το έργο της Αρχής.

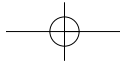
Εκτός από τα ηλεκτρονικά μέσα, το έντυπο υλικό που έχει παραχθεί όλα αυτά τα χρόνια (ενδεικτικά αναφέρονται αφίσες, ενημερωτικό υλικό για τον Συνήγορο του Πολίτη γενικά, για τον Συνήγορο της Υγείας, για την ίση μεταχείριση, για το παιδί) αποστέλλεται και στους ενδιαφερόμενους φορείς της δημόσιας διοίκησης.

Σημαντική για την προσέγγιση της δημόσιας διοίκησης είναι η συστηματικοποίηση και η αύξηση της συχνότητας των επισκέψεων του ΣτΠ στις περιφέρειες της χώρας. Ο σκοπός των επισκέψεων αυτών διευρύνθηκε. Παράλληλα με τη γενική ενημέρωση για την αποστολή της Αρχής, σε κάθε εξόρμηση του Συνηγόρου του Πολίτη στην περιφέρεια οργανώνονται συναντήσεις με φορείς της διοίκησης για την επίλυση αναφορών και την ανταλλαγή απόψεων για τα προβλήματα της περιοχής, τα οποία έρχονται στην επιφάνεια μέσω των αναφορών που απευθύνουν οι πολίτες στον ΣτΠ. Τέλος, η ενημέρωση της δημόσιας διοίκησης για την αποστολή και τη δράση της Αρχής επιτυγχάνεται μέσω των συστηματικών επαφών με στελέχη της, καθώς και μέσω της εκπαιδευτικής δραστηριότητας του επιστημονικού προσωπικού του Συνηγόρου του Πολίτη (βλ. παρακάτω 2.2.3).

Εκτός από τη δημόσια διοίκηση, η επικοινωνιακή πολιτική του Συνηγόρου του Πολίτη απευθύνθηκε συστηματικά και στους σχετικούς με το έργο της Αρχής δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, καθώς και στην κοινωνία γενικότερα. Η ευρύτερη δυνατή ενημέρωση για το έργο και τις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη λειτουργεί και ως μέσο προώθησης αλλαγών στους κόλπους της δημόσιας διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτής της στρατηγικής, ο Συνήγορος του Πολίτη:

- έχει οργανώσει κατάλογο αποδεκτών του ενημερωτικού υλικού (ηλεκτρονικού και έντυπου) που παράγει. Σχεδιάζει με το νέο πληροφορικό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» να αναβαθμίσει την κεντρική βάση δεδομένων που διαθέτει,
- ενημερώνει για το έργο του δημόσιους φορείς, ΜΜΕ και πολίτες (ειδικές ιστοσελίδες, ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο, δελτία τύπου κ.λπ.),
- συμμετέχει στον επιστημονικό διάλογο με δημοσιεύσεις σημαντικών πορισμάτων





της Αρχής σε επιστημονικά περιοδικά (π.χ. *Φορολογική Επιθεώρηση, Το Σύνταγμα κ.ά.*) ή με τη συμμετοχή του ίδιου του Συνηγόρου, των Βοηθών Συνηγόρων και μελών του επιστημονικού προσωπικού, ως εκπροσώπων της Αρχής, σε εξειδικευμένα επιστημονικά δίκτυα, συνέδρια, ημερίδες κ.λπ.). Πλήρης καταγραφή αυτών των συμμετοχών περιλαμβάνεται κάθε χρόνο στην επίσια έκθεση της Αρχής (βλ. ιδίως τα κεφάλαια *Παράλληλες δραστηριότητες* και *Διεθνείς δραστηριότητες*).

– διοργανώνει ημερίδες και συνέδρια.

2.1.2 Προσέγγιση και κινητοποίηση της κοινωνίας των πολιτών

Με την πεποίθηση ότι μια ώριμη και ενημερωμένη κοινωνία πολιτών συμβάλλει στην αποτελεσματικότερη εδραίωση θεσμών, όπως είναι ο Συνήγορος του Πολίτη (ενθάρρυνση των πολιτών να προσφεύγουν στην Αρχή, ενημέρωση των πολιτών για τα δικαιώματά τους έναντι των δημόσιων υπηρεσιών κ.λπ.), η Αρχή αφιέρωσε σημαντικό μέρος της δράσης της στην ενημέρωση και την κινητοποίηση της κοινωνίας των πολιτών. Αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω δράσεις προς αυτήν την κατεύθυνση:

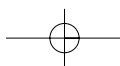
- οργάνωση, από τον Κύκλο Δικαιωμάτων του Παιδιού, ομάδων διαβούλευσης με παιδιά, οι οποίες μελλοντικά θα συμβάλουν στον καλύτερο σχεδιασμό των δράσεων του Κύκλου.
- δικτύωση και ανάπτυξη σχέσεων συνεργασίας με ΜΚΟ, με στόχο την ανάπτυξη επικοινωνίας με ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος, όπως είναι οι Ρομά και οι αιτούντες άσυλο. Η επικοινωνία γίνεται εγγράφως ή ηλεκτρονικά και μπορεί να έχει ως αντικείμενο την παροχή οδηγιών για τον χειρισμό κρίσιμων καταστάσεων (Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου – δύο δίκτυα επικοινωνίας).
- ενημέρωση των ξενόγλωσσων περιοδικών που απευθύνονται σε κοινότητες μεταναστών για τις αλλαγές του σχετικού με τη μετανάστευση νομοθετικού πλαισίου (Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου – παροχή συμβουλών).

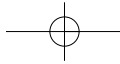
Αξίζει να αναφερθεί ενδεικτικά η πρωτοβουλία που ανέλαβε ο Συνήγορος του Πολίτη (Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας) στο πλαίσιο της εκπόνησης της ειδικής έκθεσης για την εφαρμογή του Ν. 2643/1998 (τοποθετήσεις σε θέσεις εργασίας ΑμεΑ, πολυτέκνων κ.λπ.) με την οργάνωση συζήτησης στα γραφεία της Αρχής, στην οποία συμμετείχαν όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς (δημόσια διοίκηση, κοινωνικοί εταίροι, οργανώσεις αναπήρων και λοιπών προστατευόμενων ομάδων, επιστημονική κοινότητα). Η συζήτηση μεταξύ όλων αυτών, με συγκεκριμένη ημερήσια διάταξη και ερωτηματολόγιο, έγινε για πρώτη φορά.

2.2 Ο ΣτΠ ως πηγή εμπειρίας καλής διοικητικής πρακτικής

Οι πολιτικές για την επίτευξη του εν λόγω στόχου περιλαμβάνουν:

- τη μετάδοση εμπειρίας στη δημόσια διοίκηση,





- τη συμβολή στην αποστολή της πολιτικής ηγεσίας να βελτιώσει τη δημόσια διοίκηση,
- την εκπαιδευτική δράση της Αρχής,
- την ανταλλαγή εμπειρίας σε διεθνές επίπεδο.

2.2.1 Οι απόπειρες συνθετικής παρουσίασης της εμπειρίας του ΣτΠ

Για να καθιερωθεί ο Συνήγορος του Πολίτη ως πηγή εμπειρίας που θα συμβάλει στην αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης, πρέπει να συνθέτει την εμπειρία που αποκομίζει από τις επί μέρους υποθέσεις που έχει χειριστεί. Για τον λόγο αυτόν, παράλληλα με την επίσια έκθεση την οποία καταθέτει στη Βουλή κάθε χρόνο, κατά τη διάρκεια των ετών 2003–2007 ο ΣτΠ εκπόνησε 14 ειδικές εκθέσεις, στις οποίες διερευνώνται τα προβλήματα συγκεκριμένων τομέων της δημόσιας διοίκησης και προτείνονται λύσεις. Οι θεματικές των ειδικών εκθέσεων επελέγησαν με βάση συγκεκριμένα κριτήρια, ιδίως τη σπουδαιότητα των προβλημάτων της διοικητικής δράσης που αναδείκνυε το κάθε θέμα.

2003

Σταθμοί βάσης κινητής τηλεφωνίας – Το πρόβλημα των «κεραιών».

2004

- Πειθαρχική/διοικητική διερεύνηση καταγγελιών εναντίον αστυνομικών υπαλλήλων.
- Ζητήματα αστικής ευθύνης του δημοσίου από κακοτεχνίες στο οδικό δίκτυο.

2005

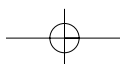
- Διοικητική κράτηση και απέλαση αλλοδαπών ανηλίκων.
- Το σύστημα των υποχρεωτικών τοποθετήσεων στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα ΑμεΑ, πολυτέκνων και άλλων κοινωνικών ομάδων – Προβλήματα εφαρμογής του Ν. 2643/1998.
- Απαλλοτρίωση, στέρψη, περιορισμοί της ιδιοκτησίας και αποζημίωση – Προβλήματα διοικητικής δράσης.

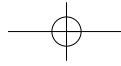
2006

- Προσλήψεις στον δημόσιο τομέα – Οι εκτός ελέγχου του ΑΣΕΠ διαδικασίες.
- Δυσλειτουργίες στην έκδοση διαβατηρίων από τις αστυνομικές αρχές, με βάση τον Ν. 3103/2003.

2007

- Η προστασία των προσώπων που ζητούν πολιτικό άσυλο – Προβλήματα ερμηνείας και εφαρμογής της οικείας νομοθεσίας.
- Μεταδημοτεύσεις και βεβαίωση μόνιμης κατοικίας – Κατευθύνσεις εφαρμογής.
- Διαχείριση των επικίνδυνων ιατρικών αποβλήτων από δημόσιους φορείς.
- Ακούσια νοσηλεία ψυχικά ασθενών.
- Παροχές ανεργίας – Δικαιώματα των ανέργων και λειτουργία των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.



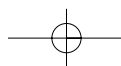


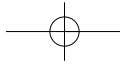
- Υλοποίηση ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης από τον ΟΑΕΔ.

Οι εν λόγω ειδικές εκθέσεις λειτούργησαν ως αφετηρία για την περαιτέρω συνεργασία με τη δημόσια διοίκηση, με βασικό στόχο την υλοποίηση των προτάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη.

Άλλα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν για τη διάδοση των δράσεων και των θέσεων της Αρχής είναι:

- η δημοσιοποίηση στην ιστοσελίδα του ΣτΠ των πορισμάτων του και της αντίστοιχης ανταπόκρισης της δημόσιας διοίκησης,
- η εκπόνηση, συχνά σε συνεργασία με φορείς της διοίκησης, οδηγών καλής πρακτικής (π.χ. *Οδηγός συμπεριφοράς δημοσίων υπαλλήλων, Πρακτικός οδηγός επαφής του αστυνομικού με τον πολίτη κατά τους Ολυμπιακούς Αγώνες 2004* κ.ά.),
- ο σχεδιασμός (σε πιλοτικό επίπεδο) εκπαιδευτικού υλικού και εκπαιδευτικού προγράμματος για τα δικαιώματα του παιδιού, τα οποία απευθύνονται σε όσους ασχολούνται με την αγωγή υγείας στην εκπαίδευση,
- ο σχεδιασμός οδηγιών και πληροφοριών σχετικά με τη σεξουαλική παρενόχληση (Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, σε εξέλιξη),
- η δημοσιοποίηση στην ιστοσελίδα του ΣτΠ των κειμένων εργασίας «Επιχειρηματικότητα και δημόσια διοίκηση» με αφορμή τη συμμετοχή του ΣτΠ στο Money Show 2005,
- η διοργάνωση συνεδρίου με αφορμή τα δέκα χρόνια από τη δημοσίευση του ιδρυτικού νόμου του Συνηγόρου του Πολίτη (Απρίλιος 2007),
- η έκδοση συλλογικών τόμων, στους οποίους περιέχονται άρθρα σχετικά με τη δράση του ΣτΠ, όπως είναι:
 - *Ιατρικό απόρρητο, πληροφορίες που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα, ηλεκτρονικός ιατρικός φάκελος και αρχεία νοσοκομείων*, εκδ. Σάκκουλα, Θεσσαλονίκη 2006. Πρακτικά της ημερίδας που διοργάνωσε ο ΣτΠ με το ίδιο θέμα.
 - *The Ombudsman in South-Eastern Europe*, εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα 2005. Καταγράφεται η τετράχρονη εμπειρία δικτύωσης του προγράμματος ΕΥΝΟΜΙΑ για την προώθηση του θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.
 - *Τα πορίσματα του Κύκλου Ποιότητας Ζωής του Συνηγόρου του Πολίτη 1998–2003*, εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα 2004. Συντάχθηκε από ομάδα του επιστημονικού προσωπικού του Κύκλου Ποιότητας Ζωής και περιέχει περιλήψεις αντιπροσωπευτικών πορισμάτων του Κύκλου κατά την περίοδο 1998–2003.
 - *Ελεύθερη διακίνηση εργαζομένων και συντονισμός των συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης* («Free movement of workers and coordination of social security systems»). Πρακτικά διεθνούς συνεδρίου που διοργάνωσε ο Συνήγορος του Πολίτη τον Απρίλιο του 2003, εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα 2004.





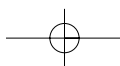
2.2.2 Αξιοποίηση της εμπειρίας του Συνηγόρου του Πολίτη από τη Βουλή και την κυβέρνηση

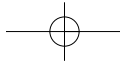
Λόγω της συνταγματικής σχέσης του με τη Βουλή, ο Συνήγορος του Πολίτη προσπάθησε κατά τη διάρκεια των ετών 2003–2007 να συμβάλει στο νομοθετικό και ελεγκτικό έργο της με δύο τρόπους. Εν πρώτοις καταβλήθηκε συστηματική προσπάθεια επεξεργασίας προτάσεων για νομοθετικές αλλαγές. Ο Συνήγορος προσπάθησε επίσης να λειτουργήσει και ως μηχανισμός μέσω του οποίου η Βουλή θα μπορούσε να ασκήσει συστηματικότερο έλεγχο στη δημόσια διοίκηση –κεντρική και περιφερειακή– αλλά και στην τοπική αυτοδιοίκηση, η οποία εκφεύγει του άμεσου κοινοβουλευτικού ελέγχου. Στις σχετικές δράσεις περιλαμβάνονται:

- Οι νομοθετικές, λειτουργικές και οργανωτικές προτάσεις που περιέχονται στις επίσημες εκθέσεις, τις ειδικές εκθέσεις και τα πορίσματα της Αρχής.
- Οι εμφανίσεις του Συνηγόρου του Πολίτη ενώπιον επιτροπών της Βουλής. Κατά τη διάρκεια των ετών 2003–2007, ο Συνήγορος του Πολίτη μαζί με τους Βοηθούς Συνηγόρους εμφανίστηκαν δύο φορές ενώπιον της Κοινοβουλευτικής Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας, στο πλαίσιο του προβλεπόμενου από το Σύνταγμα και τον Κανονισμό της Βουλής τακτικού κοινοβουλευτικού ελέγχου στον οποίο υπάγεται η Αρχή. Επίσης, ο Συνήγορος μαζί με τον εκάστοτε αρμόδιο Βοηθό Συνήγορο εμφανίστηκαν ενώπιον και άλλων κοινοβουλευτικών επιτροπών για ειδικότερα θέματα. Οι εν λόγω κοινοβουλευτικές ακροάσεις είχαν ως αντικείμενο τα εξής θέματα: ΑμεΑ, μεταναστευτική πολιτική, δικαιώματα του παιδιού, προσλήψεις στο δημόσιο.
- Ο Συνήγορος του Πολίτη συμμετέχει σε νομοπαρασκευαστικές (ενδοοικογενειακή βία, ίση μεταχείριση των φύλων) και άλλες επιτροπές (π.χ. Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, Εθνικό Συμβούλιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, Κεντρική Επιτροπή Απλούστευσης Διαδικασιών).

2.2.3 Εκπαιδευτική δράση

Εξίσου σημαντική ήταν τα τελευταία τέσσερα χρόνια και η άσκηση παιδαγωγικού ρόλου, άμεσου και έμμεσου, από τον Συνήγορο του Πολίτη στα στελέχη της δημόσιας διοίκησης. Τα στελέχη της Αρχής (Συνήγορος, Βοηθοί Συνήγοροι, επιστημονικό προσωπικό) έχουν συμβάλει, ύστερα από πρόσκληση της διοίκησης, στη διεξαγωγή σειράς εκπαιδευτικών σεμιναρίων που καλύπτουν ευρύ φάσμα της διοικητικής δράσης. Για παράδειγμα: εκπαίδευση νεοδιορισζόμενων υπαλλήλων του ΙΚΑ, σεμινάρια για τις σχέσεις της φορολογικής διοίκησης με τους πολίτες (σε συνεργασία με τη ΣΕΥΥΟ), εκπαίδευση νεοδιορισζόμενων δημοσίων υπαλλήλων για θέματα που αφορούν τον Συνήγορο του Πολίτη, εκπαιδευτικά σεμινάρια στη Σχολή Εθνικής Ασφάλειας, στη Σχολή Αστυνομίας, στη Διπλωματική Ακαδημία, στη Σχολή Στρατολογίας του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας κ.λπ.





Παράλληλα με τις εκπαιδευτικές δράσεις, τα τελευταία χρόνια ο Συνήγορος του Πολίτη έχει διοργανώσει, μόνος του ή σε συνεργασία με άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης, ημερίδες για θέματα αιχμής, όπως για παράδειγμα για τα δάση, για το ιατρικό απόρρητο, για τον Ν. 2643/1998, για τη διαφάνεια στη λειτουργία των ΟΤΑ (σε συνεργασία με την ΚΕΔΚΕ).

2.2.4 Η ανταλλαγή εμπειρίας σε διεθνές επίπεδο

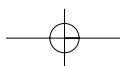
Ήδη από τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας του ο ΣτΠ είχε επιδείξει ιδιαίτερη έφεση στην ανάπτυξη διεθνών σχέσεων και στην ανταλλαγή εμπειρίας, ιδίως με ομόλογους θεσμούς της Ευρώπης. Η πολιτική αυτή συνεχίστηκε με την ίδια έφεση και κατά την τετραετία 2003–2007. Όργανα της διεθνούς κοινότητας ή διεθνή δίκτυα (π.χ. Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ, International Ombudsman Institute, ENOC, ECRI, EQUINET) έχουν αναπτύξει στενή συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη και αξιοποιούν κατά καιρούς την εμπειρία του σε θέματα, όπως στην προστασία των δικαιωμάτων του ανθρώπου, στην καταπολέμηση των βασανιστηρίων, των αθέμιτων διακρίσεων, στην προώθηση των δικαιωμάτων του παιδιού. Ενδεικτικά αναφέρεται η διοργάνωση από τον Συνήγορο του Πολίτη της Ετήσιας Διάσκεψης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Συνηγόρων του Παιδιού (ENOC). Στη Διάσκεψη συμμετείχαν μέλη του Δικτύου και άλλοι και υιοθετήθηκε δημόσια θέση του ENOC για τα «Ασυνόδευτα Παιδιά στην Ευρώπη» (Σεπτέμβριος του 2006).

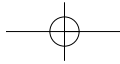
Χαρακτηριστική επίσης είναι η διοργάνωση από τον Συνήγορο του Πολίτη της 10ης Στρογγυλής Τράπεζας των Ευρωπαίων Συνηγόρων του Πολίτη, σε συνεργασία με το γραφείο του Επιτρόπου για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου του Συμβουλίου της Ευρώπης, τον Απρίλιο του 2007. Συμμετείχαν οι Συνήγοροι του Πολίτη από τα κράτη-μέλη του Συμβουλίου της Ευρώπης, καθώς και οι επικεφαλής των Εθνικών Επιτροπών για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, συνολικά περίπου 50 αντιπροσωπείες.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της ανάπτυξης διμερών σχέσεων με θεσμούς της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (πρόγραμμα ΕΥΝΟΜΙΑ) επισκέφθηκε την Αθήνα ο Ρώσος Συνήγορος του Πολίτη. Παρόμοιες διμερείς συναντήσεις διοργανώθηκαν με τους θεσμούς της Γεωργίας, της Αρμενίας, της Βουλγαρίας, της ΠΓΔΜ, της Αλβανίας, της Βοϊβοδίνης, της Σερβίας, του Μαυροβουνίου κ.ά.

Στο πλαίσιο του προγράμματος ΕΥΝΟΜΙΑ πραγματοποιήθηκαν και εκπαιδευτικά σεμινάρια για στελέχη Συνηγόρου του Πολίτη χωρών της Νοτιοανατολικής Ευρώπης, όπως λ.χ. αυτό που διεξήχθη στον Λαιμό Πρεσπών τον Ιούνιο 2005 με θέμα «Χειρισμός υποθέσεων για το περιβάλλον από τον ΣτΠ».

Μεταξύ των διεθνών εκδηλώσεων που οργάνωσε ο Συνήγορος του Πολίτη πρέπει ειδικά να μνημονευθεί το συνέδριο που πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με





την Τουρκική Εθνοσυνέλευση και το Πανεπιστήμιο Bilgi στην Ισταμπούλ, τον Δεκέμβριο 2004, με θέμα «Setting up an Ombudsman Institution».

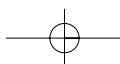
3. Η ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΩΣ ΘΕΜΕΛΙΟ ΤΟΥ ΚΥΡΟΥΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

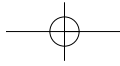
Ήδη από την ίδρυση της ανεξάρτητης αρχής, ο προκάτοχός μου καθηγητής Νικηφόρος Διαμαντούρος είχε μεριμνήσει ώστε να εξασφαλιστούν, μεταξύ πολλών άλλων, και δύο βασικές προϋποθέσεις για την εκπλήρωση της αποστολής του Συνηγόρου του Πολίτη: επαρκής υλικοτεχνική υποδομή (κυρίως στο επίπεδο του μηχανογραφικού εξοπλισμού) και αξιοκρατική επιλογή των στελεχών της Αρχής και των μελών του προσωπικού.

Το υψηλό μορφωτικό επίπεδο του προσωπικού της Αρχής, σε συνδυασμό με τον ενθουσιασμό των περισσότερων, δημιούργησαν ένα πρώτο σημαντικό κεφάλαιο αξιοπιστίας υπέρ της Αρχής. Πρόκειται για την υψηλή *επιστημονική* αξία των απόψεων που αναπτύσσει ο Συνήγορος, με αποδέκτη τη δημόσια διοίκηση. Στην περίπτωση του Συνηγόρου του Πολίτη υπάρχει όμως και μια άλλη όψη της αξιοπιστίας, την οποία καλείται να επιβεβαιώνει η ηγεσία του και μάλιστα διαρκώς και προς κάθε κατεύθυνση: πρόκειται για την αξιοπιστία ως απόρροια της *ανεξαρτησίας* του Συνηγόρου. Ο Συνήγορος δεν υπάγεται σε άλλο κρατικό όργανο, δεν υπακούει σε εντολές κανενός, εφαρμόζει τη νομιμότητα. Η ανεξαρτησία του Συνηγόρου του Πολίτη αποτελεί το θεμέλιο της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας που πρέπει να διέπουν τη δράση του.

Οι δύο βασικοί πυλώνες πάνω στους οποίους βασίστηκε το έργο του Συνηγόρου, δηλαδή η υψηλή *ποιότητα του έργου του* και η διαρκής μέριμνα για την προάσπιση της *ανεξαρτησίας* του, συγκροτούν την *αξιοπιστία* της Αρχής, η οποία αποτελεί και το μοναδικό μέσον που αυτή διαθέτει προκειμένου να εκπληρώνει αποτελεσματικά την αποστολή της, δηλαδή να προασπίζει τα δικαιώματα των πολιτών, πρωτίστως αυτών που προσφεύγουν στην ίδια. Ως γνωστόν, ο Συνήγορος δεν μπορεί ούτε να υποκαταστήσει τη δημόσια διοίκηση ούτε να της επιβάλει κυρώσεις· είναι υποχρεωμένος να πείσει τη διοίκηση ότι οφείλει να ικανοποιήσει το δίκαιο αίτημα του πολίτη ή έστω να την *πειθαναγκάσει*.

Το μόνο μέσο εξαναγκασμού που διαθέτει ο Συνήγορος είναι η *δημοσιότητα*, δηλαδή μια κύρωση που είναι μεν νομικώς άτυπη και, ως εκ τούτου, αδιάφορη για την έννομη τάξη, ενδέχεται όμως να αναπτύσσει σοβαρές πολιτικές συνέπειες. Στον βαθμό μάλιστα που αυξάνεται η αξιοπιστία του Συνηγόρου, πολλαπλασιάζεται και η πολιτική ισχύς αυτής της κύρωσης. Το κρίσιμο δίλημμα, που σε κάθε περίπτωση δημοσιότητας αντιμετωπίζει ο Συνήγορος, είναι ότι δεν μπορεί να ελέγξει πλήρως τον τρόπο «επιβολής» αυτής της ιδιόμορφης κύρωσης, διότι στη διαδικασία αυτή αναπόφευκτα εμπλέκονται τα ΜΜΕ. Αυτό που μπορεί να ελέγξει ο Συνήγο-





ρος είναι *το εάν και το πότε* θα φέρει μια υπόθεση στο φως της δημοσιότητας. Μπορεί επίσης να διασφαλίσει ότι από την πλευρά του (π.χ. στο οικείο δελτίο τύπου ή στην ιστοσελίδα του, όπου δημοσιεύονται όλα τα απαραίτητα στοιχεία) θα έχει παρουσιαστεί η υπόθεση κατά τρόπο δίκαιο για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Όμως, *το πώς* θα δοθεί στη συνέχεια δημοσιότητα από τα ΜΜΕ εκφεύγει εν πολλοίς από την εξουσία του Συνηγόρου του Πολίτη. Γι' αυτό και η δημοσιότητα ενέχει πάντοτε κάποιο ρίσκο.

Ως *δημόσια αρχή*, ο Συνήγορος υποχρεούται να καθιστά διαφανή τη δράση του. Παράλληλα όμως, ως θεσμός που προάγει τη δημόσια διαβούλευση για κρίσιμα ζητήματα της δημόσιας διοίκησης, καθώς και τη δημόσια λογοδοσία της ίδιας, είναι υποχρεωμένος να παρέχει στην κοινή γνώμη στοιχεία αξιόπιστα και να εκφράζεται δημοσίως με ορθολογικά επιχειρήματα και όχι με καταγγελίες. Το πεδίο της δημοσιότητας, συνεπώς, είναι αυτό στο οποίο δοκιμάζονται ταυτόχρονα και στη μεγαλύτερη δυνατή ένταση όλες οι όψεις της αξιοπιστίας της Αρχής, γι' αυτό και ο Συνήγορος θα πρέπει να χρησιμοποιεί τη δημοσιότητα με φειδώ και περίσκεψη.

ΓΙΩΡΓΟΣ Β. ΚΑΜΙΝΗΣ
Συνήγορος του Πολίτη

