

Οι παράλληλες δραστηριότητες του Συνηγόρου του Πολίτη κατά το 2000 περιλαμβάνουν επισκέψεις της Αρχής εκτός Αττικής, συνέδρια, ημερίδες, σεμινάρια και γενικά συναντήσεις με εκπροσώπους διαφόρων φορέων και υπηρεσιών.

Συνοπτική παρουσίαση

B.



Η παρούσα έκθεση υποβάλλεται στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής. Επίσης κοινοποιείται στον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του ιδρυτικού νόμου της Ανεξάρτητης Διοικητικής Αρχής του Συνηγόρου του Πολίτη (άρθρο 3, παράγρ. 5 του Ν. 2477/1997, ΦΕΚ Α' 59).

Η έκθεση απευθύνεται επίσης σε κάθε πολίτη ή δημόσιο λειτουργό που επιθυμεί να ενημερωθεί για το έργο της Αρχής και τα προβλήματα της δημόσιας διοίκησης, όπως αυτά αναδείχθηκαν μέσα από τη διαμεσολαβητική αποστολή της Αρχής.

1. ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Η έκθεση αποτελείται από δέκα κεφάλαια.

Το Α' κεφάλαιο περιλαμβάνει μια γενική αποτίμηση του έργου του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 2000 και τη σύντομη περιγραφή των στόχων του θεσμού για το 2001.

Το Β' κεφάλαιο αποτελείται από τρία μέρη και περιλαμβάνει μια συνοπτική παρουσίαση της δομής της έκθεσης, τη συνολική αποτίμηση του έργου του Συνηγόρου του Πολίτη για το 2000, καθώς και μια σύντομη περιγραφή των δραστηριοτήτων των τεσσάρων θεματικών κύκλων της Αρχής (Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, Κοινωνικής Προστασίας, Ποιότητας Ζωής και Σχέσεων Κράτους-Πολίτη).

Το Γ' κεφάλαιο αναφέρεται στην οργάνωση, τη στελέχωση και τη λειτουργία του Συνηγόρου του Πολίτη σύμφωνα με το σχετικό νομικό πλαίσιο.

Το Δ' κεφάλαιο περιλαμβάνει τη στατιστική αποτίμηση της δραστηριότητας του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 2000.

Στο Ε' κεφάλαιο παρουσιάζονται το έργο, τα συμπεράσματα και οι προτάσεις των τεσσάρων θεματικών κύκλων της Αρχής μέσα από την περιγραφή των σημαντικότερων υποθέσεων που ερευνήθηκαν κατά το 2000.

Στο ΣΤ' κεφάλαιο απαριθμούνται ανά διοικητικό φορέα οι νομοθετικές, λειτουργικές και οργανωτικές προτάσεις, τη σύνταξη των οποίων έκρινε αναγκαία ο Συνήγορος του Πολίτη ύστερα από την εξέταση των αναφορών των πολιτών.

Το Ζ' κεφάλαιο αναφέρεται στα θεσμικά μέσα που παρέχει ο νόμος στον Συνήγορο του Πολίτη, η αξιοποίηση των οποίων συνέβαλε στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της Αρχής ως ελεγκτικού και διαμεσολαβητικού θεσμού.

Στο Η' κεφάλαιο περιγράφονται οι παράλληλες δραστηριότητες του Συνηγόρου του Πολίτη, που στοχεύουν στην καλύτερη ενημέρωση των

πολιτών ως προς τις αρμοδιότητες και την αποστολή της Αρχής, αλλά και στη βελτίωση της λειτουργίας του θεσμού, μέσω της επικοινωνίας και της συνεργασίας με άλλους θεσμούς, και στη συμμετοχή εκπροσώπων της Αρχής σε σεμινάρια, συνέδρια κ.λπ.

Το Θ' κεφάλαιο αναφέρεται στις διεθνείς δραστηριότητες στις οποίες συμμετείχε ο Συνήγορος του Πολίτη το 2000.

Το Ι' κεφάλαιο περιλαμβάνει τις σχετικές με τον Συνήγορο του Πολίτη κανονιστικές διατάξεις υπό μορφήν παραρτημάτων (του Ν. 2477/1997, του Ν. 2623/1998 και του ΠΔ 273/1999), καθώς και βιογραφικά στοιχεία των στελεχών και του προσωπικού της Αρχής.

2. ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Οργάνωση, στελέχωση και λειτουργία της Αρχής

Η οργάνωση, η στελέχωση και η λειτουργία του Συνηγόρου του Πολίτη καθορίζονται στον ιδρυτικό νόμο (2477/1997) και στον Κανονισμό Λειτουργίας του (ΠΔ 273/1999). Τα δύο αυτά κείμενα προβλέπουν τις θεσμικές δυνατότητες του Συνηγόρου του Πολίτη, προκειμένου να διασφαλιστεί η δράση και η αποτελεσματικότητά του ως ανεξάρτητου εξωδικαστικού μηχανισμού ελέγχου και διαμεσολάβησης. Οι δυνατότητες αυτές εκτείνονται από την απλή παρέμβαση προς επίλυση διαφοράς μεταξύ πολιτών και διοικητικών υπηρεσιών έως τη δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας της Αρχής.

Κατά τη διάρκεια του 2000 ολοκληρώθηκε η πλήρωση των θέσεων ειδικού επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού με υπαλλήλους που αποσπάστηκαν από τον δημόσιο τομέα. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν νέες προσλήψεις ειδικού και βοηθητικού επιστημονικού προσωπικού με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου.

Συνολική αποτίμηση του έτους 2000

Κατά το 2000 η Αρχή δέχθηκε 10.107 νέες αναφορές πολιτών, ενώ χειρίστηκε συνολικά 12.811 υποθέσεις. Στις τελευταίες περιλαμβάνονται και 2704 αναφορές που είχαν υποβληθεί κατά τα προηγούμενα έτη.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει δεχθεί συνολικά από την 1η Οκτωβρίου 1998 έως το τέλος του 2000 18.821 αναφορές. Κατά το έτος 2000 σημειώθηκε σημαντική αύξηση των αναφορών (κατά 55,8%). Ειδικότερα, οι 12.811 υποθέσεις κατανέμονται ως εξής:

Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου
1543 υποθέσεις ή 12,04% επί του συνόλου

Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας
3799 υποθέσεις ή 29,66% επί του συνόλου

Κύκλος Ποιότητας Ζωής
3454 υποθέσεις ή 26,96% επί του συνόλου

Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη
4015 υποθέσεις ή 31,34% επί του συνόλου

Από το σύνολο των υποθέσεων του έτους 2000 εξετάστηκαν και διεκπεραιώθηκαν 9298 αναφορές ή το 72,6% του συνόλου, ενώ στις 31.12.2000 παρέμεναν εκκρεμείς 3513 αναφορές ή το 27,4%. Πρόσθετα χαρακτηριστικά αυτού του έτους λειτουργίας της Αρχής αποτελούν η αύξηση του ποσοστού των αναφορών που αρχειοθετήθηκαν λόγω αναρμοδιότητας (29%), καθώς και η σχετική μείωση του ποσοστού θετικής έκβασης των υποθέσεων που ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν, το οποίο προσεγγίζει το 50,5%.

Αξιοποίηση των θεσμικών δυνατοτήτων

Ο Συνήγορος του Πολίτη, αξιοποιώντας τις θεσμικές δυνατότητες που του παρέχει ο ιδρυτικός του νόμος, προέβη στη σύνταξη και τη δημοσιοποίηση ειδικής έκθεσης για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και πορίσματος σχετικά με το Επικουρικό Ταμείο Εργατοϋπαλλήλων Μετάλλου (ΕΤΕΜ). Διενήργησε επίσης δύο αυτεπάγγελτες έρευνες: μία σχετικά με το Ίδρυμα Κοινωνικής Πρόνοιας «Η Θεομήτωρ» στην Αγιάσο της Λέσβου και μία σχετικά με τον Λιμενικό Σταθμό Κέας και τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας.

Συγκεκριμένα, η ειδική έκθεση για τους ΟΤΑ θίγει κυρίως ζητήματα αστικού και φυσικού περιβάλλοντος και σχέσης μεταξύ των πολιτών και των υπηρεσιών των ΟΤΑ, ενώ σε μικρότερη έκταση αφορά θέματα κοινωνικής πρόνοιας και δικαιωμάτων του ανθρώπου. Στην έκθεση επισημαίνεται η κακοδιοίκηση της αυτοδιοίκησης και τα αίτια που την προκαλούν, ενώ κατατίθενται προτάσεις που θα μπορούσαν να συμβάλουν στην άρση των δυσλειτουργιών.

Η αυτεπάγγελτη έρευνα του Συνηγόρου του Πολίτη στο Ίδρυμα «Η Θεομήτωρ» στην Αγιάσο της Λέσβου ανέδειξε μια σειρά προβλημάτων που είναι συνυφασμένα με την εύρυθμη λειτουργία ενός Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου προνοιακού χαρακτήρα και αγγίζουν το ιδιαίτερα ευαίσθητο θέμα της προστασίας δικαιωμάτων των ατόμων

που περιθάλπονται σε τέτοια ιδρύματα. Στο πόρισμα του Συνηγόρου του Πολίτη καταγράφηκαν προβλήματα δυσλειτουργίας που απορρέουν τόσο από το παρωχημένο νομικό πλαίσιο λειτουργίας του ιδρύματος όσο και από την πεπαλαιωμένη κτιριακή και υλικοτεχνική υποδομή, την ανεπάρκεια του προσωπικού και την ελλιπή υγειονομική μέριμνα των τροφίμων. Ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε στους αρμόδιους φορείς μέτρα για τη βελτίωση των συνθηκών λειτουργίας του ιδρύματος, την εφαρμογή των οποίων θα παρακολουθήσει και εφόσον το κρίνει σκόπιμο θα παρέμβει εκ νέου.

Η δεύτερη αυτεπάγγελτη έρευνα του Συνηγόρου του Πολίτη αφορούσε τον Λιμενικό Σταθμό της Κέας και τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας. Διαπιστώθηκαν παραλείψεις οφειλόμενων ενεργειών εκ μέρους των Λιμενικών Αρχών, που έχουν ως αποτέλεσμα την έλλειψη ασφάλειας και την ταλαιπωρία των επιβατών κατά τη μετακίνησή τους. Ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε συγκεκριμένα μέτρα για την αναμόρφωση και την αρτιότερη οργάνωση του χώρου επιβίβασης των επιβατών του λιμένα της Κέας. Προέκρινε επίσης τη διενέργεια περισσότερων ελέγχων από τις λιμενικές αρχές, οι οποίοι θα συμβάλουν στη διασφάλιση καλύτερων συνθηκών μετακίνησης των πολιτών και στη μείωση της ταλαιπωρίας τους.

Το πόρισμα της έρευνας για τη λειτουργία του ΕΤΕΜ αφορούσε κυρίως τη μεγάλη καθυστέρηση έκδοσης συνταξιοδοτικών αποφάσεων.

Σκοπός της έρευνας ήταν η καταγραφή των δυσλειτουργιών του ταμείου και η σύνταξη προτάσεων εκ μέρους του Συνηγόρου του Πολίτη για την άρση της παθογένειας που εμφάνισε.

Ο Συνήγορος του Πολίτη αξιοποίησε και κατά τη διάρκεια του 2000 σε μεγάλο βαθμό τη δυνατότητα διενέργειας αυτοψίας που του παρέχει ο νόμος και πραγματοποίησε 26 αυτοψίες σε δημόσιες υπηρεσίες.

Τέλος, στις περιπτώσεις που ο Συνήγορος του Πολίτη διαπίστωσε, ύστερα από έρευνα, βαριά αμέλεια ή παράβαση νόμου εκ μέρους συγκεκριμένων διοικητικών οργάνων, ζήτησε τη διενέργεια εσωτερικών ελέγχων ή ένορκων διοικητικών εξετάσεων (ΕΔΕ). Αυξημένος ήταν ο αριθμός των υποθέσεων εκείνων στις οποίες προέκυψαν αποχρώσεις ενδείξεις τέλεσης αξιόποινων πράξεων, με αποτέλεσμα να διαβιβαστούν στις αρμόδιες εισαγγελικές αρχές.

Παράλληλες δραστηριότητες

Οι παράλληλες δραστηριότητες του Συνηγόρου του Πολίτη κατά το 2000 περιλαμβάνουν επισκέψεις της Αρχής εκτός Αττικής, συνέδρια, ημερίδες,

σεμινάρια και γενικά συναντήσεις με εκπροσώπους διαφόρων φορέων και υπηρεσιών.

Στόχος των δραστηριοτήτων αυτών είναι η καλύτερη ενημέρωση των πολιτών όσον αφορά την αποστολή, το έργο και τις αρμοδιότητες της Αρχής, η προώθηση της συνεργασίας του Συνηγόρου του Πολίτη με τους φορείς της δημόσιας διοίκησης και η βελτίωση της διαμεσολαβητικής του προσπάθειας με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στον πολίτη από τη δημόσια διοίκηση.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο των επισκέψεων εκτός Αττικής κατά τη διάρκεια του 2000, κλιμάκιο της Αρχής επισκέφθηκε τη Μυτιλήνη, έδρα της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου, καθώς και τη Θεσσαλονίκη. Και στις δύο επισκέψεις ο Συνήγορος του Πολίτη Νικηφόρος Διαμαντούρος έδωσε συνέντευξη Τύπου, πραγματοποίησε δημόσια ομιλία και συναντήθηκε με εκπροσώπους των εκεί εδρευόντων υπουργείων, των ΟΤΑ και άλλων τοπικών φορέων. Στις επισκέψεις αυτές δόθηκε ιδιαίτερη δημοσιότητα, με αποτέλεσμα το κλιμάκιο της Αρχής να δεχθεί σημαντικό αριθμό αναφορών από πολίτες.

Επίσης, ο Συνήγορος του Πολίτη, οι Βοηθοί Συνήγοροι και οι Ειδικοί Επιστήμονες συμμετείχαν κατά τη διάρκεια του 2000 σε συνέδρια, ημερίδες και σεμινάρια και πραγματοποίησαν εισηγήσεις και ομιλίες ως προσκεκλημένοι διαφόρων φορέων.

Τέλος, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη σε συνεργασία με το Υπουργείο Οικονομικών διοργάνωσε διημερίδα στο Ηράκλειο Κρήτης, με στόχο την ενημέρωση των οικονομικών υπηρεσιών της Περιφέρειας Κρήτης για το έργο και τον ρόλο του Συνηγόρου του Πολίτη, αλλά και τη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των δύο φορέων.

3. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ

Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου

Ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου δέχεται αναφορές για προσβολές ατομικών, κοινωνικών ή πολιτικών δικαιωμάτων που κατοχυρώνονται στον νόμο ή σε διατάξεις του Συντάγματος ή των διεθνών συνθηκών.

Κατά τη διάρκεια του 2000 κατατέθηκαν στον Κύκλο Δικαιωμάτων του Ανθρώπου 1144 αναφορές, στις οποίες προστίθενται και 399 που εκκρεμούσαν στις 31.12.1999. Από τις αναφορές αυτές, ποσοστό 26% τέθηκε στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας ή για άλλους τυπικούς λόγους, ενώ ολοκληρώθηκε η διερεύνηση επί της ουσίας του 54% των υποθέσεων. Το 2001 συνεχίζεται η έρευνα του 20% των υποθέσεων. Σημαντικό μέρος των αναφορών

που παραμένουν εκκρεμείς αφορά προβλήματα, η επίλυση των οποίων είναι χρονοβόρα, διότι απαιτεί αναδιοργάνωση διαδικασιών ή θέσπιση κανονιστικών διατάξεων, όπως συμβαίνει για παράδειγμα στην περίπτωση της κατοχύρωσης επαγγελματικών δικαιωμάτων. Από τις αναφορές που διερευνήθηκαν, το 35% κρίθηκαν αβάσιμες, καθώς η διοίκηση είχε ενεργήσει σύμφωνα με τον νόμο. Να σημειωθεί ότι μέρος των αναφορών αυτών αφορά περιπτώσεις πολιτογράφησης, στις οποίες ο νόμος εξαιρεί τις σχετικές πράξεις από την τήρηση προθεσμίας και από την υποχρέωση αιτιολογίας, με αποτέλεσμα να καταλείπεται στη διοίκηση ευρύτατη διακριτική ευχέρεια. Το 30% του συνόλου των αναφορών κρίθηκαν βάσιμες και η διοίκηση αποδέχθηκε τις σχετικές προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη σε ποσοστό 77%.

Ποσοστό άνω του 35% των αναφορών προέρχεται από αλλοδαπούς. Εκτός από θέματα διακρίσεων λόγω ιθαγένειας, οι αναφορές αυτές θίγουν δυσλειτουργίες που παρουσιάζει το νομικό καθεστώς εισόδου, παραμονής και εργασίας των αλλοδαπών και η διαδικασία της πολιτογράφησης τους. Μεγάλη συχνότητα εμφανίζουν επίσης οι αναφορές που θίγουν ζητήματα οικονομικής και επαγγελματικής ελευθερίας. Ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου ερεύνησε επίσης περιπτώσεις προσβολής της προσωπικής ελευθερίας από αστυνομικές ή σωφρονιστικές αρχές, όψεις της στρατολογικής υποχρέωσης, θέματα ισότιμης μεταχείρισης και χρηστής διοίκησης κατά την πρόσβαση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και στην εκπαιδευτική διαδικασία, ζητήματα προσβολής της προσωπικότητας και παραβιάσεων της αρχής της ισότητας με βάση διακρίσεις λόγω φυλής ή θρησκευτικών πεποιθήσεων.

Η γενική αποτίμηση της εμπειρίας του Κύκλου Δικαιωμάτων του Ανθρώπου κατά τον τρίτο χρόνο λειτουργίας της Αρχής μπορεί να συνοψιστεί στη σταθερότητα με την οποία επαναλαμβάνονται ορισμένα φαινόμενα κακοδιοίκησης και παρανομίας.

Οι βαρύτερες προσβολές δικαιωμάτων εξακολουθούν να πλήττουν κυρίως τις περιθωριακές ομάδες του κοινωνικού ιστού, δηλαδή μέλη της κοινότητας των Ρομά, κρατούμενους στις φυλακές και στα αστυνομικά κρατητήρια, θρησκευτικές μειονότητες. Η έντονα αυξητική τάση των αναφορών που προέρχονται από αλλοδαπούς για θέματα θεωρήσεων εισόδου και αδειών παραμονής και εργασίας είναι ενδεικτική των δυσλειτουργιών που αντιμετωπίζουν οι οικονομικοί μετανάστες στην επαφή τους με τις αρμόδιες αρχές των κατά τόπους προξενείων, της κρατικής ασφάλειας ή του ΟΑΕΔ κατά τη διαδικασία ελέγχου της παραμονής και της εργασίας τους στη χώρα. Με δεδομένη την έλλειψη οργάνωσης και συντονισμού των υπηρεσιών που εμπλέκο-

νται στη χορήγηση «πράσινης κάρτας» και τη συνακόλουθη ταλαιπωρία που υπέστησαν και υφίστανται ακόμη χιλιάδες αλλοδαποί, ο Συνήγορος του Πολίτη είχε με ειδική έκθεσή του επισημάνει τις απαραίτητες οργανωτικές φύσεις προϋποθέσεις για την επιτυχία του υπό ψήφιση νομοθετικού πλαισίου νομιμοποίησης των αλλοδαπών, τονίζοντας ότι το ζητούμενο είναι η κοινωνική ένταξη όσων επιθυμούν και έχουν ήδη δημιουργήσει σταθερούς δεσμούς με την ελληνική κοινωνία.

Χωρίς να είναι υποδεέστερες, οι προσβολές των δικαιωμάτων του υπόλοιπου πληθυσμού είναι κατά κανόνα διαφορετικής υφής. Οι προσβολές, πάντως, των δικαιωμάτων «ευάλωτων» ομάδων δεν προέρχονται μόνον από την κεντρική διοίκηση, αλλά και από αιρετούς εκπροσώπους της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς και από αυτοδιοικούμενα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου. Στις περιπτώσεις αυτές, η ευθύνη της κεντρικής διοίκησης εστιάζεται κυρίως στην παράλειψή της να κινητοποιήσει τους μηχανισμούς ελέγχου και εποπτείας που διαθέτει. Δυστυχώς εξακολουθεί να παρατηρείται και το φαινόμενο της μη συμμόρφωσης της διοίκησης σε τελεσίδικες δικαστικές αποφάσεις.

Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας

Ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας ασχολείται με υποθέσεις των οποίων το αντικείμενο αφορά κυρίως την άσκηση των κοινωνικών δικαιωμάτων των πολιτών τα οποία προστατεύονται από την εθνική, κοινοτική και διεθνή έννομη τάξη. Ανταποκρίνεται στην «κοινωνική ιδιότητα» του πολίτη, συμβάλλοντας στη δημιουργία μιας νέας διοικητικής κουλτούρας.

Ενδεικτικά μπορεί να αναφερθεί ότι στις αρμοδιότητες του Κύκλου υπάγονται κυρίως η κοινωνική ασφάλιση, η υγεία και η πρόνοια, καθώς και γενικότερα θέματα κοινωνικής πολιτικής.

Στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας προσφεύγουν έλληνες πολίτες και αλλοδαποί μετανάστες, πρόσφυγες ή και τουρίστες, καθώς και κοινωνικά αποκλεισμένες ή ιδιαίτερα ευαίσθητες ομάδες, όπως οι Ρομά, παιδιά, ηλικιωμένοι, σωματικά και ψυχικά ασθενείς, άτομα με ειδικές ανάγκες κ.ά.

Το έτος 2000 παρατηρήθηκε αύξηση του αριθμού των αναφορών. Ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας εξέτασε συνολικά 3799 (29,6%) αναφορές πολιτών. Στον αριθμό αυτόν περιλαμβάνονται 2999 αναφορές που υποβλήθηκαν μέσα στο 2000, καθώς και 800 αναφορές που ήταν εκκρεμείς στις 31.12.1999 και η εξέτασή τους συνεχίστηκε και ολοκληρώθηκε το 2000. Επί του συνόλου των αναφορών που εξετάστηκαν μέσα στο 2000, οι 906 (24%) κρίθηκαν εκτός αρμοδιότητας, ενώ από τις

υπόλοιπες 2893 που ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν, οι 995 (53,3%) κρίθηκαν βάσιμες και είχαν θετική έκβαση για τον πολίτη, οι 714 (39,7%) αβάσιμες, καθώς η διοίκηση ενήργησε σύμφωνα με τον νόμο, ενώ σε 1095 (29%) αναφορές δεν είχε ολοκληρωθεί η έρευνα στις 31.12.2000. Σημειώνεται ότι από τις βάσιμες αναφορές μόνο σε 35 περιπτώσεις δεν ικανοποιήθηκε το αίτημα του πολίτη, με ευθύνη της διοίκησης και παρά την αντίθετη εισήγηση του Συνηγόρου του Πολίτη.

Ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας διαπίστωσε ότι τα κυριότερα προβλήματα διοικητικής δράσης συνδέονται με φαινόμενα κακοδιοίκησης (69%), στα οποία κυρίαρχη θέση κατέχουν η καθυστέρηση στην έκδοση συνταξιοδοτικών αποφάσεων, η ελλιπής ή ανύπαρκτη πληροφόρηση των δικαιούχων και η απουσία ή η καθυστέρηση στην παροχή απάντησης προς τους πολίτες. Περαιτέρω, η έρευνα των αναφορών απέδειξε ότι σε μεγάλο αριθμό περιπτώσεων παραβιάζεται η αρχή της νομιμότητας (12%), καθώς και η αρχή της χρηστής διοίκησης (19%).

Για υποθέσεις που παρουσίασαν γενικότερο ενδιαφέρον, είτε με ποσοτικά είτε με ποιοτικά κριτήρια, ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας διατύπωσε νομοθετικές και οργανωτικές προτάσεις για τη ρύθμιση των σχετικών θεμάτων, που απευθύνονται στα καθ' ύλην αρμόδια υπουργεία (βλ. κεφ. ΣΤ').

Το βασικό συμπέρασμα που προκύπτει από την εμπειρία των τριών χρόνων λειτουργίας του Κύκλου Κοινωνικής Προστασίας του Συνηγόρου του Πολίτη είναι ότι η διοίκηση και ειδικότερα στα κοινωνικά θέματα πάσχει από διοικητικές αγκυλώσεις, νομοθετικά κενά και οργανωτικές παραλείψεις. Για τον σκοπό αυτόν απαιτείται:

α) η βελτίωση της ποιότητας των νέων προτεινόμενων ρυθμίσεων από τη διοίκηση, με γνώμονα την προστασία των κοινωνικών δικαιωμάτων των πολιτών και την αναγνώριση της «κοινωνικής ιδιότητας» του πολίτη,

β) η αντικατάσταση, κατά το δυνατόν, της γραφειοκρατικής οργάνωσης και λειτουργίας των φορέων της διοίκησης, με σκοπό την προστασία των πολιτών από τη σύγχυση που δημιουργεί η δαιδαλώδης, πολυδιασπασμένη και περιπλοισολογική νομοθεσία που τους διέπει,

γ) η αλλαγή στάσης των φορέων της διοίκησης απέναντι στην κατανόηση της νομιμότητας ως έννοιας που δεν παραμένει στενά προσηλωμένη στην αυστηρά γραμματική ερμηνεία του νομικού κανόνα, αλλά ενσωματώνει στην εφαρμογή του τον σκοπό για τον οποίο επινοήθηκε, και

δ) η καλλιέργεια κλίματος ουσιαστικής συνεργασίας των φορέων της διοίκησης με τα στελέχη της Αρχής, με στόχο την από κοινού αναζήτηση

πρόσφορων λύσεων για συγκεκριμένα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες.

Κύκλος Ποιότητας Ζωής

Ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής δέχεται αναφορές για θέματα φυσικού και αστικού περιβάλλοντος, χωροταξίας, πολεοδομίας, δημόσιων έργων και πολιτισμού. Στην αρμοδιότητά του υπάγονται οι κεντρικές υπηρεσίες υπουργείων, οι ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού, ενώ συχνά εμπλέκονται και κοινωφελείς οργανισμοί, όπως η ΔΕΗ, η ΕΥΔΑΠ κ.ά.

Κατά το έτος 2000 ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής έλαβε 2470 νέες αναφορές ή ποσοστό 26,69% επί του συνόλου των αναφορών που κατατέθηκαν στην Αρχή. Η αύξηση των αναφορών ως προς το προηγούμενο έτος ανέρχεται σε 67%. Αυτή η αύξηση δεν οφείλεται τόσο στη δημοσιότητα που έλαβε ο Συνήγορος του Πολίτη μέσω των ΜΜΕ, αλλά σε δύο γενικότερους λόγους. Πρώτον, στη συνεχιζόμενη κλιμάκωση της έντασης των χρήσεων γης τόσο στις εντός όσο και στις εκτός σχεδίου περιοχές της χώρας, και δεύτερον, στη συνειδητοποίηση από τους πολίτες των προβλημάτων που προκύπτουν από το όλο κύκλωμα της ποιότητας ζωής.

Παράλληλα, κατά την περίοδο αυτή, ο Κύκλος συνέχισε να χειρίζεται 851 υποθέσεις που εκκρεμούσαν από τα δύο προηγούμενα έτη, ενώ χρειάστηκε να επανεξετάσει και άλλες 133 υποθέσεις που είχαν τεθεί στο αρχείο έως τις 31.12.1999, αλλά ξανάνοιξαν μέσα στο έτος 2000, επειδή η διοίκηση υπαναχώρησε από τις συμφωνηθείσες ενέργειες επίλυσής τους.

Στην πλειονότητά τους οι αναφορές των πολιτών αφορούν θέματα αρμοδιότητας ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού (71%) και ακολουθούν τα θέματα αρμοδιότητας υπουργείων (20%) – κυρίως των ΥΠΠΟ, ΥΠΕΣΔΔΑ και ΥΠΕΧΩΔΕ. Από τις 3454 υποθέσεις που κλήθηκε να χειριστεί συνολικά ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής κατά το έτος 2000, οι 1036 (30%) κρίθηκαν εκτός αρμοδιότητας (με βάση τις διατάξεις του Ν. 2477/1997) και τέθηκαν στο αρχείο. Από τις υπόλοιπες, ερευνήθηκαν και έκλεισαν οι 1120 (32%), ενώ διερευνώνται ακόμη και εκκρεμών οι 1298 (38%). Ειδικότερα, από τις 1120 που διερευνήθηκαν και έκλεισαν, οι 576 κρίθηκαν βάσιμες (από τις οποίες οι 499 είχαν θετική έκβαση για τον πολίτη, ενώ στις υπόλοιπες 77 η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τελικά τις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη), οι 423 κρίθηκαν αβάσιμες, ενώ οι υπόλοιπες 121 τέθηκαν στο αρχείο λόγω επιγενόμενων τυπικών λόγων. Όσο για τις 1298 υποθέσεις που εκκρεμούσαν στις 31.12.1999, στις 243 έχει περατωθεί η έρευνα ουσίας, αλλά

αναμένεται η αντίδραση της διοίκησης, οι 35 είναι στο στάδιο εκπόνησης πορίσματος, ενώ οι υπόλοιπες 1020 είναι στο στάδιο διερεύνησης ή εκκρεμούν προς διερεύνηση.

Θα πρέπει να τονιστεί ότι οι αναφορές αρμοδιότητας του Κύκλου Ποιότητας Ζωής άπτονται συχνά σοβαρών συμφερόντων τρίτων, οι οποίοι σε πολλές περιπτώσεις αντιδρούν έντονα, με αποτέλεσμα να διευρύνεται η έρευνα των αναφορών. Από τον χειρισμό των υποθέσεων του έτους 2000 προκύπτουν μερικά γενικά συμπεράσματα. Τα συμπεράσματα αυτά δεν αναφέρονται τόσο στις περιπτώσεις με θετική έκβαση, για τις οποίες ο Συνήγορος του Πολίτη λαμβάνει ένα πλήθος ευχαριστήριων επιστολών. Αντίθετα, προβάλλονται οι δυσκολίες διερεύνησης μερικών ιδιαίτερα προβληματικών περιπτώσεων με γνώμονα την απαραίτητα λυσιτελή αντιμετώπισή τους εκ μέρους της πολιτείας. Έτσι, από την εμπειρία του 2000:

α) Καταγράφεται για άλλη μια χρονιά η δυσχέρεια αναίρεσης ήδη παγιωμένων καταστάσεων παρανομίας, η διατήρηση των οποίων εξακολουθεί ακόμη και σε περίπτωση έκδοσης δικαστικών αποφάσεων με αντίθετο περιεχόμενο.

β) Διαπιστώνεται πνεύμα αυθαιρεσίας από αρκετούς ΟΤΑ (που εκφράζεται με καταφανώς μη σύννομες ενέργειές τους, αγνόηση δικαστικών αποφάσεων, αδιαφορία για τα δικαιώματα πολιτών τους κ.λπ.). Η εν λόγω αυθαιρεσία βρίσκει δυστυχώς πρόσφορο έδαφος ανάπτυξης χάρη στη συστηματική παράλειψη άσκησης ελέγχου εκ μέρους των αρμόδιων περιφερειακών και κεντρικών οργάνων της διοίκησης.

γ) Η προβληματική συνεργασία με ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες και τις εξομοιούμενες με αυτές υπηρεσίες που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Κύκλου συνεπάγεται την παράλογη επιμήκυνση του χρόνου διερεύνησης ή και την πλήρη στασιμότητα στην πρόοδο του χειρισμού των αναφορών των πολιτών.

Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη

Το θεματικό αντικείμενο του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, όπως ορίζεται από το ΠΔ 273/1999, καλύπτει ζητήματα πληροφόρησης και επικοινωνίας, ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών, κακοδιοίκησης που αφορά ΟΤΑ, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, καθώς και φορείς σχετικούς με το σύστημα μεταφορών και επικοινωνιών, με την εργασία, τη βιομηχανία, την ενέργεια, τις φορολογικές υπηρεσίες, τα τελωνεία, τα δημοσιονομικά θέματα, το εμπόριο και τις κρατικές προμήθειες, τη γεωργία και την αγροτική πολιτική, καθώς και την παιδεία. Δικαιολογημένα, λοιπόν, τονίζεται ότι η

θεματική του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη εκτείνεται σε όλους τους φορείς της αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Πολίτη και ασχολείται με το φαινόμενο της κακοδιοίκησης σε όλο του το φάσμα.

Ο μεγάλος αριθμός αναφορών που χειρίστηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη κατά το έτος 2000 μπορεί κατ' εξοχήν να αποδοθεί στην εξαιρετική ευρύτητα του αντικειμένου του. Του ανατέθηκαν 4015 από τις 12.811 αναφορές που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη, δηλαδή ποσοστό 31,34% επί του συνόλου. Από αυτές, οι 2563 (ποσοστό 66,1%) έγιναν αντικείμενο ουσιαστικής επεξεργασίας και διεκπεραιώθηκαν σε ποσοστό 69,3%.

Από την επεξεργασία των αναφορών αυτών προκύπτουν χρήσιμα συμπεράσματα τόσο για την έκταση του φαινομένου της κακοδιοίκησης και τις μορφές με τις οποίες εμφανίζεται όσο και για τους φορείς με τους οποίους συνεργάστηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη στο πλαίσιο της διαμεσολαβητικής του δραστηριότητας. Παρά το γεγονός ότι κάθε φορέας συνδέεται αναπόσπαστα με συγκεκριμένες μορφές κακοδιοίκησης που προσιδιάζουν στη φύση του και στον ρόλο που αυτός καλείται να επιτελέσει, τα γενικά προβλήματα της δημόσιας διοίκησης μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με σχετική ευκολία.

Ενδεικτικά μόνο, σημαντική εμφανίζεται και κατά το έτος 2000 η καθυστέρηση ή η άρνηση των δημόσιων υπηρεσιών να απαντήσουν σε αιτήματα πολιτών και να τους παράσχουν τις πληροφορίες που ζητούν. Δεν λείπουν φαινόμενα ευθείας παράβασης των κανόνων ουσιαστικού δικαίου, αντισυμβατικής συμπεριφοράς ή παράλειψης οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας. Η μη εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων αναδεικνύεται πάντα ως η ποιοτικά προέχουσα παραβίαση της νομιμότητας.

Χρήσιμα συμπεράσματα συνάγονται από την επεξεργασία στοιχείων που αναδεικνύουν τη συ-

γκέντρωση συγκεκριμένων μορφών κακοδιοίκησης σε ομοειδείς εμπλεκόμενους φορείς. Για παράδειγμα, δεν μπορεί να μην παρατηρήσει κανείς τη μεγάλη προσπάθεια που γίνεται από το Υπουργείο Οικονομικών για εκσυγχρονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και για βελτίωση της αντιμετώπισης των πολιτών από τις υπηρεσίες του. Παρά το γεγονός ότι τα προβλήματα παραμένουν, τα βήματα που γίνονται προς την κατεύθυνση της επίλυσης των καθημερινών τουλάχιστον προβλημάτων των πολιτών που συναλλάσσονται με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών επιτρέπουν μια αισιόδοξη προοπτική. Αντίθετα, διαφορετική είναι η εικόνα που παρουσιάζεται στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, οι οποίοι σε μεγάλο ποσοστό αδυνατούν να ανταπεξέλθουν στις υποχρεώσεις τους και αυθαιρετούν.

Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη εφαρμόσε κατά τη μεσολάβηση την πρακτική της γραπτής ή τηλεφωνικής επικοινωνίας ανάλογα με το επείγον του θέματος της αναφοράς. Χρήσιμη ήταν και η διαπίστωση ότι η προσωπική επαφή του χειριστή ειδικού επιστήμονα με τον αρμόδιο υπάλληλο (επίσκεψη στην υπηρεσία) συνέβαλε αποφασιστικά στην επίλυση της υπόθεσης, γεγονός που αναδεικνύει για άλλη μια φορά τη σημασία της συνεργασίας του υπαλλήλου με την Αρχή για την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Συμπερασματικά, από τη δράση του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη αναδεικνύεται η τάση εκσυγχρονισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Η τελευταία έχει κατανοήσει πλέον ότι η εξυπηρέτηση του πολίτη πρέπει να αποτελέσει το κύριο μέλημά της. Επιπλέον, αναδεικνύεται ο ρόλος του Συνηγόρου του Πολίτη στην προσπάθεια αυτή, κυρίως μέσα από τη συμμετοχή του στη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων με την υποβολή νομοθετικών και οργανωτικών προτάσεων.