

# Εισαγωγή



Διανύσαμε έναν ακόμη χρόνο οικονομικής κρίσης. Οι ενδείξεις κοινωνικής κόπωσης είναι ιδιαίτερα αισθητές. Στις παρούσες συνθήκες, η πολύπλευρη πίεση την οποία υφίσταται η κοινωνία οδηγεί μερίδες του πληθυσμού σε ακραίες θέσεις, απόψεις, ενέργειες. Αν και απαιτείται όσο το δυνατόν περισσότερη διαύγεια για την εκτίμηση της κατάστασης και την ανταπόκριση στις απαιτήσεις των περιστάσεων, οι εύκολες λύσεις εξακολουθούν να σαγηνεύουν. Ότι όμως είναι απλουστευτικό, ότι εμφανίζεται σε μια λογική άσπρου και μαύρου τείνει να ενισχύει την πόλωση, τη στείρα αντιπαράθεση, τις μερικές και εγωιστικές συμπεριφορές, εκτοπίζοντας τη σύνθεση, αποτρέποντας τη σύνθεση, θέτοντας σε κίνδυνο τη συνοχή. Η κατάσταση αυτή είναι ταυτόχρονα αποτέλεσμα και αιτία της συνεχιζόμενης έλλειψης εμπιστοσύνης στους θεσμούς, οι οποίοι εξακολουθούν να μην έχουν κατακτήσει το επίπεδο αξιοπιστίας που απαιτούν οι καιροί και η ένταση των προβλημάτων. Πόλωση και εμπιστοσύνη είναι έννοιες αντίρροπες.

Σε ένα τέτοιο κλίμα, εκδηλώνονται κίνδυνοι σχετικά με την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, η οποία αποκτά επιβεβλημένο και επείγοντα χαρακτήρα. Δεν λείπουν τα ιστορικά παραδείγματα που συνδέουν συνθήκες οικονομικής κρίσης με κοινωνικές συμπεριφορές που προκαλούν τα ίδια τα θεμέλια του σύγχρονου πολιτισμού. Η δημιουργία αποδιοπομπαίων τράγων προβάλλει ως «διέξοδος», ως «λύση» στα πάσης φύσεως ατομικά και συλλογικά αδιέξοδα. Εκεί παραμονεύει και η ρατσιστική βία. Η Ελλάδα δεν πρέπει να διολισθησει σε τέτοιου είδους φαινόμενα. Δεν πρέπει να επιτρέψουμε να υπάρξει υποχώρηση στο επίπεδο του σεβασμού και της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Αυτό όχι μόνο διότι αποτελεί διεθνή υποχρέωση της χώρας αλλά και διότι υποβαθμίζει την ποιότητα της δημοκρατίας και του κράτους δικαίου.

Η κρίση στερεί από την ελληνική κοινωνία, και ιδιαίτερα από τους νέους, τους ανέργους, τους οικονομικά αδύναμους, τη θετική προσδοκία. Ας μην τους στερήσει τις ίδιες τις βάσεις που είναι κρίσιμες για την ανοικοδόμηση, για ένα καλύτερο αύριο: τις αξίες αναφοράς του ευρωπαϊκού πολιτισμού, την αλληλεγγύη, την ανεκτικότητα, τον αμοιβαίο σεβασμό. Διαφορετικά, ελλοχεύει ο κίνδυνος να μετεξελιχθεί η οικονομική κρίση σε κρίση της συλλογικότητας, της συνύπαρξης και της κοινωνικής ειρήνης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι θεσμός εγγύησης των δικαιωμάτων. Η παρέμβασή του επιζητείται ιδιαίτερα έντονα σε θέματα που σχετίζονται με τις οικονομικές επιπτώσεις της κρίσης, σε όλο το φάσμα των δικαιωμάτων των πολιτών· καθυστερήσεις συντάξεων και ασφαλιστικών παροχών, φορολογικές επιβαρύνσεις που για πολλούς είναι δυσβάστακτες αποτελούν θέματα αιχμής. Αλλά και φαινόμενα που στις παρούσες συνθήκες γίνονται εντονότερα, όπως η επιδείνωση της κατάστασης των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, η ένταση στα σχολεία ή ο αυξημένος κίνδυνος απολύσεων γυναικών, και μάλιστα σε περίοδο που προστατεύονται λόγω μητρότητας, απαιτούν την παρέμβαση του Συνηγόρου. Για άλλη μια χρονιά έγινε επίσης αποδέκτης της απελπισίας εκείνων που έχουν πληγεί περισσότερο και, αδυνατώντας να αντεπεξέλθουν στις οικονομικές υποχρεώσεις τους, αναζητούν χείρα βοήθειας, κάποιον ο οποίος είναι διατεθειμένος να ακούσει τα προβλήματά τους. Ο Συνήγορος προσπαθεί να τους στηρίξει με την παροχή βασικής πληροφόρησης για τις δυνατότητές τους, διαμεσολαβεί μέχρις εξαντλήσεως των δυνατοτήτων διακανονισμού ή επιεικούς μεταχείρισης οριακών περιπτώσεων, αλλά και αυτό συχνά δεν αρκεί.

Στις παρούσες συνθήκες, περισσότερο από ποτέ, το αίτημα κοινωνικής δικαιοσύνης αντανακλάται ρητά ή σιωπηρά στις αναφορές των πολιτών. Αν άλλοτε αυτό μεταφραζόταν σε περισσότερους πόρους για περισσότερες ομάδες, σε συνθήκες έλλειψης πόρων έχει διαφορετικό περιεχόμενο: αναλογικότητα στην κατανομή των βαρών και συμμετοχή όλων σε αυτά· τήρηση των κανόνων και διαφάνεια στον χειρισμό των δημοσίων υποθέσεων. Ανταποκρινόμενος σ' αυτή την απαίτηση, ο Συνήγορος εντείνει τη δράση του.

Οι προτάσεις της ανεξάρτητης αρχής συστηματικά κινούνται σ' αυτή την κατεύθυνση. Παρεμβάσεις στα θέματα του ΕΕΤΗΔΕ, των οφειλών του Δημοσίου, της απονομής συντάξεων κ.λπ. αποδεικνύουν ότι παρακολουθεί εκ του σύννεγγυς τα προβλήματα, ενώ οι προτάσεις της διατυπώνονται με τρόπο ώστε να απαντούν στις σύγχρονες προτεραιότητες. Σε αυτό το πνεύμα επεξεργάστηκε μεταξύ άλλων προτάσεις χαμηλού δημοσιονομικού κόστους που σε διάφορα πεδία μπορούν να συμβάλουν τόσο στον εξορθολογισμό των διαδικασιών όσο και στη βελτίωση της ποιότητας των σχέσεων διοίκησης-πολιτών. Αλλά και στον τρόπο λειτουργίας της η ανεξάρτητη αρχή προσαρμόζεται στις συνθήκες, επανεκτιμώντας τα δεδομένα της εσωτερικής της λειτουργίας και ενισχύοντας τις δυνατότητες πρόσβασης στις υπηρεσίες της. Η έναρξη της ηλεκτρονικής αναφοράς τον Δεκέμβριο του 2012 βρήκε αμέσως ανταπόκριση από τους πολίτες, οι οποίοι την αξιοποίησαν από την πρώτη στιγμή. Επιπλέον, στο διεθνές επίπεδο ο Συνήγορος του Πολίτη ενισχύει την παρουσία του, ούτως ώστε η φωνή της Ελλάδας και της ελληνικής κοινωνίας που μάχεται να ακούγεται και από αυτή τη σκοπιά.

Μια χρονιά με τρεις κυβερνήσεις και δύο συνεχόμενες εκλογικές αναμετρήσεις αναμφισβήτητα δυσκόλεψε το έργο της διοίκησης αλλά και του Συνηγόρου του Πολίτη, όχι μόνο με την παράταση εκκρεμοτήτων αλλά και με τις γενικότερες αβεβαιότητες για το μέλλον της χώρας. Επιβεβαιώνεται πάντως η αναντιστοιχία ανάμεσα στην κατάσταση στην οποία βρίσκεται ιδιαίτερα ένα μέρος του πληθυσμού και στη δυνατότητα των κρατικών υπηρεσιών να προσφέρουν διέξοδο. Αυτό το χάσμα φαίνεται μάλιστα να διευρύνεται περισσότερο. Η διοίκηση δεν είναι σε θέση να στηρίζει τη χειμαζόμενη κοινωνία και αυτό πλέον συνειδητοποιείται όλο και περισσότερο και από τις δυο πλευρές.

Επιπλέον της έλλειψης πόρων, που αναμφίβολα επηρεάζει τη λειτουργία της, η δημόσια διοίκηση βρίσκεται υπό πίεση να λειτουργήσει αποτελεσματικά με λιγότερο προσωπικό σε ένα νομοθετικό και οργανωτικό περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από ρευστότητα και ταχείες αλλαγές. Όλα αυτά περιγράφουν ένα πλαίσιο ριζικά διαφορετικό από αυτό στο οποίο λειτουργούσε μέχρι πρότινος. Προκειμένου όμως να ανταποκριθεί, πρέπει να αλλάξει τρόπος λειτουργίας και κουλτούρα. Ωστόσο, οι διαδικασίες, οι προδιαγραφές και η οργάνωση εργασίας έχουν μείνει πρακτικά ανέπαφες, η δε διοικητική κουλτούρα αλλάζει με εξαιρετικά αργούς ρυθμούς. Είναι σαφές πως στα πεδία αυτά επιβάλλεται πλέον να ξεκινήσει, χωρίς αναβολή, μια προσπάθεια μεταρρυθμιστικής παρέμβασης, με μικρά, συστηματικά, αλλά σταθερά βήματα. Η δυσχερής θέση ή και η απόγνωση υπαλλήλων και πολιτών θα διαιωνίζονται όσο οι τρόποι και οι μέθοδοι λειτουργίας της διοίκησης δεν προσαρμόζονται με ανάλογο τρόπο.

Εύκολες λύσεις δεν υπάρχουν. Και η κρίση έχει αναδειχθεί σε καταλύτη ραγδαίων μεταβολών σε ό,τι γνωρίζαμε τις τελευταίες δεκαετίες. Στο πεδίο της διοίκησης ειδικότερα, αναζητείται ο τρόπος ώστε να εκπληρώσει αποτελεσματικά τον ρόλο της για τη στήριξη της ελληνικής κοινωνίας και των πολιτών της. Η αναβάθμιση της διοίκησης είναι πολύ σημαντικότερη απ' όσο συνειδητοποιούμε. Διότι αποτελεί το στήριγμα της συλλογικής ζωής εν αντιθέσει προς ατομικές συμπεριφορές ωφελιμιστικής λογικής.