



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ  
ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Ε. ΣΤΑΣΗ ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

---

## 1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η στάση των υπηρεσιών της διοίκησης απέναντι στον Συνήγορο του Πολίτη αποτελεί συνάρτηση δύο, κυρίως, παραγόντων: κατά κύριο λόγο, του βαθμού ενημέρωσης και εξοικειώσής τους με το θεσμό και, κατά δεύτερον, της επάρκειας στελέχων τους, των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού τους, καθώς και της υλικοτεχνικής τους υποδομής. Σε γενικές, πάντως, γραμμές μπορεί να λεχθεί ότι, με μερικές ειδικές εξαιρέσεις, όσο υψηλότερη είναι η παρουσία αυτών των δύο παραγόντων (και ιδίως της ενημέρωσης) τόσο θετικότερη είναι και η στάση τους απέναντι στην Αρχή.

Πιο συγκεκριμένα, οι θετικά διακείμενες αποτελούν σαφώς την πλειονότητα των υπηρεσιών της διοίκησης με τις οποίες είχε έως 31 Δεκεμβρίου 1998 συναλλαγή ο Συνήγορος του Πολίτη. Αυτό προκύπτει από την έγκαιρη απάντηση σε ερωτήματα, την άμεση ανταπόκριση σε τηλεφωνικά μηνύματα ή τις διευκρινιστικές ερωτήσεις που απευθύνουν στον Συνήγορο του Πολίτη. Κατά κανόνα, η θετική ανταπόκριση προέρχεται από τα μεγαλύτερα ταμεία (π.χ. ΙΚΑ, ΟΓΑ), τις κεντρικές υπηρεσίες, και τους σχετικά υψηλόβαθμους υπαλλήλους. Αυτό εξηγείται εν μέρει από το γεγονός ότι η ύπαρξη του Συνηγόρου του Πολίτη είναι γνωστή κυρίως στα μεσαία και ανώτερα στελέχη της δημόσιας διοίκησης.

Ένα κρίσιμο ερώτημα σε σχέση με τη στάση των δημοσίων υπηρεσιών είναι αν η θετική ανταπόκριση πηγάζει από το φόβο «μη μπλέξουμε και με το Συνήγορο» ή από την πεποίθηση ότι, μακροπρόθεσμα, θα είναι ωφέλιμο και για τη διοίκηση αν ο θεσμός λειτουργήσει απρόσκοπτα. Προς το παρόν, η διατύπωση οποιουδήποτε συμπεράσματος σχετικά με το θέμα αυτό είναι πρόωρη.

Η εμπειρία των πρώτων μηνών λειτουργίας υποδεικνύει ότι οι αρνητικά διακείμενες υπηρεσίες ταυτίζονται με μικρού μεγέθους ασφαλιστικά ταμεία, όπως το Ταμείο Επικουρικής Ασφάλισης Χημικών, το Ταμείο Μετάλλου (ΕΤΕΜ) ή οι Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (ΔΟΥ), τα δασαρχεία και οι πολεοδομίες, οι ΟΤΑ παραμεθό-

ριων περιοχών και μεμονωμένοι συλλογικοί επαγγελματικοί φορείς. Ευθυνοφοβία και άρνηση συνεργασίας χαρακτήρισαν τις περισσότερες επαφές του Συνηγόρου του Πολίτη με τις κατηγορίες αυτές των υπηρεσιών της διοίκησης.

Τις ανεπαρκώς ενημερωμένες υπηρεσίες διακρίνουν ποικίλες αντιδράσεις, όπως η δυσπιστία, ο δισταγμός των υπαλλήλων να συνεργαστούν με εκπροσώπους του Συνηγόρου του Πολίτη, είτε λόγω της άγνοιάς τους είτε από ευθυνοφοβία, η παραπομπή σε ανωτέρους τους στην ιεραρχία κ.λπ.

Τέλος, μερικές φορές, ο Συνήγορος του Πολίτη παραλληλίζεται με το Σώμα Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, του οποίου εκλαμβάνεται ως συνέχεια.

Συμπερασματικά, η εμπειρία των πρώτων μηνών λειτουργίας της Αρχής δημιουργεί την έντονη αίσθηση ότι η δημόσια διοίκηση παραμένει επιφυλακτική απέναντι στον ευρύτερο ρόλο που καλείται να παίξει ο Συνήγορος του Πολίτη. Σε μεγάλο βαθμό, η στάση αυτή αποτελεί συνάρτηση της ανεπαρκούς πληροφόρησης της διοίκησης, και ιδιαιτέρως των χαμηλότερων κλιμακίων της, ως προς την αποστολή του θεσμού. Η θεραπεία της αποτελεί πρόκληση για τον Συνήγορο του Πολίτη.

## 2. ΠΟΛΙΤΕΣ

Η στάση των πολιτών απέναντι στον Συνήγορο του Πολίτη διαφοροποιείται ανάλογα με διάφορες υποκειμενικές και αντικειμενικές παραμέτρους που αφορούν κυρίως στους ακόλουθους παράγοντες:

1. Τη φύση του προβλήματος που έχουν να αντιμετωπίσουν (αν είναι βάσιμο ή όχι, αν επιλύεται κ.λπ.).
2. Την εμπειρία που έχουν από τη συναλλαγή τους με άλλες δημόσιες υπηρεσίες.
3. Τη δυνατότητα που έχουν οι ίδιοι να διαχειριστούν ζητήματα που αφορούν τη γραφειοκρατία.
4. Τη γενικότερη συγκρότηση της προσωπικότητας του συναλλασσόμενου πολίτη. Είναι συχνό το φαινόμενο, άτομα, τα οποία διακατέχονται

από εσφαλμένες απόψεις για το διοικητικώς πρακτέο, να προσφεύγουν σε διάφορες υπηρεσίες, προκειμένου να ικανοποιήσουν τα αβάσιμα αιτήματά τους.

Σε γενικές γραμμές και όπως προκύπτει άμεσα από καθημερινές επαφές και ευχαριστήριες επιστολές που οι πολίτες αποστέλλουν στην Αρχή, αλλά και έμμεσα από τα ΜΜΕ, η στάση των πολιτών απέναντι στον Συνήγορο του Πολίτη είναι θετική. Οι λόγοι για τη θετική αυτή στάση ποικίλλουν και, στο σύνολο τους, συναρτώνται με τα διαφορετικά αίτια που, σε κάθε περίπτωση, ωθούν τον πολίτη να προσφύγει στον Συνήγορο, καθώς και με την ύπαρξη διαφορετικών και σαφώς διακριτών προσλαμβανουσών παραστάσεων ως προς το τι ακριβώς είναι ο νεοπαγής αυτός θεσμός και πώς ακριβώς μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμος για τον πολίτη.

Από μια πρώτη διερεύνηση των αναφορών που κατατέθηκαν στην Αρχή κατά τους τρεις πρώτους μήνες λειτουργίας της, προκύπτουν τέσσερις βασικές κατηγορίες στάσεων των πολιτών απέναντι στον Συνήγορο του Πολίτη. Αυτές είναι:

- \* Πολίτες με ιδιαίτερα μεγάλες προσδοκίες. Οι πολίτες θεωρούν ότι ο Συνήγορος του Πολίτη είναι σε θέση να «ασκεί εξουσία» έναντι όλων των υπόλοιπων υπηρεσιών ή αποτελεί «από μηχανής θεό» ικανό να επιλύσει σε μία ή δύο ημέρες προβλήματα που χρονίζουν.

- \* Πολίτες με ελάχιστες απαιτήσεις. Εντελώς απογοητευμένοι από όλες τις άλλες υπηρεσίες, οι πολίτες της κατηγορίας αυτής δεν έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις, αλλά καταθέτουν την αναφορά, επειδή θεωρούν ότι ο Συνήγορος του Πολίτη αποτελεί την τελευταία τους ελπίδα.

- \* Πολίτες με σαφή γνώση των δυνατοτήτων του θεσμού. Οι πολίτες που εμπíπτουν σε αυτή την κατηγορία θέτουν συνήθως το πρόβλημα με ιδιαίτερη σαφήνεια, είναι πολύ συνεργάσιμοι και παρέχουν στον Συνήγορο του Πολίτη πληροφορίες για το θέμα τους. Γνωρίζουν τις αδυναμίες

της δημόσιας διοίκησης, έχουν υπομονή και παρέχουν στον Συνήγορο μεγάλη πίστωση χρόνου για την επίλυση του θέματός τους.

- \* Πολίτες με διάθεση εκδίκησης απέναντι στη δημόσια διοίκηση. Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται πολίτες που εκμεταλλεύονται για χρόνια τις αδυναμίες της διοίκησης τις οποίες γνωρίζουν καλά και αισθάνονται ιδιαίτερα αδικημένοι όταν, σε κάποια περίπτωση, εφαρμόζεται με αυστηρότητα ο νόμος.

### 3. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η συγκρότηση μιας συλλογικής κοινωνικής αναπαράστασης του ρόλου του Συνηγόρου του Πολίτη δεν είναι εφικτή πριν από την παρέλευση ενός κρίσιμου χρονικού διαστήματος που θα επιτρέψει τόσο στη διοίκηση όσο και στους πολίτες να κατανοήσουν και να αποδεχθούν την εξορισμού αμφίδρομη λειτουργία του Συνηγόρου του Πολίτη, ως ταυτόχρονα υπερασπιστή των δικαιωμάτων τους αλλά και διαμεσολαβητή μεταξύ του πολίτη και της διοίκησης. Στόχος αυτής της αμφίδρομης λειτουργίας είναι, βραχυπρόθεσμα, η αντιμετώπιση εξατομικευμένων παραπόνων των πολιτών και, μακροπρόθεσμα, η αναζήτηση λύσεων ικανών να συμβάλουν στη θεραπεία των βαθύτερων αιτίων δυσλειτουργίας της διοίκησης.

Η αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων απαιτεί τη διαμόρφωση, από πλευράς του Συνηγόρου του Πολίτη, μιας σαφούς και ισχυρής επικοινωνιακής πολιτικής, που θα έχει ως στόχο τρία διακριτά ακροατήρια: τη διοίκηση, τον πολίτη και τα ΜΜΕ. Επιτυχία στην εκπλήρωση αυτού του στόχου θα ενισχύσει την ήδη διαφανόμενη θετική στάση των πολιτών απέναντι στο θεσμό, θα βελτιώσει τη στάση της διοίκησης και θα συμβάλει ουσιαστικά στην ευρύτερη αποδοχή του θεσμού και στη νομιμοποίησή του.