



Νομικό πλαίσιο
και λειτουργία της Αρχής



1. ΓΕΝΙΚΑ

Η ίδρυση του Συνηγόρου του Πολίτη, ως Ανεξάρτητης Διοικητικής Αρχής με αποστολή τη διαμεσολάβηση μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης, εντάσσεται στη γενική προσπάθεια εκσυγχρονισμού της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Σήμερα πλέον προβάλλει ως επιτακτική ανάγκη η προσαρμογή της διοίκησης στις ταχύτατες αλλαγές που ολοένα και πιο έντονα γνωρίζει η ελληνική κοινωνία, καθώς και στις απαιτήσεις που δημιουργεί η προϊούσα ένταξη της σε ένα ιδιαίτερα ανταγωνιστικό διεθνές περιβάλλον. Η διοίκηση πρέπει να καταστεί αποτελεσματικός μηχανισμός μετατροπής των αιτημάτων των πολιτών σε δημόσιες πολιτικές, ενταγμένες στη λογική ενός εναλλακτικού υποδείγματος παροχής υπηρεσιών, ποιοτικά αναβαθμισμένων και ικανών να συμβάλλουν ουσιαστικά στη συνεχή, συστηματική και συνολική εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η οργάνωση του Συνηγόρου του Πολίτη εντάχθηκε εξαρχής σε αυτή τη λογική. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχουν οι διατάξεις του ιδρυτικού του νόμου (Ν. 2477/97), καθώς και αυτές του άρθρου 8 του Ν. 2623/98, δημιουργήθηκε μια δημόσια υπηρεσία βασισμένη σε σύγχρονα πρότυπα οργάνωσης τόσο από άποψη υλικοτεχνικής υποδομής (ηλεκτρονικός εξοπλισμός, χώρος και περιβάλλον εργασίας κ.λπ.) όσο και από άποψη ανθρώπινου δυναμικού. Η επίτευξη των στόχων αυτών αποτέλεσε την ύψιστη προτεραιότητα της Αρχής κατά το πρώτο έτος της λειτουργίας της.

Με τη δημοσίευση του Κανονισμού Λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη (ΠΔ 273/3.11.99, ΦΕΚ Α' 229) βελτιώθηκε και συμπληρώθηκε το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη βασική οργάνωση, τη στελέχωση και τη λειτουργία της Αρχής και, όπως διευκρινίζεται και στη σχετική διάταξη της παραγρ. 8 του άρθρου 21 του Ν. 2738/99, ολοκληρώθηκε το εναρκτήριο στάδιο της λειτουργίας της.

Με τον Κανονισμό Λειτουργίας εξειδικεύονται οι ρυθμίσεις του ιδρυτικού νόμου του Συνηγόρου του Πολίτη, παράλληλα δε αξιοποιείται και η ήδη συσσωρευθείσα εμπειρία, καθώς κατοχυρώνονται ορισμένες αρχές και μέθοδοι που εφαρμόζονται από τους πρώτους μήνες λειτουργίας της Αρχής.

2. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΟΜΗ

2.1 ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

Η αποτελεσματική λειτουργία του Συνηγόρου του Πολίτη προϋποθέτει ένα οργανωτικό πλαίσιο που

θα ανταποκρίνεται στις κατευθυντήριες γραμμές που έχει χαράξει ο νομοθέτης και θα παρέχει τις καλύτερες δυνατές συνθήκες για την οργανωτική υποστήριξη του έργου του. Η οργανωτική δομή της Αρχής εξειδικεύεται λεπτομερώς από τον Κανονισμό Λειτουργίας και απεικονίζεται σχηματικά στο ακόλουθο οργανόγραμμα.

2.2 Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Ο Συνήγορος του Πολίτη προΐσταται της Αρχής, χαράσσει την πολιτική της, κατευθύνει και συντονίζει το έργο της και, συνεπικουρούμενος από τους Βοηθούς Συνηγόρους, φροντίζει για την καλύτερη εκπλήρωση της αποστολής της. Ως πρώτος Συνήγορος του Πολίτη επιλέχθηκε ο Νικηφόρος Διαμαντούρος, καθηγητής της Πολιτικής Επιστήμης στο Πανεπιστήμιο Αθηνών.

Την ευθύνη της γραμματειακής και διοικητικής υποστήριξης του Συνηγόρου του Πολίτη, καθώς και της επικοινωνιακής του δραστηριότητας έχει το Γραφείο του Συνηγόρου του Πολίτη.

2.3 ΚΥΚΛΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Το έργο της Αρχής κατανέμεται σε τέσσερις κύκλους δραστηριοτήτων. Κάθε Κύκλος έχει σαφή προσδιορισμό του θεματικού του αντικείμενου. Συντονίζεται δε και εποπτεύεται από Βοηθό Συνήγορο. Οι τέσσερις Κύκλοι είναι οι εξής:

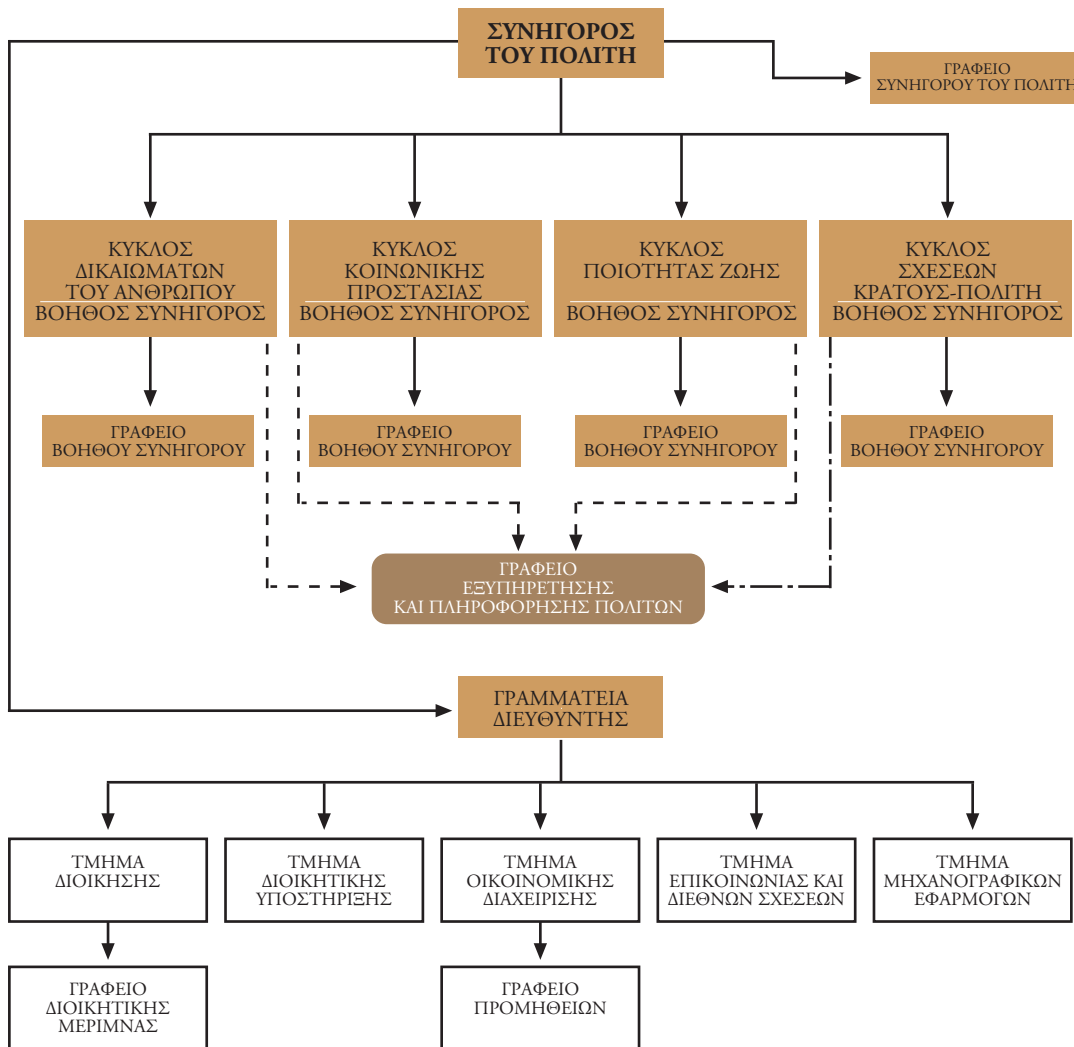
- *Δικαιωμάτων του Ανθρώπου.* Εποπτεύεται και συντονίζεται από τον Βοηθό Συνήγορο Γιώργο Καμίνη, επίκουρο καθηγητή του Συνταγματικού Δικαίου στο Τμήμα Νομικής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Αντικείμενο του Κύκλου αποτελούν ιδίως ζητήματα προσβολής ατομικών, πολιτικών και κοινωνικών δικαιωμάτων, που κατοχυρώνονται από το Σύνταγμα ή από διεθνείς συμβάσεις που έχουν ενσωματωθεί στο εσωτερικό δίκαιο.

- *Κοινωνικής Προστασίας.* Εποπτεύεται και συντονίζεται από τη Βοηθό Συνήγορο Μαρία Μητροσύλη, δικηγόρο, ειδικό σε θέματα υγείας και πρόνοιας, διδάκτορα της νομικής του Πανεπιστημίου Paris X. Αντικείμενο του Κύκλου αποτελούν τα θέματα κοινωνικής πολιτικής, υγείας, ασφάλισης, πρόνοιας, προστασίας του παιδιού, των ηλικιωμένων και των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

- *Ποιότητας Ζωής.* Εποπτεύεται και συντονίζεται από τον Βοηθό Συνήγορο Γιάννη Μιχαήλ, αρχιτέκτονα-πολεοδόμο, διδάκτορα του Πολυτεχνείου Aachen. Αντικείμενο του Κύκλου αποτελούν τα θέματα περιβάλλοντος, πολεοδομίας, χωροταξίας, δημόσιων έργων και πολιτισμού.

- *Σχέσεων Κράτους-Πολίτη.* Εποπτεύεται και συντονίζεται από τη Βοηθό Συνήγορο Αλίκη Κου-

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ.1
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ



τσουμάρη, νομικό, πρώην Γενική Διευθύντρια στο Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Αντικείμενο του Κύκλου αποτελούν τα θέματα πληροφόρησης και επικοινωνίας, ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και κακοδιοίκησης στους ΟΤΑ, τις Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας και τους φορείς που έχουν αρμοδιότητα για τις μεταφορές, τις επικοινωνίες, την εργασία, τη βιομηχανία, την ενέργεια, τη φορολογία και γενικότερα τα δημοσιονομικά θέματα, καθώς και τα τελωνεία, το εμπόριο και τις κρατικές προμήθειες, τη γεωργία, την αγροτική πολιτική και την παιδεία.

Για τη γραμματειακή, διοικητική και επικοινωνιακή υποστήριξη των Βοηθών Συνηγόρων δημιουργήθηκε σε κάθε Κύκλο ένα Γραφείο Βοηθού Συνηγόρου.

Οι ειδικοί επιστήμονες και οι βοηθοί επιστή-

μονες που στελεχώνουν την Αρχή κατανέμονται από τον Συνήγορο του Πολίτη στους τέσσερις κύκλους δραστηριοτήτων.

2.4 ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

Ο Κανονισμός Λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη προβλέπει τη λειτουργία μονάδας Γραμματείας της Αρχής σε επίπεδο διεύθυνσης.

Η Γραμματεία συγκροτείται από τα ακόλουθα πέντε τμήματα και δύο γραφεία:

• Το *Τμήμα Διοίκησης* και το υπαγόμενο σε αυτό *Γραφείο Διοικητικής Μέριμνας* ασχολούνται με θέματα υπηρεσιακής κατάστασης και γενικότερης διοικητικής μέριμνας.

• Το *Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης* και το υπαγόμενο σε αυτό *Γραφείο Προμηθειών* καλύπτουν όλο το φάσμα των οικονομικών δραστηριο-

τήτων της Αρχής, συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας των απαραίτητων υλικών.

- Το *Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης* μεριμνά για την πρωτοκόλληση και την κατανομή των αναφορών, τη διακίνηση της αλληλογραφίας και την προώθηση σειράς διαδικαστικών θεμάτων.

- Το *Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών* έχει την ευθύνη της μηχανογραφικής υποστήριξης, καθώς και της εν γένει υποστήριξης και συντήρησης του συνόλου του ηλεκτρονικού συστήματος.

- Το *Τμήμα Επικοινωνίας και Διεθνών Σχέσεων* φροντίζει για την επικοινωνιακή πολιτική και δραστηριότητα της Αρχής σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, καθώς και για τη λειτουργία της βιβλιοθήκης.

Αποστολή αυτών των μονάδων είναι να προάγουν μεθόδους οργάνωσης και λειτουργίας της Αρχής βασισμένες σε σύγχρονες μηχανογραφικές και ηλεκτρονικές εφαρμογές και ικανές να ανταποκριθούν στις επιταγές που απορρέουν από τους ιδεοτυπικούς κανόνες της «βέλτιστης πρακτικής», καθώς και από την αρχή της «εύρυθμης και αγαθής διοίκησης».

3. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

3.1 ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Κατά το 1999 συνεχίστηκε η στελέχωση του επιστημονικού προσωπικού του Συνηγόρου του Πολίτη, ενώ υπήρξαν και ορισμένες υπηρεσιακές μεταβολές τόσο στο ειδικό όσο και στο βοηθητικό επιστημονικό προσωπικό.

Από την κατηγορία των ειδικών επιστημόνων, οι οποίοι, σύμφωνα με τον νόμο (άρθρο 5, παράγρ. 2, Ν. 2477/97), μπορούν να αποσπαστούν στην Αρχή από φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, εκκρεμούσε η ολοκλήρωση της απόσπασης ορισμένων, διαδικασία που περατώθηκε μέσα στο πρώτο εξάμηνο του 1999 με την ένταξη στο προσωπικό τεσσάρων ακόμη ειδικών επιστημόνων.

Κατά το δεύτερο εξάμηνο του 1999 ολοκληρώθηκε και η διαδικασία κάλυψης των κενών θέσεων ειδικού και βοηθητικού επιστημονικού προσωπικού με την προκήρυξη δέκα και έξι θέσεων αντίστοιχα και τη διεξαγωγή της προβλεπόμενης από τον νόμο διαδικασίας επιλογής. Η πρόσληψη δεκαέξι συνολικά ατόμων, με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου, κρίθηκε απολύτως αναγκαία, λόγω της σταθερής αυξητικής τάσης που εμφανίζει ο αριθμός των αναφορών από τις πρώτες ήδη ημέρες λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη. Επίσης, κατά τη διάρκεια του έτους

κενώθηκαν πέντε θέσεις ειδικών και βοηθών επιστημόνων.

Στις 31.12.1999, το σύνολο του επιστημονικού προσωπικού που απασχολούνταν στον Συνήγορο του Πολίτη ανερχόταν σε 75 άτομα, κατανεμημένα ως εξής: 18 ειδικοί επιστήμονες με απόσπαση, 28 ειδικοί επιστήμονες με πρόσληψη και 29 βοηθοί επιστήμονες με πρόσληψη.

3.2 ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

Με τη δημοσίευση στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (3 Νοεμβρίου 1999) του Κανονισμού Λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη κατέστη δυνατή η έναρξη της διαδικασίας απόσπασης δημοσίων υπαλλήλων, προκειμένου να καλυφθούν οι θέσεις των υπηρεσιών διοικητικής υποστήριξης της Αρχής.

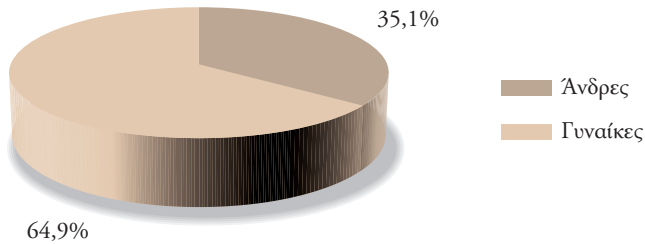
Στις 10.12.1999 δημοσιεύθηκε στον ημερήσιο τύπο «Δημόσια πρόσκληση» για την κάλυψη 28 θέσεων της Γραμματείας, διαφόρων ειδικοτήτων και εκπαιδευτικής βαθμίδας, καθώς και «Δημόσια ανακοίνωση» για την επιλογή του διευθυντή της ίδιας μονάδας. Οι διαδικασίες επιλογής θα περατωθούν μέσα στο πρώτο τρίμηνο του 2000. Στην επιλογή θα προβεί ο Συνήγορος του Πολίτη συνεπικουρούμενος από τους Βοηθούς Συνηγόρους ύστερα από δημόσια συνέντευξη των υποψηφίων. Με την ολοκλήρωση της στελέχωσης των διοικητικών υπηρεσιών του, ο Συνήγορος του Πολίτη θα καταστεί και διοικητικά αυτοδύναμος, με αποτέλεσμα να έχει διασφαλίσει πλήρως τη θεσμική ανεξαρτησία του.

Έως ότου ολοκληρωθούν οι διαδικασίες απόσπασης του προσωπικού της Γραμματείας, οι βασικές ανάγκες γραμματειακής στήριξης του Συνηγόρου του Πολίτη καλύπτονται από 9 αποσπασμένους υπαλλήλους, τέσσερις από τους οποίους εντάχθηκαν στο δυναμικό της Αρχής κατά το 1999. Σημειώνεται ότι από το προσωπικό της Γραμματείας αποχώρησαν μέσα στο ίδιο έτος δύο άτομα.

3.3 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ

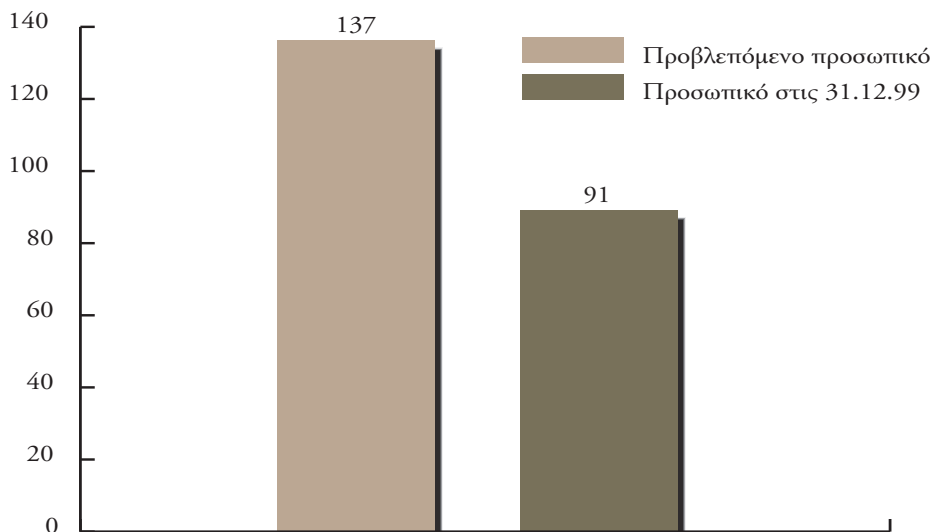
Η εικόνα του προσωπικού του Συνηγόρου του Πολίτη, έτσι όπως εμφανιζόταν στις 31.12.1999, είναι η ακόλουθη:

Το σύνολο των απασχολούμενων, συμπεριλαμβανομένων του Συνηγόρου του Πολίτη και των τεσσάρων Βοηθών Συνηγόρων, ήταν 96 άτομα, από τα οποία 34 άνδρες και 62 γυναίκες (βλ. Γράφημα Γ.1)

ΓΡΑΦΗΜΑ Γ.1**ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑ ΦΥΛΟ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

Στις 31.12.1999 ήταν καλυμμένες το 65,7% των προβλεπόμενων από τον νόμο θέσεων προσωπικού.

Το παρακάτω Γράφημα Γ.2 παρουσιάζει τον βαθμό στελέχωσης της Αρχής μέσα από τη σύγκριση των αριθμών του προβλεπόμενου και του απασχολούμενου προσωπικού:

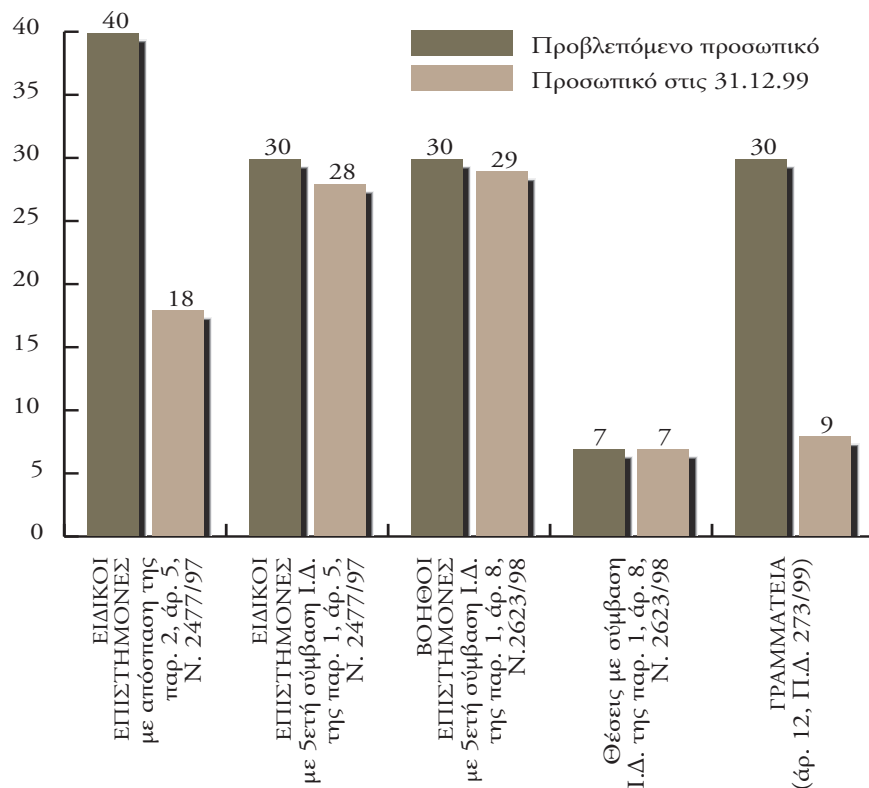
ΓΡΑΦΗΜΑ Γ.2**ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΤΙΣ 31.12.1999**

Ειδικότερα, ο παρακάτω Πίνακας Γ.1 και το παρακάτω Γράφημα Γ.3 παρουσιάζουν αναλυτικά και κατά κατηγορία προσωπικού τον βαθμό στελέχωσης της Αρχής.

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ.1**ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

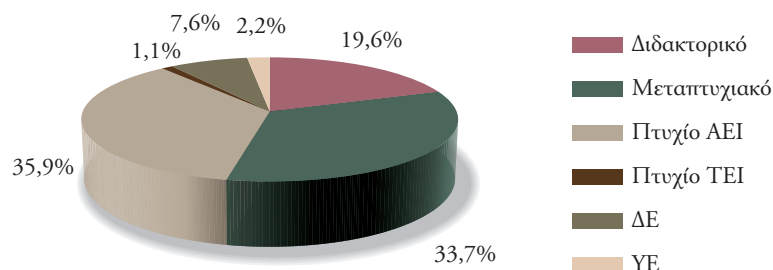
Κατηγορίες Προσωπικού	Προβλεπόμενο προσωπικό	Προσωπικό στις 31.12.1999
ΕΙΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΕΣ		
με απόσπαση της παραγρ. 2, άρθρου 5 του Ν. 2477/97	40	18
ΕΙΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΕΣ		
με 5ετή σύμβαση ιδιωτικού δικαίου της παραγρ. 1, άρθρου 5 του Ν. 2477/97	30	28
ΒΟΗΘΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΕΣ		
με 5ετή σύμβαση ιδιωτικού δικαίου της παραγρ. 1, άρθρου 8 του Ν. 2623/98	30	29
Θέσεις με σύμβαση ιδιωτικού δικαίου της παραγρ. 1, άρθρου 8 του Ν. 2623/98	7	7
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ (άρθρο 12, ΠΔ 273/99)	30	9
ΣΥΝΟΛΟ	137	91

ΓΡΑΦΗΜΑ Γ.3
ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Το σύνολο του επιστημονικού προσωπικού ανέρχεται σε 75 άτομα και το προσωπικό διοικητικής και γραμματειακής υποστήριξης της Αρχής σε 16. Από το σύνολο του επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού, 18 άτομα είναι διδάκτορες (19,6% επί του συνόλου), 31 κατέχουν τίτλους μεταπτυχιακών σπουδών (33,7%), 33 είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ της ημεδαπής ή αλλοδαπής (35,9%), ένα άτομο κατέχει πτυχίο ΤΕΙ (1,1%), 6 άτομα κατέχουν τίτλο σπουδών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (7,5%) και 2 άτομα (2,2%) κατέχουν τίτλο στοιχειώδους εκπαίδευσης (βλ. Γράφημα Γ.4).

ΓΡΑΦΗΜΑ Γ.4
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΥ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Το επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό καλύπτει ευρύ φάσμα επιστημονικών ειδικοτήτων, καθώς περιλαμβάνει 37 νομικούς (45,1%), 11 πολιτικούς επιστήμονες (13,4%), 7 φιλόλογους (8,5%), 6 κοινωνιολόγους (7,3%), 5 οικονομολόγους (6,1%), 3 μηχανικούς (3,7%), 2 γεωλόγους (2,4%), 2 ψυχολόγους (2,4%), 2 αρχαιολόγους (2,4%), 3 επικοινωνιολόγους (3,7%), έναν γιατρό (1,2%), έναν διοικητικό επιστήμονα (1,2%), έναν ανθρωπολόγο (1,2%) και έναν ωκεανολόγο (1,2%).

4. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

4.1 Η ΑΝΑΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΩΣ ΜΕΣΟ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Με τον Κανονισμό Λειτουργίας καθορίστηκαν λεπτομερώς οι προϋποθέσεις και η διαδικασία της ελεγκτικής και διαμεσολαβητικής δραστηριότητας του Συνηγόρου του Πολίτη, όπως αυτή έχει οριοθετηθεί από τον ιδρυτικό του νόμο. Ιδιαίτερη σημασία έχει δοθεί στη διαδικασία πρόσβασης του πολίτη στην Αρχή, μέσω της αναφοράς που μπορεί να καταθέσει. Καθορίστηκαν, με τρόπο προσαρμοσμένο στις δυνατότητες που προσφέρει η σύγχρονη τεχνολογία, ο τύπος, ο τρόπος, η προθεσμία, καθώς και η διαδικασία κατάθεσης της αναφοράς. Επειδή ο Κανονισμός Λειτουργίας δημοσιεύθηκε το 1999, η παράθεση των ρυθμίσεων του στην παρούσα έκθεση είναι σχετικά εκτενής.

4.2 ΤΥΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Για να ενεργοποιηθεί η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη πρέπει η αναφορά να είναι έγγραφη και ενυπόγραφη. Συντάσσεται είτε σε απλό χαρτί είτε σε ειδικό έντυπο που χορηγείται κατά την επίσκεψη του πολίτη στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών ή αποστέλλεται σε όποιον το ζητήσει.

Εάν ο πολίτης δεν γνωρίζει γραφή, η αναφορά του συντάσσεται από επιστήμονα του Γραφείου Εξυπηρέτησης Πολιτών. Η υπογραφή μπορεί να αντικατασταθεί με σημάδι που ο ίδιος βάζει στην αναφορά και επικυρώνεται από τον Συνήγορο του Πολίτη.

4.3 ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Η αναφορά μπορεί να κατατεθεί από τον ενδιαφερόμενο αυτοπροσώπως στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Μπορεί όμως και να αποσταλεί με κοινό ταχυδρομείο ή με τηλεομοιοτυπία (fax) ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), προκειμένου να διευκολυνθούν πολίτες οι οποίοι είτε προσωρινά (ασθένεια, εργασιακοί περιορισμοί κ.λπ.) είτε μόνιμα (υπερήλικες, άτομα με ειδικές ανάγκες κ.λπ.) αδυνατούν να υποβάλουν αυτοπροσώπως την αναφορά τους.

Οι αναφορές καταχωρίζονται σε ειδικό μητρώο μέσω του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου της Αρχής και στη συνέχεια προωθούνται στον καθ' ύλην αρμόδιο κύκλο δραστηριοτήτων.

4.4 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Ο ιδρυτικός νόμος του Συνηγόρου του Πολίτη προβλέπει (άρθρο 4, παράγρ. 3) ότι η αναφορά πρέπει να υποβληθεί μέσα σε έξι μήνες αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε γνώση των επίμαχων ενεργειών ή παραλείψεων της διοίκησης. Ο Συνήγορος του Πολίτη αναγνωρίζει όμως ότι σε ορισμένες περιπτώσεις ενδέχεται ο ενδιαφερόμενος να βρίσκεται σε αδυναμία να υποβάλει έγκαιρα την αναφορά ή σπουδαίος λόγος να έχει παρεμποδίσει την εμπρόθεσμη υποβολή της. Στις περιπτώσεις αυτές, για λόγους ευελιξίας και αποτελεσματικότητας, αλλά και κοινωνικής ευαισθησίας, ο Συνήγορος του Πολίτη διατηρεί τη διακριτική ευχέρεια να εφαρμόσει την αρχή της επείκειας (equité), εξετάζοντας αναφορές που κατατίθενται μετά την παρέλευση εξαμήνου, εφόσον θεωρεί ότι ο πολίτης στερήθηκε, χωρίς δική του ευθύνη, τη δυνατότητα να προσφύγει στην Αρχή.

4.5 ΤΟ ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Προκειμένου να ξεκινήσει η διαδικασία εξέτασης της αναφοράς από το επιστημονικό προσωπικό του Συνηγόρου του Πολίτη, πρέπει αυτή να περιέχει απαραίτητως τα ακόλουθα στοιχεία:

α) Τα στοιχεία ταυτότητας του ενδιαφερομένου. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ζητήσει να μην ανακοινθούν στην εμπλεκόμενη δημόσια υπηρεσία προσωπικά του στοιχεία. Εάν όμως η έρευνα της υπόθεσης προϋποθέτει την ανακοίνωση των στοιχείων αυτών, ειδοποιείται σχετικά και η έρευνα δεν προχωράει χωρίς τη συναίνεσή του.

β) Τα στοιχεία επικοινωνίας, δηλαδή ταχυδρομική διεύθυνση και, εφόσον υπάρχει, αριθμό τηλεφώνου.

γ) Την εμπλεκόμενη δημόσια υπηρεσία και ενδεχομένως τον αρμόδιο υπάλληλο που έχει χειριστεί την υπόθεση.

δ) Σύντομη και κατά το δυνατόν ακριβή περιγραφή της υπόθεσης, μαζί με τα έγγραφα (ή αντίγραφα αυτών) που σχετίζονται με την υπόθεση και διευκολύνουν τη διερεύνησή της. Εάν ανακύψει ανάγκη περαιτέρω διευκρίνισης, μπορεί να ζητηθεί συμπληρωματικά και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο.

ε) Τυχόν ενέργειες του πολίτη ενώπιον της διοίκησης. Πάντως, η εξέταση της υπόθεσης από τον Συνήγορο του Πολίτη δεν αναστέλλεται από την παράλληλη άσκηση διοικητικών προσφυγών, εκτός εάν έχει ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή και δεν έχει παρέλθει η προβλεπόμενη χρονική προθεσμία των τριών μηνών προκειμένου να αποφασίσει το αρμόδιο όργανο.

στ) Τυχόν εκκρεμοδικία της υπόθεσης. Εκ του νόμου, η εκκρεμοδικία εμποδίζει την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη στη συγκεκριμένη υπόθεση.

4.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ

Η αναφορά χρεώνεται στον καθ' ύλην αρμόδιο Κύκλο και διερευνάται από ειδικό επιστήμονα, επικουρούμενο από βοηθό επιστήμονα, υπό την εποπτεία του αρμόδιου Βοηθού Συνηγόρου.

Ο πολίτης ενημερώνεται γραπτώς και τηλεφωνικά σε κάθε στάδιο της διερευνητικής διαδικασίας, η έρευνα δε ολοκληρώνεται με τη σύνταξη του σχετικού πορίσματος, το οποίο σε περιπτώσεις απλών υποθέσεων αντικαθίσταται από απλό ενημερωτικό έγγραφο.

Ο πολίτης ενημερώνεται γραπτώς ακόμη και όταν δεν παρέχεται δυνατότητα ουσιαστικής εξέτασης της αναφοράς του είτε λόγω αναρμοδιότητας του Συνηγόρου του Πολίτη είτε επειδή η αναφορά είναι προφανώς αόριστη ή αβάσιμη.

4.7 ΣΥΛΛΟΓΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Κατά την εκτέλεση των διαμεσολαβητικών του καθηκόντων ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να κάνει χρήση κάθε πρόσφορου τρόπου για την επίλυση των προβλημάτων των πολιτών (άρθρο 4, παράγρ. 6). Αξιοποιώντας αυτή τη δυνατότητα και προκειμένου να αντιμετωπίσει ιδιαίτερα σύνθετες υποθέσεις, που:

α) οφείλονται σε διάχυση της αρμοδιότητας σε διάφορα επίπεδα της διοίκησης (πρωτοβάθμιοι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, περιφέρεια και κεντρικές υπηρεσίες διαφορετικών υπουργείων),

β) εμπλέκουν πολλούς φορείς ή υπηρεσίες,

γ) παραπέμπουν σε ευρύτερα προβλήματα μείζονος σημασίας, η λύση των οποίων προϋποθέτει σφαιρική προσέγγιση, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να συγκαλέσει ευρείες συσκέψεις, οι οποίες παρέχουν τη δυνατότητα στο επιστημονικό του προσωπικό να έλθει σε ταυτόχρονη επαφή με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες αλλά και τους ενδιαφερόμενους πολίτες, προκειμένου να αναζητηθούν συναινετικές λύσεις.

Κατά τη διάρκεια του 1999, ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής αξιοποίησε με επιτυχία αυτή τη μέθοδο σε δύο περιπτώσεις. Στην πρώτη, επιστήμονες του Κύκλου προκάλεσαν ευρεία σύσκεψη, στην οποία συμμετείχαν υπηρεσιακοί παράγοντες του ΥΠΕΧΩΔΕ, της Γενικής Γραμματείας Περιφέρειας Θεσσαλίας, της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Καρδίτσας, του Στρατού κ.ά., προκειμένου να αντιμε-

τωπιστεί το θέμα της χωροθέτησης του Χώρου Υγειονομικής Ταφής Απορριμμάτων (ΧΥΤΑ) Καρδίτσας. Αποτέλεσμα της σύσκεψης ήταν να μην υπογραφούν οι περιβαλλοντικοί όροι από το ΥΠΕΧΩΔΕ και να προκηρυχθεί νέος σχεδιασμός διαχείρισης αποβλήτων από τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση (υπόθεση 1052/98).

Επίσης, εκπρόσωποι του ΥΠΕΧΩΔΕ, της Γενικής Γραμματείας Περιφέρειας Κρήτης, της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ρεθύμνου και του Δήμου Ρεθύμνης συνεργάστηκαν με ομάδα του επιστημονικού προσωπικού του Κύκλου για την αντιμετώπιση του θέματος της καταστρατήγησης της νομοθεσίας μέσω σύνταξης μεμονωμένων πράξεων εφαρμογής σχεδίου πόλεως. Προϊόν της σύσκεψης ήταν η δέσμευση της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ρεθύμνου, που διατυπώθηκε εγγράφως σε σχετικό πρακτικό τον Ιούλιο 1999 για την πιστή στο εξής τήρηση της διαδικασίας (1129/98).

4.8 ΣΥΛΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει συγκροτήσει και ομάδες εργασίας αποτελούμενες είτε από μέλη ενός Κύκλου είτε από μέλη περισσότερων Κύκλων, προκειμένου να αξιοποιηθεί πληρέστερα το ευρύ φάσμα επιστημονικών δεξιοτήτων του επιστημονικού προσωπικού.

Ενδεικτικά παραδείγματα συνεργασίας στο εσωτερικό ενός Κύκλου είναι τα εξής:

α) Η σύσταση από τον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας ομάδων εργασίας που αποτελούνται από ειδικούς και βοηθούς επιστήμονες με στόχο τη διερεύνηση, την επεξεργασία και την παρουσίαση θεμάτων με αντικείμενο τις ενδικοφανείς προσφυγές, τα αναπηρικά επιδόματα και την ιατρική δεοντολογία.

β) Η σύσταση από τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη ομάδας εργασίας για τη μελέτη των προβλημάτων κακοδιοίκησης που σχετίζονται με τη λειτουργία του Διαπανεπιστημιακού Κέντρου Αναγνώρισης Τίτλων Σπουδών Αλλοδαπής (ΔΙΚΑΤΣΑ). Άλλη ομάδα εργάστηκε για την ομαδοποίηση προβλημάτων που αφορούν τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (ΔΟΥ), προκειμένου να μελετηθεί η δυνατότητα ενιαίας αντιμετώπισης σε συνεργασία με το Υπουργείο Οικονομικών.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα συνεργασίας μεταξύ κύκλων αποτέλεσε η σύσταση ομάδας εργασίας αποτελούμενης από εκπροσώπους όλων των κύκλων, που είχε αντικείμενο τα φαινόμενα κακοδιοίκησης στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Καρπός της συνεργασίας είναι μια εκτενής

ειδική έκθεση, η οποία θα παραδοθεί στους αρμόδιους υπηρεσιακούς παράγοντες μέσα στο 2000. Ανάλογες συνεργασίες πραγματοποιήθηκαν κατά τη διερεύνηση υποθέσεων που ενέπιπταν στην αρμοδιότητα περισσότερων του ενός κύκλων.

4.9 ΥΛΙΚΟΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

Η ύπαρξη και η διατήρηση επαρκούς υλικοτεχνικής υποδομής προηγμένης τεχνολογίας συμβάλλει αποφασιστικά ώστε ο Συνήγορος του Πολίτη να λειτουργεί με βάση το ιδεοτυπικό υπόδειγμα της «βέλτιστης πρακτικής» και της «εύρυθμης και αγαθής» διοίκησης.

Κατά τη διάρκεια του 1999 επιτεύχθηκαν οι ακόλουθοι βασικοί στόχοι υλικοτεχνικής υποστήριξης του θεσμού:

- Ολοκλήρωση του ηλεκτρονικού εξοπλισμού, ώστε σε κάθε στέλεχος της Αρχής να αντιστοιχεί και ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής.

- Σύνδεση όλων των υπολογιστών σε δίκτυο, γεγονός που διευκολύνει ουσιαστικά την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού και συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας του παραγόμενου έργου.

- Δημιουργία ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, που συμβάλλει ουσιαστικά στη γραμματειακή υποστήριξη και καθιστά δυνατή την εύκολη και ταχεία πρόσβαση σε στοιχεία των αναφορών, καθώς και την ασφαλή πληροφόρηση τόσο του προσωπικού της Αρχής όσο και των πολιτών.

- Σάρωση (scanning) των εισερχόμενων εγγράφων.

- Ηλεκτρονική σύνδεση με εξειδικευμένες βάσεις δεδομένων, που διευκολύνουν την πρόσβαση του επιστημονικού προσωπικού, κυρίως στη νομοθεσία και τη νομολογία.

- Λειτουργία και εμπλουτισμός της βιβλιοθήκης του Συνηγόρου του Πολίτη με ελληνικά και ξένα επιστημονικά βιβλία και περιοδικά.