

Η αποτελεσματική λειτουργία του Συνηγόρου του Πολίτη προϋποθέτει ένα οργανωτικό πλαίσιο ικανό να ανταποκρίνεται στις κατευθυντήριες γραμμές που έχει χαράξει ο νομοθέτης και να παρέχει τις καλύτερες δυνατές συνθήκες υποστήριξης του έργου του.

**Νομικό πλαίσιο
και λειτουργία της Αρχής**





1. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΟΜΗ

1.1 ΣΧΗΜΑΤΙΚΗ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

Η αποτελεσματική λειτουργία του Συνηγόρου του Πολίτη προϋποθέτει ένα οργανωτικό πλαίσιο ικανό να ανταποκρίνεται στις κατευθυντήριες γραμμές που έχει χαράξει ο νομοθέτης και να παρέχει τις καλύτερες δυνατές συνθήκες υποστήριξης του έργου του. Η δομή της Αρχής εξειδικεύεται λεπτομερώς από τον Κανονισμό Λειτουργίας της και απεικονίζεται σχηματικά στο Διάγραμμα Γ.1.

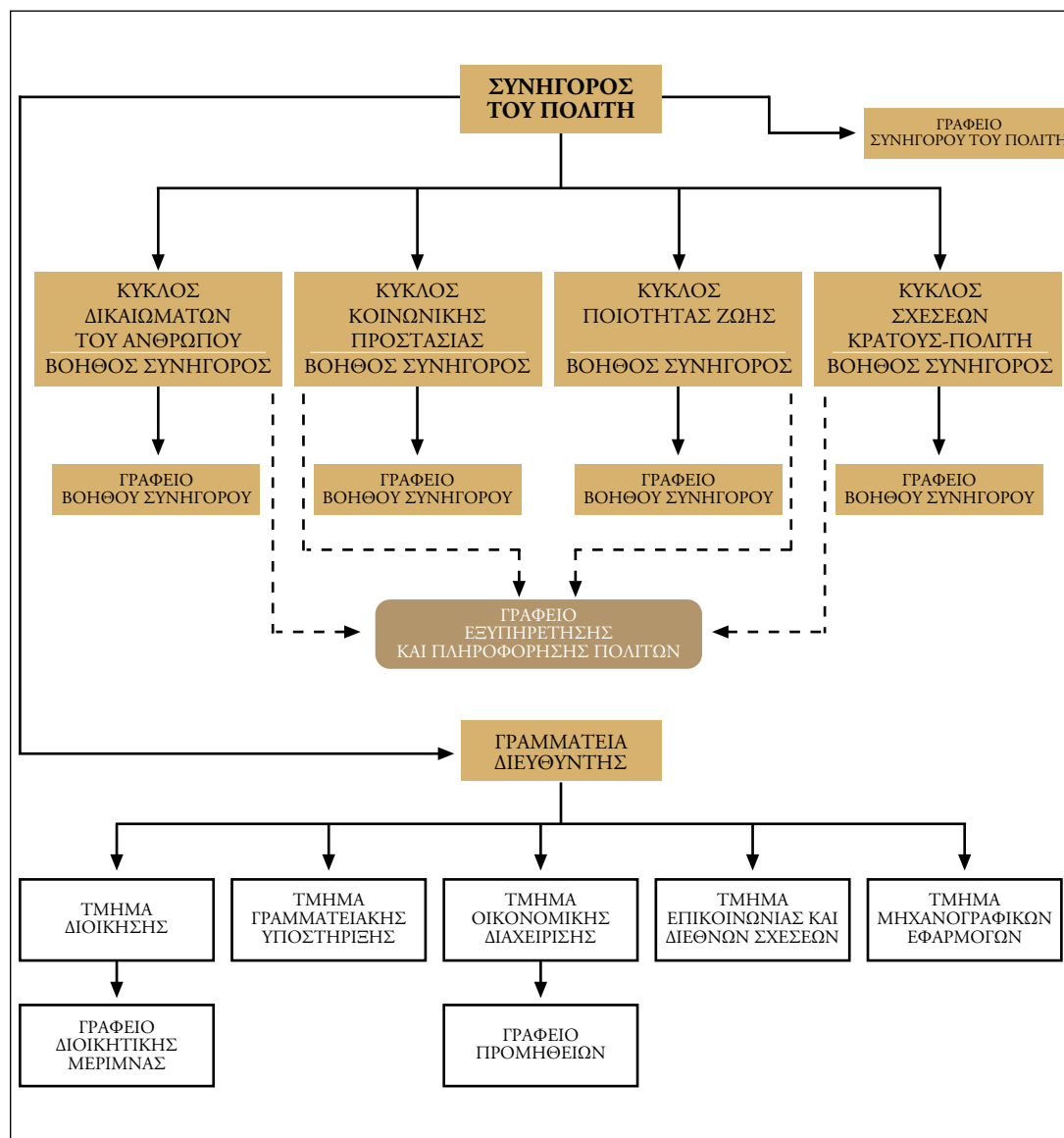
1.2 Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

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 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 των επικοινωνιακών του δραστηριοτήτων έχει το Γραφείο του Συνηγόρου του Πολίτη.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Γ.1

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ



1.3 ΚΥΚΛΟΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

Το έργο της Αρχής κατανέμεται σε τέσσερις κύκλους δραστηριοτήτων, καθένας από τους οποίους έχει συγκεκριμένο θεματικό αντικείμενο και εποπτεύεται από έναν 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 κυρίως τα θέματα κοινωνικής πολιτικής, ασφάλισης, υγείας, πρόνοιας, προστασίας του παιδιού, των ηλικιωμένων, των ατόμων με ειδικές ανάγκες και των «ευάλωτων» ομάδων.

- **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 Κουτσουμάρη, 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 Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, 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 επιστήμονες που στελεχώνουν την Αρχή κατανέμονται από τον Συνήγορο του Πολίτη στους τέσσερις κύκλους δραστηριοτήτων.

1.4 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 δραστηριοτήτων της Αρχής, συμπεριλαμβανόμενης της προμήθειας των απαραίτητων υλικών.

- Το **Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης** μεριμνά για την πρωτοκόλληση και την κατανομή των αναφορών στους κύκλους, 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 τη δραστηριότητα της Αρχής σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, καθώς και για τη λειτουργία της βιβλιοθήκης.

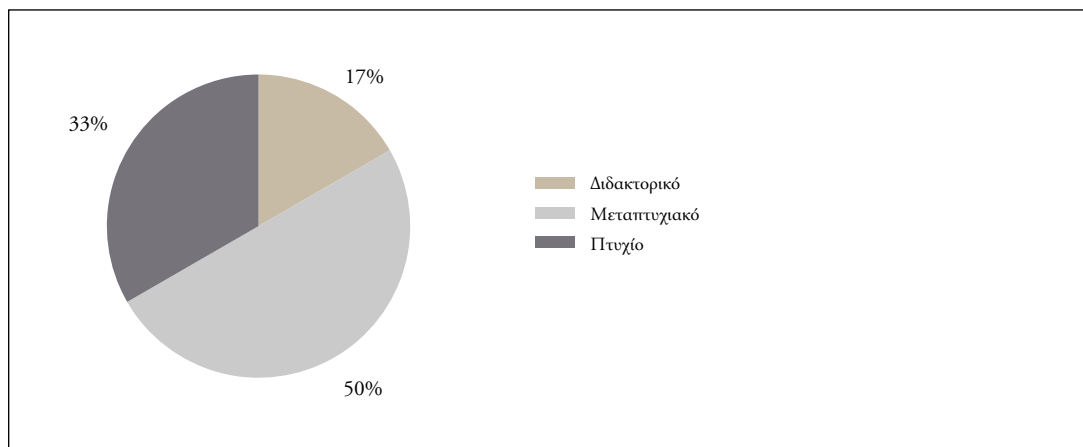
Αποστολή αυτών των μονάδων είναι να προάγουν μεθόδους οργάνωσης της Αρχής βασισμένες σε σύγχρονες μηχανογραφικές και ηλεκτρονικές εφαρμογές και ικανές να ανταποκριθούν στις επιταγές που απορρέουν από τους ιδεοτυπικούς κανόνες της «βέλτιστης πρακτικής» καθώς και από την αρχή της «εύρυθμης και αγαθής διοίκησης».

2. ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ

2.1 ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Κατά το έτος 2000 συνεχίστηκε η προσπάθεια για στελέχωση της Αρχής με το σύνολο του επιστημονικού προσωπικού που προβλέπεται από τον ιδρυτικό νόμο και τον Κανονισμό Λειτουργίας. Η προσπάθεια αυτή κρίθηκε απαραίτητη, αφενός λόγω κένωσης θέσεων του ειδικού και βοηθητικού επιστημονικού προσωπικού και αφετέρου λόγω της σταθερής αυξητικής τάσης που εμφανίζει ο αριθμός των υποβαλλόμενων αναφορών προς τον Συνήγορο του Πολίτη.

Για τη συμπλήρωση του αριθμού των ειδικών επιστημόνων, οι οποίοι σύμφωνα με τον νόμο (άρθρο 5, παράγρ. 2, Ν. 2477/1997) μπορούν να

ΓΡΑΦΗΜΑ Γ.1**ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

αποσπαστούν στην Αρχή από φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, έγινε δημόσια πρόσκληση στις 6.7.2000 προκειμένου να καλυφθούν 23 κενές θέσεις. Η διαδικασία επιλογής ολοκληρώθηκε τον Νοέμβριο και ως το τέλος του έτους είχε ολοκληρωθεί και η διαδικασία απόσπασης δύο ειδικών επιστημόνων. Στις 31.12.2000 εκκρεμούσαν οι αποσπάσεις των υπολοίπων.

Στις 30.8.2000 ξεκίνησαν οι διαδικασίες επιλογής και πρόσληψης επιστημονικού προσωπικού για την κάλυψη των υπόλοιπων κενών θέσεων, δηλαδή 6 θέσεων ειδικού και 5 θέσεων βοηθητικού επιστημονικού προσωπικού, με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου (άρθρο 5, παράγρ. 1, Ν. 2477/1997). Η διαδικασία επιλογής του ειδικού επιστημονικού προσωπικού ολοκληρώθηκε μέσα στο 2000. Οι επιλεγέντες θα προσληφθούν στις αρχές του 2001, ενώ η διαδικασία επιλογής και η πρόσληψη αυτών που θα επιλεγούν σε θέσεις βοηθητικού επιστημονικού προσωπικού θα ολοκληρωθεί τους πρώτους μήνες του ίδιου έτους.

Στις 31.12.2000 το σύνολο του απασχολούμενου προσωπικού στον Συνήγορο του Πολίτη ανερχόταν σε 66 άτομα, από τους οποίους 17 είναι ειδικοί επιστήμονες με απόσπαση, 24 ειδικοί επιστήμονες και 25 βοηθοί επιστήμονες με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου.

2.2 ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

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 ομάδας.

Για την επιλογή του προσωπικού τηρήθηκε η

διαδικασία της δημόσιας συνέντευξης, και η επιλογή πραγματοποιήθηκε μέσα στο πρώτο τρίμηνο του 2000. Έως το τέλος του έτους ολοκληρώθηκε η απόσπαση και η ανάληψη καθηκόντων του διοικητικού προσωπικού και της Διευθύντριας της Γραμματείας, ενώ μέσα στο ίδιο διάστημα αποχώρησαν δύο υπάλληλοι.

Στις 31.12.2000 το σύνολο του διοικητικού προσωπικού της Γραμματείας της Αρχής, των ήδη υπηρετούντων συνυπολογιζόμενων, ανερχόταν σε 26 αποσπασμένους δημοσίου υπαλλήλους διαφόρων ειδικοτήτων, από τους οποίους 11 κατείχαν πτυχίο ΑΕΙ, 3 πτυχίο ΤΕΙ, 10 απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και 2 στοιχειώδους εκπαίδευσης.

Με την ολοκλήρωση της στελέχωσης των διοικητικών υπηρεσιών του, ο Συνήγορος του Πολίτη κατέστη διοικητικά αυτοδύναμος, με συνέπεια η διοικητική και οικονομική του υποστήριξη να μην εξαρτάται πλέον (1.1.2001) από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

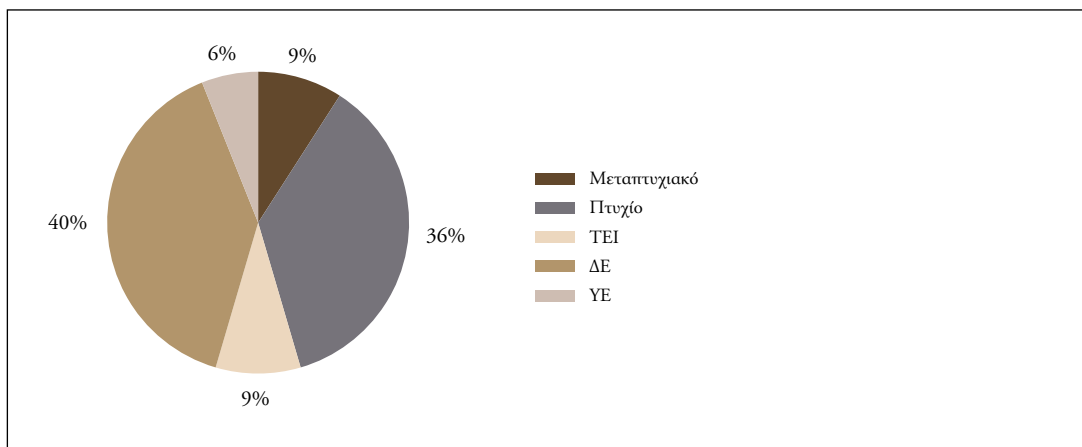
2.3 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ

Στις 31.12.2000 η εικόνα του προσωπικού του Συνηγόρου του Πολίτη ήταν η ακόλουθη:

Το σύνολο των απασχολούμενων, συμπεριλαμβανόμενων του Συνηγόρου του Πολίτη και των τεσσάρων Βοηθών Συνηγόρων, είναι 104 άτομα, 35 άνδρες και 69 γυναίκες. Το σύνολο αυτό αντιστοιχεί στο 73,2% των προβλεπόμενων από τον νόμο θέσεων προσωπικού για την Αρχή.

Ο Πίνακας Γ.1 παρουσιάζει αναλυτικά και κατά κατηγορία προσωπικού τον βαθμό στελέχωσης της Αρχής στις 31.12.2000.

Όπως φαίνεται και από τα Γραφήματα Γ.1 και Γ.2, το σύνολο του επιστημονικού προσωπικού

ΓΡΑΦΗΜΑ Γ.2**ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

ανέρχεται σε 66 άτομα και το προσωπικό διοικητικής και γραμματειακής υποστήριξης της σε 33. Από το σύνολο του επιστημονικού προσωπικού, 11 άτομα είναι διδάκτορες (17%), 33 άτομα κατέχουν τίτλους μεταπτυχιακών σπουδών (50%) και 22 άτομα είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ της ημεδαπής ή της αλλοδαπής (33%).

Από το σύνολο του διοικητικού προσωπικού, 3 άτομα κατέχουν τίτλους μεταπτυχιακών σπουδών (9%), 12 άτομα είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ της ημεδαπής ή της αλλοδαπής (36%), 3 άτομα κατέχουν πτυχίο ΤΕΙ (9%), 13 άτομα τίτλο σπουδών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (40%) και 2 άτομα κατέχουν τίτλο στοιχειώδους εκπαίδευσης (6%).

Το επιστημονικό και διοικητικό προσωπικό καλύπτει ευρύ φάσμα επιστημονικών ειδικοτήτων, καθώς περιλαμβάνει 31 νομικούς (38,3%), 14 πολιτικούς επιστήμονες (17,3%), 10 κοινωνιολόγους (12,3%), 10 φιλόλογους (12,3%), 4 οικονομολόγους (4,9%), 2 διοικητικούς επιστήμονες (2,5%), 2 γεωλόγους (2,5%), 2 μηχανικούς (2,5%), έναν επιστήμονα πληροφορικής (1,2%), έναν φυσικό (1,2%), έναν ψυχολόγο (1,2%), έναν δημοσιογράφο (1,2%), έναν γιατρό (1,2%) και έναν πολεοδόμο αρχιτέκτονα (1,2%).

3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ**3.1 ΤΥΠΟΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ**

Προκειμένου ο Συνήγορος του Πολίτη να επιληφθεί μιας υπόθεσης, πρέπει η σχετική 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 μέλος του Γραφείου Εξυπηρέτησης Πολιτών. Η υπογραφή μπορεί να αντικατασταθεί με σημάδι που ο ίδιος βάζει στην αναφορά και επικυρώνεται από τον Συνήγορο του Πολίτη.

Η αναφορά μπορεί να κατατεθεί από τον ενδιαφερόμενο αυτοπροσώπως στο Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Μπορεί όμως και να αποσταλεί με το ταχυδρομείο ή με τηλεομοιοτυπία (fax), προκειμένου να διευκολυνθούν πολίτες, οι οποίοι είτε προσωρινά (λόγω ασθένειας, εργασιακών περιορισμών κ.λπ.) είτε μόνιμα (υπερήλικες, άτομα με

ΠΙΝΑΚΑΣ Γ.1**ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

| Κατηγορίες προσωπικού | Προβλεπόμενο προσωπικό | Προσωπικό στις 31.12.2000 |
|---|------------------------|---------------------------|
| ΕΙΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΕΣ (με απόσπαση) | 40 | 17 |
| ΕΙΔΙΚΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΕΣ (με πενταετή σύμβαση ιδιωτικού δικαίου) | 30 | 24 |
| ΒΟΗΘΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΕΣ (με πενταετή σύμβαση ιδιωτικού δικαίου) | 30 | 25 |
| Γραμματεία Συνηγόρου και Βοηθών Συνηγόρων | 7 | 7 |
| ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ | 30 | 26 |
| ΣΥΝΟΛΟ | 137 | 99 |

ειδικές ανάγκες κ.ά.) 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.

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 ενεργειών ή των παραλείψεων της διοίκησης. Ωστόσο, ο Συνήγορος του Πολίτη διατηρεί τη διακριτική ευχέρεια να εξετάσει αναφορές που κατατίθενται μετά την παρέλευση εξαμήνου, εφόσον θεωρεί ότι ο πολίτης στερήθηκε, χωρίς δική του ευθύνη, της δυνατότητας να προσφύγει στην Αρχή.

3.2 ΕΛΑΧΙΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

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

α) Τα στοιχεία ταυτότητας του ενδιαφερομένου. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να ζητήσει να μην ανακοινωθούν στην εμπλεκόμενη δημόσια υπηρεσία τα προσωπικά του στοιχεία. Εάν όμως η έρευνα της υπόθεσης προϋποθέτει οπωσδήποτε την ανακοίνωση των στοιχείων αυτών, ο πολίτης ειδοποιείται προκειμένου να δώσει τη συναίνεσή του.

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

γ) Τα στοιχεία της εμπλεκόμενης δημόσιας υπηρεσίας και ενδεχομένως του αρμόδιου υπαλλήλου που έχει χειριστεί την υπόθεση.

δ) Σύντομη και, κατά το δυνατόν, ακριβή περιγραφή της υπόθεσης, μαζί με τα σχετικά έγγραφα (ή αντίγραφα τους). Μπορεί να ζητηθεί συμπληρωματικά και οποιοδήποτε άλλο απαραίτητο στοιχείο.

ε) Σύντομη περιγραφή τυχόν ενεργειών 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 ο πολίτης έχει ασκή-

σει ενδικοφανή προσφυγή και δεν έχει παρέλθει η προβλεπόμενη χρονική προθεσμία των τριών μηνών προκειμένου να αποφασίσει το αρμόδιο όργανο.

στ) Δήλωση για τυχόν εκκρεμοδικία της υπόθεσης. Εκ του νόμου, η εκκρεμοδικία κωλύει την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη στη συγκεκριμένη υπόθεση.

3.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

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

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

Επίσης, ο πολίτης ενημερώνεται γραπτώς όταν δεν υφίσταται δυνατότητα εξέτασης της αναφοράς του επί της ουσίας, επειδή είτε ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αναρμόδιος είτε η αναφορά είναι προφανώς αόριστη ή αβάσιμη.

3.4 ΣΥΛΛΟΓΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

Κατά την εκτέλεση των διαμεσολαβητικών της καθηκόντων, η Αρχή μπορεί να κάνει χρήση κάθε πρόσφορου μέσου (άρθρο 4, παράγρ. 6). Αξιοποιώντας αυτή τη δυνατότητα και προκειμένου να αντιμετωπίσει ιδιαίτερα σύνθετες υποθέσεις, που:

α) εμπλέκουν πολλούς φορείς ή υπηρεσίες,

β) 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 αναζητήσει συναινετικές λύσεις.

