

# Εισαγωγή





## Εισαγωγή

### Ο Συνήγορος του Πολίτη για το 2020



Το 2020 ήταν κάθε άλλο παρά μία συνηθισμένη χρονιά. Αν το προηγούμενο έτος, το 2019, φιλοδοξούσε να αποτελέσει μία νέα αφετηρία κοινωνικής και οικονομικής επανεκκίνησης μετά από μία πολυετή «μνημονιακή» περίοδο σκληρής δημοσιονομικής προσαρμογής που είχε –και έχει– αφήσει βαθιά τραύματα στην κοινωνική συνοχή, ανέχθηκε αδικίες, αποδυνάμωσε το κράτος δικαίου, υποβάθμισε το βιοτικό επίπεδο του καθενός και της καθεμιάς μας, αποδιοργάνωσε τον διοικητικό μηχανισμό, αποδόμησε το κοινωνικό κράτος, συρρίκνωσε την παροχική διοίκηση, αποψίλωσε τους ελεγκτικούς μηχανισμούς του δημοσίου, η πανδημία του COVID-19 που εξαπλώθηκε γρήγορα σε

όλη την υφήλιο από τους πρώτους μήνες του 2020, έθεσε νέες προτεραιότητες και προκλήσεις, άμεσες και μεσο-μακροπρόθεσμες.

Η πανδημία βρήκε τη δημόσια διοίκηση της χώρας απροετοίμαστη, όπως άλλωστε συνέβη και στον υπόλοιπο κόσμο. Στην Ελλάδα, όμως, την βρήκε και εξαιρετικά αποδυναμωμένη, συνέπεια της δεκαετούς διαδικασίας δημοσιονομικής προσαρμογής. Το βάρος της προσπάθειας έπεσε στη δημόσια υγεία, με έκτακτα μέτρα για την περιστολή της εξάπλωσης του ιού και τη διαφύλαξη της επάρκειας και των ορίων αντοχής του συστήματος δημόσιας υγείας. Και τα μέτρα αυτά καθόρισαν τη καθημερινότητα όλων.

Η Διοίκηση επέδειξε αντανakλαστικά εγκαίρως. Διέγνωνε σε καλό χρόνο το μέγεθος της υγειονομικής κρίσης και αναγνώρισε με ειλικρίνεια τα όρια αντοχής του συστήματος, αλλά και την ιδιοσυγκρασία του πληθυσμού. Και γι' αυτό έλαβε αυστηρά μέτρα, νωρίτερα από άλλες χώρες σε σχέση με την εξάπλωση του ιού. Και πέτυχε τους βασικούς στόχους που έθεσε, να περιορίσει την ευρεία και ταχεία διάδοση στον πληθυσμό, αλλά και να προστατεύσει το σύστημα υγείας από υπερφόρτωση, γεγονός που θα οδηγούσε σε δραματικά αποτελέσματα, όπως παρακολουθήσαμε σε γειτονικές μας χώρες.

Οι υπηρεσίες του δημοσίου τομέα μπήκαν προοδευτικά σε μία διαδικασία προσαρμογής στα νέα δεδομένα μέσα στην κρίση. Συστήματα εξ αποστάσεως μαθητείας

ή εργασίας στον δημόσιο τομέα, για παράδειγμα, διαμορφώθηκαν εν μέσω της κρίσης. Διαπιστώθηκαν, ωστόσο, και σημαντικές αρρυθμίες, ιδίως σε υπηρεσίες που δεν ανήκουν σε όσες βρίσκονται στην πρώτη γραμμή αντιμετώπισης της πανδημίας και βρέθηκαν σε, μερική τουλάχιστον, αναστολή λειτουργίας. Σε όλη τη διάρκεια της χρονιάς, η Αρχή κατέγραφε και αποτύπωνε στα, δημοσιευόμενα σε τετραμηνιαία βάση, δελτία υποθέσεων, σειρά προβλημάτων στην υλοποίηση των προνοιακών πολιτικών, στη λειτουργία αδειοδοτικών υπηρεσιών, στην επικοινωνία των πολιτών με την ασφαλιστική και την φορολογική διοίκηση. Και οι πολίτες, σε βαθμό που ξεπέρασε κάθε προηγούμενο, προσέτρεξαν στις υπηρεσίες του Συνηγόρου του Πολίτη, για την άρση μίας αδικίας που υφίσταντο, για τη διόρθωση μιας στρέβλωσης, για την αντιμετώπιση συστημικών προβλημάτων.

Υπάρχουν, ωστόσο, και οι μεσο-μακροπρόθεσμες προκλήσεις που θα γίνουν πιο αισθητές όσο η πανδημία θα υποχωρεί. Οι πρώτες δυσσίωνες εκτιμήσεις για τις ευρύτερες οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις της άρχισαν να αποτυπώνονται και σε επίσημους δείκτες και στοιχεία εντός του 2020. Η επόμενη μέρα, επίσης, θέτει αυξημένες προκλήσεις και για τους θεσμούς, το κράτος δικαίου και τη δημοκρατία. Για την ελληνική δημόσια διοίκηση, η διαμορφούμενη κατάσταση απαιτεί αυξημένο επίπεδο ετοιμότητας.

Η επερχόμενη, σύμφωνα με τις προγνώσεις, παγκόσμια οικονομική ύφεση αναπόφευκτα θα επαναπροσδιορίσει σχέσεις και λειτουργίες σε ευρύ φάσμα, από τα περιθώρια της παροχικής διοίκησης, μέχρι και τις εργασιακές σχέσεις. Απαιτείται συνεκτική πολιτική και συντονισμένες δράσεις, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Σε ό,τι αφορά στο κράτος δικαίου, στη δημοκρατία, κοιτώντας πέρα από πρόσκαιρους και αναλογικούς περιορισμούς ή και αναστολή σε απόλαυση συγκεκριμένων δικαιωμάτων, που εντάσσονται στον σχεδιασμό για την αναχαίτιση της εξάπλωσης της πανδημίας, τόσο η ίδια η πανδημία, όσο και συνέπειές της, αποτελούν ευκαιρία επανεξέτασης, επαναξιολόγησης και ανασύνταξης. Η διαπίστωση του πόσο εύθραυστο μπορεί να είναι όλο το δικαιοπολιτικό μας οικοδόμημα μπορεί να λειτουργήσει και θετικά. Να αυξήσει τα επίπεδα εγρήγορσής μας, να μας καταστήσει πιο ενεργούς, ευαισθητοποιημένους και ενημερωμένους πολίτες. Να ενδυναμώσει το αίτημα ουσιαστικής ενίσχυσης των φορέων εποπτείας και ελέγχου της δημόσιας εξουσίας, διεύρυνσης του πεδίου δράσης των θεσμικών αντίβαρων.

Η νέα πραγματικότητα της πανδημίας, τα μέτρα περιορισμού –ή και διακοπής– δραστηριοτήτων και μετακινήσεων δημιούργησε ανάγκες και προκλήσεις, στις οποίες όφειλε να ανταποκριθεί ο Συνήγορος του Πολίτη. Αν και η προστασία της υγείας τόσο των στελεχών της Αρχής, όσο και των συναλλασσόμενων μαζί της πολιτών, και η τήρηση των μέτρων λειτουργίας των υπηρεσιών απετέλεσε και αποτελεί αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα, εντούτοις καταβλήθηκαν αξιόπαινες

προσπάθειες από το προσωπικό του Συνηγόρου, προκειμένου οι υπηρεσίες του να παραμένουν διαθέσιμες στους πολίτες. Και μάλιστα, μέσα στις συνθήκες που διαμόρφωσε η πανδημία, με αυξημένη την ανάγκη επαγρύπνησης και άμεσης παρέμβασης για την προστασία των δικαιωμάτων και των ελευθεριών τους και τη διαφύλαξη της νομιμότητας της διοικητικής δράσης. Οι υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής αναδιοργανώθηκαν, ώστε να ανταποκριθούν στις νέες συνθήκες επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Πολίτη. Καταγράφηκε σημαντική αύξηση στον αριθμό των αναφορών που κατατέθηκαν μέσω της ιστοσελίδας του Συνηγόρου, των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των κλήσεων στο τηλεφωνικό κέντρο της Αρχής, τόσο για την παρέμβαση της Αρχής για την αποκατάσταση της νομιμότητας όσο και για την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της παροχή ενημέρωσης και πληροφοριών.

Μέσα σε ιδιαίτερα απαιτητικές συνθήκες, παραμένουμε συνήγορος για τον πολίτη, τον κάτοικο της χώρας, εξαντλώντας όλα τα περιθώρια, με επιμονή και υπομονή, προκειμένου να συμβάλουμε στην επίλυση της διαφοράς και στην άρση της αδικίας, εκεί που πράγματι υπάρχει. Παραμένουμε και συμπαραστάτης στη διοίκηση, αποσκοπώντας με στοχευμένες παρεμβάσεις και θεσμικές προτάσεις να βελτιώσουμε το επίπεδο της λειτουργικότητας και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για ένα κράτος πιο δίκαιο, για μία κοινωνία πιο ανθρώπινη.

**Ανδρέας Ι. Ποττάκης**

*Συνήγορος του Πολίτη*