



Ομιλία της Συνηγόρου του Πολίτη κας Καλλιόπης Σπανού

## **Αναδρομή στη 15ετία λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη**

Την 1<sup>η</sup> Οκτωβρίου του 1998 άρχισε να λειτουργεί η Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Πολίτη (ΣτΠ). Για τη συμπλήρωση της πρώτης δεκαπενταετίας λειτουργίας της θελήσαμε να οργανώσουμε ένα συνέδριο με την υποστήριξη του Συμβουλίου της Ευρώπης, το οποίο υπήρξε διαχρονικά εταίρος μας και βασικό σημείο αναφοράς για τις διεθνείς δραστηριότητες της Αρχής. Ένα συνέδριο ουσιαστικού προβληματισμού, όχι μιας απλής εορταστικής επετείου, όπως πιστεύω ότι θα φανεί στη συνέχεια.

Ο θεσμός είχε καλό ξεκίνημα, στηρίχθηκε σημαντικά, όπως άλλωστε φανερώνει η αρχική φάση της οικοδόμησης του και η στελέχωσή του με υψηλών προσόντων ανθρώπινο δυναμικό. Σταδιακά του ανατέθηκαν νέες ειδικές αρμοδιότητες: προστασία των δικαιωμάτων του παιδιού, συνήγορος της υγείας, καταπολέμηση των διακρίσεων, ισότητα φύλων στην απασχόληση και την πρόσβαση στις υπηρεσίες. Λαμβανομένων όλων αυτών υπόψη, έχει μια από τις ευρύτερες εντολές ως προς το πεδίο αρμοδιότητας, σε σύγκριση με ομόλογους θεσμούς άλλων χωρών.

Το στοίχημα για τον ΣτΠ ήταν και είναι να αποτελέσει σύμβολο μιας νέας σχέσης κράτους-πολιτών, μιας νέας δημόσιας διοίκησης, σε ήθος, ύφος, ικανότητα ανταπόκρισης στις ανάγκες των πολιτών. Σύμβολο του ότι οι πολίτες μετράνε, έχουν σημασία, δικαιώματα και φωνή για να εκφραστούν, με όπλο πάντοτε το κράτος δικαίου.

Το κοινό, οι πολίτες αγκάλιασαν γρήγορα το θεσμό, με υψηλές προσδοκίες αλλά και επειδή έφερνε κάτι καινούργιο στις σχέσεις τους με το κράτος. Βρήκαν ώτα πρόθυμα να ακούσουν, βρήκαν την ευγένεια και το σεβασμό, προδιαγραφές που πρέπει να χαρακτηρίζουν τις σχέσεις κράτους πολιτών, αλλά βρήκαν συχνά και ανέξοδα άκρα στο πρόβλημα που τους απασχολούσε. Από τότε, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει ασχοληθεί με [167000 σχεδόν αναφορές](#) που του απηύθυναν πολίτες, από πέρυσι πλέον και ηλεκτρονικά.

Ο ΣτΠ είναι μια ιδιαίτερη μορφή υπηρεσίας. Ελέγχει αλλά δεν επιβάλλει κυρώσεις. Διαμεσολαβεί αλλά παίρνει και θέση προτείνοντας λύση. Εφαρμόζει τη νομιμότητα αλλά πρέπει να πείσει γι αυτήν. Υπερασπίζεται τα δικαιώματα των πολιτών αλλά δεν είναι δικηγόρος τους. Είναι ανεξάρτητη Αρχή για να εκπληρώσει σωστά το ρόλο της αλλά όχι ανεξέλεγκτη.

Οι ιδιαιτερότητες αυτές δημιούργησαν κάποιες συγχύσεις. Δίνει φωνή στους πολίτες. Είναι θεσμός της κοινωνίας των πολιτών; Ποια είναι τα όρια της αρμοδιότητάς του; Μπορεί να ανατρέψει όλα τα κακώς κείμενα;

Όχι. Ο ΣτΠ είναι ένας κρίκος στην αλυσίδα, ένας πόντος στον καμβά των πολιτειακών θεσμών. Συμβάλλει χωρίς να υποκαθιστά τη δημόσια διοίκηση ή τη δικαιοσύνη. Τροφοδοτεί με ιδέες και προτάσεις βγαλμένες από την εμπειρία της πραγματικότητας των προβλημάτων και των επιπτώσεών τους στη λειτουργία της διοίκησης και στα δικαιώματα των πολιτών.

Στα χρόνια που πέρασαν, κάποιες από αυτές τις παρεξηγήσεις λύθηκαν, άλλες εξακολουθούν να υπάρχουν, δείχνοντας τη δυσκολία κατανόησης ενός ιδιαίτερου τύπου θεσμού. Και ειδικά τη φαινομενική αντίφαση: είναι ένας κρατικός θεσμός που ενδυναμώνει τους πολίτες, που προστατεύει τα δικαιώματά τους απέναντι στο ίδιο το κράτος. Ο ΣτΠ όμως αποτελεί έκφραση της αυτό-δέσμευσης του κράτους για την εμπέδωση κρίσιμων αξιών της δημοκρατίας και του κράτους δικαίου, και για την ουσιαστική πραγμάτωση των δικαιωμάτων.

Και αν η αξιοπιστία του ΣτΠ απέναντι στην κοινωνία καταγράφεται στον αριθμό των αναφορών, η αξία της συμβολής του στην εκπλήρωση της χρηστής διακυβέρνησης και της βελτίωσης των σχέσεων κράτους και πολιτών κρίνεται στο επίπεδο της αποτελεσματικής συνεργασίας με άλλους θεσμούς. Πρώτη πρόκληση για κάθε θεσμό είναι συνεπώς να βρει τη θέση του στο θεσμικό του περιβάλλον, απέναντι σε προϋπάρχοντες θεσμούς που έχουν βάσει του Συντάγματος τον πρώτο λόγο. Με τη Δημόσια Διοίκηση. Με την Βουλή. Με τη Δικαιοσύνη.

Ως θεσμός διαμεσολάβησης, βάσει τεκμηριωμένης άποψης και πειθούς, ο Συνήγορος του Πολίτη όφειλε γρήγορα να αποκτήσει την αξιοπιστία που θα επέτρεπε τη σχέση εμπιστοσύνης με τη **δημόσια διοίκηση**, που είναι ο κύριος συνομιλητής του. Μια σχέση όμως σε δύσκολη ισορροπία, διότι περιλαμβάνει το στοιχείο του ελέγχου αλλά όχι και κύρωσης. Και η αντιμετώπιση του ελέγχου ως μιας λειτουργίας ρουτίνας, δεν ήταν μέσα στα δεδομένα της ελληνικής διοίκησης. Θυμίζω ότι μόλις στη δεκαετία του 1990 αρχίζουν να λειτουργούν ή να ενισχύονται εξειδικευμένα διοικητικά σώματα ελέγχου.

Η πειθώ, που δεν επισείει την απειλή της κύρωσης, εμφανίζεται ως «ήπια» μέθοδος εξασφάλισης της συμμόρφωσης. Αλλά τελικά όχι αναποτελεσματική, όπως δείχνει η εμπειρία. Διότι η διοίκηση αντιλαμβάνεται πλέον ότι η διαμεσολάβηση του ΣτΠ μπορεί να τη βοηθήσει στην καλύτερη εκπλήρωση των καθηκόντων της για την τήρηση της νομιμότητας και την εξυπηρέτηση των πολιτών. Από την άλλη πλευρά, η ενδεχόμενη ένταση στις σχέσεις με τη δημόσια διοίκηση είναι εγγενές στοιχείο της αποστολής του ΣτΠ Πρόκειται πλέον όμως για ένταση σε ένα πλαίσιο αμοιβαίας αναγνώρισης, εμπιστοσύνης και συνεργασίας. Αυτό φαίνεται και στην πράξη. Στην 15ετία, ο μέσος όρος αποδοχής των

συστάσεων της Αρχής σε ατομικές υποθέσεις είναι 77%, με αυξητική τάση την τελευταία 5ετία. Το 2012 έφτασε στο 82%

Η **Δικαιοσύνη** έρχεται ορισμένες φορές να ελέγξει με τα δικά της μέσα, σε τελικό στάδιο, την ποιότητα της διερεύνησης των ατομικών υποθέσεων και έτσι να κρίνει τις απόψεις και συστάσεις που έχει διατυπώσει η Αρχή. Η αρχικά επιφυλακτική στάση της Δικαιοσύνης επίσης έχει σαφώς περιοριστεί. Η διερεύνηση των υποθέσεων από το Συνήγορο του Πολίτη, συχνά υποβοηθά τα δικαστήρια να καταλήξουν στην απόφασή τους, και συνήθως συμφωνούν με, ή και παραπέμπουν, στην άποψη της Αρχής. Τόσο αυτό όσο και οι αναφορές του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου Δικαιωμάτων του Ανθρώπου στις διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, ιδίως σε θέματα στέρησης της προσωπικής ελευθερίας και προστασίας των θυμάτων αστυνομικής κακομεταχείρισης, αποτελούν δείκτη αναγνώρισης του έργου της Αρχής και ιδιαίτερη τιμή για εμάς.

Σε 230 περίπου πορίσματα, [35 ειδικές εκθέσεις](#) και στις εντός ολίγου 15 ετήσιες εκθέσεις καταγράφονται προτάσεις νομοθετικές, οργανωτικές και λειτουργικές που υπερβαίνουν τις ατομικές περιπτώσεις και έχουν ως αποδέκτη τη Βουλή, την κυβέρνηση, τη διοίκηση. Αναφέρω ενδεικτικά τις 4 ειδικές εκθέσεις του τρέχοντος έτους, Επιχειρηματική δραστηριότητα. Απλούστευση διοικητικών διαδικασιών. Ρατσιστική βία. Κέντρα Πιστοποίησης Αναπηρίας.

Οι προτάσεις αυτές σταδιακά υιοθετούνται, αν και ο χρόνος κυοφορίας ποικίλλει. Ελάχιστες προτάσεις απορρίπτονται όμως ρητά. Οι περισσότερες παραμένουν ως απόθεμα ιδεών και ανακινούνται όταν βρεθεί η κατάλληλη στιγμή. Πολλές φορές μάλιστα υιοθετούνται χωρίς αναφορά στην προέλευσή τους, σε χρόνο μεταγενέστερο, ώστε είναι δύσκολο να παρακολουθήσει κανείς συστηματικά την πορεία τους.

Επιτρέψτε μου να σταθώ ιδιαίτερα στη **Βουλή**. Είναι το σώμα στο οποίο λογοδοτεί η Ανεξάρτητη Αρχή, ειδικότερα στην Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας, και ο κύριος αποδέκτης των ετήσιων και ειδικών εκθέσεων, στις οποίες καταγράφονται ευρύτερες προτάσεις. Αν και δεν γίνεται απαραίτητα σχετική μνεία, η Αρχή συνέβαλε στο έργο της Βουλής τόσο στη νομοθετική διαδικασία όσο και στη διαδικασία κοινοβουλευτικού ελέγχου. Και ο ρόλος της Αρχής αναγνωρίστηκε θεσμικά στις διαδικασίες καλής νομοθέτησης με το νόμο 4048/2012.

Αναφορά σε πορίσματα και εκθέσεις του ΣτΠ έγινε κατά τη συζήτηση για την Αναθεώρηση του Συντάγματος, με την ευκαιρία συζήτησης θεμάτων που είχε επεξεργαστεί ο Συνήγορος, όπως η δέσμευση ιδιοκτησίας και οι απαλλοτριώσεις, οι αρμοδιότητες των ΟΤΑ, η θρησκευτική ελευθερία και η διαφθορά. Και σε άλλες περιπτώσεις, τόσο η εκάστοτε κυβέρνηση όσο και η αντιπολίτευση αξιοποίησαν την παραγωγή του Συνηγόρου κατά τη συζήτηση σχεδίων και προτάσεων νόμου ή τροπολογιών. Σε κάποιες περιπτώσεις ο ΣτΠ συνέβαλε στη διαμόρφωση περισσότερων της μιας διατάξεων ενός νομοσχεδίου, για

παράδειγμα σε θέματα φορολογίας, διοικητικής διαδικασίας, προσλήψεων, μετανάστευσης κλπ.

Αν και είναι δύσκολο να έχει ακριβή στοιχεία, η Αρχή επιχειρεί να καταγράψει το βαθμό αξιοποίησης και υιοθέτησης των προτάσεων της από τη Βουλή, στις ετήσιες εκθέσεις της. Ενδεικτικά, οι νομοθετικές προτάσεις που διατυπώθηκαν το 2011, ένα χρόνο αργότερα είχαν υιοθετηθεί σ'ένα ποσοστό 36%.

Αλλά και στο πλαίσιο του κοινοβουλευτικού ελέγχου, ερωτήσεις και επερωτήσεις από βουλευτές όλων των κομμάτων, ανάλογα με τις προτεραιότητες κάθε κόμματος, αναφέρονται σε πορίσματα και εκθέσεις του Συνηγόρου και μάλιστα με θετικό τρόπο. Οι συνηθέστερες θεματικές αφορούν τις προσλήψεις, τις κεραιές κινητής τηλεφωνίας, τους πυρόπληκτους, τους μετανάστες, τις προσαγωγές και τα πειθαρχικά των αστυνομικών.

Η Βουλή, αν και με διακυμάνσεις στο χρόνο, εκφράζει επίσης το ενδιαφέρον της να ακούσει και να συζητήσει τις θέσεις και συστάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, πέραν της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας, άλλες ειδικές [Επιτροπές της Βουλής](#) επιζητούν περισσότερη ενημέρωση και συζήτηση στο πλαίσιο δικών τους προβληματισμών και προτεραιοτήτων. Ιδιαίτερα την τελευταία διετία ο Συνήγορος εκλήθη 11 φορές για συζήτηση θεμάτων όπως η ισότητα φύλων, η μετανάστευση, οι ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες, των ηλικιωμένων κλπ.

Πιστεύω πάντως ότι υπάρχει δυνατότητα ακόμη μεγαλύτερης αξιοποίησης του έργου της Αρχής, δεδομένου ότι αποτελεί επί της ουσίας μια αξιολόγηση της λειτουργίας της διοίκησης αλλά και της ίδιας της νομοθεσίας σε διάφορα επιμέρους θέματα. Αυτό το υλικό μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της νομοθετικής πρωτοβουλίας και στην εμπάθυσση του κοινοβουλευτικού ελέγχου.

Στο πέρασμα του χρόνου φάνηκε ο ρόλος του Συνηγόρου του Πολίτη ως θεσμού λογοδοσίας που δίνει φωνή στους πολίτες και τη θεσμική ευκαιρία να αμφισβητήσουν διοικητικές αποφάσεις, να απαιτήσουν λόγο και να ακουστούν, να λάβουν απάντηση στις ανησυχίες τους. Κι έτσι, να εθιστεί η διοίκηση στην κουλτούρα της ευθύνης και λογοδοσίας, της διαφάνειας. Η δράση του Συνηγόρου του Πολίτη συμπληρώνει τη λειτουργία της πολιτικής δημοκρατίας και πολλαπλασιάζει τους τρόπους και τις ευκαιρίες ελέγχου και ισορροπιών μεταξύ εξουσιών, χωρίς να υποκαθιστά καμία.

Όλα αυτά με τη λογική ότι όλοι κερδίζουν από την ορθή λειτουργία των θεσμών, από τη λειτουργία του κράτους δικαίου ακόμη κι αν πρέπει να μεταβάλουν άποψη, ακόμη κι όταν τους εξηγηθεί ότι δεν έχουν δίκαιο. Αυτή είναι η αντίληψη του θετικού αθροίσματος που εκφράζει ο Συνήγορος του Πολίτη και που εξαρχής καλλιέργησε ο πρώτος Έλληνας ΣΤΠ και άρτι απελθών Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής, ο Νικηφόρος Διαμαντούρος. Η συγκρουσιακή λογική, η οποία τόσο ταλαιπωρεί τη χώρα μας, δεν αποτελεί ούτε λύση ούτε την κύρια μέθοδο του θεσμού. Η σύγκρουση και η καταγγελία είναι εύκολες διότι ρίχνουν εξ

ολοκλήρου το φταίξιμο στην άλλη πλευρά. Ωστόσο, τα προβλήματα δεν λύνονται έτσι. Απαιτείται εποικοδομητική κριτική, κατανόηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζει η άλλη πλευρά και διαμόρφωση από κοινού βούλησης για λύση. Άλλωστε, ο στόχος είναι κοινός: χρηστή διακυβέρνηση, σεβασμός της νομιμότητας και των δικαιωμάτων των πολιτών. Ένας τέτοιος στόχος ενώνει δεν χωρίζει.

Οι Ανεξάρτητες Αρχές – και εκπρόσωποί τους μας τιμούν εδώ με την παρουσία τους - οι περισσότερες εκ των οποίων δημιουργήθηκαν στη δεκαετία του 90, και τις οποίες εγγυήθηκε το Σύνταγμα με την αναθεώρηση του 2001, αποτέλεσαν μια κίνηση εκσυγχρονισμού και ενίσχυσης της θεσμικής λειτουργίας της ελληνικής διοίκησης, ως παροχή εγγυήσεων δικαιωμάτων και ελευθεριών, ως πολυφωνία και πολλαπλότητα ελέγχων, ως θεσμικά αντίβαρα στη διοικητική μονολιθικότητα και κυριαρχία. Ο Συνήγορος του Πολίτη, ειδικότερα, ως θεσμική μορφή διεκδίκησης δικαιωμάτων, ελέγχου των αποφάσεων και ενεργοποίησης της λογοδοσίας της διοίκησης, οργανώνει τη διαμαρτυρία και την εντάσσει στην κανονική, νόμιμη και δημοκρατική λειτουργία του κράτους. Επιζητεί θεσμικές λύσεις μακριά από τη λογική των πελατειακών ή άλλης φύσης παρακάμψεων της νόμιμης οδού. Προσφέρει μια μορφή οιονεί συμμετοχής των πολιτών στη χρηστή διακυβέρνηση.

Είναι γνωστή η δυσπιστία της ελληνικής κοινωνίας έναντι των κρατικών θεσμών. Όπως είναι γνωστός και ο κίνδυνος εθισμού αν όχι του εξαναγκασμού της κοινωνίας σε παράκαμψη των θεσμικών οδών για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και ταχύτητα στη συναλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες. Αναμενόμενη είναι και η τάση αξιοποίησης των παρακάμψεων αυτών και για ενδεχόμενες παράνομες απαιτήσεις και από τις δύο πλευρές. Σ'ένα πλαίσιο δυσπιστίας και αναζήτησης εναλλακτικών οδών, δημιουργούνται και προϋποθέσεις διαφθοράς. Ο Συνήγορος του Πολίτη έρχεται όμως να παράσχει τη θεσμική εναλλακτική λύση που όχι μόνο δίνει τη δυνατότητα ελέγχου και λογοδοσίας αλλά, μέσω της διαμεσολάβησης, επιδιώκει την επίλυση του όποιου προβλήματος, χωρίς τη χρήση εξωθεσμικών μεθόδων.

Στη δεκαπενταετία αυτή, ο ΣτΠ εργάστηκε και για την αντιμετώπιση της, κάποιες φορές άδικης, αμφισβήτησης εκ μέρους των πολιτών των αποφάσεων και ενεργειών της διοίκησης. Ακόμη και οι αναφορές που μετά από εξέταση κρίνονται αβάσιμες, δεν συνιστούν απλώς ένδειξη της εμπιστοσύνης την οποία απολαμβάνει ο Συνήγορος μεταξύ των πολιτών αλλά παρέχουν την ευκαιρία να συμβάλει και στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης στους θεσμούς, αφού ένας εξωτερικός, αμερόληπτος θεσμός επιβεβαιώνει ή όχι τη βασιμότητα της αμφισβήτησης. Έτσι ο Συνήγορος τονώνει την εμπιστοσύνη ότι τα προβλήματα μπορούν να επιλυθούν δια της ορθής και νόμιμης οδού. Αυτό λειτουργεί μάλιστα και ως διαπαιδαγώγηση πολιτών και υπηρεσιών σε ένα άλλο τύπο σχέση.

Ο ΣτΠ εντέλει, δεν υπερασπίζεται άτομα ή ομάδες, αλλά αξίες, όπως πρέπει να πραγματώνονται σ'ένα σύγχρονο δημοκρατικό κράτος δικαίου. Σ'αυτή τη λογική έλαβε θέση σε κρίσιμα θέματα που απασχολούν την ελληνική πολιτεία και κοινωνία, όπως

πρόσφατα το γνωστό τέλος ακινήτων και η καταχρηστική διακοπή παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, οι διαδικασίες πιστοποίησης της αναπηρίας ή η καθυστέρηση απονομής συντάξεων. Επεσήμανε πάγιες ή συγκυριακές αδυναμίες οι οποίες είχαν επιπτώσεις στους πολίτες και διατύπωσε προτάσεις. Συνέβαλε στην εμπέδωση του κοινοτικού κεκτημένου, π.χ. στον πεδίο των επαγγελματικών δικαιωμάτων, προασπίζοντας την ελεύθερη κυκλοφορία εργαζομένων ως συστατικό στοιχείο της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης.

Βρέθηκε επίσης στην πρώτη γραμμή υπεράσπισης των δικαιωμάτων του ανθρώπου και της καταπολέμησης των διακρίσεων. Όσοι δεν κατανοούν τη σημασία τους μιλούν σκωπτικά για τον «Συνήγορο του μετανάστη». Ναι. Διότι όλοι οι άνθρωποι έχουν ίση αξία και μόνο η νομιμότητα και το κράτος δικαίου μπορεί να την εγγυηθεί. Αλλά είναι και ο Συνήγορος των ευάλωτων ομάδων, όταν οι αστοχίες ή καθυστερήσεις της ελληνικής πολιτείας αναδεικνύονται σε πηγή προβλημάτων μεταξύ αυτών και άλλων ομάδων των πληθυσμού, όταν τα προβλήματα γίνονται ακόμη πιο πολύπλοκα και δύσκολα στο χειρισμό τους από τα κοινωνικά στερεότυπα και την κρατική ολιγωρία, όπως στην περίπτωση των Ρομά ή των παράτυπων μεταναστών. Ή ακόμη στις περιπτώσεις καταχρηστικών εργοδοτικών συμπεριφορών προς τις γυναίκες, τον πιο αδύναμο κρίκο στην αγορά εργασίας.

Από την αρχή της λειτουργίας του η Αρχή έδωσε και δίνει μάχη για στα ιδανικά της ισότητας και δικαιοσύνης, για την ισότιμη μεταχείριση ως βασική δημοκρατική αρχή σε κάθε πεδίο διοικητικής δράσης. Και η προάσπιση της αρχής της ισότητας είναι ακόμη πιο επίκαιρη σήμερα, που δεν πρέπει να επιτρέψουμε η οικονομική κρίση να οδηγήσει σε αμφισβήτηση της αξίας της κοινωνικής συνύπαρξης και του κράτους δικαίου.

Η βασική αυτή πρόκληση των ημερών δεν ισχύει μόνον για την καταπολέμηση των διακρίσεων αλλά και γενικότερα για την παροχή υπηρεσιών εκ μέρους της δημόσιας διοίκησης. Η χρηστή διοίκηση, η διοίκηση που υπηρετεί τον πολίτη είναι λοιπόν το ζητούμενο. Ο Συνήγορος είναι ο Συνήγορος του κάθε προσώπου που αντιμετωπίζει πρόβλημα στη σχέση του με το ελληνικό κράτος και τις υπηρεσίες του.

Είναι ο Συνήγορος της ελληνικής κοινωνίας στην αναζήτηση μιας νόμιμης, σύγχρονης και αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης.

Είναι ο φυσικός σύμμαχος της προσπάθειας για μεταρρύθμιση και εκσυγχρονισμό της διοίκησης. Η συμβολή του στην προσπάθεια αυτή εκφράζεται με τη συμμετοχή του σε νομοπαρασκευαστικές επιτροπές και σε επιτροπές απλούστευσης διαδικασιών, αλλά και στις προτάσεις που διατυπώνει για την ενίσχυση των διαδικαστικών δικαιωμάτων των πολιτών, όπως για παράδειγμα στο πολυδαίδαλο σύστημα των ασφαλιστικών παροχών και των ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης, για την πρόσβαση σε διοικητικά έγγραφα που διασφαλίζουν την δικαστική του προστασία. Προτάσεις του έχουν ενσωματωθεί, μεταξύ άλλων, στις τροποποιήσεις του κώδικα διοικητικής διαδικασίας, ενώ σε συνεργασία με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης έχει ήδη κάνει δύο εκδόσεις του *Οδηγού Ορθής*



*Διοικητικής Συμπεριφοράς*, που υπάρχει και σε πολλές άλλες χώρες και στο επίπεδο της ΕΕ έχει παραχθεί από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Η συνεργασία με τους πολίτες και τις ΜΚΟ είναι βασικό στοιχείο της στρατηγικής του θεσμού. Η εκπόνηση λ.χ. νομικού οδηγού για το περιβάλλον μαζί με το WWF το 2009, πέρα από τον προφανή στόχο της πληροφόρησης των πολιτών για τα δικαιώματα που μπορεί να ασκήσουν σε σχέση με το συνταγματικό αγαθό του περιβάλλοντος, έχει ως απώτερο στόχο μια ισχυρή κοινωνία των πολιτών, την οποία ο Συνήγορος δεν φιλοδοξεί να υποκαταστήσει αλλά αντιθέτως να ισχυροποιήσει.

Πέρα από επισκέψεις για αυτοψίες σε υποθέσεις, γίνεται συστηματική προσπάθεια να είναι παρών ο Συνήγορος και στην [περιφέρεια](#) για την παρουσίαση της αποστολής του, για ενημέρωση πολιτών και υπηρεσιών. Θέλουμε επίσης να ακούμε τη φωνή των πολιτών και των πολιτών του μέλλοντος, των παιδιών, που από πέρυσι έχουν και ηλεκτρονική πλατφόρμα στην ιστοσελίδα του Συνηγόρου.

Και δυο λόγια για τη **διεθνή παρουσία** της Αρχής. Από νωρίς, ο Συνήγορος του Πολίτη ενδιαφέρθηκε να ενεργοποιηθεί σε [διεθνή δίκτυα](#), να αναπτύξει [σχέσεις με ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς](#), και ακόμη περισσότερο, με ομόλογους θεσμούς σε άλλες χώρες. Η σημερινή παρουσία των Συνηγόρων της Ολλανδίας, της Σερβίας, του Βελγίου, της Τουρκίας, της Πορτογαλίας, της Σερβικής Δημοκρατίας της Βοσνίας – Ερζεγοβίνης και της Κύπρου μας τιμά. Δείχνει επίσης τη διαχρονική βούληση συνεργασίας μας σε σειρά θεμάτων κοινού ενδιαφέροντος, όχι μόνο στο πλαίσιο διεθνών ή ευρωπαϊκών οργανισμών και δικτύων αλλά και διμερών σχέσεων.

Μεταξύ των άλλων διεθνών δραστηριοτήτων αξίζει να αναφερθούν τα [προγράμματα](#) θεσμικής συνεργασίας, με πλέον πρόσφατο το πρόγραμμα διδυμοποίησης με τον Συνήγορο της Σερβίας για το οποίο συνεργαστήκαμε ιδιαίτερα αρμονικά και αποτελεσματικά με τον Συνήγορο της Ολλανδίας.

Αξίζει επίσης να αναφερθώ στο πρόγραμμα [EYNOMIA](#) που από το 2001 μέχρι το 2009 επιχείρησε να συμβάλει στη δημιουργία και να στηρίξει τη λειτουργία νεοσύστατων διαμεσολαβητικών θεσμών σε χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Το πρόγραμμα αυτό έδωσε την ευκαιρία συνεργασίας με ομόλογους θεσμούς στις χώρες της γειτονιάς μας, και οδήγησε να αναπτυχθούν σχέσεις θεσμικής φιλίας και συνεργασίας.

\*

Το συνέδριο έχει το βλέμμα στραμμένο στο μέλλον. Και ο Συνήγορος του Πολίτη εκφράζει το όραμά του για μια δημοκρατική πολιτεία με ευνομία και ευταξία, όπου τα δικαιώματα είναι η άλλη όψη των υποχρεώσεων και γι' αυτό πρέπει να γίνονται εξίσου σεβαστά. Αυτές είναι οι προϋποθέσεις για το σεβασμό των δικαιωμάτων όλων, για την κοινωνική δικαιοσύνη, για την κοινωνική αλληλεγγύη. Έχει ως όραμα μια διοίκηση στην υπηρεσία των πολιτών. Με υπαλλήλους οι οποίοι πρέπει να απολαμβάνουν αλλά και ταυτόχρονα να

δικαιολογούν το σεβασμό που οφείλεται από όλους στις δομές που υποστηρίζουν τη συλλογική ζωή.

Πιστεύω ότι η κουλτούρα μιας κοινωνίας καθορίζει το κόστος της δράσης, της αδράνειας και των ορίων τους. Ο ΣΤΠ είναι ένας μόνο παράγων που ωθεί στη μεταρρύθμιση. Η αποτελεσματικότητά του επηρεάζεται από τον τρόπο λειτουργίας των άλλων θεσμών. Είναι στη διακριτική ευχέρεια της πολιτείας να ασχοληθεί με τα θέματα που αναδεικνύονται από την Ανεξάρτητη Αρχή.

Βαθύτερα όμως, ο Συνήγορος εκφράζει την αντίσταση σε μια κουλτούρα εύκολης καταγγελίας που καταλήγει στην πράξη να αποδέχεται το status quo, αν δεν το διαιωνίζει.

Γι' αυτό λοιπόν, όπως προείπα, θέλουμε ένα συνέδριο ουσιαστικό που θα θέσει θέματα και θα αναπτύξει τον προβληματισμό, θα μας εμπνεύσει για τη χάραξη της μελλοντικής πορείας. Όχι μια επετειακή γιορτή ούτε ένα ακαδημαϊκό συνέδριο, αν και αναμφίβολα υπάρχουν πολλά να συζητηθούν και σε αυτό το επίπεδο.

Προσκαλέσαμε ομόλογους θεσμούς και διεθνείς οργανισμούς και ειδικούς επιστήμονες για να ανοίξει ο προβληματισμός. Επιθυμούμε να δούμε τα θέματα με τα οποία ασχολείται ο Συνήγορος και μέσα από τα μάτια άλλων. Δεκαπέντε χρόνια είναι χρόνος ικανός για απολογισμό όσων έγιναν ή δεν έγιναν αλλά και για διόρθωση πορείας. Δεν είναι πλέον ο νεοπαγής θεσμός που αναζητεί το ρόλο του, έχει δοκιμάσει και έχει δοκιμαστεί. Δεν αντιμετωπίζεται μέσα από θεωρητικές προσδοκίες για το τι θα φαντάζεται κανείς ότι θα μπορούσε. Έχει δείγματα του τι μπορεί, με βάση το κοινωνικό και θεσμικό περιβάλλον του αλλά και τη δική του δράση και τρόπο λειτουργίας. Και βέβαια κανείς δεν πρόκειται να ισχυριστεί ότι δεν υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης.

Προσωπικά, δεν πιστεύω στην τελειότητα, αλλά στη διαρκή βούληση βελτίωσης, στην επαγρύπνηση. Ο εφησυχασμός και η αυταρέσκεια είναι σφάλμα. Η προσπάθεια για μια νέα δημόσια διοίκηση, μια νέα σχέση κράτους - πολιτών συνεχίζεται. Είναι ένας διαρκής αγώνας που έχει κάθε φορά να αντιμετωπίσει διαφορετικά προβλήματα, σε διαφορετικές συγκυρίες, με διαφορετικά μέσα.

Αφήνουμε λοιπόν στους άλλους να κρίνουν το βαθμό επιτυχίας μας. Για εμάς, επιτυχία είναι η διαρκής βελτίωση. Και αυτό συνιστά μια αέναη προσπάθεια, στην οποία κρίσιμος είναι ο ρόλος των στελεχών της Αρχής τα οποία και ευχαριστώ από το βήμα αυτό για τη μέχρι τώρα πορεία και τη συμβολή τους.

Σας ευχαριστώ.