



Συνολική αποτίμηση
του έτους 1999



1. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

Κατά το 1999 η Αρχή δέχθηκε 7284 νέες έγγραφες αναφορές πολιτών, ενώ χειρίστηκε συνολικά 8223 υποθέσεις. Στις τελευταίες περιλαμβάνονται και αναφορές που είχαν υποβληθεί στην Αρχή κατά το 1998 και διεκπεραιώθηκαν το 1999. Συνολικά, η Αρχή, από την έναρξη της λειτουργίας της έως τις 31.12.1999, δέχθηκε 8714 αναφορές πολιτών (1.430 το 1998 και 7284 το 1999). Τα αναλυτικά και τα συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία για το 1999 παρουσιάζονται στον Πίνακα Δ.1.

του Πολίτη κατά το έτος 1999 κατανεμήθηκαν ανάλογα με το θεματικό περιεχόμενό τους στους τέσσερις Κύκλους του Συνηγόρου του Πολίτη. Όπως απεικονίζει το Γράφημα Δ.1, ο Κύκλος που δέχθηκε τις περισσότερες αναφορές είναι εκείνος των Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, που χειρίστηκε 2683 αναφορές ή το 32,6% του συνόλου. Αμέσως μετά ακολουθούν οι Κύκλοι Κοινωνικής Προστασίας και Ποιότητας Ζωής, που χειρίστηκαν ο πρώτος 2260 αναφορές ή 27,5% και ο δεύτερος 2068 ή 25,1% επί του συνόλου αντίστοιχα. Τέλος, ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου επεξεργάστηκε 1212 ή 14,7% του συνόλου των αναφορών του 1999.

1.1 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Οι 8223 υποθέσεις που χειρίστηκε ο Συνήγορος

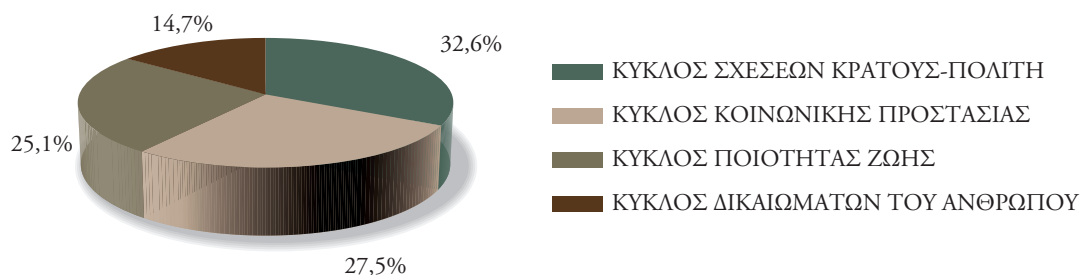
ΠΙΝΑΚΑΣ Δ.1

ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ 1999

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ 1999	Σύνολο 1999		Σύνολο διεκπεραιωθεισών αναφορών		Εκτός αρμοδιότητας		Θετική έκβαση	
	% επί του συνόλου των αναφορών του Κύκλου		% επί του συνόλου των αναφορών του Κύκλου		% επί του συνόλου των αναφορών του Κύκλου		% επί του συνόλου των κατόπιν έρευνας διεκπεραιωθεισών αναφορών του Κύκλου	
ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	1212	14,74%	813	67,1%	384	31,7%	215	50,1%
ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	2260	27,48%	1460	64,6%	398	17,6%	586	55,2%
ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ	2068	25,15%	1217	58,8%	489	23,6%	351	48,2%
ΚΥΚΛΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ	2683	32,63%	2162	80,6%	692	25,8%	952	64,8%
ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ - Ποσοστά	8223	100%	5652	68,7%	1963	23,9%	2104	57,0%

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.1

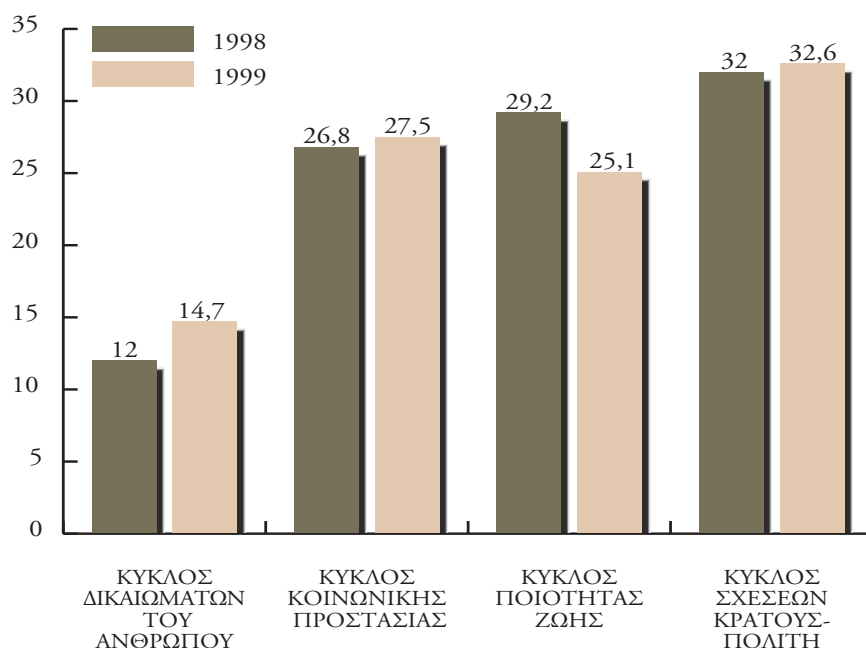
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΟΥ 1999 ΣΤΟΥΣ ΘΕΜΑΤΙΚΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ



Όπως φαίνεται και από το Γράφημα Δ.2, η ποσοστιαία κατανομή των αναφορών του 1999 στους Κύκλους δραστηριοτήτων δεν διαφοροποιείται σημαντικά σε σχέση με την αντίστοιχη κατανομή του 1998.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.2

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ: 1998 ΚΑΙ 1999

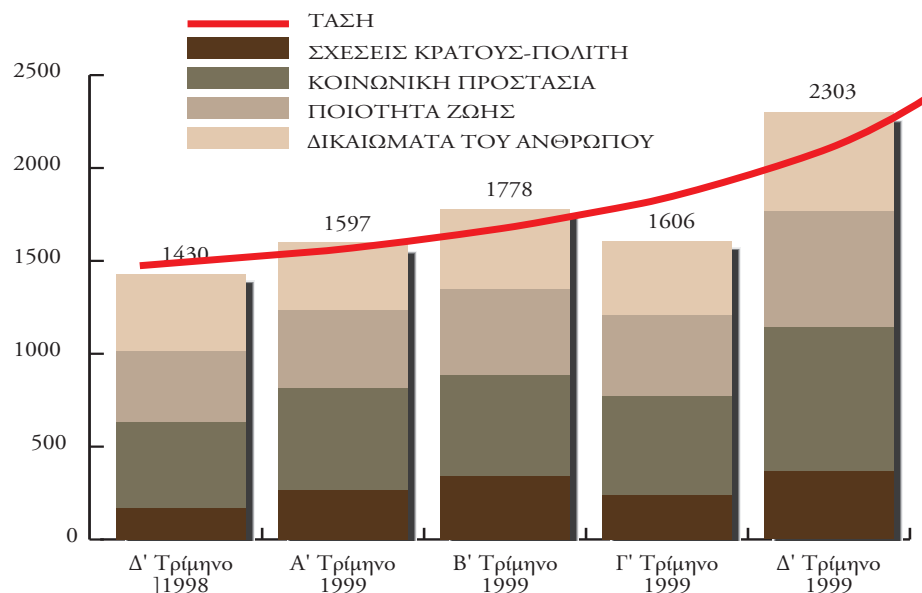
**1.2 ΡΟΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

Παρά τις αυξομειώσεις της ροής κατάθεσης αναφορών και τις επιμέρους διαφοροποιήσεις ανά Κύκλο, η γενική τάση ήταν έντονα αυξητική, γεγονός που είχε διαφανεί ήδη από τους πρώτους μήνες λειτουργίας της Αρχής και είχε καταγραφεί στην *Ετήσια Έκθεση του 1998*.

Το Γράφημα Δ.3 παρουσιάζει τον αριθμό των αναφορών που κατέθεσαν οι πολίτες στην Αρχή ανά τρίμηνο, από την έναρξη λειτουργίας της Αρχής (Οκτώβριος 1998) έως το τέλος του 1999. Η κόκκινη γραμμή αποτελεί στατιστική εκτίμηση και αναπαριστά την έντονα αυξητική τάση της ροής υποβολής αναφορών.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.3

ΡΟΗ ΚΑΙ ΤΑΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ ΑΝΑ ΤΡΙΜΗΝΟ: 1998 ΚΑΙ 1999

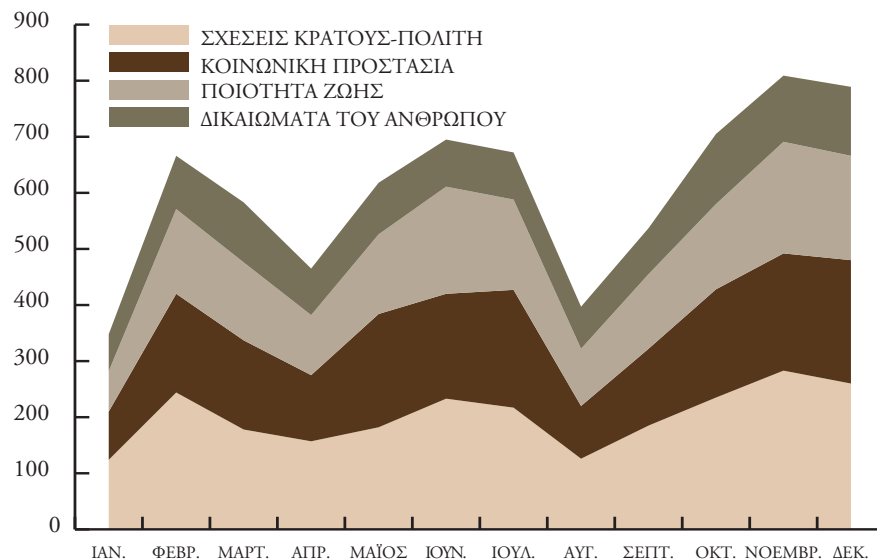


Ειδικότερα, όπως παρουσιάζεται στο Γράφημα Δ.4, το οποίο απεικονίζει αναλυτικά τις αναφορές που υποβλήθηκαν ανά μήνα και Κύκλο στην Αρχή, η ροή των αναφορών σημείωσε κάμψη μόνο κατά την περίοδο του Πάσχα, το καλοκαίρι και ειδικότερα τον Αύγουστο, ενώ είχε ιδιαίτερα έντονη αυξητική πορεία κατά τους τελευταίους μήνες του 1999. Μια πιθανή ερμηνεία αυτού του φαινομένου μπορεί να αναζητηθεί στη σταδιακή βελτίωση της πληροφόρησης των πολιτών για την ύπαρξη και τη δραστηριότητα της Αρχής κατά τη διάρκεια του έτους.

Όπως φαίνεται από το ίδιο Γράφημα, τον μεγαλύτερο όγκο αναφορών επωμίστηκαν οι Κύκλοι Σχέσεων Κράτους-Πολίτη και αυτός της Κοινωνικής Προστασίας. Σε μικρότερο βαθμό αυξητικές τάσεις είχε και η ροή που παρατηρήθηκε στον Κύκλο Ποιότητας Ζωής, ενώ κατά τι χαμηλότερους ρυθμούς αύξησης της ροής κατάθεσης αναφορών, σε σχέση με τους υπόλοιπους Κύκλους, παρουσίασε ο Κύκλος των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.4

ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΟ 1999



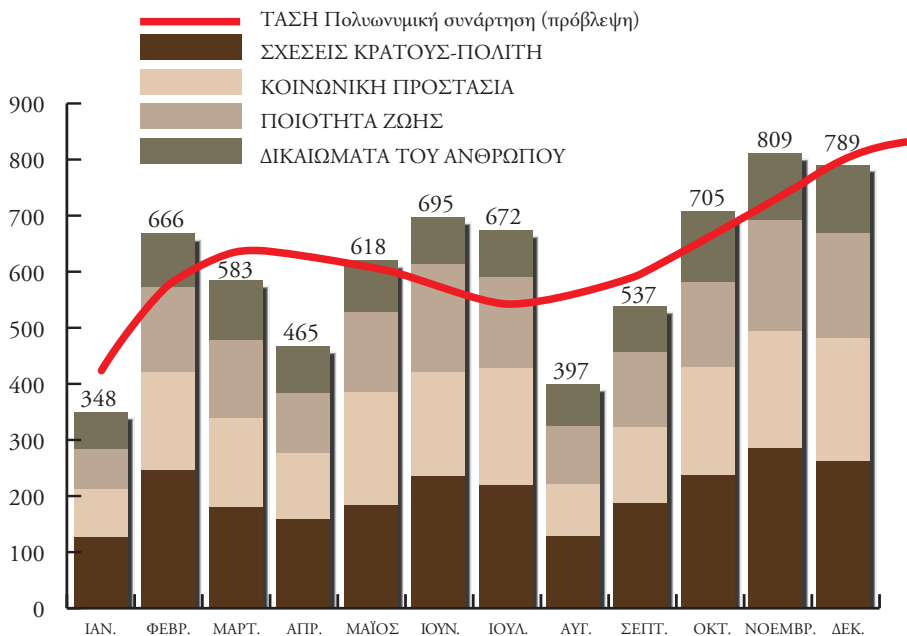
Ο αριθμός αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή κατά το 1999 κάθε μήνα κυμαίνεται από τον ελάχιστο 348 (Ιανουάριος 1999) μέχρι τον μέγιστο 809 (Νοέμβριος 1999), ενώ ο μέσος όρος ήταν 607 αναφορές ανά μήνα.

Στο Γράφημα Δ.5, στο οποίο παρουσιάζεται το σύνολο των αναφορών που κατατέθηκαν κάθε μήνα του 1999 στην Αρχή, εμφανίζεται αυξητική τάση, ενώ η περίοδος των Χριστουγέννων φαίνεται να μην έχει επηρεάσει ιδιαίτερα τη ροή των αναφορών, κάτι που αντίθετα συνέβη στις προηγούμενες εορταστικές περιόδους, κατά τη διάρκεια των οποίων η ροή είχε ελαττωθεί σημαντικά.

Έτσι, η περαιτέρω σταθερή και σημαντική αύξηση είναι προβλέψιμη –με αυξομειώσεις του ρυθμού της ροής νέων αναφορών–, καθώς μάλιστα, στο πλαίσιο της επικοινωνιακής πολιτικής της Αρχής, συνεχίζεται η γενική και ειδική πληροφόρηση και ενημέρωση του κοινού για τον ρόλο και τη λειτουργία του θεσμού.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.5

ΜΗΝΙΑΙΑ ΡΟΗ ΚΑΙ ΤΑΣΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ ΚΑΤΑ ΤΟ 1999



1.3 ΠΟΡΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

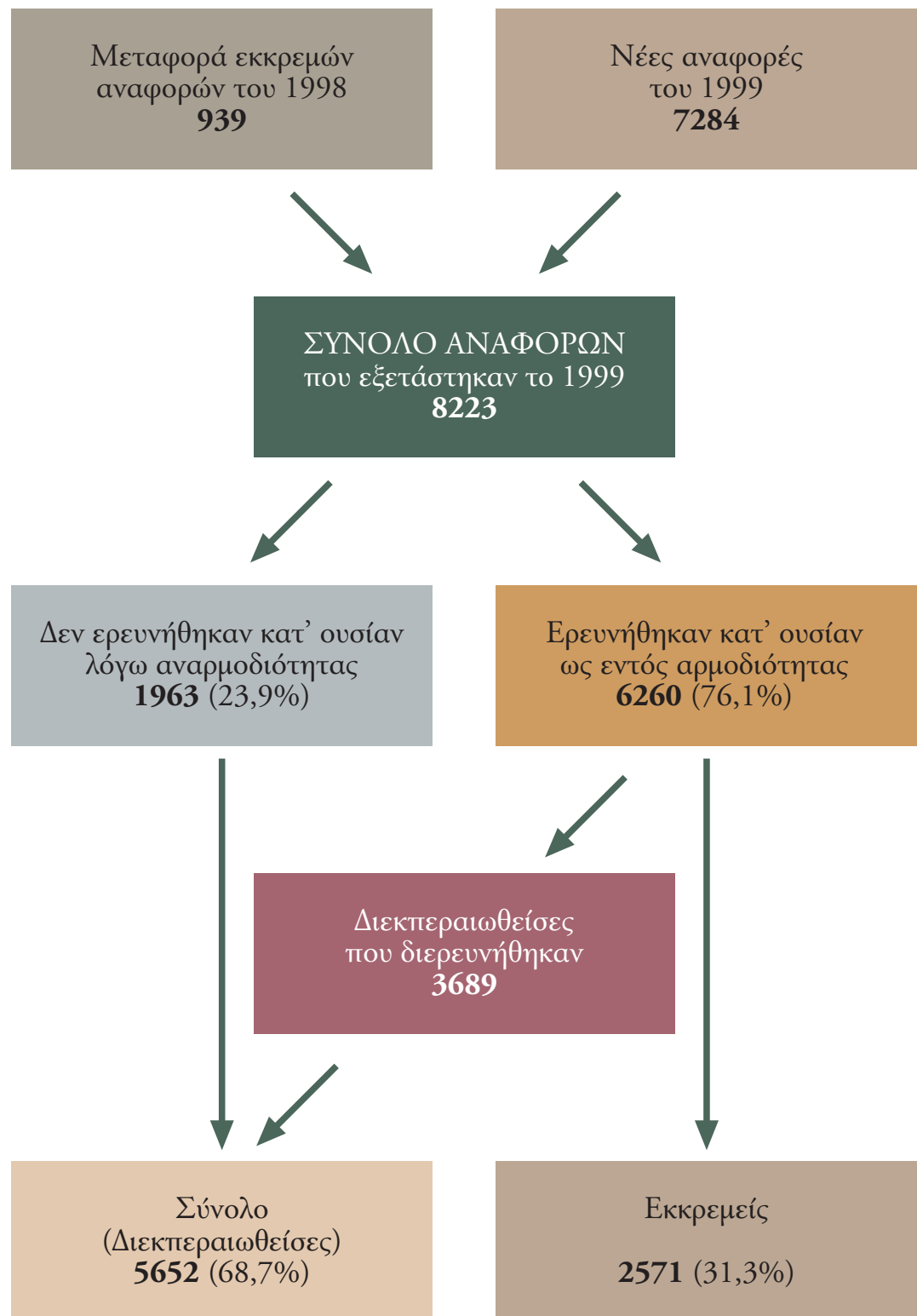
Το μεγαλύτερο μέρος από το σύνολο των 8223 αναφορών που χειρίστηκε η Αρχή κατά το 1999, δηλαδή οι 6260 ή το 76,1% του συνόλου, ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη. Αντίθετα, 1963 αναφορές ή το 23,9% του συνόλου τέθηκαν στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας και δεν διερευνήθηκαν κατ' ουσίαν, καθώς κρίθηκε ότι δεν πληρούσαν τις σχετικές προϋποθέσεις που προβλέπει ο ιδρυτικός νόμος της Αρχής.

Από το σύνολο των αναφορών των πολιτών το

1999 εξετάστηκαν και διεκπεραιώθηκαν οι 5652 ή το 68,7% του συνόλου. Σε αυτόν τον αριθμό συμπολογίζονται και οι αναφορές που αρχειοθετήθηκαν λόγω αναρμοδιότητας. Αντίθετα, στις 31.12.1999 συνεχιζόταν η διερεύνηση 2571 αναφορών ή του 31,3% του συνόλου, οι οποίες μεταφέρθηκαν ως εκκρεμείς στο έτος 2000.

Ειδικότερα, η πορεία των αναφορών που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη και εξετάστηκαν κατά το 1999 παρουσιάζεται στο Διάγραμμα Δ.1.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ.1
ΠΟΡΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΩΝ



1.3.1 ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤ' ΟΥΣΙΑΝ ΛΟΓΩ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ

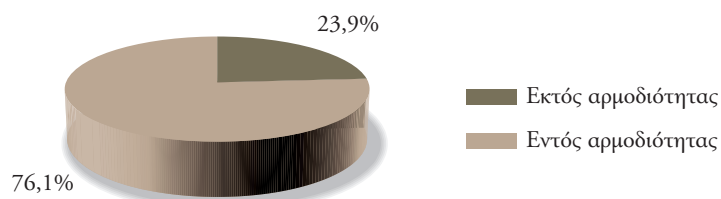
Οι 1963 αναφορές ή το 23,9% του συνόλου για τις οποίες κρίθηκε ότι ο Συνήγορος του Πολίτη ήταν

εξαρχής αναρμόδιος, είτε εκ του νόμου είτε για τυπικούς λόγους, τέθηκαν στο αρχείο.

Το Γράφημα Δ.6 παρουσιάζει την ποσοστιαία κατανομή επί του συνόλου των 8223 αναφορών του 1999 ως προς την αρμοδιότητα της Αρχής.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.6

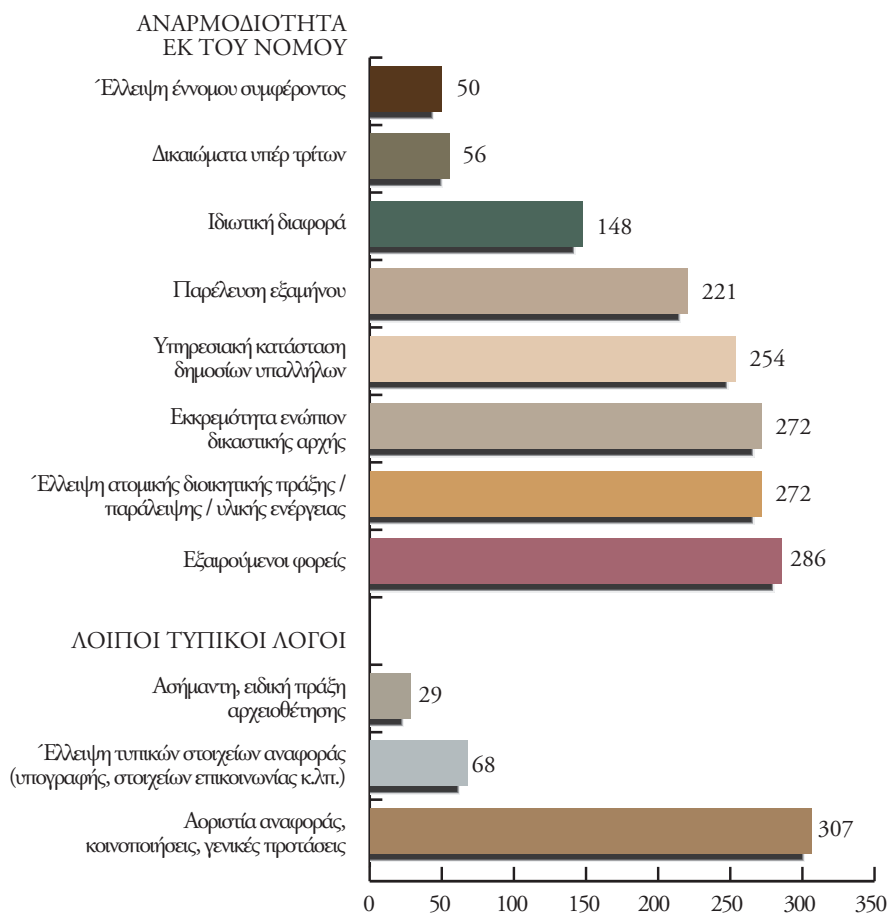
ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ 1999 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ



Ειδικότερα, οι συγκεκριμένοι λόγοι αναρμοδιότητας για τους οποίους αναφορές τέθηκαν στο αρχείο παρουσιάζονται αναλυτικά στο παρακάτω Γράφημα Δ.7.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.7

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ 1999 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ



Συχνότερος λόγος για αρχειοθέτηση λόγω αναρμοδιότητας ήταν η αοριστία της αναφοράς (γενικές προτάσεις, κοινοποιήσεις καταγγελιών κ.λπ., 307 αναφορές).

Επίσης, συχνά οι αναφορές αφορούν φορείς που εξαιρούνται από την ελεγκτική αρμοδιότητα της Αρχής (286 αναφορές) ή δεν καταγγέλλεται συγκεκριμένη διοικητική πράξη, ενέργεια ή παράλειψη (272 αναφορές) ή πρόκειται για υπόθεση του πολίτη που εκκρεμεί ενώπιον δικαστικής αρχής (272 αναφορές), ενώ σε άλλες περιπτώσεις η υπόθεση αφορά την υπηρεσιακή κατάσταση δημοσίων υπαλλήλων (254 αναφορές). Σχετικά χαμηλότερος είναι ο αριθμός των αναφορών που τέθηκαν στο αρχείο λόγω παρέλευσης εξαμήνου από την τελευταία ενέργεια της διοίκησης (221 αναφορές) ή επειδή αφορούσαν ιδιωτική διαφορά (148 αναφορές).

1.4 ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤ’ ΟΥΣΙΑΝ

Κατά το 1999 διερευνήθηκαν κατ’ ουσίαν από την Αρχή 6260 αναφορές ή το 76,1% επί του συνόλου. Από αυτές διεκπεραιώθηκαν εντός του έτους οι 3689, ενώ στις 31.12.1999 συνεχίζονταν η διερεύνηση για τις 2571.

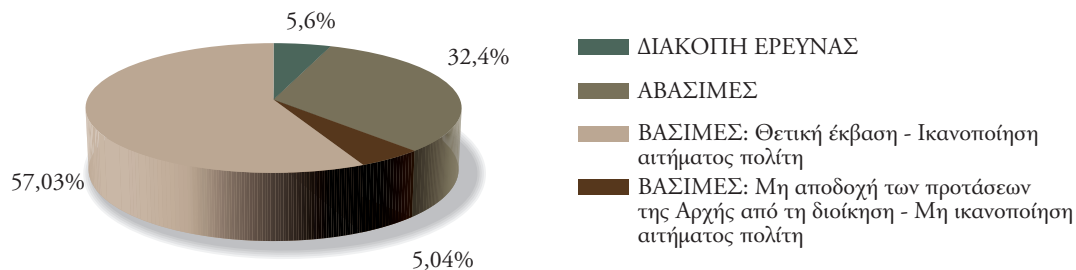
Μετά την ουσιαστική τους διερεύνηση και με κριτήριο την εγκυρότητα των καταγγελλομένων από τους πολίτες, οι αναφορές των πολιτών διακρίνονται σε βάσιμες και αβάσιμες, καθώς και σε εκείνες για τις οποίες η έρευνα διακόπηκε κατά τη

διερεύνησή τους λόγω ανάκλησης της αναφοράς, επιγενόμενης εκκρεμοδικίας κ.λπ.

Η έκβαση των υποθέσεων που ερευνήθηκαν κατ’ ουσίαν και διεκπεραιώθηκαν απεικονίζεται στο Γράφημα Δ.8, το οποίο παρουσιάζει την ποσοστιαία ταξινόμηση των αναφορών αυτών, με κριτήριο την κατάληξη και το αποτέλεσμα της έρευνας και της παρέμβασης του Συνηγόρου του Πολίτη. Η ποσοστιαία κατανομή των κατηγοριών του Γραφήματος υπολογίζεται επί του αριθμού των 3689 αναφορών που διερευνήθηκαν κατ’ ουσίαν και διεκπεραιώθηκαν κατά το 1999.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.8

ΕΚΒΑΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ*



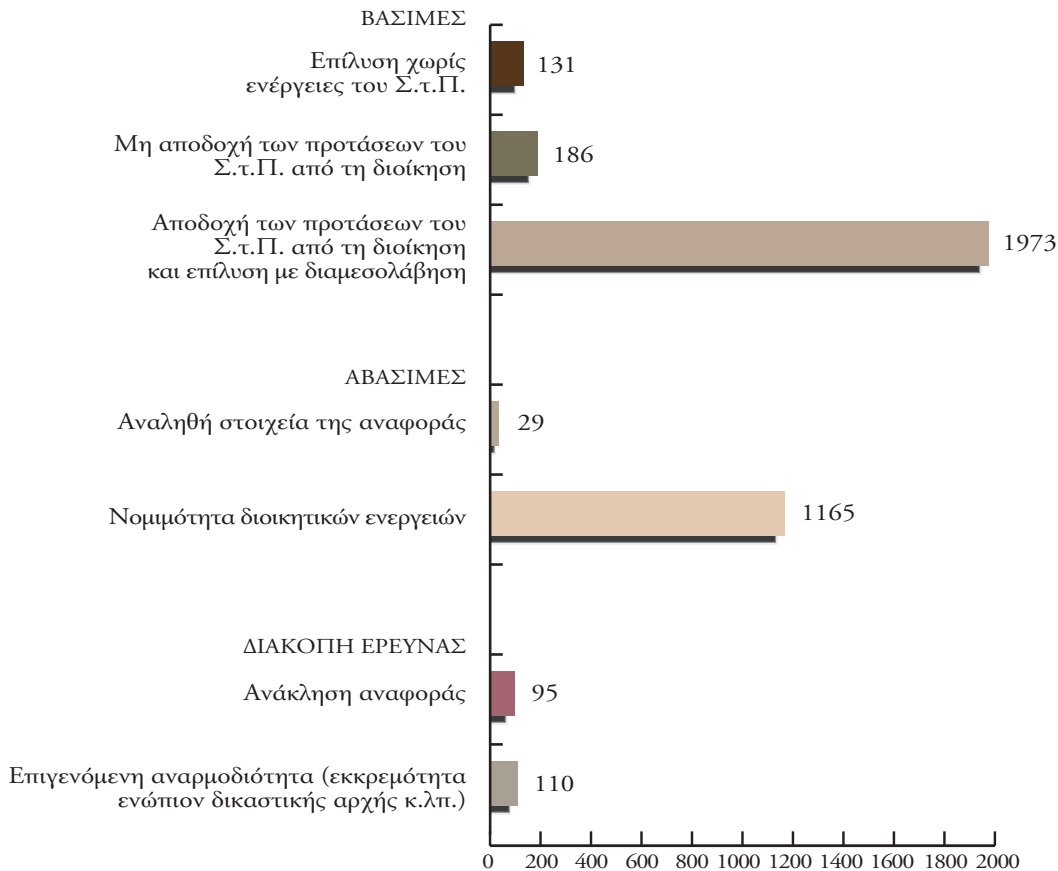
* Στην παρούσα έκθεση, όπως και σε εκείνη του 1998, ο ποσοστιαίος υπολογισμός της κατηγορίας «θετική έκβαση» έγινε με βάση το σύνολο των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν, δηλαδή όλων εκείνων που κρίθηκαν εντός αρμοδιότητας, διερευνήθηκαν στην ουσία τους και τέθηκαν στο αρχείο με τον ένα ή τον άλλο τρόπο. Το ποσοστό των υποθέσεων που επιλύθηκαν χάρη στη μεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη είναι σαφώς υψηλότερο (86,2%), εάν υπολογιστεί επί των 2290 «βάσιμων» αναφορών (όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω Γράφημα Δ.10), στις οποίες και αφιερώθηκε το μεγαλύτερο μέρος της διαμεσολαβητικής παρέμβασης και της δραστηριότητας της Αρχής.

Στην κατηγορία «θετική έκβαση» εντάσσεται η πλειονότητα των αναφορών, δηλαδή το 57,03% εκείνων που διερευνήθηκαν κατ’ ουσίαν και διεκπεραιώθηκαν από την Αρχή κατά το 1999. Για το 5,04% των αναφορών αυτών, η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τις απόψεις, τις προτάσεις, τις συστάσεις ή τα πορίσματα του Συνηγόρου του Πολίτη, ενώ το 32,4% των αναφορών αποδείχθηκαν αβάσιμες. Τέλος, η εξέταση του 5,6% αυτών των αναφορών διακόπηκε είτε λόγω επιγενόμενης αναρμοδιότητας, που συνήθως ανακύπτει μετά την προσφυγή του πολίτη στη δικαιοσύνη, είτε λόγω ανάκλησης της αναφοράς από τον πολίτη.

Αναλυτικότερα, οι 3689 αναφορές που διερευνήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν κατά το 1999 παρουσιάζονται ταξινομημένες ανάλογα με την ειδικότερη έκβασή τους στο Γράφημα Δ.9.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.9

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΜΕΝΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ



Η πλειονότητα των αναφορών που διερευνήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν κατά το 1999, δηλαδή 2290 αναφορές (62,1%) από τις 3689 που διεκπεραιώθηκαν ύστερα από έρευνα, αποδείχθηκαν βάσιμες. Για τις 1973 υποθέσεις (53,5% των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν ύστερα από έρευνα ή 86,2% των βάσιμων αναφορών) είτε η διοίκηση αποδέχθηκε τις προτάσεις, τις απόψεις, τις συστάσεις ή τα συμπεράσματα και τις υποδείξεις των πορισμάτων της Αρχής (1145 υποθέσεις) είτε αυτές επιλύθηκαν κατόπιν απλής διαμεσολάβησης του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής ανάμεσα στη διοίκηση και τους πολίτες (828 υποθέσεις). Οι αριθμοί αυτοί υποδηλώνουν σε γενικές γραμμές τον ικανοποιητικό βαθμό συνεργασίας της δημόσιας διοίκησης με την Αρχή, αν και αντιστοιχούν κατά ένα μεγάλο μέρος σε πιο απλές υποθέσεις, η επίλυση των οποίων συχνά επιτυγχάνεται με επιστολή της Αρχής προς την υπηρεσία, και λιγότερο σε σύνθετα προβλήματα, για τα οποία συνήθως συντάσσεται αναλυτικό πόρισμα. Εξάλλου, επιλύθηκαν 131 υποθέσεις πολιτών χωρίς να χρειαστεί

η παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, δηλαδή πριν ο Συνήγορος του Πολίτη προλάβει να παρέμβει. Αυτό συνέβη είτε επειδή το ίδιο το γεγονός της προσφυγής του πολίτη προς την Αρχή κινητοποίησε και ευαιθητοποίησε τις αρμόδιες υπηρεσίες που αναζήτησαν και βρήκαν λύση είτε λόγω ταυτόχρονης παρέμβασης τρίτου παράγοντα, συνήθως πολιτικού ή πελατειακού χαρακτήρα.

Αντίθετα, από τις βάσιμες αναφορές οι 186 (5,04% επί του συνόλου) είχαν αρνητική έκβαση, καθώς η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τις προτάσεις, τα συμπεράσματα και τις υποδείξεις των πορισμάτων της Αρχής. Πρόκειται, ως επί το πλείστον, για σύνθετες, σημαντικές και μεγάλης χρονικής διάρκειας υποθέσεις κακοδιοίκησης. Το στοιχείο αυτό αναλύεται στις επιμέρους αποτιμήσεις του έργου των Κύκλων της Αρχής.

Η στατιστική εικόνα της επίλυσης των βάσιμων αναφορών απεικονίζεται στο Γράφημα Δ.10, στο οποίο τα ποσοστά υπολογίζονται επί του συνόλου των 2290 βάσιμων αναφορών.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.10
ΕΚΒΑΣΗ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ



Η συναγωγή συμπερασμάτων που προκύπτουν από την ανάλυση των βάσιμων αναφορών είναι φανερό ότι δεν εξαντλείται με την ολοκλήρωση της εξέτασής τους, αλλά απαιτεί την ενδελεχή επεξεργασία των ποιοτικών τους στοιχείων (θεματική, συχνότητες, χαρακτηριστικά), που θα αναδείξουν τα μακροσκοπικά και συχνά δομικά και χρόνια προβλήματα δυσλειτουργίας της διοίκησης. Τέτοια προβλήματα είναι η κακοδιοίκηση (καθυστερήσεις, ανεπαρκής πληροφόρηση, συμπεριφορές και ήθος, μη εφαρμογή των αρχών της επείκειας, της καλής πίστης και της χρηστής διοίκησης), η παραβίαση της αρχής της νομιμότητας (κακή ερμηνεία νόμου, αναρμοδιότητα, κατάχρηση εξουσίας, μη νόμιμη συγκρότηση οργάνου, παράνομες ή παράτυπες διαδικασίες, μη εφαρμογή διάταξης, ελλιπής ή ανύπαρκτη αιτιολογία διοικητικών πράξεων κ.λπ.) και ο μη σεβασμός των δικαιωμάτων των πολιτών.

Οι 1194 αβάσιμες αναφορές αντιστοιχούν στο 32,4% των αναφορών που διερευνήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν. Από τη σχετική έρευνα διακρίβώθηκε ότι σε 1165 από αυτές ή στο 31,6% του συνόλου των 3689 αναφορών που διεκπεραιώθηκαν κατόπιν έρευνας οι ενέργειες της διοίκησης ήταν σύννομες. Ωστόσο, και αυτές οι υποθέσεις δεν ήταν πάντοτε απαλλαγμένες από προβλήματα κακοδιοίκησης και συνεισφέρουν στον σχηματισμό ολοκληρωμένης εικόνας για την τελευταία, καθώς και για τη στάση των πολιτών απέναντί της. Αυτός ο υψηλός αριθμός υποδηλώνει κυρίως την ανεπαρκή ενημέρωση του πολίτη, καθώς και τον χαμηλό βαθμό εμπιστοσύνης του τελευταίου προς τη διοίκηση. Επίσης διαφαίνεται ότι αρκετοί πολίτες είτε δεν γνωρίζουν επαρκώς τις ισχύουσες διατάξεις είτε διαβλέπουν στον μεσολαβητικό ρόλο της Αρχής τη δυνατότητα παρέμβασης υπέρ των συμφερόντων τους, ακόμη και όταν η διοίκη-

ση κινείται στο πλαίσιο της νομιμότητας. Είναι συχνή σε αυτές τις περιπτώσεις η επίκληση της «ισότητας στην παρανομία», «αρχής» που επιχειρεί να μεταφέρει έτοιμα παλαιά στερεότυπα του πελατειακού συστήματος στη σχέση των πολιτών με τον Συνήγορο του Πολίτη, το οποίο δεν γίνεται βεβαίως αποδεκτό. Έτσι, ακόμη και η διερεύνηση των υποθέσεων εκείνων, για τις οποίες οι διοικητικές ενέργειες ήταν σύννομες και η έκβασή τους δεν ικανοποίησε τα αιτήματα των πολιτών, συμβάλλει στην εκλογίκευση της σχέσης ανάμεσα στη διοίκηση και τον πολίτη.

Αξίζει να σημειωθεί ότι σε αυτή την κατηγορία των αναφορών συμπεριλαμβάνονται και ορισμένες υποθέσεις, ιδιαίτερο χαρακτηριστικό των οποίων είναι το γεγονός ότι, ενώ η διοίκηση ενήργησε σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το αποτέλεσμα των ενεργειών της ήταν ουσιαστικά και κοινωνικά άδικο. Πολλές φορές μάλιστα υπήρξε ρητή παραδοχή του γεγονότος αυτού από την ίδια τη διοίκηση. Ως επί το πλείστον, τα φαινόμενα αυτά οφείλονται σε διοικητική ανεπάρκεια, σε αδυναμία των νομοθετικών προβλέψεων να ρυθμίσουν επαρκώς το πρόβλημα, σε αντιφάσεις και αντινομίες ή σε κακοδιατυπωμένες και ασαφείς διατάξεις. Οι περιπτώσεις αυτές περιλαμβάνονται μεταξύ εκείνων που οδηγούν τον Συνήγορο του Πολίτη να διατυπώσει και να προτείνει στη διοίκηση σχετικές ρυθμίσεις, που στόχο έχουν τη βελτίωση του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου (βλ. Κεφάλαιο Ε', τις προτάσεις των τεσσάρων Κύκλων της Αρχής).

Εξάλλου, από τη σχετική έρευνα προέκυψε ότι 29 αναφορές (0,8% επί του συνόλου) περιείχαν αναληθή στοιχεία, καθώς συνήθως αφορούσαν κάποια ενέργεια ή κατάσταση που δεν αναφέρθηκε από τον πολίτη στην έγγραφη αναφορά του και αποκρύφθηκε από την Αρχή. Τέλος, σε 205 περι-

πτώσεις (5,6% των αναφορών) η έρευνα διακόπηκε είτε επειδή ο πολίτης προσέφυγε στη δικαιοσύνη (110 περιπτώσεις) είτε επειδή ανακάλεσε την αναφορά του (95 περιπτώσεις).

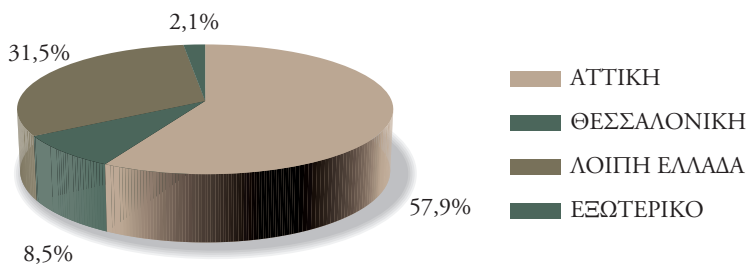
1.5 ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Όπως φαίνεται από το Γράφημα Δ.11, η πλειονότητα των πολιτών που προσφεύγουν στην Αρχή

διαμένουν στην Αττική (57,9%) και κυρίως στο πολεοδομικό συγκρότημα της Αθήνας. Το 8,5% διαμένει στη Θεσσαλονίκη, ενώ το 31,5% στην υπόλοιπη Ελλάδα και το 2,1% στο εξωτερικό. Αυτή η κατανομή αντικατοπτρίζει σε μεγάλο βαθμό τη γεωγραφική κατανομή του πληθυσμού και των δραστηριοτήτων της χώρας, έστω και με έναν σχετικό υπερτονισμό της συμμετοχής των πολιτών που διαμένουν στην Αττική.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.11

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΤΟΝ ΤΟΠΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ



Ειδικότερα, η κατανομή των αναφορών ανάλογα με τον τόπο διαμονής ανά Κύκλο παρουσιάζεται στον Πίνακα Δ.2.

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ.2

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΩΝ ΚΥΚΛΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΟΠΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

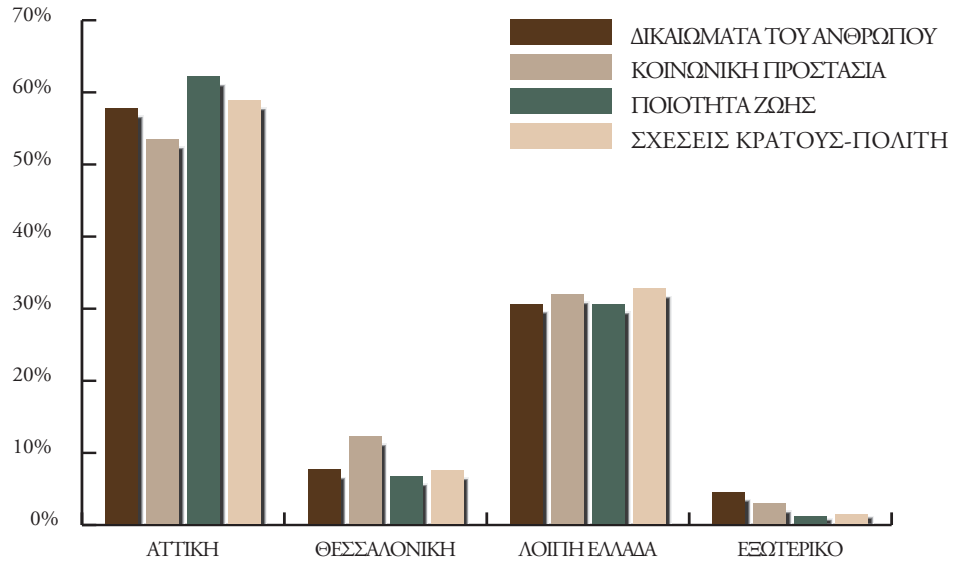
	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΡΑΤΟΥΣ- ΠΟΛΙΤΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ
	ΑΤΤΙΚΗ	57,6%	53,3%	62,0%	58,7%
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	7,5%	12,1%	6,6%	7,4%	8,5%
ΛΟΙΠΗ ΕΛΛΑΔΑ	30,5%	31,8%	30,4%	32,6%	31,5%
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	4,4%	2,8%	1,0%	1,3%	2,1%

Το υψηλότερο ποσοστό αναφορών από πολίτες, οι οποίοι είναι κάτοικοι Αττικής, καταγράφεται στον Κύκλο Ποιότητας Ζωής (62%), ενώ το χαμηλότερο (53,3%) στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας. Στον τελευταίο παρουσιάζεται επίσης ένα σχετικά υψηλό ποσοστό αναφορών από πολίτες διαμένοντες στη Θεσσαλονίκη (12,1%).

Στο Γράφημα Δ.12 απεικονίζεται η κατανομή των αναφορών ανάλογα με τον τόπο διαμονής των αιτούντων ανά κύκλο δραστηριοτήτων.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.12

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΟΠΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ



Η ποσοστιαία κατανομή των αναφορών, με βάση τον τόπο διαμονής του αιτούντος ανά περιφέρεια και κύκλο δραστηριοτήτων παρουσιάζεται αναλυτικά στον Πίνακα Δ.3.

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ.3

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Περιφέρειες	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ
Αττική	57,6%	53,3%	62,0%	58,7%	57,9%
Αν. Μακεδονία και Θράκη	2,5%	2,5%	2,0%	2,4%	2,3%
Κεντρική Μακεδονία	12,0%	15,7%	9,0%	10,9%	11,9%
Δυτική Μακεδονία	1,5%	1,9%	1,0%	1,7%	1,6%
Θεσσαλία	2,8%	4,3%	2,0%	3,6%	3,3%
Στερεά Ελλάδα	2,7%	3,3%	3,0%	3,5%	3,2%
Ήπειρος	2,5%	2,8%	2,0%	2,4%	2,4%
Δυτική Ελλάδα	3,6%	3,6%	4,0%	2,9%	3,5%
Πελοπόννησος	3,4%	2,7%	5,0%	3,8%	3,7%
Κρήτη	2,8%	3,1%	3,0%	3,3%	3,1%
Νότιο Αιγαίο	1,5%	1,7%	2,0%	2,1%	1,9%
Βόρειο Αιγαίο	1,5%	1,3%	2,0%	1,8%	1,7%
Ιόνια Νησιά	1,4%	1,0%	2,0%	1,6%	1,5%
Εξωτερικό	4,4%	2,8%	1,0%	1,3%	2,1%

Στον παρακάτω Χάρτη Δ.1 παρουσιάζεται η ποσοστιαία κατανομή των αναφορών που εξέτασε ο Συνήγορος του Πολίτη κατά το 1999 με βάση τον τόπο διαμονής των αιτούντων πολιτών ανά περιφέρεια.

ΧΑΡΤΗΣ Δ.1**ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ**

Συνοψίζοντας, είναι φανερό ότι είτε λόγω ευχερέστερης πρόσβασης στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη είτε χάρη στην καλύτερη πληροφόρηση, η πλειονότητα των πολιτών που απευθύνονται στην Αρχή διαμένει στην Αθήνα και γενικότερα στην Αττική. Το συμπέρασμα αυτό ισχύει για όλους τους κύκλους δραστηριοτήτων, παρά τις ελαφρές διαφοροποιήσεις που παρατηρούνται σε κάθε Κύκλο.

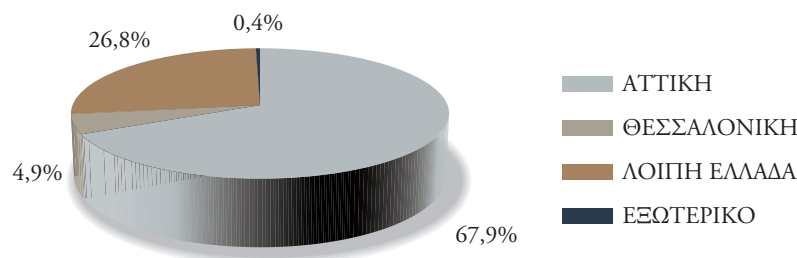
1.6 ΕΔΡΑ ΦΟΡΕΩΝ

Όπως φαίνεται από το Γράφημα Δ.13, η συντριπτική πλειονότητα των φορέων που εμπλέκονται σε αναφορές πολιτών προς τον Συνήγορο του

Πολίτη έχουν έδρα στην Αττική (67,9%) και κυρίως στο πολεοδομικό συγκρότημα της Αθήνας. Το 4,9% των φορέων έχουν έδρα στη Θεσσαλονίκη, ενώ το 26,8% στην υπόλοιπη Ελλάδα και το 0,4% στο εξωτερικό (ελληνικές αρχές σε άλλες χώρες).

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.13

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΕΔΡΑ ΤΩΝ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΦΟΡΕΩΝ



Ειδικότερα, η κατανομή των αναφορών σύμφωνα με την έδρα των εμπλεκόμενων φορέων ανά Κύκλο παρουσιάζεται στον Πίνακα Δ.4.

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ.4

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΕΔΡΑ ΤΩΝ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΦΟΡΕΩΝ

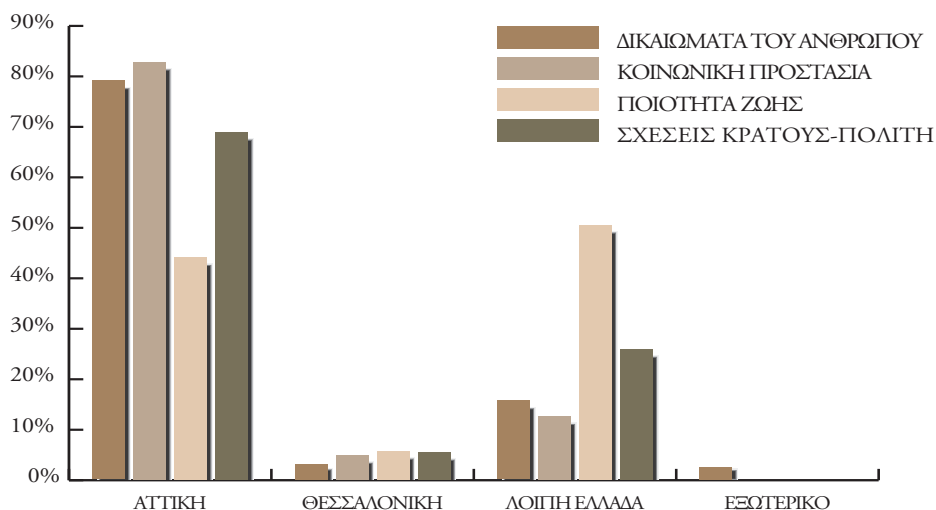
	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ
ΑΤΤΙΚΗ	79,0%	82,7%	44,0%	68,8%	67,9%
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	3,0%	4,8%	5,6%	5,4%	4,9%
ΛΟΙΠΗ ΕΛΛΑΔΑ	15,6%	12,5%	50,4%	25,8%	26,8%
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	2,4%	-	-	-	0,4%

Ενδιαφέρον στοιχείο που απεικονίζεται στο Γράφημα Δ.14 είναι ότι η πλειονότητα των υπηρεσιών με τις οποίες συναλλάσσεται ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής εδρεύει εκτός Αττικής. Μάλιστα, το μεγαλύτερο μέρος τους (50,4%) βρίσκεται σε περιοχές εκτός Αττικής και Θεσσαλονίκης, γεγονός που οφείλεται στην ιδιαιτερότητα του κύριου αντικειμένου του εν λόγω Κύκλου και στον αποκε-

ντρωμένο χαρακτήρα των εμπλεκόμενων φορέων. Το στοιχείο αυτό αποκτά ιδιαίτερο ενδιαφέρον, δεδομένου ότι πολύ υψηλό ποσοστό (62%) των πολιτών που υποβάλλουν αναφορές προς τον Κύκλο Ποιότητας Ζωής διαμένουν στην Αττική. Ωστόσο, συνήθως καταγγέλλουν υπηρεσίες σε άλλες περιοχές της Ελλάδας όπου συχνά έχουν δικαιώματα ιδιοκτησίας.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.14

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΩΝ ΚΥΚΛΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΕΔΡΑ ΤΩΝ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΦΟΡΕΩΝ



Αντίθετα, ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας και ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου παρουσιάζουν υψηλά ποσοστά αναφορών στις οποίες καταγγέλλονται φορείς που εδρεύουν στην Αττική, γεγονός που επίσης οφείλεται στον χαρακτήρα των κύριων αντικειμένων τους, καθώς οι αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες δεν είναι αποκεντρωμένες και συνήθως εδρεύουν στην Αθήνα. Επίσης, ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου είναι ο μόνος που δέχεται καταγγελίες κατά δημόσιων υπηρεσιών που εδρεύουν στο εξωτερικό, όπως οι ελληνικές προξενικές αρχές σε άλλες χώρες.

Η ποσοστιαία κατανομή των αναφορών σύμφωνα με την έδρα του εμπλεκόμενου φορέα ανά περιφέρεια και κύκλο δραστηριοτήτων παρουσιάζεται αναλυτικά στον Πίνακα Δ.5.

ΠΙΝΑΚΑΣ Δ.5

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΩΝ ΚΥΚΛΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΤΗΣ ΕΔΡΑΣ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ

Περιφέρειες	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΑ
Αττική	79,0%	82,7%	44,0%	68,8%	67,9%
Ανατολική Μακεδονία και Θράκη	1,8%	0,7%	2,5%	1,4%	1,5%
Κεντρική Μακεδονία	5,7%	6,4%	9,4%	7,7%	7,5%
Δυτική Μακεδονία	0,8%	0,8%	1,8%	1,2%	1,2%
Θεσσαλία	0,6%	1,3%	3,4%	2,4%	2,1%
Στερεά Ελλάδα	1,0%	1,5%	5,8%	3,0%	3,0%
Ήπειρος	1,4%	0,8%	3,1%	1,8%	1,8%
Δυτική Ελλάδα	2,0%	1,7%	5,7%	2,9%	3,1%
Πελοπόννησος	1,8%	1,6%	9,5%	3,6%	4,3%
Κρήτη	1,5%	0,8%	4,0%	2,5%	2,3%
Νότιο Αιγαίο	0,5%	1,0%	4,5%	1,8%	2,1%
Βόρειο Αιγαίο	1,1%	0,2%	3,4%	1,4%	1,5%
Ιόνια Νησιά	0,4%	0,5%	3,1%	1,5%	1,5%
Εξωτερικό	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%

Στον Χάρτη Δ.2 παρουσιάζεται η ποσοστιαία κατανομή των αναφορών ανά περιφέρεια, με βάση τη γεωγραφική έδρα των εμπλεκόμενων φορέων.

Συνοψίζοντας, βασική διαπίστωση που προκύπτει από τα στοιχεία που παρουσιάστηκαν είναι ότι, με εξαίρεση τον Κύκλο Ποιότητας Ζωής, ο οποίος ασχολείται με αποκεντρωμένους φορείς που έχουν έδρα κυρίως εκτός Αττικής, οι φορείς που εμπλέκονται στις αναφορές των πολιτών εδρεύουν, στη συντριπτική πλειονότητά τους στην Αττική, γεγονός που αναδεικνύει την υπερσυγκέντρωση των δημόσιων υπηρεσιών στην πρωτεύουσα.

2. ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η συνολική ανασκόπηση του έργου του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 1999 επιτρέπει τη συναγωγή γενικών συμπερασμάτων, που βοηθούν στη διαμόρφωση θεσμικών πολιτικών αξιολόγησης, αναστοχασμού και προγραμματισμού και, σωρευτικά,

συμβάλλουν στην ανάπτυξη του θεσμού. Τα συμπεράσματα αυτά βασίζονται τόσο στην επεξεργασία των αναφορών που εξετάστηκαν κατ' ουσίαν όσο και εκείνων που τέθηκαν στο αρχείο επειδή δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα της Αρχής.

Σε γενικές γραμμές, τα συμπεράσματα αυτά περιέχουν σημαντικό αριθμό ενθαρρυντικών μηνυμάτων, που επιτρέπουν στον Συνήγορο του Πολίτη να ατενίζει το μέλλον με συγκρατημένη αισιοδοξία. Ταυτόχρονα όμως, τα ίδια συμπεράσματα αναδεικνύουν εξίσου σημαντικό αριθμό θεμάτων, κοινό σημείο αναφοράς των οποίων είναι ότι οι μέχρι στιγμής θετικές εξελίξεις δεν επιτρέπουν με κανένα τρόπο τον εφησυχασμό ή τη χαλάρωση των προσπαθειών που στόχο έχουν τη συνεχή ποιοτική βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η Αρχή στους πολίτες.

ΧΑΡΤΗΣ Δ.2
ΕΔΡΑ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ



Πιο συγκεκριμένα, η αυξημένη ροή αναφορών προς τον Συνήγορο του Πολίτη κατά το 1999 υποδηλώνει, μεταξύ άλλων, άνοδο στην αποδοχή του θεσμού από τους πολίτες. Στην εικόνα που σταδιακά διαμορφώνεται στην κοινή γνώμη, σχετικά με το έργο και τη λειτουργία της Αρχής, έχει αποφασιστικά συμβάλει η θετική προβολή της από τα ΜΜΕ. Ιδιαίτερα κατά τους τελευταίους μήνες του έτους, το έργο του Συνηγούρου του Πολίτη παρουσιάστηκε με αυξανόμενη συχνότητα από τον ημερήσιο τύπο, ενώ έντονο ενδιαφέρον επιδείχθηκε από το ραδιόφωνο και την τηλεόραση, κρατική και ιδιωτική. Ως ενδεικτικό παράδειγμα της θετικής

στάσης των ΜΜΕ έναντι του Συνηγούρου του Πολίτη αναφέρεται η βράβευση του θεσμού από τους δημοσιογράφους της Ελληνικής Ραδιοφωνίας (ΕΡΑ), τον Μάρτιο του 1999, στο πλαίσιο ετήσιας εκδήλωσης με στόχο την ενδυνάμωση της κοινωνίας πολιτών στην Ελλάδα και με τίτλο «Κυβέρνηση των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων». (Ο Συνήγορος του Πολίτη βραβεύθηκε για τη συνεργασία του με μη κυβερνητικές οργανώσεις στην προσπάθεια επίλυσης διαφορών μεταξύ πολιτών-μελών μη κυβερνητικών οργανώσεων και δημόσιων υπηρεσιών.)

Από τις αναφορές όμως που λόγω αναρμοδιό-

τητας δεν έγιναν αντικείμενο ουσιαστικής επεξεργασίας από τον Συνήγορο του Πολίτη, προκύπτει αβίαστα και η ανάγκη για πληρέστερη και ουσιαστικότερη πληροφόρηση των πολιτών, τόσο για την ύπαρξη του θεσμού όσο και –βασικότερο– για τη δράση του, τους στόχους του και πάνω απ' όλα για το εύρος των αρμοδιοτήτων του. Στο σημείο αυτό, είναι χαρακτηριστικό ότι μεγάλος αριθμός πολιτών ζητάει την παρέμβαση της Αρχής σε διενέξεις με φορείς, οι οποίοι σαφώς εξαιρούνται από την αρμοδιότητά του (π.χ. οι τράπεζες και άλλα ΝΠΙΔ). Αυτό οφείλεται εν μέρει στην ανεπαρκή εξοικείωση των πολιτών με τη δαιδαλώδη μορφή και οργάνωση του δημόσιου τομέα. Παρά ταύτα, χαρακτηριστικό της ελλιπούς ενημέρωσης αλλά και της λανθασμένης αντίληψης για τη φύση της Αρχής, ως διαμεσολαβητικού μηχανισμού επίλυσης διαφορών μεταξύ των πολιτών και του δημόσιου τομέα, όπως αυτός ορίζεται στον Ν. 2477/97, είναι και το γεγονός ότι ικανός αριθμός αναφορών έχει αίτημα την επίλυση ιδιωτικών διαφορών.

Ανάλογη ανάγκη για πληρέστερη ενημέρωση προκύπτει και ως προς την πλευρά της δημόσιας διοίκησης. Παρά το γεγονός ότι ο βαθμός εξοικείωσης με τον θεσμό έχει βελτιωθεί σημαντικά κατά τη διάρκεια της δεκαπεντάμηνης λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, η έλλειψη επαρκούς και ακριβούς πληροφόρησης ως προς τις αρμοδιότητές του και τις υποχρεώσεις της διοίκησης απέναντί του υπενθυμίζει, κατά τρόπο αδιαμφισβήτητο, την ύπαρξη πολλών περιθωρίων βελτίωσης. Η παρατήρηση αυτή ισχύει κατά μείζονα λόγο για υπηρεσίες της περιφέρειας και ιδίως για Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Κατά συνέπεια, δύο από τα βασικότερα συμπεράσματα που συνάγονται από τη συσσωρευμένη εμπειρία που συμπυκνώνει η ανά χείρας έκθεση είναι: (α) η ανάγκη για την ανάπτυξη εύληπτης επικοινωνιακής πολιτικής, ικανής να μεταδώσει μια σαφή εικόνα της φύσης, των σκοπών και των αρμοδιοτήτων του θεσμού και εστιασμένης ταυτόχρονα προς τα δύο κρίσιμα ακροατήριά του, τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση και (β) η συμβολή στη σταδιακή διαμόρφωση μιας εναλλακτικής διοικητικής κουλτούρας στην Ελλάδα, κύριο χαρακτηριστικό της οποίας θα είναι η αποδοχή του ρόλου των δημόσιων υπηρεσιών ως μηχανισμών που έχουν όχι μόνο τη νομική αλλά και την ηθική υποχρέωση να εξυπηρετούν τον πολίτη κατά τρόπο απλό, σαφή, ταχύ, αποτελεσματικό και ευγενικό. Κάτι τέτοιο συνεπάγεται και την πληρέστερη ενημέρωση των δημόσιων υπηρεσιών για τα δικαιώματα των πολιτών, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγεται και το δικαίωμα να πληροφορούνται από τις αρμόδιες υπηρεσίες για τις διαδικασίες που αυτοί

πρέπει να ακολουθήσουν, προκειμένου να διασφαλίσουν τα έννομα συμφέροντά τους.

Προς την κατεύθυνση αυτή, όπως διαφάνηκε και από τις εισαγωγικές παρατηρήσεις του ίδιου του Συνηγόρου του Πολίτη στην παρούσα έκθεση, κατατείνει και η συνεχής προσπάθεια της Αρχής να τονίζει συστηματικά τον διαμεσολαβητικό της χαρακτήρα. Κι αυτό γιατί μια τέτοια εννοιολόγηση του θεσμού τείνει να αναδειξεί τη «λογική της επίλυσης» ως εναλλακτικό υπόδειγμα της αντιμετώπισης των διαφορών μεταξύ πολιτών και κράτους και ως κυρίαρχο στοιχείο μιας σύγχρονης κουλτούρας, διοικητικής και συνάμα πολιτικής, «φιλικής προς τον χρήστη» και προσανατολισμένης προς την εξεύρεση αποτελεσματικών λύσεων για τα προβλήματα που αενάως αναδεικνύει η σύγκρουση συμφερόντων σε μια σύγχρονη και ταχέως μεταβαλλόμενη κοινωνία. Η άλλη πλευρά του ίδιου νομίσματος είναι ότι μια τέτοια εννοιολόγηση του θεσμού συμβάλλει στη σταδιακή αποδυνάμωση της ιστορικά επικρατούσας, πλην όμως εμφανώς αλυσιτελούς «λογικής της καταγγελίας» ως κυρίαρχου μηχανισμού αντιμετώπισης των δυσλειτουργιών της δημόσιας διοίκησης, η οποία εξαντλείται στο επίπεδο των διακηρύξεων και περιορίζεται στη φορμαλιστική αντιμετώπιση (αντί της ουσιαστικής) των συγκρούσεων που καθημερινά ανακύπτουν στις σχέσεις κράτους-πολίτη.

Μικρό αλλά ενδεικτικό παράδειγμα ενστερνισμού της «λογικής της επίλυσης» από πλευράς του Συνηγόρου του Πολίτη αποτελεί και ο ιδιαίτερα μικρός αριθμός αναφορών (29 επί συνόλου 8223) οι οποίες, με βάση τις σχετικές διατάξεις του ιδρυτικού νόμου της Αρχής, κρίθηκαν «ασήμαντες» και μπήκαν στο αρχείο με ειδική πράξη αρχειοθέτησης. Αυτό οφείλεται στην εκπεφρασμένη πολιτική του Συνηγόρου του Πολίτη να τυγχάνουν οι αναφορές των πολιτών της απαιτούμενης προσοχής και μεταχείρισης και να εξαντλούνται όλα τα περιθώρια για την ουσιαστική έρευνα κάθε υπόθεσης.

Η συσσωρευμένη εμπειρία των πρώτων δεκαπέντε μηνών λειτουργίας της Αρχής παρέχει τη δυνατότητα συστηματικής ομαδοποίησης των φαινομένων κακοδιοίκησης, ενώ ταυτόχρονα αυξάνει τη διαγνωστική της ικανότητα σχετικά με την παθολογία της διοίκησης και συμβάλλει στον εντοπισμό λυσιτελών μεθόδων αντιμετώπισης των βαθύτερων αιτίων, μεμονωμένα συμπτώματα των οποίων αποτελούν οι ατομικές αναφορές των πολιτών. Η πρακτική που ακολουθεί ο Συνήγορος του Πολίτη στο επίπεδο αυτό είναι η σύνταξη και η αποστολή στην πολιτική ηγεσία ειδικών νομοθετικών και οργανωτικών ρυθμίσεων, οι οποίες έχουν εγγύτερο σκοπό τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών που παρέχει η διοίκηση στους πολίτες και κατ' επέκταση

τη σταδιακή εμπέδωση σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κράτους. Απώτερος δε σκοπός των εισηγήσεων αυτών είναι η βαθμιαία ανάδειξη μιας εναλλακτικής διοικητικής κουλτούρας, ικανής να υιοθετήσει και να προωθήσει λογικές θετικού αθροίσματος στις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο, να αναδείξει την αποτελεσματικότητα των εξωδικαστικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών και να συμβάλει στην αποσυμφόρηση τόσο της δημόσιας διοίκησης όσο και των δικαστηρίων.

Είναι προφανές ότι, σε τελευταία ανάλυση, η προώθηση και η τελική υλοποίηση αυτών των στόχων προϋποθέτει τη συναίνεση και την ενεργό στήριξη της πολιτικής ηγεσίας της χώρας. Για τον σκοπό αυτόν, ο Συνήγορος του Πολίτη πραγματοποίησε κατά τη διάρκεια του 1999 κύκλο ενημερωτικών επαφών και συναντήσεων με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, τον Πρωθυπουργό, τον Πρόεδρο της Βουλής, αρχηγούς των κομμάτων της Βουλής και του Ευρωκοινοβουλίου, καθώς και με υπουργούς που εποπτεύουν φορείς και υπηρεσίες που εμπíπτουν στις αρμοδιότητες της Αρχής. Θετικό στοιχείο αυτών των επαφών ήταν η διάθεση –σε γενικές γραμμές– για συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη, καθώς και η καθολική αποδοχή της ανάγκης για την εισαγωγή νέου ήθους στη δημόσια διοίκηση και την εφαρμογή των κανόνων της «βέλτιστης πρακτικής» και της «εύρυθμης και αγαθής» διοίκησης στην καθημερινή επαφή των δημόσιων υπηρεσιών με τους πολίτες.

Εξάλλου, τον Μάρτιο του 1999 ο Συνήγορος του Πολίτη υπέβαλε την πρώτη ετήσια έκθεσή του (για το έτος 1998) στον Πρωθυπουργό και στον

Πρόεδρο της Βουλής και την κοινοποίησε στην Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Η έκθεση συζητήθηκε, τον Μάιο του 1999, από τη Μόνιμη Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής. Στη συζήτηση προσκλήθηκε και ο Συνήγορος του Πολίτη, ο οποίος, παρισταμένων και των Βοηθών Συνηγόρων, απάντησε σε ερωτήσεις των μελών της επιτροπής και παρέσχε διευκρινίσεις σχετικά με το έργο της Αρχής κατά την πρώτη περίοδο λειτουργίας της και σχετικά με τα έως το τέλος του 1998 αποτελέσματα. Από τα πρακτικά της συνεδρίασης αυτής προέκυψε η, σε γενικές γραμμές, θετική αξιολόγηση του έργου της Αρχής και της συμβολής της στην –κατά τον νόμο επιτασσόμενη– καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών και την τήρηση της νομιμότητας (άρθρο 1, παράγρ. 1, Ν. 2477/97).

Με στόχο την πληρέστερη αφομοίωση των εμπειριών που αποκτήθηκαν από τους πρώτους 15 μήνες λειτουργίας του θεσμού και την αποκρυστάλλωση των προγραμματικών στόχων για τα επόμενα βήματά του, ο Συνήγορος του Πολίτη ξεκίνησε σειρά αναστοχαστικών συσκέψεων των τεσσάρων κύκλων δραστηριοτήτων της Αρχής, κατάληξη των οποίων θα είναι η πραγματοποίηση αναστοχαστικής ημερίδας ολόκληρου του προσωπικού της κατά το πρώτο εξάμηνο του 2000, στην οποία θα συζητηθούν σε βάθος τα θέματα που προέκυψαν τόσο από τις επιμέρους συσκέψεις των Κύκλων όσο και από τις σχετικές προπαρασκευαστικές συναντήσεις του Συνηγόρου του Πολίτη και των Βοηθών Συνηγόρων.

