

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο

1

*Εισαγωγή*





**Η** ΑΝΑ ΧΕΙΡΑΣ ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ που καλύπτει το έτος 2002, αποτελεί την τελευταία μου έκθεση ως Συνηγόρου του Πολίτη. Ο συνδυασμός της ολοκλήρωσης της θητείας μου και της παρόδου πενταετίας από την ανάληψη των καθηκόντων μου παρέχει την ευκαιρία για μια πολυεπίπεδη, αναστοχαστική προσέγγιση του θεσμού, κατά τρόπο τόσο αναδρομικό όσο και προοπτικό. Οι σκέψεις και οι παρατηρήσεις που ακολουθούν αφενός εστιάζονται στο ημερολογιακό έτος που μόλις ολοκληρώθηκε και αφετέρου επιχειρούν μια συνολική αποτίμηση της δραστηριότητας της Αρχής κατά το διάστημα που παρήλθε από την έναρξη λειτουργίας της τον Οκτώβριο του 1998 έως το τέλος του 2002. Η καταληκτική ενότητα αφορά στο μέλλον του θεσμού και περιέχει εκτιμήσεις σχετικά με δυνητικές δραστηριότητες ή πρωτοβουλίες ικανές να συμβάλουν θετικά στην περαιτέρω πορεία του και στην εκπλήρωση των στόχων του.

### Το Έτος 2002

Σε ό,τι αφορά τον Συνήγορο του Πολίτη, δύο, χωρίς αμφιβολία, ήταν τα σημαντικότερα γεγονότα του έτους 2002: αφενός η υιοθέτηση από τη Βουλή του εκτελεστικού του Συντάγματος νόμου 3051/2002, ο οποίος ρυθμίζει το πλαίσιο λειτουργίας των πέντε ανεξάρτητων αρχών, συμπεριλαμβανομένου και του Συνηγόρου του Πολίτη, που κατοχυρώθηκαν συνταγματικά με την αναθεώρηση του Συντάγματος του 2001, και αφετέρου, ως επακόλουθο της ψήφισης του νόμου αυτού, η κίνηση της διαδικασίας υιοθέτησης του νέου νόμου του Συνηγόρου του Πολίτη, ο οποίος ψηφίστηκε τελικά από τη Βουλή τον Ιανουάριο του 2003 και δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως ως Ν. 3094/2003.

Κατά την άποψή μου, τρία είναι τα κύρια σημεία του νέου αυτού νόμου που διέπει τη λειτουργία της Αρχής. Πρώτον, η πρόβλεψη για τη δημιουργία Κύκλου Συνηγόρου του Παιδιού στο εσωτερικό του θεσμού, την ευθύνη του οποίου θα έχει πέμπτος Βοηθός Συνήγορος. Δεύτερον, η κατ' επιταγήν των σχετικών διατάξεων του νόμου 3051 πρόβλεψη για τη μετατροπή του εργασιακού καθεστώτος των εργαζομένων στην Αρχή με σχέση ιδιωτικού δικαίου από ορισμένου χρόνου σε αορίστου. Τρίτον, η τροποποίηση σειράς διατάξεων του ιδρυτικού νόμου 2477/1997 της Αρχής, που βασίστηκε στις πλούσιες εμπειρίες των παρελθόντων ετών και είχε ως κεντρικό στόχο την αντιμετώπιση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που προέκυψαν κατά την εφαρμογή του Ν. 2477 στη διάρκεια της παρελθούσας πενταετίας, καθώς και την προσαρμογή του θεσμού στις νέες συνθήκες που δημιούργησαν οι ταχύρρυθμες αλλαγές που παρατηρούνται στην ελληνική κοινωνία κατά τα τελευταία έτη, συμπεριλαμβανομένης και της σταδιακής απορρύθμισης των συνθηκών λειτουργίας των οργανισμών του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Ο χρόνος θα δείξει πώς οι σημαντικές αυτές αλλαγές στο πλαίσιο λειτουργίας του θεσμού θα επηρεάσουν την περαιτέρω πορεία του. Θέλω να ελπίζω ότι σε γενικές γραμμές οι επιπτώσεις που θα προκύψουν από αυτές θα είναι θετικές και θα ενισχύσουν την ικανό-

τητα του να λειτουργεί κατά τρόπο που ανταποκρίνεται στη λογική μιας σύγχρονης δημόσιας διοίκησης, θεματοφύλακα του κράτους δικαίου, ευέλικτης, αποτελεσματικής και φιλικής προς τον χρήστη-πολίτη, η εξυπηρέτηση του οποίου και η προστασία των δικαιωμάτων του παραμένει ο υπέρτατος λόγος ύπαρξής της.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι κατά το παρελθόν έτος ολοκληρώθηκε μια πρώτη έρευνα αγοράς, που στόχο είχε να διερευνήσει την εικόνα του Συνηγόρου του Πολίτη τόσο μεταξύ των πολιτών όσο και της δημόσιας διοίκησης. Μια από τις σημαντικότερες διαπιστώσεις της έρευνας αυτής ήταν ο υψηλός βαθμός αναγνώρισης και νομιμοποίησης του έργου της Αρχής όχι μόνον μεταξύ των πολιτών, χρηστών και μη, αλλά και μεταξύ των στελεχών της δημόσιας διοίκησης. Ευελπιστώ ότι τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής θα αξιοποιηθούν πληρέστερα και συστηματικά κατά τα επόμενα έτη, προκειμένου να συμβάλουν στη χάραξη και την υιοθέτηση μιας στρατηγικής ικανής να βελτιώσει περαιτέρω την ποιότητα της σχέσης της Αρχής με τους πολίτες, τη δημόσια διοίκηση, την πολιτική ηγεσία της χώρας, τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, ομόλογους θεσμούς στο εξωτερικό και άλλους σημαντικούς συνομιλητές και δυνητικούς συνεργάτες, στην προσπάθεια προάσπισης της νομιμότητας και εμπάθουσας του κράτους δικαίου.

## **Η ΠΕΝΤΑΕΤΙΑ 1998-2002**

Η μακροσκοπική θεώρηση της πορείας της Αρχής κατά την παρελθούσα πενταετία μπορεί να επιχειρηθεί σε δύο διακριτά επίπεδα. Το πρώτο και κύριο αφορά στη σχέση του θεσμού με το κατ' εξοχήν αντικείμενό του, που είναι η καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, η προάσπιση του κράτους δικαίου και η προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών. Το δεύτερο επίπεδο συνδέεται με την προσέγγιση του φαινομένου της κακοδιοίκησης που έχει υιοθετήσει ο Συνήγορος του Πολίτη, προκειμένου να ανταποκριθεί πληρέστερα στην αποστολή του.

## **Η ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΑ ΒΑΘΥΤΕΡΑ ΑΙΤΙΑ ΤΗΣ**

Η συσσωρευμένη εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη σε ό,τι αφορά τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η κακοδιοίκηση αποτελεί φαινόμενο συστημικό, διάχυτο και εκτενές, η αποτελεσματική αντιμετώπιση του οποίου αναδεικνύεται αβίαστα ως η πρωταρχική προϋπόθεση για τη διασφάλιση των συνθηκών εκείνων που θα συμβάλουν ουσιαστικά στον εξορθολογισμό και γενικότερα στον εκσυγχρονισμό του ελληνικού κρατικού μηχανισμού και θα τον καταστήσουν ικανό να υιοθετήσει πρακτικές και συμπεριφορές συμβατές με την εννοιολόγηση της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης ως αποτελεσματικού, ευέλικτου, φιλικού και ευγενικού εργαλείου-υπηρετή για τον πολίτη-χρήστη.

Η ίδια συσσωρευμένη εμπειρία, βασισμένη στον χειρισμό και τη μελέτη περισσότερων από 42.000 αναφορών σε διάστημα πέντε σχεδόν ετών, παραπέμπει σε τέσσερα μείζονα, βαθύτερα και διαχρονικά αίτια της κακοδιοίκησης. Το πρώτο αφορά στην έως πολύ πρόσφατα πάγια πρακτική των ελληνικών κυβερνήσεων, ανεξαρτήτως κομματικής ταυτότητας, να προβαίνουν στη στελέχωση της δημόσιας διοίκησης με βάση κριτήρια που εξέφραζαν πελατειακή και όχι αξιοκρατική λογική. Αποτέλεσμα αυτής της πρακτικής ήταν η συσσώρευση στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης ιδιαίτερα υψηλού αριθμού ατόμων που στερούνται των δεξιοτήτων, αλλά και γενικότερα του γνωστικού και πολιτισμικού κεφαλαίου το οποίο απαιτείται για την προσαρμογή του κρατικού μηχανισμού στη λογική ενός σύγχρονου και ολοένα πιο σύνθετου κράτους, καθώς και στις

απαιτήσεις της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης και του διεθνούς περιβάλλοντος στο οποίο η Ελλάδα είναι πλέον ενσωματωμένη. Επισημαίνω ότι τα προβλήματα της κακοδιοίκησης συχνά επιτείνονται στις περιπτώσεις εκείνων των δημόσιων υπηρεσιών όπου συμπιέτουν η έλλειψη προσόντων με το ολιγομελές των υπαλλήλων.

Δεύτερο διαχρονικό αίτιο κακοδιοίκησης αποτελεί ένα ιδιόμορφο και καινοφανές ιδεολογικό σκεπτικό που εντοπίζεται στην περίοδο της Μεταπολίτευσης του 1974 και επικαλείται τη δημοκρατία και το «ανθρώπινο πρόσωπό της», προκειμένου να δικαιολογήσει τη μη εφαρμογή της νομοθεσίας σε περιπτώσεις κατά τις οποίες διαπιστώνεται η παραβίαση των κείμενων διατάξεων. Το σκεπτικό αυτό, που γενικώς και αορίστως ταυτίζει τον έλεγχο και την κύρωση με την καταστολή και στηρίζεται στην πλήρη ακύρωση της διάκρισης μεταξύ νομιμότητας και παρανομίας, εξισώνοντας την κύρωση και τον έλεγχο με πρακτικές του «σκοτεινού παρελθόντος» του μετεμφυλιακού κράτους και του αυταρχικού καθεστώτος των συνταγματαρχών, έχει ως φυσική του κατάληξη την καταστρατήγηση και, σε τελευταία ανάλυση, την κατάλυση του κράτους δικαίου, εν ονόματι μιας ιδιότυπης «επιείκειας» την οποία καλείται να επιδεικνύει το δημοκρατικό κράτος έναντι των παρανομούντων. Λογική κατάληξη αυτού του συλλογισμού και της συνακόλουθης συστηματικής χαλάρωσης που επιδεικνύει ο κρατικός μηχανισμός σε ό,τι αφορά την εφαρμογή του νόμου είναι η δημιουργία ενός διάχυτου κλίματος άμβλυσης των κανόνων και των ορίων που συνδέονται με το κράτος δικαίου, η ενίσχυση της αυθαιρεσίας και της ασυδοσίας ως τελέσφορων πρακτικών, η μείωση της αξιοπιστίας της νομιμότητας (με την έννοια της *légalité*) στα μάτια του κοινού νομιμόφρονος πολίτη, καθώς και γενικότερα η απαξίωση της νομιμότητας (με την έννοια της *légitimité*) του κράτους στα μάτια όλων των πολιτών, με ό,τι αυτό συνεπάγεται για την ποιότητα της δημοκρατίας μας.

Ένα τρίτο βαθύτερο αίτιο της κακοδιοίκησης προκύπτει από τον τριπλό συνδυασμό της πολυνομίας που χαρακτηρίζει την περίοδο της Μεταπολίτευσης, του συχνότατα νομοτεχνικά ατελούς και ταυτόχρονα δυσνόητου χαρακτήρα πολλών διατάξεων νόμου, υπουργικών αποφάσεων ή σχετικών εγκυκλίων, αλλά και της επιβίωσης στον σύγχρονο νομικό πολιτισμό μας ικανού αριθμού αναχρονιστικών διατάξεων που συγκρούονται ευθέως με τη λογική του σύγχρονου κράτους δικαίου και της δημοκρατίας. Με τη σειρά του, ο συνδυασμός των τριών αυτών χαρακτηριστικών της κείμενης νομοθεσίας οδηγεί σε επικαλύψεις και ασάφειες που προάγουν την αδιαφάνεια και λειτουργούν εις βάρος της καλής διοίκησης. Ταυτόχρονα, το δυσνόητο των διατάξεων κατατείνει στη δημιουργία ενός ιδιότυπου «ολιγοπωλίου», μέσω του οποίου μικρός αριθμός δημόσιων λειτουργών βρίσκεται σε θέση να εκμεταλλευθεί την εξοικείωσή του με το δύσβατο και δαιδαλώδες τοπίο που συνθέτει η πολυνομία και η αδιαφάνεια, προκειμένου να λειτουργήσει επιλεκτικά κατά τον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών, αποβλέποντας ενδεχομένως και να αποκομίσει άνομα και συχνά παράνομα ίδια οφέλη, διασφαλίζοντας την επίλυση ορισμένων από αυτές και προβάλλοντας ανυπέρβλητα εμπόδια στη διεκπεραίωση άλλων.

Το τέταρτο διαχρονικό αίτιο της κακοδιοίκησης αποτελεί εν πολλοίς λογική προέκταση των τριών πρώτων και συνδέεται άμεσα με τις μεγάλες καθυστερήσεις που προκαλούν στην έγκαιρη, αποτελεσματική, υπεύθυνη και με ευγένεια διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών η λόγω έλλειψης γνώσεων, δεξιοτήτων και κατάλληλου πολιτισμικού κεφαλαίου αδυναμία της πλειονότητας του ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει τη δημόσια διοίκηση και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα να ανταποκριθεί με επάρκεια

στις απαιτήσεις που εξ αντικειμένου δημιουργεί σε ένα σύγχρονο κράτος η λογική της δημοκρατίας, της λογοδοσίας και του κράτους δικαίου. Αποτέλεσμα αυτής της αδυναμίας είναι η κακοδιοίκηση που αναπόφευκτα προκύπτει από τις μεγάλες καθυστερήσεις που παρατηρούνται στη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών. Και, όπως έχω επανειλημμένα επισημάνει σε δημόσιες τοποθετήσεις μου, οι μεγάλες καθυστερήσεις και οι γνωστές «ουρές» που συνδέονται με αυτές αποτελούν ιδανικό τόπο για τη δημιουργία εστιών δυνητικής διαφθοράς, στον βαθμό που παρέχουν ισχυρά κίνητρα στον εμπλεκόμενο πολίτη να υπεισέλθει σε σχέση αθέμιτης συναλλαγής με τον δημόσιο λειτουργό που χειρίζεται την υπόθεσή του, προκειμένου να διασφαλίσει την επιτυχή έκβασή της.

Ήδη από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει εντοπίσει τέτοια φαινόμενα κακοδιοίκησης στους τέσσερις μεγάλους τομείς της δημόσιας διοίκησης που απαρτίζονται από τους οργανισμούς αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, τις πολεοδομικές υπηρεσίες, τις δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες και τα ασφαλιστικά ταμεία, σε ό,τι αφορά την έγκαιρη έκδοση συντάξεων. Και δεν είναι καθόλου τυχαίο ότι και στους τέσσερις αυτούς τομείς παρατηρείται ιδιαίτερη έλλειψη ανθρώπινου δυναμικού οπλισμένου με γνώσεις, δεξιότητες και πολιτισμικό κεφάλαιο που να του επιτρέπει να ανταποκριθεί με επάρκεια στα σύνθετα προβλήματα που εκ των πραγμάτων σχετίζονται με το ολοένα και πιο σύνθετο αντικείμενο της αρμοδιότητάς του.

#### **Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΩΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ ΔΙΚΑΙΟΥ**

Οι συγκεκριμένες συνθήκες (επάρκεια υλικοτεχνικής υποδομής και οικονομικών πόρων, δυνατότητα προσέλκυσης ανθρώπινου δυναμικού υψηλών προσόντων κ.λπ.) οι οποίες συνόδευσαν την ίδρυση και τη στελέχωση του θεσμού αποτέλεσαν το αντικειμενικό υπόβαθρο που επέτρεψε στον Συνήγορο του Πολίτη να λειτουργήσει εξ υπαρχής ως μια σύγχρονη μονάδα δημόσιας διοίκησης απαλλαγμένη σε μέγιστο βαθμό από τα προβλήματα λειτουργίας που κατά κανόνα χαρακτηρίζουν τον ευρύτερο δημόσιο τομέα.

Χωρίς αμφιβολία, η στελέχωση του θεσμού με ανθρώπινο δυναμικό υψηλών προδιαγραφών, καθώς και η προσέλκυση στις θέσεις των Βοηθών Συνηγόρων του Πολίτη ατόμων υψηλού κύρους, υψηλής θεωρητικής κατάρτισης και πολυετούς εμπειρίας στο αντικείμενο της άμεσης αρμοδιότητάς τους αποδείχθηκαν παράγοντες κρίσιμης σημασίας, σε ό,τι αφορά τη σταδιακή οικοδόμηση στο εσωτερικό της Αρχής ενός διοικητικού πολιτισμού που κατανοεί τη μεν δημόσια διοίκηση ως μηχανισμό που έχει ως υπέρτατη αποστολή να υπηρετεί τον πολίτη, λειτουργώντας με γνώμονα τη λογική της επίλυσης στο πλαίσιο του δημοκρατικού κράτους δικαίου, τον δε Συνήγορο του Πολίτη ως εξωδικαστικό μηχανισμό ελέγχου της διοίκησης προς όφελος των πολιτών αλλά και ταυτόχρονα ως σύμβουλό της με διττό στόχο: τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που αυτή παρέχει προς τους πολίτες και την περαιτέρω εμπέδωση του κράτους δικαίου.

Θεωρώ ότι προϊόντος του χρόνου οι στόχοι αυτοί επιτεύχθηκαν σε βαθμό αρκούντως ικανοποιητικό και εν πάση περιπτώσει σε βαθμό τέτοιο που, χωρίς εφπυχασμούς, να επιτρέπει στην Αρχή να προσεγγίζει το μέλλον με συγκρατημένη αισιοδοξία. Θεμελιώδες συστατικό αυτής της επιτυχίας αποτέλεσε η εξ υπαρχής συγκέντρωση στο εσωτερικό του θεσμού «κρίσιμης μάζας» ατόμων ικανής να στηρίξει σε βάθος χρόνου και να προαγάγει μεθοδικά μια δυναμική εδρασημένη στον συνεχή διάλογο, στη συστηματική και δημιουργική διάδραση, σε ένα κλίμα αναστοχασμού και στην αποτελεσματική χρήση των ευκαιριών που παρέχει η υψηλή τεχνολογία των ηλεκτρονικών υπολογιστών και γενικότερα τα

εργαλεία της πληροφορικής, προκειμένου να διασφαλίσει την ικανότητα της Αρχής να λειτουργήσει με βάση τη λογική της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας. Ο συνδυασμός αυτών των χαρακτηριστικών λειτούργησε ως βάση για την εμπέδωση στο εσωτερικό του θεσμού των αρχών του διοικητικού πολιτισμού στις οποίες αναφέρθηκα μόλις παραπάνω και τον προφύλαξε σε βαθμό αρκούντως ικανοποιητικό από τις διαβρωτικές επιπτώσεις που δημιουργεί η συνεχής έκθεση στο περιβάλλον της πολυνομίας, της αδιαφάνειας και της παραβίασης των αρχών του κράτους δικαίου που συνθέτει η κακοδιοίκηση.

Θεωρώ, τέλος, ότι η σταδιακή ταύτιση του Συνηγόρου του Πολίτη με την εικόνα ενός μικρού πλην όμως αποτελεσματικού τμήματος της δημόσιας διοίκησης που: α. κινείται ενάντια στο γενικότερο ρεύμα της χαλάρωσης των ελέγχων και της άμβλυνσης των κανόνων δικαίου και της καλής διοικητικής συμπεριφοράς, β. παραμένει προσηλωμένο στην αρχή της απαρέγκλιτης εφαρμογής των αρχών του κράτους δικαίου, και γ. εμμένει αμετακίνητα στην υποχρέωση της διοίκησης να λειτουργεί ως μηχανισμός ελέγχου της νομιμότητας και να επιβάλλει τις απαραίτητες κυρώσεις όπου διαπιστώνει την παραβίασή της, εξηγεί σε μεγάλο βαθμό το εκ πρώτης όψεως παράδοξο μέχρι και δυσεξήγητο φαινόμενο αφενός της ευρείας αποδοχής μεταξύ των πολιτών αλλά, όπως αποδεικνύεται από την προαναφερθείσα έρευνα αγοράς, και τμημάτων της δημόσιας διοίκησης, την οποία, σε πείσμα της παραδοσιακής αμφιθυμίας και αντιπαλότητας που διακρίνει τις σχέσεις κράτους-πολίτη στην Ελλάδα, απέκτησε ο θεσμός σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα και αφετέρου της ισχυρής στήριξής του από το σύνολο σχεδόν της πολιτικής ηγεσίας της χώρας και των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης.

## **ΟΙ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ**

Καθώς πλησιάζει η χρονική στιγμή κατά την οποία θα καταθέσω την εντολή για την ίδρυση και την ανάπτυξη του θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη στην Ελλάδα, την οποία προ πενταετίας μου ανέθεσε η πολιτεία, αισθάνομαι την υποχρέωση να διατυπώσω ορισμένες καταληκτικές σκέψεις που αφορούν στην πορεία της Αρχής προς το μέλλον και τις προκλήσεις που σχετίζονται με αυτήν.

Μια πρώτη σκέψη προκύπτει από τη διαπίστωση ότι, στον βαθμό που ο θεσμός κατόρθωσε να ανταποκριθεί με επάρκεια στην αποστολή του, το ξεκίνημά του υπήρξε σε γενικές γραμμές ελπιδοφόρο. Είναι, όμως, αυτό ακριβώς το ελπιδοφόρο ξεκίνημα που δημιουργεί την αυξημένη υποχρέωση για εντατικοποίηση των προσπαθειών για περαιτέρω βελτίωση και για σύντομη αντίσταση στις δυνάμεις της αδράνειας που πάντα ελλοχεύουν σε σύνθετους οργανισμούς και στους πειρασμούς που συνδέονται με τον εφησυχασμό και την αυταρέσκεια.

Η διαφύλαξη του υποδείγματος διοικητικού πολιτισμού, στηριγμένου στη λογική της επίλυσης και της ηθικής, πέραν της νομικής, υποχρέωσης της δημόσιας διοίκησης να υπηρετεί τον πολίτη κατά τρόπο ταχύ, αποτελεσματικό και φιλικό, το οποίο αργά αλλά σταθερά οικοδομήθηκε στο εσωτερικό του θεσμού κατά τη διάρκεια του σύντομου μέχρι στιγμής βίου του αποτελεί, κατά την άποψή μου, κρίσιμο στοιχείο της ταυτότητας του Συνηγόρου του Πολίτη και κεκτημένο, το οποίο πρέπει αφενός να διαφυλαχθεί με κάθε τρόπο και να εμπεδωθεί ακόμη περισσότερο και αφετέρου να λειτουργήσει ως πρωταρχική προϋπόθεση για την περαιτέρω πορεία του.

Η πρόκληση που συνδέεται με τη διασφάλιση του υποδείγματος της λογικής της επίλυσης ως κεντρικού στοιχείου της ταυτότητας του θεσμού αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα

και ευρύτερες διαστάσεις, εν όψει του γεγονότος ότι μέσα στο 2003 και σε σύντομο χρονικό διάστημα η Αρχή θα κληθεί να διαπραγματευθεί μια πενταπλή μετάβαση που θα περιλαμβάνει: α. την αλλαγή της ηγεσίας της, β. δυνητικές αλλαγές στο επίπεδο των Βοηθών Συνηγόρων, γ. την ίδρυση και τη λειτουργία του νέου Κύκλου προστασίας του παιδιού που θα συντονίζεται από ένα επιπλέον Βοηθό Συνήγορο, δ. τη μετατροπή των σχέσεων εργασίας του επιστημονικού της προσωπικού από ορισμένου σε αορίστου χρόνου, και ε. την ενσωμάτωση στο επιστημονικό της δυναμικό μεγάλου αριθμού νέων συνεργατών και την εξοικείωσή τους με το κυρίαρχο υπόδειγμα διοικητικού πολιτισμού της Αρχής. Η επιτυχία στη διαπραγμάτευση αυτής της σύνθετης μετάβασης στο νέο περιβάλλον που θα διαμορφώσουν οι προαναφερθείσες επικείμενες αλλαγές θα απαιτήσει την κινητοποίηση του συνόλου του προσωπικού. Αναπόφευκτα και εκ των πραγμάτων, οι μεγαλύτερες ευθύνες για την επιτυχή έκβαση της μετάβασης αυτής θα πέσουν σε εκείνο το τμήμα του επιστημονικού προσωπικού που θα αποτελείται από παλαιότερους συνεργάτες και το οποίο, μαζί με το διοικητικό προσωπικό του Συνηγόρου του Πολίτη, θα κληθεί να λειτουργήσει ως θεματοφύλακας, φορέας και εκφραστής του κυρίαρχου υποδείγματος διοικητικού πολιτισμού που χαρακτηρίζει την Αρχή, να ελαχιστοποιήσει τις τριβές της προσαρμογής στη νέα πραγματικότητα και να μεγιστοποιήσει τα οφέλη που θα προκύψουν από τον εμπλουτισμό του θεσμού με νέο ανθρώπινο δυναμικό τόσο σε επίπεδο ηγεσίας όσο και στελεχών.

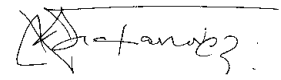
Υπό τον αυτονόμο όρο ότι η ανανέωση του ανθρώπινου δυναμικού της Αρχής στα επίπεδα της ηγεσίας, των Βοηθών Συνηγόρων και του επιστημονικού προσωπικού, θα ανταποκριθεί στις ποιοτικές προσδοκίες που δημιούργησε η μέχρι στιγμής πορεία του θεσμού, ο επικείμενος αυτός εμπλουτισμός του στελεχιακού του δυναμικού και η σημαντική αριθμητική του αύξηση θα δημιουργήσει συνθήκες και θα παράσχει στη νέα ηγεσία της Αρχής ευκαιρίες για την ανάπτυξη ή και την ολοκλήρωση πρωτοβουλιών ικανών να ανταποκριθούν σε διαπιστωμένες ανάγκες, οι οποίες, για αντικειμενικούς κυρίως λόγους, δεν αντιμετωπίστηκαν μέχρι στιγμής ικανοποιητικά ή και σε ορισμένες περιπτώσεις καθόλου. Μια τέτοια εξέλιξη θα είχε, κατά την άποψή μου, πολλαπλασιαστικά θετικές επιπτώσεις στη λειτουργία του Συνηγόρου του Πολίτη. Μεταξύ αυτών, θα συμπεριλάμβανα: α. τη μείωση του αριθμού αναφορών που καλείται να χειριστεί το κάθε μέλος του επιστημονικού προσωπικού, με ό,τι αυτό συνεπάγεται για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και τη βελτίωση του ποιοτικού ελέγχου στον χειρισμό των υποθέσεων, β. την ολοκλήρωση της τυποποίησης των διαδικασιών χειρισμού αναφορών και της επικοινωνίας με τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση και την αποτύπωσή της σε ένα εύχρηστο εγχειρίδιο, γ. την πληρέστερη δυνατή αξιοποίηση των νέων δυνατοτήτων σε ό,τι αφορά την οργάνωση και τη λειτουργία της Αρχής αλλά και της επικοινωνίας της με το εξωτερικό της περιβάλλον (πολίτες και δημόσια διοίκηση), που θα προκύψουν από την αναβάθμιση του πληροφορικού της συστήματος, ως αποτέλεσμα της υλοποίησης προγραμμάτων ενταγμένων στο Γ' Κοινωνικό Πλαίσιο Στήριξης (Κοινωνία της Πληροφορίας), δ. την αποκρυστάλλωση κριτηρίων ικανών να συμβάλουν στην παγίωση ενός πολυεπίπεδου συστήματος χειρισμού αναφορών και, με τον τρόπο αυτό, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της Αρχής και της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει στον πολίτη-χρήστη, ε. τη δημιουργία μιας επιστημονικής γραμματείας ικανής αφενός να αναλάβει σημαντικό τμήμα δραστηριοτήτων της Αρχής που δεν συνδέονται άμεσα με τον χειρισμό των αναφορών και που μέχρι στιγμής διεκπεραιώνονται ως επί το πλείστον από το επιστημονικό προσωπικό και αφετέρου να επικουρήσει τον Συνήγορο του Πολίτη στη



διεκπεραίωση του έργου του (συντονισμός, μακροπρόθεσμος σχεδιασμός) και να λειτουργήσει ως συνδετικός κρίκος μεταξύ επιστημονικού προσωπικού και Γραμματείας της Αρχής, στ. την αξιοποίηση των συμπερασμάτων της έρευνας αγοράς, ιδίως σε ό,τι αφορά τη σχέση του θεσμού με τη δημόσια διοίκηση και την προαγωγή της λειτουργίας του ως αξιόπιστου συνομιλητή και συμβούλου της, και, τέλος, ζ. τη διαμόρφωση προσφορότερων στρατηγικών ικανών να βελτιώσουν τον βαθμό αποδοχής των προτάσεων για νομοθετικές ή διοικητικές ρυθμίσεις, τις οποίες η Αρχή απευθύνει στη διοίκηση, προκειμένου να συμβάλει στην αλλαγή του νομικού πλαισίου λειτουργίας της και στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που αυτή παρέχει στον πολίτη.

Η επίτευξη αυτών των στόχων θα επιβεβαιώσει την ικανότητα του Συνηγόρου του Πολίτη να πορευθεί προς το μέλλον, παραμένοντας απαρέγκλιτα προσπλωμένος στην αρχή της συνεχούς «ανύψωσης του πήχην» και της διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του, καθώς και γενικότερα στο υπόδειγμα του διοικητικού πολιτισμού που εκφράζει η λογική της επίλυσης. Κάτι τέτοιο θα τον καταστήσει ικανότερο να ανταποκριθεί με επάρκεια στην αποστολή του και να λειτουργήσει συστηματικά και αποτελεσματικά ως μηχανισμός προστασίας των δικαιωμάτων των πολιτών, καταπολέμησης της κακοδιοίκησης, περαιτέρω εμπέδωσης του κράτους δικαίου και, σε τελευταία ανάλυση, βελτίωσης της ποιότητας της δημοκρατίας μας.

Σε ένα ευρύτερο πλαίσιο, τέλος, η επιτυχία προς αυτή την κατεύθυνση θα εγείρει την ελπίδα ότι ο δυνητικός πολλαπλασιασμός ανάλογων εγχειρημάτων στον ευρύτερο χώρο των ανεξάρτητων αρχών ή και σε άλλους φορείς του δημοσίου που σύμφωνα με τον νόμο είναι σε θέση να προσελκύσουν επιστημονικό προσωπικό υψηλών προδιαγραφών, κατά τρόπο διαφανή και αξιοκρατικό, θα συμβάλει στη σταδιακή διαμόρφωση μιας «κρίσιμης μάζας» παρόμοιων μονάδων και ενός εθνικού δικτύου ενταγμένου στη λογική του υποδείγματος διοικητικού πολιτισμού που εκφράζει η λογική της επίλυσης και ικανού να λειτουργήσει ως ουσιαστικό αντίβαρο στις δυνάμεις της κακοδιοίκησης και της παρανομίας και να ανταποκριθεί με επάρκεια και πειστικότητα στα προτάγματα και τις επιταγές ενός σύγχρονου, δημοκρατικού κράτους δικαίου στέρεα προσδεμένου στις αρχές που διέπουν την ευρωπαϊκή έννομη τάξη και τον ευρωπαϊκό νομικό πολιτισμό. Γένοιτο.



Καθηγητής ΝΙΚΗΦΟΡΟΣ ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ  
ΜΑΡΤΙΟΣ 2003

