



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΕΙΔΙΚΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Προτάσεις βελτίωσης-απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών

Ο Συνήγορος του Πολίτη, στο πλαίσιο του θεσμικού ρόλου του και αξιοποιώντας τη σχετική εμπειρία του, συνέταξε ειδική έκθεση στην οποία περιλαμβάνονται προτάσεις για ζητήματα κυρίως αρμοδιότητας του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ειδικότερα, οι προτάσεις αφορούν σε θέματα του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διοικητικών ελέγχων και εξώδικης επίλυσης διαφορών, καθώς και τη βελτίωση και την απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ο Συνήγορος του Πολίτη είχε υποβάλει και στο παρελθόν, το Μάρτιο του 2004, προτάσεις απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών προς τον αρμόδιο Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, οι οποίες σε μεγάλο βαθμό ενσωματώθηκαν στη νομοθεσία, κυρίως με διατάξεις του ν. 3242/2004.

Η Αρχή, αναγνωρίζοντας την καίρια σημασία της απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών στην αποτελεσματική λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών, στη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, στην καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και της διαφθοράς, καταγράφει στην παρούσα ειδική έκθεση διαπιστώσεις και προτάσεις προς αυτή την κατεύθυνση. Ειδικότερα θέματα αφορούν:

I. Διοικητική Διαδικασία

Προτείνεται να επεκταθεί το πεδίο εφαρμογής του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999) σε φορείς του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ κ.λπ.). Επίσης, να συστηματοποιηθούν και να «κωδικοποιηθούν» οι διατάξεις περί πρόσβασης σε έγγραφα και πληροφορίες φορέων του δημοσίου τομέα, να ενεργοποιηθεί το θεσμικό πλαίσιο περί περαιτέρω χρήσης πληροφοριών του δημοσίου τομέα και να εκδοθεί ο «Κώδικας πρόσβασης στα δημόσια έγγραφα». Κρίνεται σκόπιμο να συστηματοποιηθεί, να εξορθολογιστεί και να αποσαφηνιστεί το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις προθεσμίες διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών από τη Διοίκηση, καθώς και να προβλεφθεί σύστημα επίστευσης της διαδικασίας αποδοχής γνωμοδοτήσεων ΝΣΚ από τα αρμόδια όργανα.

II. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Κρίνεται αναγκαία η επίτευξη δια-λειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων των υπηρεσιών/φορέων του Δημοσίου (ΚΕΠ-TAXIS, ΚΕΠ-ψηφιακά δημοτολόγια κ.λπ.), καθώς και η διεύρυνση των διαδικασιών που εξυπηρετούνται μέσω ΚΕΠ. Επίσης, χρήσιμη κρίνεται η τυποποίηση των διοικητικών διαδικασιών και εγγράφων, καθώς και η καθιέρωση λίστας δικαιολογητικών στις διοικητικές διαδικασίες. Επιπλέον, απαιτείται βελτίωση της διαδικτυακής πληροφόρησης των πολιτών και προς την κατεύθυνση αυτή διατυπώνονται σχετικές προτάσεις από το Συνήγορο του Πολίτη.

III. Εξυπηρέτηση Πολιτών

Προτείνεται να ρυθμιστεί νομοθετικά το ζήτημα της εξυπηρέτησης πολιτών που έχουν εξακριβωμένη αδυναμία αυτοπρόσωπης υποβολής αίτησης για έκδοση δελτίου ταυτότητας ή διαβατηρίου.

IV. Διοικητικούς Ελέγχους και Εξώδικη Επίλυση Διαφορών

Απαιτείται επανασχεδιασμός των διοικητικών ελέγχων, καθώς και τυποποίηση σταδίων των ελεγκτικών διαδικασιών με επαναπροσδιορισμό και ενίσχυση του ρυθμιστικού / ελεγκτικού ρόλου του κράτους. Στο πλαίσιο αυτό, κρίνεται σκόπιμη η πρόκριση δειγματοληπτικού ελέγχου με ανελαστική μεταχείριση παραβατών και επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων. Επίσης, προτείνεται η θεσμοθέτηση και η πρόκριση λογικών εξώδικης επίλυσης των διαφορών πολιτών με τη Διοίκηση.

Οι επισημάνσεις και οι προτάσεις της Αρχής αφορούν τόσο στην εισαγωγή νέων νομοθετικών ρυθμίσεων ή/και στην τροποποίηση, ενεργοποίηση και ορθή εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου όσο και στην επέλευση οργανωτικών και λειτουργικών μεταβολών που συνδέονται με την ραγδαία εισαγωγή Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη διοικητική διαδικασία.

Η πλειονότητα των νομοθετικών και οργανωτικών / λειτουργικών προτάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη, που περιλαμβάνονται συνοπτικά σε παράρτημα στο τέλος της ειδικής έκθεσης, αφορά κυρίως σε ζητήματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ωστόσο, καταγράφονται και προτάσεις για εισαγωγή ρυθμίσεων σε συνεργασία με τα συναρμόδια Υπουργεία στο πλαίσιο της επιτελικής αρμοδιότητας του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την προώθηση της απλούστευσης διαδικασιών και την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, την ενίσχυση της διαφάνειας και τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη.