

Στόχος του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, όπως και γενικότερα του Συνηγούρου του Πολίτη, είναι να συμβάλει στην ευρύτερη προσπάθεια εξορθολογισμού της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, προωθώντας την υιοθέτηση πρακτικών και συμπεριφορών ικανών να μεγιστοποιήσουν τις δυνατότητες που επιτρέπει ο νόμος για εξυπηρέτηση του πολίτη, να προαγάγουν τη νομιμοποίησή της στη συνείδηση των πολιτών και να διασφαλίσουν τον απεγκλωβισμό της από τη λογική της τυφλής προσκόλλησης στο γράμμα του νόμου.

Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη

E.4



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ
2.	ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ
2.1	ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ
2.1.1	Προβλήματα διοικητικής δράσης
2.1.2	Ακραίες περιπτώσεις κακοδιοίκησης
2.1.3	Ο προσωπικός παράγοντας και η σημασία του στην αποτελεσματική αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης
2.2	ΡΟΗ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ - ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
2.2.1	Αναφορές που δεν ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν
2.2.2	Εξέλιξη των εντός αρμοδιότητας αναφορών
2.2.3	Γεωγραφική κατανομή των αναφορών
2.2.4	Κατανομή των αναφορών ανά φορείς
2.3	ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ
2.3.1	Σχέσεις του Κύκλου με τους αναφερόμενους πολίτες
2.3.2	Σχέσεις του Κύκλου με τις δημόσιες υπηρεσίες
2.3.3	Εσωτερική λειτουργία του Κύκλου
3.	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
3.1	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
3.1.1	Φορολογικό απόρρητο
3.1.1.1	Φορολογικό απόρρητο μεταξύ συζύγων
3.1.1.2	Φορολογικό απόρρητο έναντι του ίδιου του φορολογουμένου
3.1.2	Η συσταλτική ερμηνεία των φορολογικών διατάξεων και η εφαρμογή των γενικών αρχών του δικαίου
3.1.2.1	Κατάσχεση ακινήτου αξίας 10.000.000 δρχ. για την ικανοποίηση οφειλής ύψους 39.167 δρχ. προς το δημόσιο
3.1.2.2	Χαρακτηρισμός φορολογικών βιβλίων ως ανακριβών εξαιτίας φορολογικής παράβασης ύψους 5000 δρχ.
3.1.2.3	Η ανωτέρα βία ως λόγος παράτασης των ανατρεπτικών προθεσμιών
3.1.3	Έλλειψη συντονισμού ΔΟΥ με αποτέλεσμα τη διπλή φορολόγηση του πολίτη
3.1.4	Επιβολή ΦΠΑ σε συμβάσεις έργου που υποκρύπτουν συμβάσεις εργασίας
3.2	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
3.2.1	Παράνομη επιβολή «ανταποδοτικών τελών» από τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καβάλας
3.2.2	Έγκριση μετεγγραφής μαθητών σε νέο σχολείο και παράλληλη άρνηση χορήγησης του δελτίου μετεγγραφής τους από το προηγούμενο σχολείο
3.2.3	Αντικειμενική ευθύνη του δημοσίου
3.2.3.1	Καταβολή αποζημίωσης για υλικές ζημιές που προκλήθηκαν σε ΙΧ αυτοκίνητο από ελάττωμα του οδοστρώματος
3.2.3.2	Καταβολή αποζημίωσης για υλικές ζημιές που προκλήθηκαν σε ΙΧ αυτοκίνητο από πτώση δέντρου
3.2.4	Καθυστερήση αναγνώρισης ιδιότητας αγωνιστή Εθνικής Αντίστασης
3.2.5	Μη εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων
3.2.5.1	Εκτέλεση δικαστικής απόφασης περί καταβολής αποζημίωσης για υλικές ζημιές σε ΙΧ αυτοκίνητο από πτώση δέντρου
3.2.5.2	Εφαρμογή δικαστικής απόφασης για μείωση προστίμου

	3.2.6	Επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων χρηματικών ποσών
	3.2.7	Διαγραφή προστίμου που βεβαιώθηκε από λάθος ταμειακής υπηρεσίας δήμου
	3.2.8	Ονοματοθεσία δρόμου
	3.2.9	Χορήγηση άδειας λειτουργίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος
	3.2.10	Άρνηση έκδοσης χρηματικού εντάλματος πληρωμής
	3.2.11	Επιβολή προστίμου για παράνομη στάθμευση παρά την έλλειψη σηματοδότησης
	3.2.12	Οφειλή προερχόμενη από υδροδότηση ενοικιαζόμενου ακινήτου
3.3		ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ
	3.3.1	ΔΕΗ
	3.3.1.1	Υπολογισμός αξίας ηλεκτρικού ρεύματος με το σύστημα της έκδοσης λογαριασμών «έναντι»
	3.3.1.2	Ευθύνη της ΔΕΗ για βλάβες σε οικουσκευή καταναλωτή, που προκύπτουν από κακή συντήρηση του δικτύου
	3.3.2	ΟΤΕ
	3.3.2.1	Τέλη μη ανακοινώσιμης σύνδεσης
	3.3.2.2	Χρυσός Οδηγός
	3.3.2.3	Καθορισμός του κατά νόμον υποχρέου για την καταβολή οφειλόμενων τελών
	3.3.3	Ολυμπιακή Αεροπορία - Μακεδονικές Αερογραμμές: επιλογή ιπτάμενων μηχανικών
	3.3.4	ΕΥΔΑΠ: Είσπραξη παραγεγραμμένης οφειλής
	3.3.5	ΟΑΣΑ
	3.3.5.1	Αναμόρφωση δρομολογίων για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού
	3.3.5.2	Προμήθεια μειωμένων εισιτηρίων από τα εκδοτήρια του ΗΣΑΠ
	3.3.5.3	Έλεγχοι εισιτηρίων από υπαλλήλους της ΕΘΕΛ ΑΕ
3.4		ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ
	3.4.1	Τέλη χρήσης μηχανημάτων έργων
	3.4.1.1	Βεβαίωση τελών χρήσης μηχανημάτων έργων παρά το αντίθετο περιεχόμενο δημόσιου εγγράφου
	3.4.2	Άρνηση καταβολής επιδότησης συγκατοίκησης σεισμοπαθούς λόγω θανάτου των δικαιούχων
3.5		ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
	3.5.1	Άρνηση πρόσβασης σε έγγραφα
	3.5.2	Καθυστερήση χορήγησης αντιγράφου πτυχίου
	3.5.3	ΔΙΚΑΤΣΑ
	3.5.3.1	Μείωση βαθμολογίας πολίτη εξαιτίας νομοθετικής μεταβολής μεταγενέστερης της αίτησης
3.6		ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
	3.6.1	ΟΑΕΔ
	3.6.1.1	Άρνηση επιχορήγησης νέου ελεύθερου επαγγελματία λόγω συνάφειας της νέας εμπορικής δραστηριότητας με το επάγγελμα του πατέρα
	3.6.2	Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας
	3.6.2.1	Άρνηση χορήγησης συμπληρωματικού στεγαστικού δανείου σε σεισμοπαθή λόγω προγενέστερης δανειοδότησής του
	3.6.2.2	Ανάκληση ευνοϊκής διοικητικής πράξης για χορήγηση δανείου

3.7	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
3.7.1	Έλεγχος των ΔΧ επιβατηγών αυτοκινήτων (ταξί) που κυκλοφορούν χωρίς νόμιμη άδεια
3.7.2	Άρνηση ταξινόμησης πετρελαιοκίνητου αυτοκινήτου
3.8	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
3.8.1	Καθυστέρηση έκδοσης άδειας λειτουργίας σχολής αυτοδυντών
3.8.2	Καθυστέρηση εκ μέρους του Ταμείου Αρχαιολογικών Πόρων καταβολής υπολοίπου αμοιβής σε ομάδα μελετητών
3.8.3	Άρνηση χορήγησης εγγράφων που φυλάσσονταν στο Υπουργείο Πολιτισμού
3.9	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ
3.9.1	Αποκλεισμός υποψήφιας από τον διαγωνισμό για την κατάταξη δόκιμων λιμενοφυλάκων στο Λιμενικό Σώμα
3.10	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
3.10.1	Ατιολόγηση της απόφασης της επιτροπής του άρθρου 2, παράγρ. 2 του Ν. 2690/1999
3.11	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ
3.11.1	Χορήγηση εγγράφων από το Γενικό Επιτελείο Ναυτικού
4.	ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ 1999

1. ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ

Σύμφωνα με το ΠΔ 273/1999, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη ασχολείται με θέματα που αφορούν την πληροφόρηση, την επικοινωνία, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, την κακοδιοίκηση στους ΟΤΑ και τις ΔΕΚΟ, τις μεταφορές, τις επικοινωνίες, την εργασία, τη βιομηχανία, την ενέργεια, τη φορολογία, τα τελωνεία, τα δημοσιονομικά θέματα, το εμπόριο και τις κρατικές προμήθειες, τη γεωργία και την αγροτική πολιτική, καθώς και την παιδεία.

Ο απολογισμός του έργου του Κύκλου για το έτος 2000 εστιάζεται στη μελέτη του φαινομένου της κακοδιοίκησης που παρατηρείται στο σύνολο του δημόσιου τομέα (βλ. παρακάτω 2.1) και στην αναζήτηση μεθόδων βελτίωσης της επικοινωνίας του πολίτη με τη διοίκηση και γενικότερα αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα προβλήματα που εντοπίστηκαν από τη μελέτη των αναφορών των πολιτών παρουσιάζονται ανά ελεγχόμενο φορέα (βλ. παρακάτω 3).

Με βάση τη συσσωρευμένη εμπειρία που προκύπτει από 27 μήνες εξοικείωσης με τα βαθύτερα αίτια της δυσλειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η παρανόηση και η δυσπιστία που χαρακτηρίζει τις σχέσεις του πολίτη με τη διοίκηση συναρτώνται άμεσα με την εγγενή αδυναμία της τελευταίας να λειτουργήσει ευέλικτα και αποτελεσματικά. Εκτός από κάποιες εξαιρέσεις, τα στελέχη της ελληνικής δημόσιας διοίκησης διστάζουν να αναλάβουν πρωτοβουλίες και να εξαντλήσουν τα όρια της νομιμότητας προς όφελος του πολίτη. Καλυπτόμενα πίσω από τη στενή και γραμματική ερμηνεία του νόμου, αρνούνται να αποστασιοποιηθούν από τις παγιωμένες τακτικές και μεθόδους, οι οποίες αποδεδειγμένα έχουν καταλήξει στη συντήρηση μιας απαρχαιωμένης διοικητικής κουλτούρας. Με τον τρόπο αυτόν διατηρείται η εικόνα μιας γραφειοκρατικής διοίκησης, εχθρικής προς τον πολίτη, απέναντι στην οποία ο τελευταίος έχει ελάχιστα περιθώρια αντίδρασης.

Η άρνηση των υπαλλήλων να ασχοληθούν με την ορθή ερμηνεία του νόμου κατά την εφαρμογή του, θεωρώντας ότι για την εξασφάλιση της νομιμότητας αρκεί η εφαρμογή της σχετικής εγκυκλίου, οδηγεί σε πολλές περιπτώσεις στην παραβίαση της ίδιας της νομιμότητας. Το φαινόμενο αυτό καταδεικνύεται σε όλη του την έκταση από την «ομολογία» υψηλών στελεχών της διοίκησης ότι ο νόμος δεν εφαρμόζεται, αν δεν φθάσει στην υπηρεσία η εγκύκλιος που καθορίζει τα σχετικά με την εφαρμογή του.

Το γενικό αυτό συμπέρασμα αποτέλεσε αφετηρία για πιο διεισδυτική αντιμετώπιση των προβλημάτων από τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη και την ένταξή τους σε ευρύτερο οργανωτικό και εννοιολογικό πλαίσιο, με σκοπό τον εκσυγχρονισμό των πρακτικών της διοίκησης. Ταυτόχρονα, έγινε φανερή η ανάγκη για δομικές αλλαγές στον τομέα της εκπαίδευσης των στελεχών της δημόσιας διοίκησης και για την εξοικείωσή τους με αποτελεσματικές και σύγχρονες μεθόδους λειτουργίας. Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη καλείται από τον θεσμικό του ρόλο να συμβάλει στο φιλόδοξο αυτό έργο, υποβάλλοντας στη διοίκηση και στην πολιτική ηγεσία που την εποπτεύει σχετικές προτάσεις (άρθρο 4, παράγρ. 6 του ΠΔ 273/1999).

2. ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ

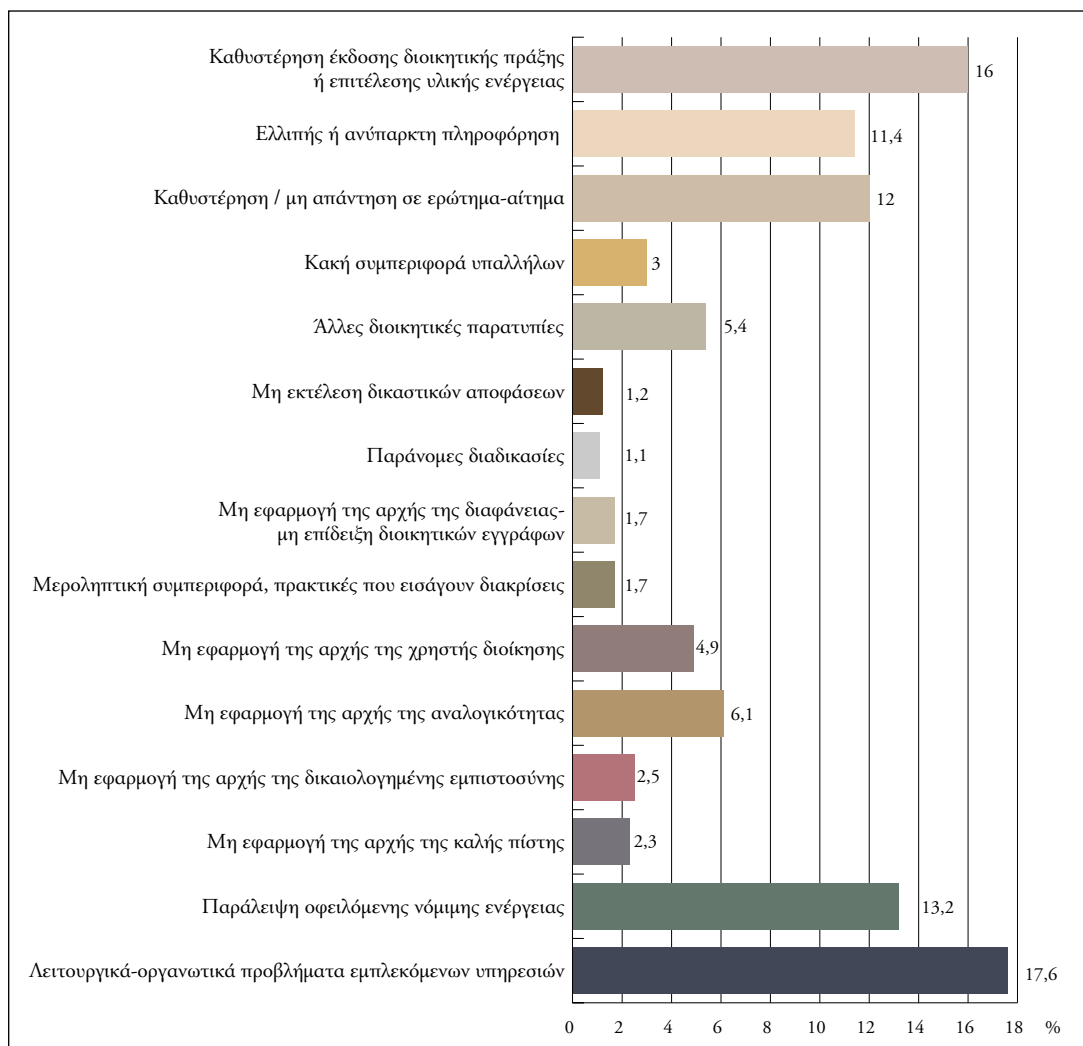
2.1 ΤΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟ ΠΕΛΙΟ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ

2.1.1 Προβλήματα διοικητικής δράσης

Ήδη από τους πρώτους μήνες λειτουργίας της Αρχής έγινε προσπάθεια να εντοπιστούν τα σημεία αιχμής στη λειτουργία της διοίκησης, ώστε, πέρα από τη μεσολάβηση στις μεμονωμένες υποθέσεις των πολιτών, να επιτευχθεί και ο μακροσκοπικός στόχος της συνεργασίας με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες και της εξεύρεσης μόνιμων και μακροπρόθεσμων λύσεων σε προβλήματα που έχουν εντοπιστεί. Η αξιοποίηση των νέων στοιχείων που προκύπτουν με την πάροδο του χρόνου συμπληρώνει την εικόνα των προβλημάτων της δημόσιας διοίκησης και καθιστά πιο κατανοητές τις αποχρώσεις και το περιεχόμενο του φαινομένου της κακοδιοίκησης. Το Γράφημα Ε.4.1 αποτυπώνει τα προβλήματα διοικητικής δράσης που αφορούν το σύνολο των φορέων οι οποίοι εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Κύκλου. Η κατηγοριοποίηση των μορφών κακοδιοίκησης έγινε με κριτήριο την αποφυγή υπερβολικού κερματισμού και τη μεγιστοποίηση της δυνατότητας συναγωγής αξιόπιστων συμπερασμάτων.

Το μεγαλύτερο πρόβλημα που αντιμετωπίζει η ελληνική δημόσια διοίκηση αφορά ελλείψεις στην οργάνωση και τη λειτουργία των υπηρεσιών της (17,6%). Στις αναφορές των πολιτών, η μορφή αυτή κακοδιοίκησης συνδυάζεται συνήθως με καθυστερήσεις στην έκδοση των απαραίτητων διοικητικών πράξεων ή στην εκτέλεση των υλικών

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.1 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ



ενεργειών που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων (16%), αλλά και με καθυστερήσεις στην απάντηση των αιτημάτων των πολιτών (12%).

Παρά τις προσπάθειες, συντονισμένες και μη, των αρμόδιων φορέων να ενημερώνουν τους πολίτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, το ζήτημα της πληροφόρησης αναδεικνύεται σε ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα της δημόσιας διοίκησης (11,4%). Σε πολλές περιπτώσεις, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη κλήθηκε να υποκαταστήσει τη διοίκηση στον ρόλο αυτόν και διαπίστωσε την υπέρμετρη δυσκολία που αντιμετωπίζει ο μέσος πολίτης, προκειμένου να λάβει συγκεκριμένη και ακριβή απάντηση για το θέμα που τον απασχολεί. Τις περισσότερες φορές η έλλειψη πληροφόρησης αποτελεί τη σημαντικότερη αιτία για την ταλαιπωρία του πολίτη. Κατά τη συναλλαγή του με το δημόσιο, ο τελευταίος αναγκάζεται

συχνά και αδικαιολόγητα να προβαίνει σε άσχετες ενέργειες. Έτσι οδηγείται πρακτικά έως και στην ουσιαστική στέρηση του πυρήνα των δικαιωμάτων του. Παρατηρείται επιπλέον ότι, ακόμη και εκεί όπου ο πολίτης δεν προβάλλει δίκαιο αίτημα, η πληροφόρησή του για το ισχύον νομικό πλαίσιο και τις εναλλακτικές λύσεις που του παρέχονται τον βοηθάει να αποδεχθεί αδιαμαρτύρητα τη στάση της διοίκησης και τον ικανοποιεί, τουλάχιστον στο μέτρο που αισθάνεται ότι αντιμετωπίστηκε με σεβασμό και αξιοπρέπεια. Αυτή η ελλιπής και παραμορφωμένη συνείδηση των πολιτών για τις υποχρεώσεις τους και η αδυναμία της διοίκησης να τους ενημερώνει αξιόπιστα αποτελεί και το σημαντικότερο πρόβλημα στις σχέσεις κράτους-πολίτη.

Μεγάλη ομάδα προβλημάτων απαρτίζουν αυτά που συνδέονται με παραβάσεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/1999). Προβληματίζει το γεγονός ότι, παρά τις προσπάθειες που κα-

ταβάλλονται από όλους τους φορείς για τη σωστή αντιμετώπιση του πολίτη στις καθημερινές συναλλαγές του με τη διοίκηση και στη σύνταξη κωδίκων δεοντολογίας, ο μέσος υπάλληλος αγνοεί τις βασικές του υποχρεώσεις που αποτυπώνονται σαφώς σε διατάξεις νόμου (Ν. 2690/1999) και τις παραβιάζει συστηματικά. Η υποχρέωση, για παράδειγμα, της διοίκησης να απαντάει αιτιολογημένα στα αιτήματα των πολιτών μέσα στις νόμιμες προθεσμίες δεν είναι τόσο αυτονόητη, αν λάβει κανείς υπόψη το υψηλό ποσοστό που, όπως προαναφέρθηκε, καταλαμβάνει η μορφή αυτή κακοδιοίκησης στο σύνολο των αναφορών που εξετάστηκαν (12%). Κατάφωρα επίσης παραβιάζεται και η υποχρέωση της διοίκησης να παραπέμψει, σε περίπτωση αναρμοδιότητάς της, το αίτημα του πολίτη στην αρμόδια υπηρεσία.

Στις παραβάσεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας εντάσσεται και η άρνηση χορήγησης ή επίδειξης δημόσιων και ιδιωτικών εγγράφων, κατά παράβαση της αρχής της διαφάνειας (1,7%). Παρατηρείται ότι ο μέσος δημόσιος λειτουργός, ακόμη και όταν γνωρίζει τις ρυθμίσεις του νόμου, δεν είναι εξοικειωμένος με έννοιες όπως αυτή του «διοικητικού εγγράφου», του «έννομου συμφέροντος» ή της «αιτιολογημένης άρνησης» του αιτήματος. Στην κατηγορία «άλλες διοικητικές παρατυπίες» (5,4%) περιλαμβάνονται και άλλες παραβάσεις, όπως η άρνηση πρωτοκόλλησης εγγράφων, θεώρησης αντιγράφων κ.λπ. Οι παραβάσεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας αποκτούν ιδιαίτερη σημασία, αν αναλογιστεί κανείς ότι με τον τρόπο αυτόν αναστέλλεται στην πράξη κάθε προσπάθεια εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης και υπονομεύεται εξ αντικειμένου κάθε εξαγγελία για τη δημιουργία μιας διοίκησης φιλικής προς τον πολίτη.

Όπως τονίστηκε και στην *Ετήσια έκθεση 1999*, η μη εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων αποτελεί για τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη μικρή μεν στατιστικά μορφή κακοδιοίκησης (1,2%), ιδιαίτερης όμως σημασίας. Το φαινόμενο αυτό συναντάται κυρίως στους ΟΤΑ, όταν καλούνται να εκτελέσουν δικαστική απόφαση που επιδικάζει καταβολή χρηματικού ποσού σε πολίτες. Με οποιαδήποτε δικαιολογία και αν γίνεται αυτό (συνήθως προτάσσονται οικονομικοί λόγοι) η άρνηση της διοίκησης να εκτελέσει δικαστική απόφαση υποδηλώνει αμφισβήτηση των θεσμών και ακύρωση του κράτους δικαίου και συνιστά την πεμπουσία της αυθαιρεσίας στη δράση της.

Μια άλλη κατηγορία μορφών κακοδιοίκησης σχετίζεται με ζητήματα εσφαλμένης ερμηνείας και εφαρμογής των νόμων. Η παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας, η οποία περιλαμβάνει τις περιπτώσεις όπου η διοίκηση δρα κατά παράβαση των

ισχυουσών διατάξεων, παρουσιάζεται σε ποσοστό 13,2%, ενώ σημαντικές είναι και οι περιπτώσεις όπου η διοίκηση δρα κατά παράβαση της αρχής της αναλογικότητας (6,1%). Ειδικά σε ό,τι αφορά την αρχή της αναλογικότητας, η οποία έχει καθιερωθεί μέσω της νομολογίας τόσο των ελληνικών διοικητικών δικαστηρίων όσο και του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, ο Συνήγορος του Πολίτη τονίζει σε κάθε επαφή του με τη διοίκηση ότι η μη εφαρμογή της κατά την ερμηνεία των διατάξεων συνιστά ευθεία παράβαση νόμου.

2.1.2 Ακραίες περιπτώσεις κακοδιοίκησης

Από το σύνολο των αναφορών που επεξεργάστηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, αξίζει να παρουσιαστούν περιπτώσεις όπου ο πολίτης βρίσκεται αντιμέτωπος με δράση της διοίκησης που ξεπερνά τα όρια της λογικής. Σε αυτές τις περιπτώσεις ακόμη και η ίδια η διοίκηση δηλώνει «συμπάσχουσα», αδύναμη όμως να ενεργήσει ώστε να επανορθώσει τα λάθη και τις αδυναμίες της. Οι περιπτώσεις αυτές προβληματίζουν ιδιαίτερα, επειδή αφήνουν να διαφανεί η εσωτερική αδυναμία της διοίκησης, αλλά και η αδιαφορία της να επανορθώσει τα σφάλματά της και να προσαρμόζεται στην πραγματικότητα. Τα φαινόμενα αυτά παρουσιάζονται συνήθως σε συνδυασμό με ένα κακότεχνο ή ανεπαρκές νομοθετικό πλαίσιο και υποδηλώνουν εμμέσως πλην σαφώς ότι η διοίκηση, τουλάχιστον στο μέτρο που έρχεται σε άμεση επαφή με τους πολίτες, συχνά αγνοεί τα όρια της νομιμότητας μέσα στα οποία έχει τη δυνατότητα να κινείται αλλά και τα οποία οφείλει να εξαντλεί.

Για παράδειγμα, σε αδιέξοδο βρίσκεται πολίτης, ο οποίος, ενώ έχει ήδη καταβάλει φόρο σε ΔΟΥ, καλείται να τον καταβάλει εκ νέου σε άλλη, με την αιτιολογία ότι η ΔΟΥ που αρχικά βεβαίωσε και εισέπραξε τον φόρο ήταν αναρμόδια. Η αναγνώριση από το Υπουργείο Οικονομικών ότι οι ΔΟΥ λειτουργούν ανεξάρτητα η μια από την άλλη, έτσι ώστε χρηματικά ποσά που αναζητήθηκαν από τη μια και καταβλήθηκαν σε αυτή δεν επηρεάζουν τις υποχρεώσεις του πολίτη απέναντι στην άλλη, αντιμετωπίστηκε από τον Συνήγορο του Πολίτη με την επισήμανση της αρχής του ενιαίου της διοίκησης και των υπηρεσιών της. Η αρμόδια υπηρεσία συνέστησε να γίνει οίκοθεν παραπομπή στο Διοικητικό Πρωτοδικείο, προκειμένου να καταστεί δυνατή η ακύρωση της πράξης με βάση την οποία καταβλήθηκε το ποσό της οφειλής, και αυτό να επιστραφεί στον πολίτη, ο οποίος στη συνέχεια θα κληθεί να το καταβάλει στην αρμόδια ΔΟΥ. Η «λύση» αυτή καταδεικνύει την αδυναμία των αρμόδιων φορέων να λειτουργήσουν στο μέτρο της κοινής

λογικής και να απεγκλωβιστούν από τακτικές που υπονομεύουν την αξιοπιστία τους στα μάτια των πολιτών.

Σε άλλη περίπτωση, πολίτης, συμμορφούμενος με τις βεβαιώσεις που λάμβανε από το ΚΕΠΥΟ, κατέβαλλε επί πέντε έτη τέλη κυκλοφορίας χαμηλότερα από τα νόμιμα. Όταν κλήθηκε από την αρμόδια ΔΟΥ, κατανοώντας τη συνυπαιτιότητά του, αποδέχθηκε να καταβάλει τη διαφορά που προέκυπτε καθώς και προσαυξήσεις στο ποσόν αυτό, παρά τη συνυπαιτιότητα του δημοσίου. Αντί γι' αυτό, κλήθηκε να αγοράσει εκ νέου τα σχετικά σήματα, καταβάλλοντας το σύνολο της αξίας τους και το αντίστοιχο πρόστιμο για εκπρόθεσμη προμήθεια. Για να εισπράξει το ποσόν που είχε ήδη καταβάλει έπρεπε να ακολουθήσει τη διαδικασία που ορίζει ο νόμος για την επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών για τέλη κυκλοφορίας, σύμφωνα με την οποία έπρεπε να προσκομίσει τις βεβαιώσεις πληρωμής των τελών κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα και τα ειδικά σήματα, τα οποία ήταν ήδη επικολημένα στο αυτοκίνητό του.

Ακραία διοικητική αυθαιρεσία αναδεικνύει και το παράδειγμα της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, η οποία χρέωσε τέλη χρήσης για μηχανήματα έργων, που ανήκαν σε εταιρεία που είχε πτωχεύσει, σε τρίτο πρόσωπο, υπάλληλο της εν λόγω εταιρείας, ο οποίος δεν είχε καμία νομική σχέση με τα μηχανήματα. Όταν ο πολίτης διαμαρτυρήθηκε, η υπηρεσία αναγνώρισε το λάθος, πλην όμως, προκειμένου να απαλλάξει τον πολίτη από την υποχρέωση που βάρυνε τον πρώην εργοδότη του, απαίτησε από αυτόν να αναζητήσει και να προσκομίσει στην υπηρεσία τα στοιχεία ταυτότητας των νόμιμων εκπροσώπων της εταιρείας, τον τόπο κατοικίας, τον ΑΦΜ τους κ.λπ.

Ανάλογες περιπτώσεις ακραίας κακοδιοίκησης αποτελούν και οι ακόλουθες:

α) ΔΟΥ επικαλέστηκε τον νόμο για τα τέλη κυκλοφορίας, προκειμένου να απαιτήσει από πολίτη που ήταν φυλακισμένος την καταβολή προστίμου λόγω της εκπρόθεσμης προμήθειας του ειδικού σήματος τελών κυκλοφορίας.

β) Δήμος επικαλέστηκε πληροφορίες που είχε από τους περιοίκους, όταν κλήθηκε να εξηγήσει γιατί επέβαλε τέλη εμποροπανηγύρης σε πολίτη.

γ) ΔΟΥ, χωρίς να εξετάσει την ύπαρξη κληρονομικής διαδοχής, βεβαίωσε χρέος κληρονομιάς σε τρίτο πρόσωπο, σύζυγο αποθανόντος κληρονόμου που, σύμφωνα με τους κανόνες του κληρονομικού δικαίου, ήταν ξένη με την κληρονομιά.

δ) Η αρμόδια υπηρεσία ζήτησε από πολίτη να προσκομίσει ακουόγραμμα από δημόσιο νοσοκομείο, προκειμένου να διορθωθεί δικό της λάθος που

είχε ως αποτέλεσμα την αναγραφή σε έντυπο άδειας οδήγησης ότι ο πολίτης είχε πρόβλημα ακοής, ενώ στην πραγματικότητα είχε πρόβλημα όρασης (βλ. σχετικά και *Ετήσια έκθεση 1999*).

ε) Τόσο ο ΟΑΕΔ όσο και δήμος, που απασχόλησε επί πέντε μήνες πολίτη με σύμβαση προγράμματος Stage, αρνούνται να καταβάλουν την αποζημίωση του προγράμματος, διότι λόγω απόλυτης συνωνυμίας υπογράφηκαν δύο συμβάσεις για την ίδια θέση άσκησης, απασχολήθηκαν και τα δύο άτομα, αλλά θα καταβληθεί η προβλεπόμενη αποζημίωση μόνο στο ένα.

Στόχος του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, όπως και γενικότερα του Συνηγόρου του Πολίτη, είναι να συμβάλει στην ευρύτερη προσπάθεια εξορθολογισμού της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, προωθώντας την υιοθέτηση πρακτικών και συμπεριφορών ικανών να μεγιστοποιήσουν τις δυνατότητες που επιτρέπει ο νόμος για εξυπηρέτηση του πολίτη, να προαγάουν τη νομιμοποίησή της στη συνείδηση των πολιτών και να διασφαλίσουν τον απεγκλωβισμό της από τη λογική της τυφλής προσκόλλησης στο γράμμα του νόμου. Όσο διαωνίζεται η λογική αυτή, θα παραμένουν ανέπαφοι οι μηχανισμοί που ευνοούν την αναπαραγωγή της εικόνας ενός αυθαίρετου και εν πολλοίς αναχρονιστικού κράτους που αντιμετωπίζει τον πολίτη αποκλειστικά ως πηγή είσπραξης δημόσιων εσόδων και προσβάλλει τον πυρήνα της συνταγματικώς κατοχυρωμένης αξιοπρέπειάς του.

2.1.3 Ο προσωπικός παράγοντας και η σημασία του στην αποτελεσματική αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης

Από τη μέχρι σήμερα εμπειρία που αποκόμισε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη κατά την επαφή του με τις δημόσιες υπηρεσίες, αναδεικνύεται ο ρόλος της προσωπικής εμπλοκής του αρμόδιου υπαλλήλου σε καταλυτικό παράγοντα για την αποτελεσματική διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών. Δεν είναι τυχαίο ότι οι υπηρεσίες που παρέχουν την πληρέστερη εξυπηρέτηση στον πολίτη στελεχώνονται από υπαλλήλους που είναι πρόθυμοι να εγκύψουν στο πρόβλημα, να λάβουν υπόψη την ιδιομορφία του και να αναζητήσουν λύση με ευελιξία και ενδιαφέρον. Παρατηρείται ότι στις περιπτώσεις αυτές, οποιοδήποτε και αν είναι το αποτέλεσμα, ο πολίτης ικανοποιείται, καθώς βλέπει ότι κάποιος αρμόδιος ασχολήθηκε με το πρόβλημά του. Δεν πρόκειται εδώ απλώς για περιπτώσεις όπου ο πολίτης αντιμετώπισε την ευγενική άρνηση του υπαλλήλου, στο πλαίσιο μιας συμπεριφοράς φιλικής μεν, πλην όμως χωρίς αποτέλεσμα. Αντίθετα, πρόκειται για περιπτώσεις όπου ο υπάλλη-

λος, αφού διακρίβωσε το δίκαιο του αιτήματος του πολίτη, ασχολήθηκε με την ουσία του προβλήματος και, κινούμενος στο πλαίσιο της νομιμότητας, βρήκε τρόπο να παρακάμψει τα τυπικά προβλήματα και να εξασφαλίσει την ικανοποίησή του. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιας προσέγγισης αποτελεί η συμβολή υπαλλήλου της Διεύθυνσης Μεταφορών και Επικοινωνιών της Νομαρχίας Αττικής στην επίλυση υπόθεσης, κατά την οποία η υπηρεσία είχε χάσει τον ατομικό φάκελο του πολίτη και για τον λόγο αυτόν αδυνατούσε να του εκδώσει άδεια κυκλοφορίας οχήματος. Ο υπάλληλος, με δική του πρωτοβουλία, μετέβη την ίδια ημέρα σε όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες, επανασυνέλεξε τα έγγραφα του χαμένου φακέλου και τον σχημάτισε από την αρχή.

Ακόμη και σε περιπτώσεις που οι υπηρεσίες παρουσιάζουν έντονα λειτουργικά και οργανωτικά προβλήματα, ο συνδυασμός καλής θέλησης και διάθεσης για εξυπηρέτηση από πλευράς της υπηρεσίας και η συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη καταλήγει πολύ συχνά σε διευθέτηση των προβλημάτων και στην εξυπηρέτηση των ενδιαφερόμενων πολιτών. Παραδείγματα υπαλλήλων της διοίκησης που λειτούργησαν σε πολλές περιπτώσεις κατά το πρότυπο αυτό αποτελούν ο Διευθυντής Μεταφορών και Επικοινωνιών Κεντρικού Τομέα της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αττικής, οι Διευθυντές των Α' και Β' ΔΟΥ Καλλιθέας, οι υπάλληλοι του Τμήματος Τελών Κυκλοφορίας του ΚΕΠΥΟ, ο Διευθυντής του Τελωνείου Κέρκυρας, η Διευθύντρια Απασχόλησης του ΟΑΕΔ, η Διευθύντρια Δημοσίων Προσόδων και ο Τμηματάρχης του Τμήματος Τελών και Φόρων και Φορολογίας Ηλεκτρονικών Χρήσεων του Δήμου Αθηναίων, ο προϊστάμενος Εσόδων της Α' ΔΟΥ Ιωαννίνων, ο Υποδιευθυντής Σχέσεων με Πελάτες του ΟΤΕ, η Αναπληρώτρια Διευθύντρια Οικονομικής Εκμετάλλευσης Δικτύων της ΕΥΔΑΠ, ο προϊστάμενος του Β' περιφερειακού κέντρου της ΕΥΔΑΠ και ο Διευθυντής Τηλεπικοινωνιών Περιφέρειας Αττικής του ΟΤΕ.

Από την άλλη πλευρά, τα δυσεπίλυτα προβλήματα που αντιμετώπισε ο Συνήγορος του Πολίτη συνδέονται τις περισσότερες φορές με έλλειψη συνεργασίας από τους αρμόδιους υπαλλήλους. Στις περιπτώσεις αυτές είναι εμφανής η άρνηση της διοίκησης να αποδεχθεί την ύπαρξη του προβλήματος, να αξιοποιήσει τις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη και να αναθεωρήσει τις απόψεις της, οι οποίες αποδεδειγμένα οδήγησαν σε αποτελέσματα αμφισβητούμενης νομιμότητας. Ο χειρισμός του θέματος των τελών χρήσης μηχανημάτων έργων (βλ. παρακάτω 3.4.1) από την αρμόδια Διεύθυνση του ΥΠΕΧΩΔΕ αποτελεί παράδειγμα που αναδεικνύει αυτήν ακριβώς την αποστασιοποίηση από

την πραγματικότητα και την αδιαφορία για τις πραγματικές παραμέτρους του προβλήματος. Η αδιαφορία αυτή ήταν εντονότερη σε περιπτώσεις προφανούς κακοδιοίκησης, όπως αυτές που αφορούσαν τη χρέωση τελών σε εταιρείες που είχαν ήδη πτωχεύσει ή σε άτομα που είχαν απλή εργασιακή σχέση με εταιρείες ή ακόμη και σε φυσικά πρόσωπα που είχαν αποβιώσει.

2.2 ΡΟΗ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ - ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Κατά το έτος 2000 περιήλθαν στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη 3494 νέες αναφορές πολιτών, στις οποίες προστέθηκαν και 521 εκκρεμείς αναφορές των δύο παρελθόντων ετών.

Κατά το έτος 2000 ο Κύκλος επεξεργάστηκε συνολικά 4015 αναφορές, που αντιστοιχούν στο 31,34% του συνόλου των αναφορών που επεξεργάστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη. Για την ίδια περίοδο (βλ. Διάγραμμα Ε.4.1), 1362 από αυτές (ποσοστό 33,9%) κρίθηκαν εκτός και 2653 (66,1%) εντός αρμοδιότητας. Από τις εντός αρμοδιότητας αναφορές διεκπεραιώθηκαν οι 1839 (69,3%), ενώ οι υπόλοιπες 814 (30,7%) παρέμεναν εκκρεμείς στις 31.12.2000.

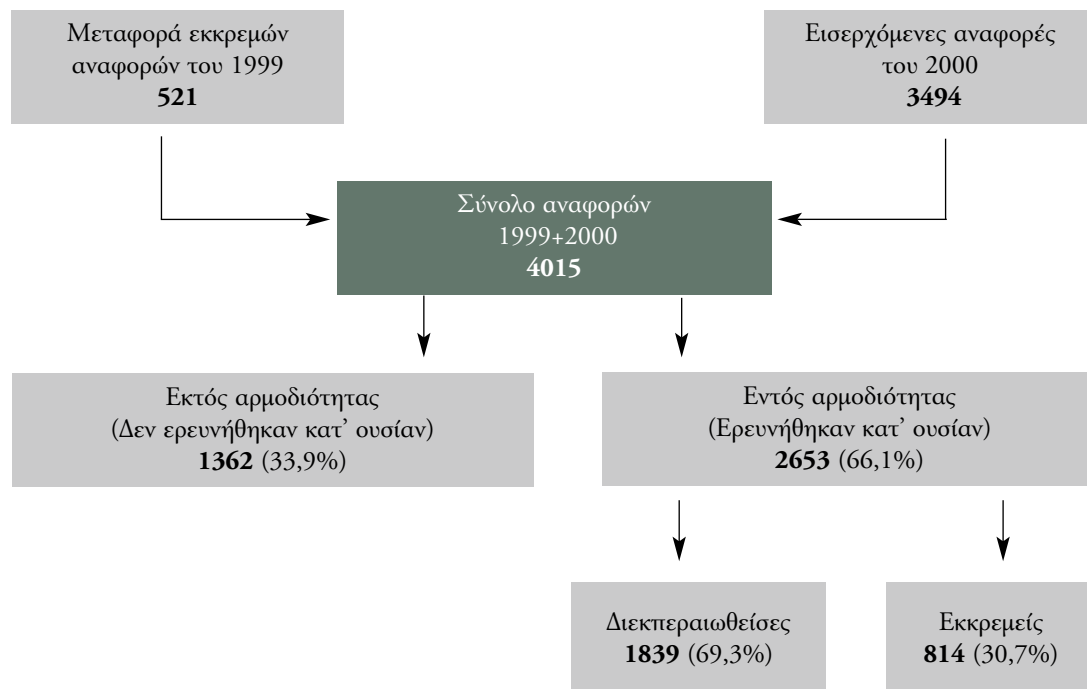
Η σύγκριση των στοιχείων αυτών με τα αντίστοιχα του έτους 1999 (βλ. Γράφημα Ε.4.2) αναδεικνύει σημαντικές μεταβολές τόσο σε απόλυτους αριθμούς όσο και ποσοστιαία.

Ειδικότερα, στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη διαπιστώνεται εντυπωσιακή αύξηση των εισερχόμενων αναφορών και του συνολικού αριθμού των αναφορών που επεξεργάστηκε ο Κύκλος (κατά 44,1% και 49,6% αντίστοιχα). Παράλληλα, παρατηρείται αύξηση του αριθμού των εντός αρμοδιότητας αναφορών από 1991 σε 2653. Οι εκτός αρμοδιότητας αναφορές αυξήθηκαν και αυτές από 692 σε 1362. Αριθμητικά, οι αναφορές που διεκπεραιώθηκαν κατά το έτος 2000 αυξήθηκαν από 1470 σε 1839, γεγονός που, αν συνυπολογίσει κανείς τη μείωση του προσωπικού κατά 5 άτομα, αποτελεί απόδειξη της αποτελεσματικότητας των χειρισμών του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη για αύξηση της παραγωγικότητας (βλ. παρακάτω 2.3.3)

Η αύξηση, τέλος, των εκτός αρμοδιότητας αναφορών θα πρέπει να αποδοθεί κυρίως στο συνεχιζόμενο έλλειμμα ουσιαστικής πληροφόρησης των πολιτών, αλλά και πολλών εκπροσώπων των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης για τον ρόλο και τις αρμοδιότητες της Αρχής, και αναδεικνύει με ενάργεια την ανάγκη για περαιτέρω βελτιώσεις στην επικοινωνιακή πολιτική του Συνηγόρου του Πολίτη ώστε να αποσαφηνιστούν οι περιοχές της διοικητικής δράσης που κείνται εκτός αρμοδιότητας του θεσμού.

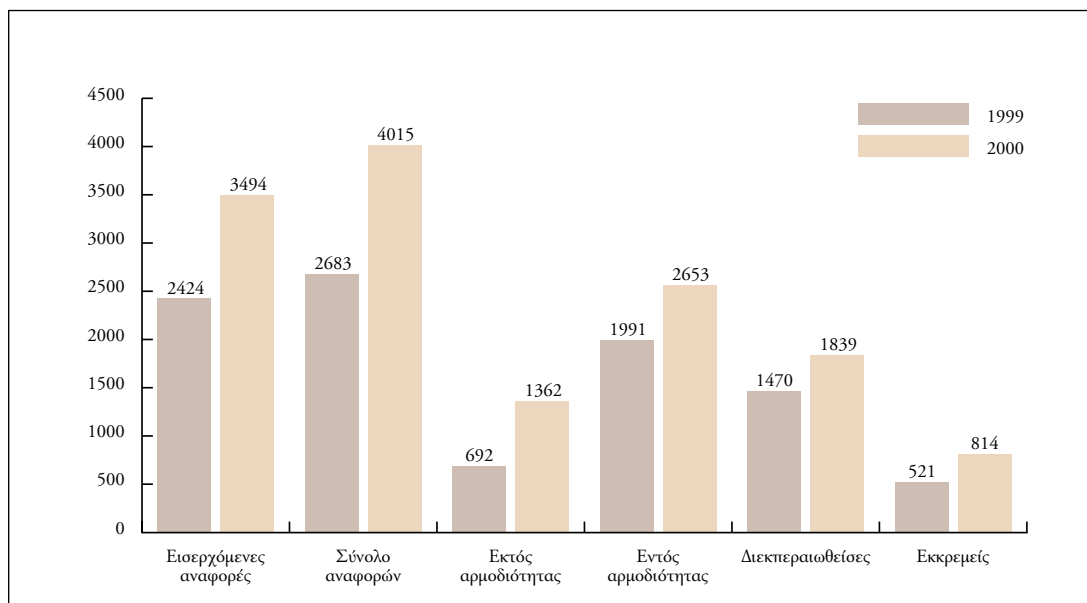
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Ε.4.1

ΡΟΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟ ΕΤΟΣ 2000



ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.2

ΡΟΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 1999 ΚΑΙ 2000



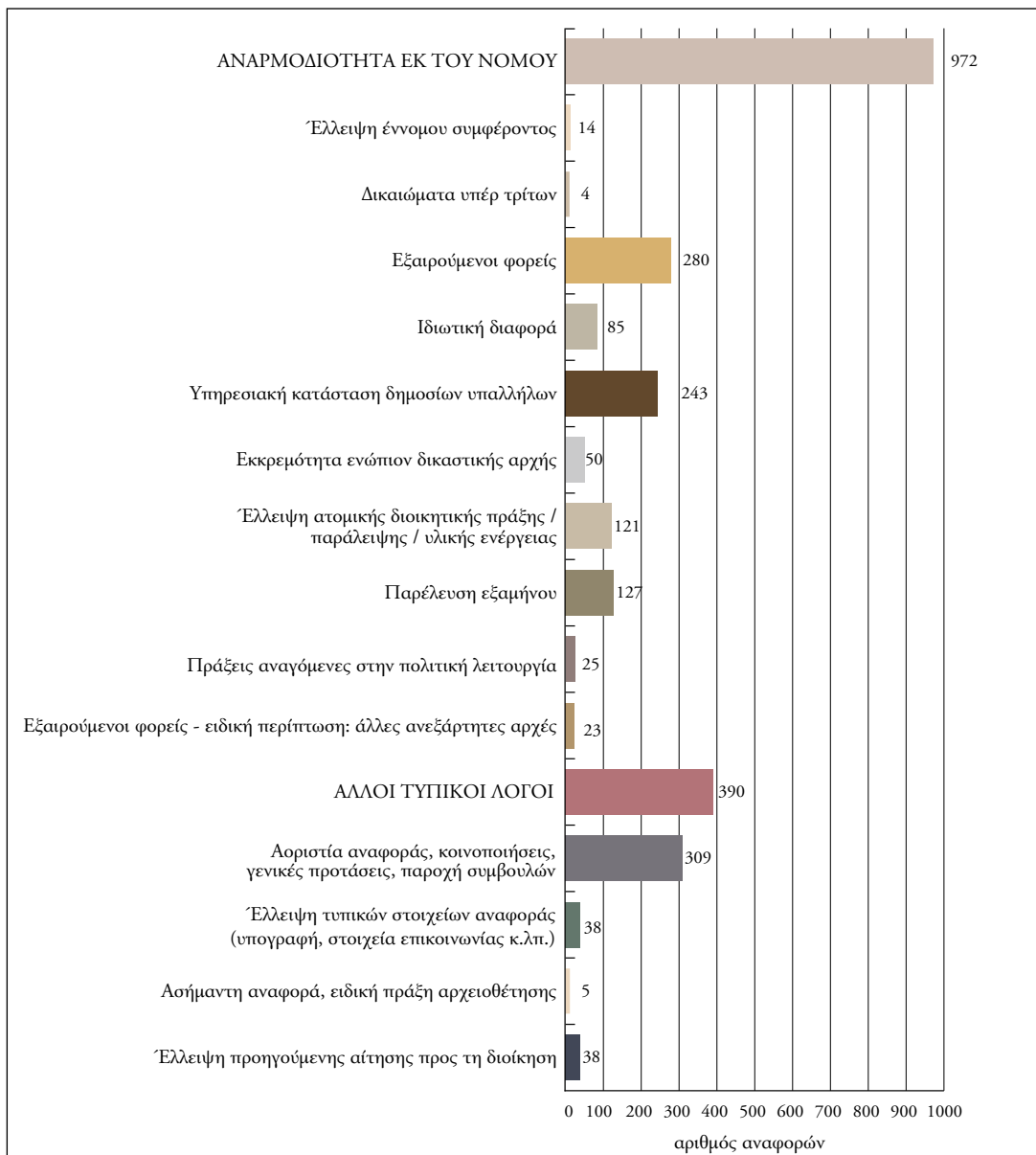
2.2.1 Αναφορές που δεν ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν

Με αφετηρία τον ιδρυτικό νόμο του Συνηγόρου του Πολίτη (άρθρο 3, παράγρ. 1 του Ν. 2477/1997), οι

περιπτώσεις αναρμοδιότητας της αρχής χωρίστηκαν σε δύο βασικές κατηγορίες, τις αναρμοδιότητες εκ του νόμου (71,4%) και τις αναρμοδιότητες για άλλους τυπικούς λόγους (28,6%) (βλ. Γράφημα Ε.4.3).

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.3

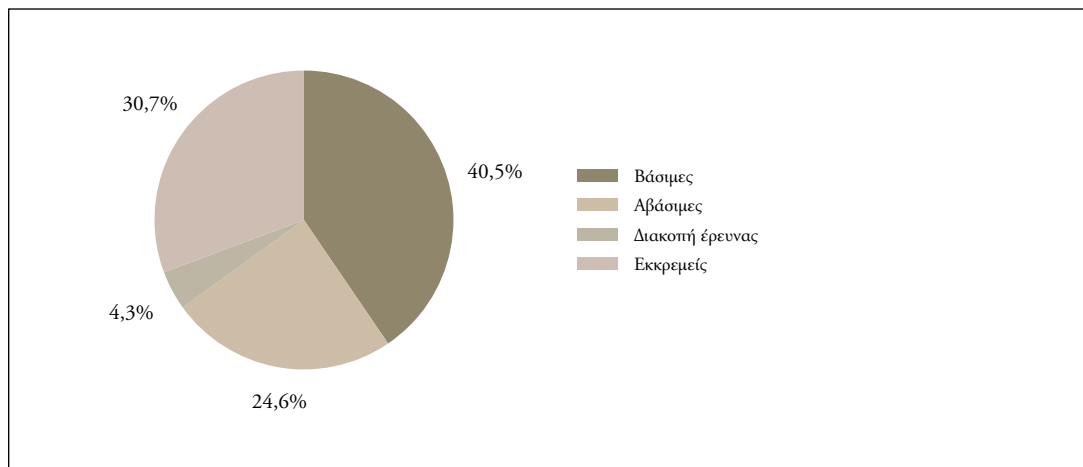
ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΕΚΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ



Συγκεκριμένα, κατά το έτος 2000 δεν ερευνήθηκαν λόγω αναρμοδιότητας 1362 αναφορές. Από αυτές, οι 280 (20,6%) στρέφονταν κατά φορέων του δημοσίου τους οποίους ο Συνήγορος του Πολίτη δεν νομιμοποιείται να ελέγξει, οι 243 (17,8%) αφορούσαν την υπηρεσιακή κατάσταση δημοσίων υπαλλήλων, σε 127 (9,3%) είχαν παρέλθει οι 6 μήνες που καθορίζονται από τον νόμο ως προϋπόθεση για την κατ' ουσίαν εξέτασή τους από την Αρχή, οι 121 (9,2%) δεν αναφέρονταν σε συγκεκριμένη ατομική διοικητική πράξη, παράλειψη ή υλική ενέργεια της διοίκησης, οι 85 (6,2%) αφορούσαν ιδιωτικές διαφορές, οι 50 (3,7%) ήταν υποθέσεις που εκκρεμούσαν ενώπιον δικαστικών αρχών, οι 25 (1,8%)

σχετιζόνταν με πράξεις που ανάγονται στην πολιτική λειτουργία της κυβέρνησης, οι 23 (1,7%) αφορούσαν το έργο άλλων ανεξάρτητων διοικητικών αρχών, σε 14 (1%) δεν υπήρχε έννομο συμφέρον του αναφερόμενου πολίτη και σε 4 (0,3%) είχαν δημιουργηθεί δικαιώματα υπέρ τρίτων. Επίσης, 309 αναφορές (22,7%) αρχειοθετήθηκαν λόγω αοριστίας, διότι είτε περιείχαν γενικές προτάσεις ή κοινοποιήσεις προς την Αρχή είτε διατύπωναν αίτημα για παροχή συμβουλών. Ομοίως τέθηκαν στο αρχείο 38 αναφορές (2,8%), επειδή υποβλήθηκαν χωρίς να έχει προηγηθεί αίτηση του ενδιαφερομένου προς τη διοίκηση, 38 (2,8%) λόγω έλλειψης τυπικών στοιχείων της αναφοράς (π.χ. στοιχεία επικοι-

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.4 ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΕΝΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ



ωνίας του αναφερομένου) και, τέλος, 5 (0,4%) ως ασήμαντες ή με ειδική πράξη αρχειοθέτησης.

2.2.2 Εξέλιξη των εντός αρμοδιότητας αναφορών

Από το σύνολο των 2653 αναφορών που εξετάστηκαν από τον Κύκλο (βλ. Γράφημα Ε.4.4), οι 1074 (40,5%) κρίθηκαν βάσιμες, οι 652 (24,6%) αβάσιμες, οι 814 (30,7%) ήταν υπό διερεύνηση στις 31.12.2000, ενώ σε 113 (4,3%) αναφορές διακόπηκε η έρευνα είτε λόγω ανάκλησης της αναφοράς από τον αιτούντα είτε λόγω επιγενόμενης εκκρεμοδικίας είτε, τέλος, λόγω άρνησης του αναφερομένου να προσκομίσει στοιχεία που του ζητήθηκαν.

Από τις 1074 αναφορές που κρίθηκαν βάσιμες, οι 977 (91%) επιλύθηκαν υπέρ του πολίτη, ενώ σε 97 (9%) η διοίκηση αρνήθηκε να αποδεχθεί τις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη (βλ. Γράφημα Ε.4.5). Η επίλυση υπέρ του πολίτη επιτεύχθηκε διά της πλήρους ή μερικής αποδοχής των αιτημάτων των πολιτών από τη διοίκηση ή διά της χορήγησης πληροφοριών και διευκρινίσεων στους πολίτες, καθώς το κύριο πρόβλημα που προέκυπτε κατά τη διερεύνηση αρκετών αναφορών εντοπιζόταν στην ανεπαρκή παροχή πληροφοριών από τις άμεσα ή έμμεσα εμπλεκόμενες δημόσιες υπηρεσίες.

Από τις 652 αναφορές που χαρακτηρίστηκαν ως αβάσιμες (βλ. Γράφημα Ε.4.6), στις 634 (97,2%) διαπιστώθηκε νομιμότητα των διοικητικών ενεργειών για τους ακόλουθους λόγους:

α) Γιατί η δράση της διοίκησης ήταν απόλυτα σύμφωνη με τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις και το αίτημα του πολίτη κατ' ουσίαν αβάσιμο.

β) Γιατί, αν και το υποβληθέν αίτημα ήταν εύλογο, δεν υπήρχε δυνατότητα ικανοποίησής του, λόγω ύπαρξης νομοθετικού κενού.

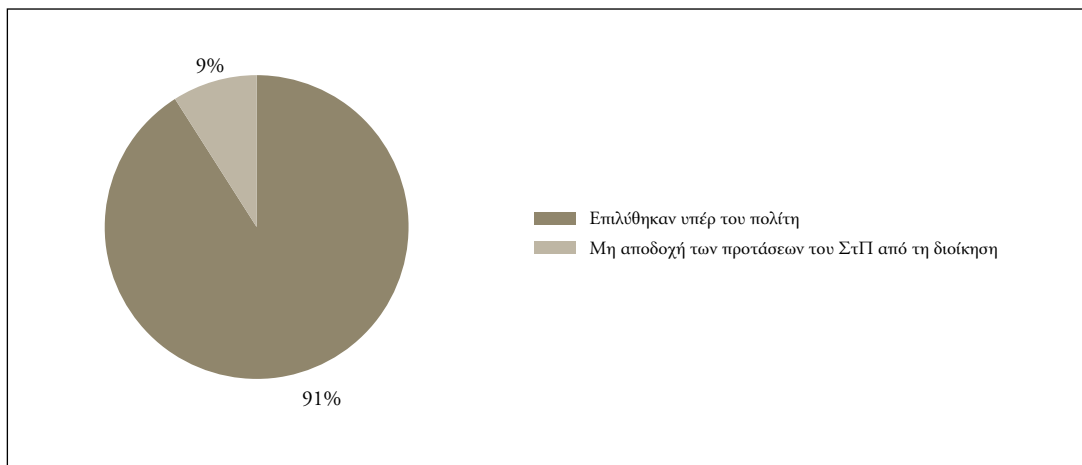
γ) Γιατί η διοίκηση, ασκώντας διακριτική ευχέρεια που της παραχωρήθηκε από τον νόμο, έκρινε ότι δεν συνέτρεχαν οι προϋποθέσεις ικανοποίησης του αιτήματος του πολίτη.

Τέλος, σε 18 περιπτώσεις (2,8%) οι σχετικές αναφορές κρίθηκαν αβάσιμες μετά τη διαπίστωση ότι οι πολίτες είχαν υποβάλει αναληθή στοιχεία ή είχαν σκόπιμα αποκρύψει στοιχεία κρίσιμα για την έκβαση της υπόθεσής τους.

Όσον αφορά τις εκκρεμείς υποθέσεις (βλ. Γράφημα Ε.4.7), στις 31.12.2000 οι 441 (72,9%) βρίσκονταν είτε στο τελικό στάδιο της εξέτασης των στοιχείων που υποβλήθηκαν αρχικά ή συγκεντρώθηκαν μεταγενέστερα είτε στο στάδιο της σύνταξης πορίσματος. Σε 158 (26,1%) υποθέσεις αναμενόταν απάντηση από τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες στις προτάσεις που τους υπέβαλε ο Συνήγορος του Πολίτη ή εφαρμογή των εισηγήσεών του που έχουν ήδη γίνει αποδεκτές. Σε 2 περιπτώσεις (0,3%) αναμενόταν η έκβαση ενδικοφανούς προσφυγής, η εκδίκαση της οποίας αποτελεί προϋπόθεση για να επιληφθεί της υπόθεσης ο Συνήγορος του Πολίτη, και σε 4 αναφορές (0,7%) εκκρεμούσε η προσκόμιση συμπληρωματικών ή νέων στοιχείων από τον ενδιαφερόμενο πολίτη.

2.2.3 Γεωγραφική κατανομή των αναφορών

Η κατανομή των αναφορών του έτους 2000 με βάση τον τόπο διαμονής των πολιτών που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Πολίτη δεν αναδεικνύει σημαντική διαφοροποίηση από τα στοιχεία του έτους 1999. Ειδικότερα, όπως αποτυπώνεται παραστατικά στον Χάρτη Ε.4.1 και στο Γράφημα Ε.4.8, η Περιφέρεια Αττικής συνεχίζει να προηγείται με ποσοστό 53,3%, έναντι 58,7% για το 1999.

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.5**ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

Ακολουθεί σταθερά η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας με 11,9% (10,9% το 1999) και έπονται οι υπόλοιπες Περιφέρειες της χώρας με αντίστοιχα μικρές αυξομειώσεις. Τα προηγούμενα ποσοστά βέβαια δεν αποτυπώνουν αντικειμενικά τα φαινόμενα κακοδιοίκησης και εξηγούνται όχι μόνον από την υπερσυγκέντρωση των υπηρεσιών στην Αττική, αλλά και από την ευκολότερη πρόσβαση των πολιτών που διαμένουν στο λεκανοπέδιο στην Αρχή. Συνολικά, το ποσοστό των αναφορών που προέρχονταν από κατοίκους του εσωτερικού ανήλθε στο 98,4% του συνόλου (98,7% για το 1999), ενώ ελάχιστη αύξηση παρουσίασε το ποσοστό των αναφορών που προέρχονταν από κατοίκους του εξωτερικού, ανεξαρτήτως ιθαγένειας (1,6% σε σχέση με 1,3% το 1999).

2.2.4 Κατανομή των αναφορών ανά φορείς

Η εξέταση ανά φορέα της κατανομής των εντός αρμοδιότητας αναφορών που περιήλθαν στον Κύκλο κατά το έτος 2000 και εξετάστηκαν κατ' ουσίαν επιτρέπει τη συγκρότηση μιας σαφέστερης εικόνας για τα φαινόμενα κακοδιοίκησης που παρατηρούνται στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Όπως προκύπτει από το Γράφημα Ε.4.9, τα υπουργεία καταλαμβάνουν το 42% του συνολικού αριθμού των αναφορών του Κύκλου. Ακολουθούν οι ΟΤΑ με 25%, οι Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας (ΔΕΚΟ) με 17% και τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ), ανεξάρτητα από το υπουργείο που τα εποπτεύει, με 16%.

Από το σύνολο των υποθέσεων που αφορούν υπουργεία (βλ. Γράφημα Ε.4.10), το Υπουργείο Οικονομικών καταλαμβάνει το 55% του συνόλου. Το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί στο 23% του συνόλου της κατανομής που απεικονίζεται στο Γράφη-

μα Ε.4.9. Το υψηλό αυτό ποσοστό δικαιολογείται εν μέρει και από το γεγονός ότι το Υπουργείο Οικονομικών όχι μόνον έχει ευρύ φάσμα αρμοδιοτήτων, αλλά περιλαμβάνει και υπηρεσίες με τις οποίες οι πολίτες έρχονται σε συχνή επαφή.

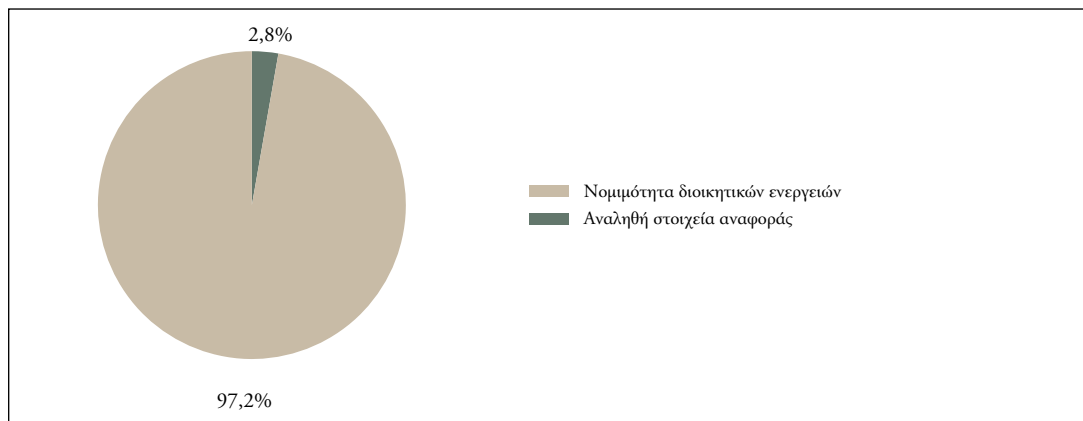
2.3 ΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ

Το έτος 2000 η δράση του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη κινήθηκε, όπως και στο παρελθόν, σε δύο επίπεδα, ένα μικροσκοπικό και ένα μακροσκοπικό. Με αφετηρία τις αναφορές επιχειρήθηκε αφενός η αντιμετώπιση των περιπτώσεων κακοδιοίκησης σε ατομικό επίπεδο και αφετέρου η διερεύνηση των μηχανισμών διαλόγου και επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες, τόσο για τα θέματα ατομικών υποθέσεων όσο και για θέματα γενικότερου ενδιαφέροντος.

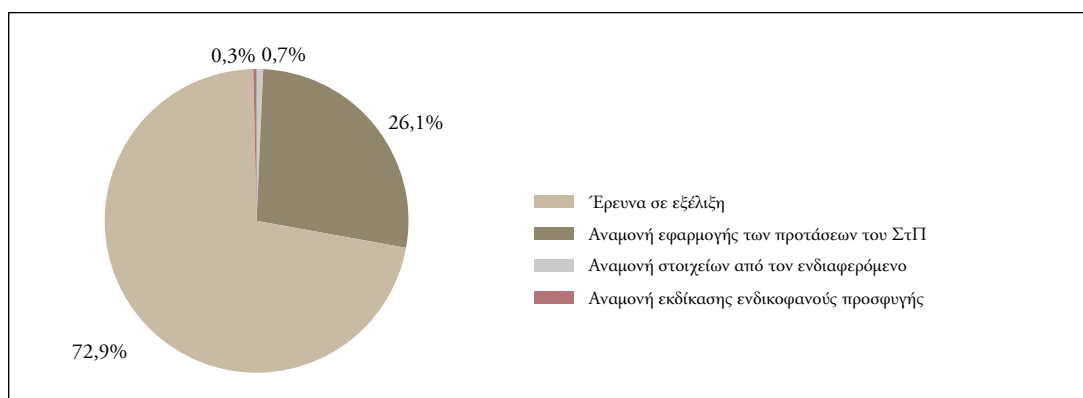
2.3.1 Σχέσεις του Κύκλου με τους αναφερόμενους πολίτες

Κατά το έτος 2000, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη δέχθηκε 44,1% περισσότερες αναφορές σε σχέση με το έτος 1999. Το γεγονός αυτό μπορεί να αποδοθεί στην αυξημένη ενημέρωση του μέσου πολίτη για την ύπαρξη και τη λειτουργία της Αρχής. Ταυτόχρονα όμως, η αύξηση αυτή μπορεί να κατανοηθεί ως ένδειξη αναγνώρισης της αποτελεσματικότητας του θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη αλλά και ως εκδήλωση της διαφαινόμενης αυξημένης απαίτησης των πολιτών για ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχει η δημόσια διοίκηση, καθώς και για περαιτέρω εξορθολογισμό των διαδικασιών της. Στο συμπέρασμα αυτό κατα-

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.6
ΑΒΑΣΙΜΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ



ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.7
ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ



τείουν διαπιστώσεις βασισμένες σε περιπτώσεις όπου η αρνητική στάση της διοίκησης στο αίτημα του πολίτη είναι γνωστή και δεδομένη, οι πολίτες ενημερώνονται γι' αυτό πριν από την κατάθεση σχετικής αναφοράς και, παρά ταύτα, επιλέγουν να υποβάλουν αναφορά προς την Αρχή, με το σκεπτικό ότι με τον τρόπο αυτόν συμβάλλουν στη γενική αντιμετώπιση του προβλήματος και στη δυνητική διευθέτησή του διά της νομοθετικής ή άλλης οδού. Προσεγγίσεις αυτού του τύπου ενισχύουν αποφασιστικά τη μακροσκοπική θεώρηση και την αντιμετώπιση των γενικότερων θεμάτων που χειρίζεται ο Κύκλος.

Η επεξεργασία από τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη ομαδικών αναφορών αλλά και αναφορών που υποβάλλονται από πληρεξούσιους δικηγόρους αποτελεί φαινόμενο που παρουσιάστηκε ήδη από το 1999, πλην όμως σημείωσε ιδιαίτερη αύξηση κατά το 2000, με αποτέλεσμα να καθιστά πλέον δυνατή τη συναγωγή γενικότερων συμπερασμάτων. Η ευρύτερη σημασία των ομαδικών αναφορών έγκειται στο γεγονός ότι, με αυτόν τον τρόπο

προσφυγής προς την Αρχή, αναδεικνύονται ζητήματα που αφορούν επαγγελματικές ή άλλες ομάδες. Εξαιρουμένων των περιπτώσεων που δυνητικά αφορούν θέματα άσκησης πολιτικής, τις οποίες ο Συνήγορος του Πολίτη αντιμετωπίζει με ιδιαίτερη προσοχή, ο γενικότερος χαρακτήρας των προβλημάτων αυτών παρέχει την ευκαιρία για ευρύτερες παρεμβάσεις και πολυεπίπεδη διαμεσολάβηση.

Η συνεργασία του Συνηγόρου του Πολίτη με πληρεξούσιους δικηγόρους συναρτάται άμεσα και προϋποθέτει τη σύμφωνη γνώμη του εμπλεκόμενου πολίτη, η οποία διακρίβωνεται με απευθείας επικοινωνία. Σε κάθε περίπτωση ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για τη δυνατότητά του να προσφύγει ο ίδιος στην Αρχή χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση, καθώς και για το γεγονός ότι η σύνταξη της αναφοράς, για την οποία ούτως ή άλλως μπορεί να τον συνδράμει το επιστημονικό προσωπικό του Συνηγόρου του Πολίτη, δεν απαιτεί νομικές ή άλλες τεχνικές γνώσεις. Η έκβαση της υπόθεσης ανακοινώνεται απευθείας στον πολίτη.

Η ταχύτητα με την οποία διεκπεραιώνονται

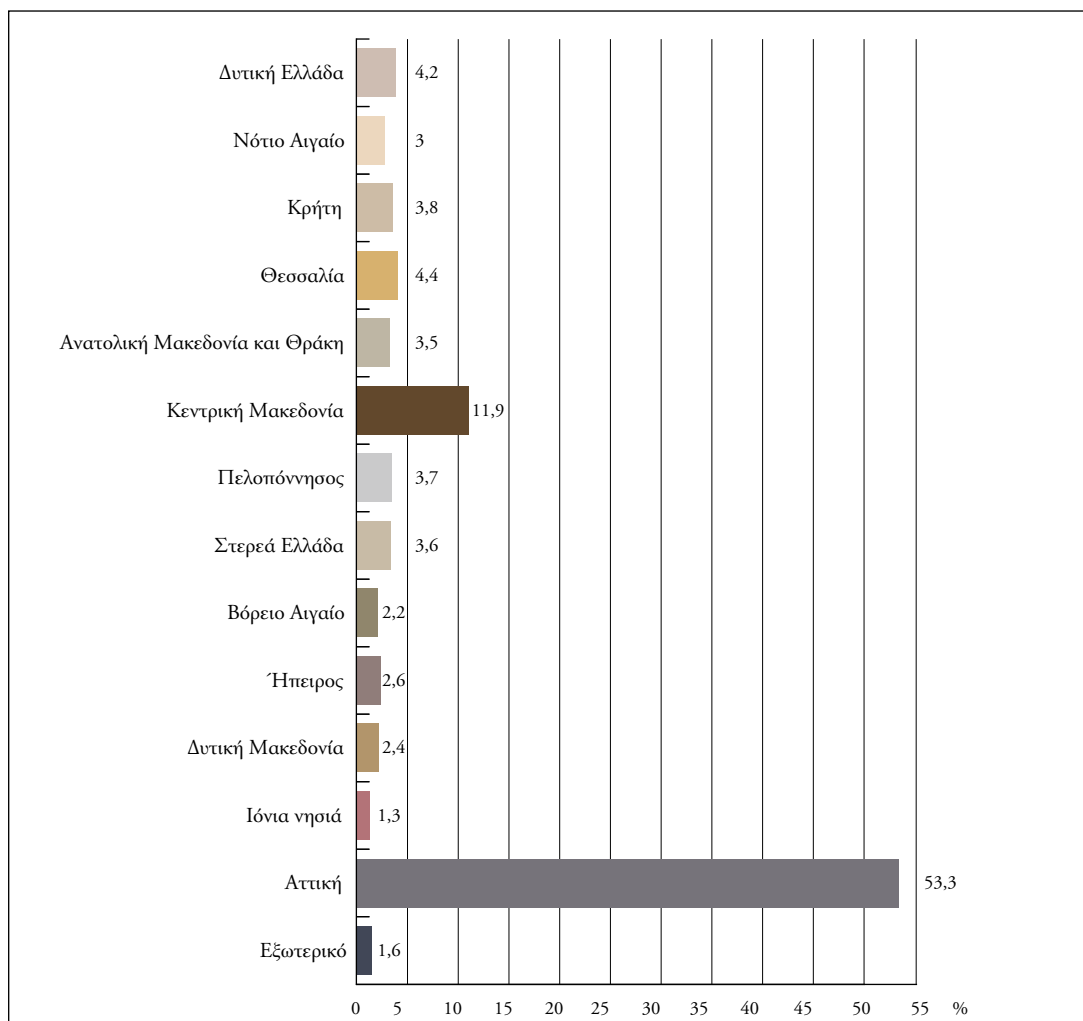
ΧΑΡΤΗΣ Ε.4.1**ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ**

υποθέσεις συναρτάται άμεσα όχι μόνο με τον όγκο των αναφορών που περιέρχονται στον Κύκλο αλλά, κατά μείζονα λόγο, με τους ρυθμούς ανταπόκρισης και την ποιότητα της συνεργασίας που επιδεικνύουν οι εμπλεκόμενες υπηρεσίες. Για τον λόγο αυτόν, οι πολίτες ενημερώνονται για τους διαθέσιμους τρόπους αντιμετώπισης του θέματός τους, προκειμένου, με βάση συγκεκριμένες εναλλακτικές επιλογές και με δεδομένο ότι η αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη δεν αναστέλλει τις προθεσμίες για την άσκηση προσφυγών ή άλλων ένδικων μέσων, να αξιολογήσουν εκείνοι τον προσφορότερο τρόπο προσέγγισης του θέματος.

Στους πολίτες τονίζεται πάντοτε ότι ο χειρισμός των αναφορών γίνεται με απόλυτη σειρά προτεραιότητας, ότι ο Συνήγορος του Πολίτη διαμεσολαβεί και δεν ελέγχει κατασταλτικά τις υπηρεσίες και ότι η διαμεσολάβηση αυτή είναι περισσότερο αποτελεσματική, αν ο πολίτης προσφύγει εγκαίρως στην Αρχή και παρέχει έτσι τον χρόνο στους χειριστές να μελετήσουν την υπόθεση και να ενεργήσουν στο θεσμικό πλαίσιο που τους επιτρέπεται. Μολονότι είναι αυτονόητο, διευκρινίζεται επίσης ότι ο Συνήγορος του Πολίτη επεμβαίνει μόνον εάν η σχετική έρευνα τεκμηριώσει την ύπαρξη κακοδιοίκησης.

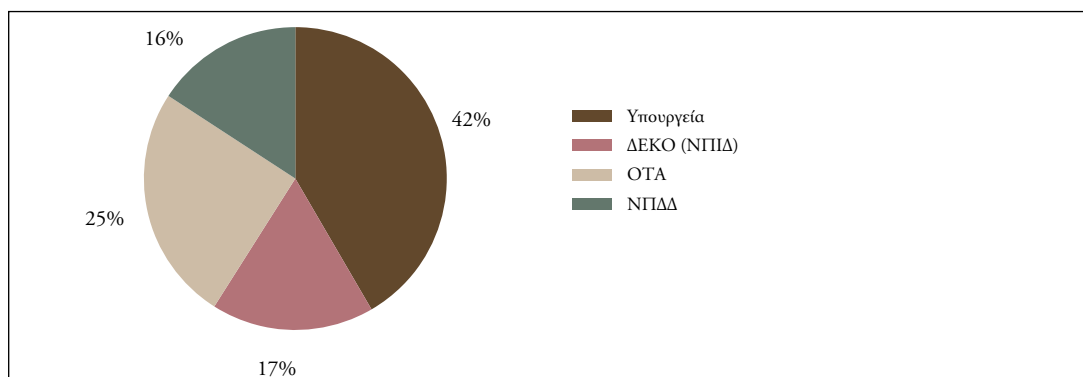
ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.8

ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ



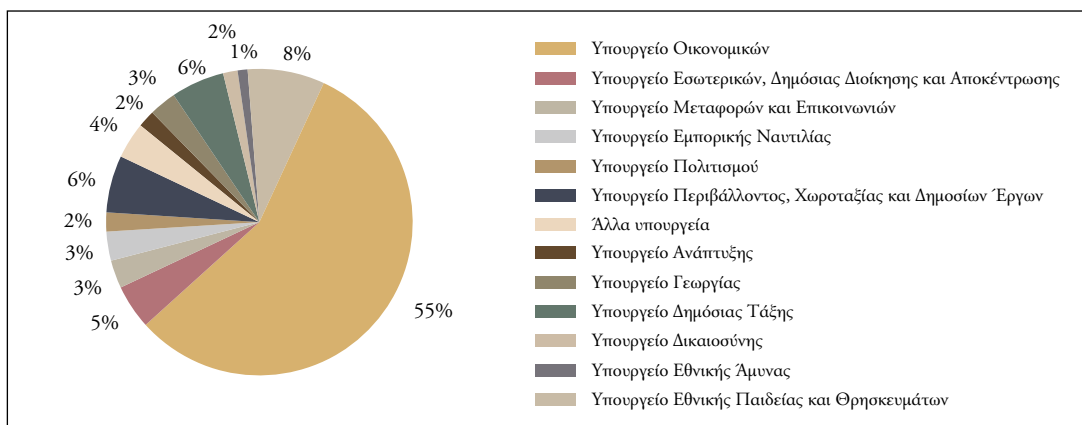
ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.9

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΦΟΡΕΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΑΝΑ ΟΜΑΔΕΣ



Η πρακτική των πολιτών να κοινοποιούν στον Συνήγορο του Πολίτη έγγραφα με αποδέκτες άλλες δημόσιες υπηρεσίες υποδηλώνουν τη θετική άποψη των πολιτών για τον θεσμικό ρόλο της Αρχής.

Οι ενδείξεις που υπάρχουν από τις απαντήσεις των υπηρεσιών, οι οποίες στη συνέχεια κοινοποιούνται στον Συνήγορο του Πολίτη, επιτρέπουν το συμπέρασμα ότι η κοινοποίηση στην Αρχή ενι-

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.10**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ**

σχέι την πεποίθηση των πολιτών ότι η διοίκηση θα ασχοληθεί με το θέμα τους ουσιαστικότερα. Οι αόριστες αναφορές αποτελούν, τέλος, έναν άλλο παράγοντα που λειτουργεί ανασταλτικά για την εξυπηρέτηση του πολίτη, αφού υπάρχουν πολίτες που αντιμετωπίζουν δυσκολία στη σαφή διατύπωση των αιτημάτων τους, γεγονός που δυσχεραίνει τον ικανοποιητικό χειρισμό της υπόθεσής τους.

Η καθημερινή επαφή με τους πολίτες και η εμπειρία από την τριβή με τις δημόσιες υπηρεσίες βοήθησαν στην έμπρακτη διαμόρφωση ενός διαπαιδαγωγικού ρόλου του Συνηγόρου του Πολίτη. Προκατειλημμένοι από το δεδομένο κλίμα δυσπιστίας, οι πολίτες ενεργούν ενίοτε στην επαφή τους με τη διοίκηση κατά τρόπο που κάθε άλλο παρά συμβάλλει στη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους. Το μεγάλο ζήτημα της αμοιβαίας δυσπιστίας δεν είναι δυνατόν να αναλυθεί στο σημείο αυτό. Γίνεται όμως προσπάθεια από το επιστημονικό προσωπικό του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη να εξηγείται στους πολίτες με κάθε ευκαιρία ότι πρέπει να συνυπολογίζουν τις δύσκολες συνθήκες κάτω από τις οποίες συνήθως εργάζονται οι υπάλληλοι, να διατηρούν την ψυχραιμία τους και να διατυπώνουν το αίτημά τους εύληπτα και με ακρίβεια για να αποφεύγονται οι εντάσεις.

Η σωστή και έγκαιρη ενημέρωση, τέλος, των πολιτών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους είναι ένα θέμα που, κατά την πάγια θέση του Συνηγόρου του Πολίτη, εμπίπτει στην αρμοδιότητα της διοίκησης. Σπάνιες, όχι όμως ανύπαρκτες, είναι οι περιπτώσεις όπου ο πολίτης αδιαφορεί ο ίδιος για τις υποθέσεις του, παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με αυτές και υφίσταται στη συνέχεια τις δυσμενείς συνέπειες της αδιαφορίας του.

Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, με βάση την εμπειρία από την επικοινωνία του με τους πολίτες είτε μέσω των αναφορών είτε από την προ-

σωπική επαφή, κατέληξε σε ορισμένες βασικές διαπιστώσεις που ορίζουν και συνιστούν κώδικες επικοινωνίας με τους πολίτες. Ειδικότερα:

α) Ακόμη και όταν οι πολίτες δεν «έχουν δίκιο», η διοίκηση, λόγω της επικοινωνιακά μη ορθής συμπεριφοράς της, τους κάνει να αισθάνονται αδικούμενοι και πραγματικά είναι, αφού θίγεται το δικαίωμά τους στην πληροφόρηση.

β) Απαιτείται τήρηση αυστηρής ισορροπίας από τη μεριά του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής κατά τον χειρισμό των υποθέσεων, ώστε να μη δίδονται ελπίδες δικαίωσης που δεν μπορούν να τηρηθούν.

γ) Η σαφής και απλή εξήγηση για τα όρια των ενεργειών της Αρχής, αν και συχνά προκαλεί τριβές και αμφοβητήσεις, επιβάλλεται για την αποτελεσματική άσκηση του έργου της.

δ) Η διαπροσωπική σχέση του χειριστή της υπόθεσης με τον πολίτη βοηθάει στην ορθή διερεύνηση της υπόθεσης και συμβάλλει γενικότερα στην εμπέδωση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την Αρχή και στον σχηματισμό της εικόνας μιας άλλης, διαφορετικής υπηρεσίας που ξέρει να ακούει και να υπολογίζει τους πολίτες.

2.3.2 Σχέσεις του Κύκλου με τις δημόσιες υπηρεσίες

Η αποτελεσματικότητα του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη συναρτάται άμεσα με τις σχέσεις που κατορθώνει να διαμορφώσει με τις δημόσιες υπηρεσίες κατά τον χειρισμό των υποθέσεων. Αποφασιστική παράμετρο στο θέμα αυτό αποτελεί και η οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης και επικοινωνίας με τους υπαλλήλους και τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης. Οι στόχοι αυτοί επιτυγχάνονται, εν πολλοίς, μέσα από την καθημερινή επαφή και την προσωπική εξοικείωση υπαλλήλων και στελε-

χών της διοίκησης με τη φύση, τους στόχους και τον τρόπο λειτουργίας του θεσμού. Στο πλαίσιο αυτής της συνεχούς επικοινωνίας αναδεικνύεται και ο διαμεσολαβητικός χαρακτήρας της Αρχής, καθώς και ο ρόλος της ως θεσμού που, μέσα από την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, αποσκοπεί στην ποιοτική βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει η διοίκηση στους πολίτες.

Παρά ταύτα, ο βαθμός αποδοχής του Συνήγορου του Πολίτη από τη διοίκηση διαφέρει από υπηρεσία σε υπηρεσία. Δεν είναι λίγοι εκείνοι που εκφράζουν αμφιβολίες, δυσπιστία ή ακόμη και δυσφορία για το έργο της Αρχής, αρνούμενοι να συνεργαστούν μαζί της, κατά παράβαση των υποχρεώσεών τους που περιέχουν οι σχετικές διατάξεις του Ν. 2477/1997.

Όμως, στην πλειονότητά τους, τόσο οι υπάλληλοι όσο και τα στελέχη της διοίκησης συνεργάζονται αρμονικά και συστηματικά με τον Κύκλο και διευκολύνουν τους χειριστές των υποθέσεων στην αναζήτηση λύσεων και απεγκλωβισμού τους από γραφειοκρατικές διαδικασίες. Συχνές και αποδοτικές είναι οι επαφές των επιστημόνων του Κύκλου με αρμόδια στελέχη του ΟΤΕ, της ΕΥΔΑΠ, του ΔΙΚΑΤΣΑ, του Δήμου Αθηναίων κ.ά. Εξαιτίας του μεγάλου αριθμού των σχετικών αναφορών, ιδιαίτερη σημασία αποδίδεται στις σχέσεις του Κύκλου με το Υπουργείο Οικονομικών, όπου μάλιστα, με πρωτοβουλία του Υφυπουργού Οικονομικών, ανώτατο στέλεχος του υπουργείου ορίστηκε ως αρμόδιο να διευκολύνει την επικοινωνία και τη συνεργασία με την Αρχή.

Στις περισσότερες περιπτώσεις η συνεργασία του αρμόδιου υπαλλήλου και του προϊσταμένου της υπηρεσίας αρκεί για την αντιμετώπιση των προβλημάτων των πολιτών. Αντίθετα, σε άλλες περιπτώσεις, η επίλυση κάποιων ζητημάτων καθιστά αναγκαία την εξάντληση της κλίμακας της ιεραρχίας. Η τακτική αυτή ακολουθείται συνήθως από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών, όπου για κάθε υπόθεση που εγείρει ο Συνήγορος του Πολίτη, ζητείται, εκτός από τη γνώμη της οικείας ΔΟΥ, και πορισματική έκθεση της αρμόδιας Οικονομικής Επιθεώρησης, η οποία συνήθως επικυρώνει τις απόψεις της ΔΟΥ.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας για τη συστηματική ενημέρωση υψηλόβαθμων στελεχών της διοίκησης, καθώς και της προϊστάμενης πολιτικής ηγεσίας για τους στόχους και τον τρόπο λειτουργίας της, η Αρχή διοργάνωσε, σε συνεννόηση με τον αρμόδιο Υφυπουργό Οικονομικών και σε συνεργασία με τη Σχολή Επιμόρφωσης Υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομικών, πιλοτική διημερίδα στο Ηράκλειο Κρήτης τον Νοέμβριο του 2000, με αντικείμενο:

α) την πληροφόρηση των στελεχών του Υπουργείου Οικονομικών για τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο Κύκλος κατά τη διερεύνηση υποθέσεων που αφορούν φορολογικά θέματα και την εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας, και

β) την ενημέρωση του επιστημονικού προσωπικού του Κύκλου για τις πρωτοβουλίες του Υπουργείου Οικονομικών (στρατηγικός σχεδιασμός, διοικητικές ρυθμίσεις, τεχνολογική υποδομή κ.λπ.) που έχουν στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αποτελέσματα της διημερίδας κρίθηκαν ικανοποιητικά και από τις δυο πλευρές. Κατόπιν τούτου, αποφασίστηκε η επανάληψη του εγχειρήματος με τη διοργάνωση ανάλογων διημερίδων στην Αθήνα και την Αλεξανδρούπολη μέσα στο 2001.

2.3.3 Εσωτερική λειτουργία του Κύκλου

Κατά τη διάρκεια του έτους 2000, το επιστημονικό προσωπικό του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη μειώθηκε κατά 25%. Η μείωση του προσωπικού συνέπεσε με τη σημαντική αύξηση του αριθμού των εισερχόμενων αναφορών. Προκειμένου να αντιμετωπιστεί όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά η επαπειλούμενη συμφόρηση του Κύκλου, παρέστη επιτακτική η ανάγκη να υπάρξει ουσιαστική θεματική εξειδίκευση του επιστημονικού προσωπικού σε συγκεκριμένους τομείς που κρίθηκαν ως πρώτης προτεραιότητας. Για τον σκοπό αυτόν αξιοποιήθηκε στο έπακρο η σώρευση σημαντικής εμπειρίας και γνώσεων τεχνικής φύσης από πλευράς επιστημόνων, παρά το σχετικά βραχύβιο της λειτουργίας της Αρχής. Η τάση αυτή ειδίκευσης δεν μπορεί να γενικευθεί, δεδομένου του εύρους των φορέων του δημοσίου που εμπίπτουν στη θεματική αρμοδιότητα του συγκεκριμένου Κύκλου.

Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, θέτοντας ως πρωταρχικό στόχο τη διατήρηση της ποιότητας των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, καθώς και την εξαντλητική και σε βάθος διερεύνηση των αιτημάτων του, αναζήτησε μεθόδους αποτελεσματικότερης οργάνωσης και χειρισμού. Ως εκ τούτου, προχώρησε αρχικά σε μερική επιλεκτική κατανομή των εισερχόμενων αναφορών και, στη συνέχεια, στη δημιουργία άτυπων ομάδων εργασίας με κριτήρια τόσο τον συνολικό αριθμό των αναφορών που συγκέντρωνε καθένας από τους ελεγχόμενους από τον Κύκλο φορείς όσο και το γνωστικό αντικείμενο και τα ενδιαφέροντα των ίδιων των επιστημόνων. Ταυτόχρονα, με την καθιέρωση εβδομαδιαίων και έκτακτων συναντήσεων του προσωπικού του Κύκλου, επιδιώχθηκε η αποφυγή δημιουργίας στεγανών και η διατήρηση από τους επιστήμονες της συνολικής εποπτείας των θεματικών αντικειμένων.

Αυτή η προσπάθεια συγκερασμού της εξειδίκευσης με τη διατήρηση, παράλληλα, της γενικής εποπτείας κρίνεται επιτυχημένη, όπως αποδεικνύεται και από την αποτελεσματικότητα του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη στη διαχείριση των αναφορών οι οποίες εμπίπτουν στην αρμοδιότητά του.

3. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ

3.1 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

Από την έναρξη της λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, το Υπουργείο Οικονομικών επέδειξε ιδιαίτερα θετική διάθεση για συνεργασία με την Αρχή, αναγνωρίζοντας, κυρίως λόγω της καθημερινής συναλλαγής με τους πολίτες, τα προβλήματα που παρουσιάζονται σε υπηρεσίες του. Κατά το έτος 2000 το 57% των αναφορών που επεξεργάστηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη αφορούσαν τις υπηρεσίες του εν λόγω υπουργείου. Όπως και στο παρελθόν, το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών που εμπλέκουν υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών αφορά τις ΔΟΥ (83%). Οι υπόλοιπες αναφορές κατανέμονται ανάμεσα στα τελωνεία (3%), το ΓΛΚ (2%), το ΚΕΠΥΟ (2%) και τις κεντρικές υπηρεσίες του υπουργείου (10%).

Η εισπρακτική κυρίως φύση των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών και η καθημερινή επαφή τους με μεγάλο αριθμό πολιτών παράγουν κακοδιοίκηση στο επίπεδο κυρίως της επικοινωνίας και της πληροφόρησης. Προς την κατεύθυνση θεραπείας των προβλημάτων το υπουργείο έχει αναλάβει σχετικές πρωτοβουλίες, τις οποίες ενισχύει ο Συνήγορος του Πολίτη, εντοπίζοντας προβλήματα και προτείνοντας λύσεις για επεξεργασία.

Σε αυτό το πλαίσιο, όπως προκύπτει από το Γράφημα Ε.4.12, η προέχουσα μορφή κακοδιοίκησης στο Υπουργείο Οικονομικών (ποσοστό 22,8% επί του συνόλου) εμπίπτει στην κατηγορία των «λειτουργικών και οργανωτικών προβλημάτων» των εμπλεκόμενων υπηρεσιών. Από την επεξεργασία αυτών των αναφορών προκύπτουν τα βασικότερα λειτουργικά και οργανωτικά προβλήματα των ΔΟΥ, που αφορούν:

- α) καθυστερήσεις στην ενημέρωση των φακέλων, στον έλεγχο των δηλώσεων κάθε τύπου (φόρου εισοδήματος, κληρονομιάς κ.λπ.) και στην αποστολή των εκκαθαριστικών σημειωμάτων,
- β) τη διαφοροποίηση στο ωράριο λειτουργίας και υποδοχής κοινού, και γενικότερα
- γ) τον ελλιπή συντονισμό μεταξύ των συναρμόδιων υπηρεσιών.

Τα θέματα της πληροφόρησης αντιμετωπίζονται ήδη από το Υπουργείο Οικονομικών με την έκ-

δοση φυλλαδίων και τη χρήση της τεχνολογίας (διάδίκτυο, ανοιχτή τηλεφωνική γραμμή πληροφόρησης, γραφείο παραπόνων κ.λπ.). Παρά τις προσπάθειες αυτές, η έλλειψη πληροφόρησης ως μορφή κακοδιοίκησης καλύπτει το 14,2% των σχετικών αναφορών. Αυτό μπορεί να αποδοθεί στην ιδιαίτερη πολυπλοκότητα του αντικειμένου των φορολογικών ρυθμίσεων, σε συνδυασμό με την έλλειψη εξοικείωσης πολλών πολιτών με οικονομικά και λογιστικά μεγέθη. Γεγονός πάντως παραμένει ότι, ακόμη και αν απευθυνθεί στους αρμόδιους υπαλλήλους, ο πολίτης συχνά δεν καταφέρνει να πληροφορηθεί για τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά του, με αποτέλεσμα και ο ίδιος να ταλαιπωρείται και η διεκπεραίωση της υπόθεσής του να χρονίζει.

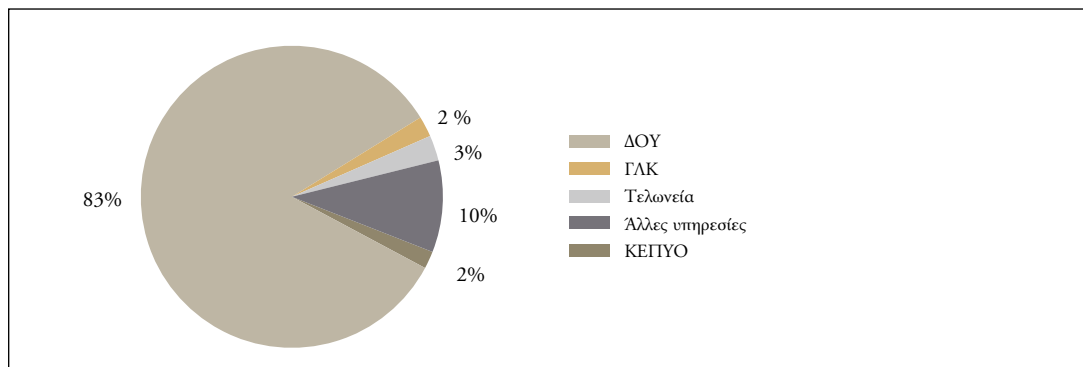
Μια άλλη ομάδα αναφορών αναδεικνύει παραβάσεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, όπως είναι η μη τήρηση των προθεσμιών για την έκδοση διοικητικής πράξης ή την εκτέλεση υλικής ενέργειας (12,7%), η καθυστέρηση απάντησης ή και η μη απάντηση σε αίτημα του πολίτη (10,7%) και η μη εφαρμογή της αρχής της διαφάνειας (0,6%). Η κακή συμπεριφορά του αρμόδιου υπαλλήλου αναφέρεται, ως το μοναδικό πρόβλημα του πολίτη, σε μικρό ποσοστό των αναφορών (1,7%).

Από ποιοτικής πλευράς, ιδιαίτερα σημαντική κατηγορία κακοδιοίκησης συνιστούν οι περιπτώσεις που αφορούν ουσιαστικά προβλήματα εφαρμογής του φορολογικού νόμου, τα οποία συνήθως εμφανίζονται με τη μορφή της μη εφαρμογής της αρχής της αναλογικότητας (10,7%) και της παράλειψης οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας (9,8%). Τα σημεία αυτά εντόπισε ο Συνήγορος του Πολίτη ήδη από τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του, τονίζοντας τόσο στις ετήσιες εκθέσεις του όσο και στα επιμέρους πορίσματα ότι η εφαρμογή της φορολογικής νομοθεσίας κατά παράβαση αυτών των αρχών, καθώς και γενικότερα της αρχής της νομιμότητας συνεχίζει να αποτελεί την κύρια αιτία δυσάρεσκείας των φορολογουμένων.

Οι συγκεκριμένες υποθέσεις που παρουσιάζονται στη συνέχεια αναδεικνύουν ζητήματα που προέκυψαν από τις αναφορές των πολιτών που δέχθηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη. Αφορούν κυρίως προβλήματα ερμηνείας του φορολογικού νόμου, αλλά και την εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας στις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών.

3.1.1 Φορολογικό απόρρητο

Το φορολογικό απόρρητο ορίζεται στο άρθρο 85 του Ν. 2238/1994, όπου είναι σαφής η πρόθεση του νομοθέτη να προστατεύσει την ιδιωτική σφαι-

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.11**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

ρα του πολίτη από επεμβάσεις στην προσωπική του ζωή. Παρά το γεγονός ότι οι παραπάνω διατάξεις είναι σαφείς, διαπιστώθηκε ότι ορισμένες υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών με δυσκολία τις εφαρμόζουν, καταλήγοντας σε αποτελέσματα που δεν ανταποκρίνονται ούτε στο γράμμα ούτε στον σκοπό του νόμου.

3.1.1.1 Φορολογικό απόρρητο μεταξύ συζύγων

Η δυνατότητα που παρέχεται από τον νόμο (και που αποτελεί τη συνήθη πρακτική), να υποβάλλουν οι σύζυγοι κοινή φορολογική δήλωση, προϋποθέτει λογικά ότι το φορολογικό απόρρητο δεν ισχύει ανάμεσά τους. Οι σύζυγοι δηλώνουν παράλληλα τα εισοδήματά τους και συνυπογράφουν την κοινή δήλωση, επομένως, είναι παράλογο να θεωρούνται τα φορολογικά στοιχεία του ενός άγνωστα ή απόρρητα για τον άλλο. Η αντίθετη άποψη προβληματίζει ιδιαίτερα, όταν επιπροσθέτως συνδυάζεται και με παραβίαση της αρχής της ισότητας των δύο φύλων, όπως στην περίπτωση (υπόθεση 4875/2000) όπου σύζυγος απευθύνθηκε στη ΔΟΥ Ψυχικού και ζήτησε να λάβει αντίγραφο του κοινού με τον σύζυγό της εκκαθαριστικού σημειώματος. Η ΔΟΥ Ψυχικού αρνήθηκε τη χορήγηση του αντιγράφου με την αιτιολογία ότι είναι στοιχείο που εμπίπτει στο φορολογικό απόρρητο. Παράλληλα όμως δέχθηκε ότι εάν ζητούσε το αντίγραφο ο σύζυγος θα του χορηγούνταν.

Αλλά και για θέματα ουσιαστικής φορολόγησης, η σύζυγος δεν φαίνεται να αντιμετωπίζεται από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών ως «φορολογούμενος». Αυτό γίνεται φανερό από την ακόλουθη περίπτωση (υπόθεση 3257/2000): Σύζυγος κατέθεσε αιτήσεις στη ΔΟΥ Πρέβεζας, ζητώντας να ενημερωθεί για τον τρόπο υπολογισμού του φόρου εισοδήματος και την παρακράτηση του ποσού επιστροφής από δικό της εισόδημα.

Επικαλούμενη φορολογικό απόρρητο, η ΔΟΥ Πρέβεζας αρνήθηκε τη χορήγηση οποιουδήποτε στοιχείου και πληροφορίας σχετικά με την κοινή φορολογική δήλωση. Το θέμα απασχόλησε στη συνέχεια την Οικονομική Επιθεώρηση Ηπείρου και, τελικά, η ΔΟΥ Πρέβεζας, ύστερα από την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, έδωσε στην ενδιαφερόμενη τα στοιχεία που ζητούσε.

3.1.1.2 Φορολογικό απόρρητο έναντι του ίδιου του φορολογουμένου

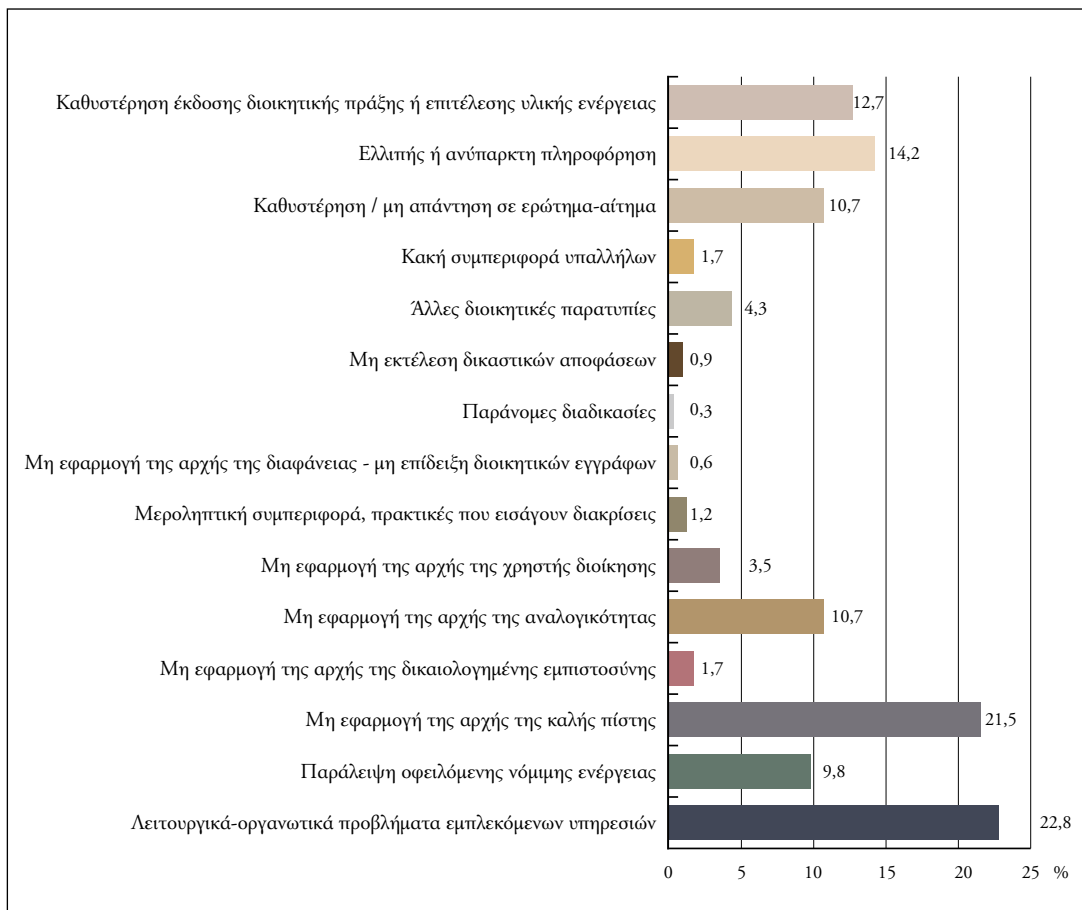
Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η παρακάτω περίπτωση, κυρίως γιατί η ερμηνεία που δόθηκε από την αρμόδια ΔΟΥ έρχεται σε αντίθεση με την ίδια την έννοια του απορρήτου. Φορολογούμενος ζήτησε από τη ΔΟΥ Νέας Σμύρνης να του χορηγήσει αντίγραφα των ατομικών του δελτίων χρεών και της απόφασης συμψηφισμού χρέους του, προκειμένου να ελέγξει τη νομιμότητα της συνέχισης της παρακράτησης χρέους του από τη σύνταξή του και το ύψος των συνολικών προσαυξήσεων που είχαν επιβληθεί στην αρχική οφειλή (υπόθεση 11508/2000). Η ΔΟΥ Νέας Σμύρνης αρχικά αρνήθηκε τη χορήγηση των στοιχείων αυτών, επικαλούμενη το φορολογικό απόρρητο. Στην επικοινωνία του με τη ΔΟΥ ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε το αυτονόητο, δηλαδή ότι η έννοια του απορρήτου προϋποθέτει γνωστοποίηση στοιχείων σε τρίτο πρόσωπο, και ζήτησε την άμεση χορήγηση στον πολίτη των προσωπικών του στοιχείων, αίτημα που έγινε δεκτό από την αρμόδια υπηρεσία.

3.1.2 Η συστατική ερμηνεία των φορολογικών διατάξεων και η εφαρμογή των γενικών αρχών του δικαίου

Η ορθή ερμηνεία του φορολογικού νόμου αποτέλεσε ένα από τα σημεία αιχμής του Συνηγόρου του Πολίτη

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.12

ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



τη στις επαφές του με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών. Από την έρευνα των μεμονωμένων υποθέσεων διαφαίνεται ότι η εφαρμογή των γενικών αρχών του δικαίου κατά την ερμηνεία των διατάξεων όχι μόνο θα συνέβαλλε στην τήρηση της αρχής της νομιμότητας, αλλά και θα έλυne με τον πλέον δίκαιο τρόπο τα προβλήματα που ανακύπτουν. Ο Συνήγορος του Πολίτη προσπαθεί να εξοικειώσει τις αρμόδιες υπηρεσίες με τη θέση ότι οι κανόνες του φορολογικού δικαίου αποτελούν τυπικούς νόμους και, επομένως, η ερμηνεία τους οφείλει να λαμβάνει υπόψη τις γενικές αρχές του δικαίου που έχουν συνταγματική ισχύ, όπως τις αρχές της αναλογικότητας και της προστατευόμενης εμπιστοσύνης, οι οποίες, σύμφωνα με τη νομολογία του ΣτΕ και την επιστήμη του Δημοσίου Δικαίου αποτελούν εκφάνσεις της αρχής του κράτους δικαίου. Οι αρμόδιες υπηρεσίες όμως εμμένουν σε μια εξαιρετικά συστατική, γραμματική ερμηνεία του φορολογικού νόμου, προβάλλοντας ως επιχείρημα την αναρμοδιότητά τους να ερμηνεύσουν τον νόμο και παραβλέποντας το γεγονός ότι με τον τρόπο αυτόν παραβιάζουν αυτή την ίδια την αρχή της νομιμότητας.

Τα παραδείγματα που ακολουθούν αποτελούν χαρακτηριστικές περιπτώσεις όπου η εξεύρεση λύσης με βάση τις αρχές της αναλογικότητας ή της ανωτέρας βίας θα παρέιχαν νόμιμη, δίκαιη και εύλογη λύση.

3.1.2.1 Κατάσχεση ακινήτου αξίας

10.000.000 δρχ. για την ικανοποίηση οφειλής ύψους 39.167 δρχ. προς το δημόσιο

Η αρχή της αναλογικότητας αποτελεί γενική αρχή του δικαίου που ελκύει την ισχύ της κατευθείαν από το Σύνταγμα. Έχει γίνει συχνά αντικείμενο επεξεργασίας και οριοθέτησης από τα ανώτατα ελληνικά δικαστήρια, αλλά και από το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο Δικαιωμάτων του Ανθρώπου. Στον χώρο του φορολογικού δικαίου η αρχή αυτή έχει πρακτική εφαρμογή στην άσκηση της διακριτικής ευχέρειας κατά την επιβολή προστίμων, με την έννοια ότι το επιβαλλόμενο, επαχθές για τον πολίτη μέτρο, πρέπει να είναι ανάλογο με τον επιδιωκόμενο σκοπό.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα παραβίασης της αρχής της αναλογικότητας είναι η παρακάτω υπό-

θεση (υπόθεση 12194/1999): Η ΔΟΥ Αμαρουσίου κοινοποίησε σε πολίτη ατομική ειδοποίηση για το ποσόν των 68.754 δρχ., επιβαρυνμένο με προσαυξήσεις. Ο πολίτης κατέβαλε την κύρια οφειλή και ζήτησε τη διαγραφή των προσαυξήσεων. Στο διάστημα που εκκρεμούσε η αίτηση απαλλαγής από τις προσαυξήσεις, ο προϊστάμενος της ΔΟΥ ζήτησε την κατάσχεση ακινήτου του οφειλέτη, το οποίο σύμφωνα με την έκθεση κατάσχεσης εκτιμήθηκε στο ποσόν των 10.000.000 δρχ.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέφρασε την άποψη ότι η πράξη κατάσχεσης ήταν παράνομη, διότι προφανώς παραβίαζε την αρχή της αναλογικότητας, τη σχέση αναλογίας δηλαδή ανάμεσα στον επιδιωκόμενο σκοπό και το μέσον που χρησιμοποιήθηκε.

Ωστόσο, η άποψη της ΔΟΥ και της Οικονομικής Επιθεώρησης ήταν ότι η πράξη κατάσχεσης ήταν σύννομη, διότι το άρθρο 5, παράγρ. 5 του Ν. 2579/1998 επέτρεπε την κατάσχεση για ποσά άνω των 30.000 δρχ. και κατά συνέπεια δεν έπρεπε να δημιουργηθεί ζήτημα από τον πολίτη. Η πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη για άρση της κατάσχεσης δεν έγινε δεκτή. Κατόπιν τούτου, για την υπόθεση αυτή συντάσσεται πόρισμα.

3.1.2.2 Χαρακτηρισμός φορολογικών βιβλίων ως ανακριβών εξαιτίας φορολογικής παράβασης ύψους 5000 δρχ.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εμμένει στη θέση ότι η άσκηση της διακριτικής ευχέρειας από την πλευρά της διοίκησης πρέπει να γίνεται με τρόπο που να συνάδει με τις γενικές αρχές του δικαίου και να ανταποκρίνεται στο κοινό περί δικαίου αίσθημα. Χαρακτηριστική περίπτωση παραβίασης της αρχής της αναλογικότητας είναι η ακόλουθη (υπόθεση 16134/2000).

Σε τακτικό έλεγχο στα βιβλία εταιρείας για 5 έτη, η ΔΟΥ Ζωγράφου επισήμανε μεμονωμένες παραβάσεις ύψους 5000 δρχ. και 19.000 δρχ. που είχαν ήδη εντοπιστεί από το ΣΔΟΕ και για τις οποίες είχε καταβληθεί πρόστιμο από την εταιρεία. Οι παραβάσεις αυτές αντιστοιχούσαν σε δύο διαφορετικά έτη. Για τη δεύτερη μάλιστα δεν υπήρχε ζήτημα μείωσης του δηλωμένου εισοδήματος, εφόσον επρόκειτο για παράλειψη έκδοσης απόδειξης ανταλλαγής. Με βάση τις παραβάσεις αυτές, τα βιβλία της εταιρείας χαρακτηρίστηκαν ανακριβή, με αποτέλεσμα τον διπλασιασμό του φορολογικού συντελεστή και την υπέρμετρη επιβάρυνση του πολίτη.

Ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε στη ΔΟΥ Ζωγράφου ότι παράβαση τέτοιου ύψους δεν θα έπρεπε να συντελέσει στον χαρακτηρισμό των βιβλίων ως ανακριβών, όταν μάλιστα επρόκειτο για

εταιρεία με συνολικό εισόδημα ύψους 70.000.000 δρχ. Για τους λόγους αυτούς η Αρχή ζήτησε την επανεξέταση του ζητήματος και αναμένει την απόφαση της ΔΟΥ.

3.1.2.3 Η ανωτέρα βία ως λόγος παράτασης των ανατρεπτικών προθεσμιών

Ο κανόνας ότι οι ανατρεπτικές προθεσμίες παρατείνονται λόγω ανωτέρας βίας έχει γίνει αντικείμενο εξαντλητικής επεξεργασίας από τα διοικητικά δικαστήρια. Στην υπόθεση που παρουσιάζεται (υπόθεση 8063/2000) η διοίκηση παραβίασε την αρχή της χρηστής διοίκησης, λογική συνέπεια της οποίας είναι ότι κανείς δεν είναι υποχρεωμένος να πράξει το αδύνατον. Ένα κράτος δικαίου δεν μπορεί να απαιτήσει από τους πολίτες να τηρήσουν την προθεσμία για την εκπλήρωση υποχρέωσής τους, όταν εύλογα και αποδεδειγμένα αγνοούν γεγονότα γενεσιουργά της υποχρέωσης αυτής. Εξάλλου, αποτελεί πάγιο νομολογιακό κανόνα ότι η ανωτέρα βία συνιστά λόγο παράτασης των ανατρεπτικών προθεσμιών.

Πολίτης (υπόθεση 11841/2000), μόνιμος κάτοικος εξωτερικού, πληροφορήθηκε τον Αύγουστο του 1998, όταν ήλθε για διακοπές στην Ελλάδα, ότι ήταν ο μοναδικός εξ' αδιαθέτου κληρονόμος κάποιας μακρινής θείας του, που είχε αποβιώσει στα τέλη του 1996. Αμέσως προέβη σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να αποδεχθεί την κληρονομιά, που ήταν μεγάλης αξίας. Η δήλωση φόρου κληρονομιάς στη Γ' ΔΟΥ Αθηνών κρίθηκε εκπρόθεσμη, επειδή υποβλήθηκε μετά την παρέλευση 6 μηνών από τον θάνατο της κληρονομούμενης. Αποτέλεσμα αυτής της απόφασης ήταν να επιβληθεί στον κληρονόμο ως πρόστιμο το ήμισυ του κύριου φόρου, καθώς και προσαυξήσεις για εκπρόθεσμη καταβολή. Αξίζει να σημειωθεί ότι η ίδια Γ' ΔΟΥ Αθηνών είχε πληροφορηθεί τον θάνατο της κληρονομούμενης και τη μη εύρεση κληρονόμου από τον δημόσιο φορέα, στον οποίο η εργαζόταν η θανούσα. Είχε μάλιστα ζητηθεί ο διορισμός κηδεμόνα της κληρονομιάς.

Με το σκεπτικό ότι ήταν δικαιολογημένη η άγνοια του κληρονόμου για το γεγονός του θανάτου, που αποτελεί την αφετηρία για τον υπολογισμό της σχετικής προθεσμίας, ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε από τη Γ' ΔΟΥ Αθηνών να δεχθεί την εκπρόθεσμη δήλωση και να τον απαλλάξει από τα πρόστιμα και τις προσαυξήσεις. Η άγνοια τεκμαιρόταν από συγκεκριμένα γεγονότα, όπως η μόνιμη εγκατάσταση του κληρονόμου στο εξωτερικό, η μακρινή συγγένεια με την κληρονομούμενη, η οικονομικά αξιόλογη κληρονομιά, καθώς και το άμεσο ενδιαφέρον που εκδήλωσε ο κληρονόμος

μόλις πληροφορήθηκε την ιδιότητά του αυτή. Ωστόσο, η Ι' ΔΟΥ Αθηνών απέρριψε την επιχειρηματολογία του Συνηγόρου του Πολίτη και ο ενδιαφερόμενος προσέφυγε στη διοικητική δικαιοσύνη.

Στην ίδια θεματική κατηγορία εντάσσεται η περίπτωση κρατουμένου στις φυλακές (υπόθεση 8063/2000), ο οποίος, εξαιτίας της κράτησής του, απώλεσε την προθεσμία προμήθειας του ειδικού σήματος τελών κυκλοφορίας και υποχρεώθηκε να καταβάλει το σχετικό πρόστιμο. Η διοίκηση αγνόησε εντελώς την αντικειμενική αδυναμία του υπόχρεου να επιμεληθεί των υποθέσεών του και τον εξομοίωσε, ως προς την ευθύνη, με τα πρόσωπα που έχουν ελευθερία να κινηθούν και να ενεργήσουν. Η πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη για απαλλαγή του υποχρέου από το πρόσθετο τέλος δεν έγινε δεκτή από τη ΔΟΥ Τρικάλων.

3.1.3 Έλλειψη συντονισμού ΔΟΥ με αποτέλεσμα τη διπλή φορολόγηση του πολίτη

Το 1988 πολίτης (υπόθεση 9921/2000) θέλησε να αποκτήσει με γονική παροχή ένα φορτηγό αυτοκίνητο. Από λάθος, ο συμβολαιογράφος που συντάξε τη σχετική σύμβαση υπέβαλε την απαραίτητη φορολογική δήλωση μεταβίβασης στη ΔΟΥ Κεφαλαίου Πειραιά. Την επόμενη ημέρα κατέθεσε σωστά την ίδια δήλωση στη ΔΟΥ Κορυδαλλού, που είχε τοπική αρμοδιότητα. Με βάση τη δήλωση αυτή έγινε η μεταβίβαση. Το 1994 η ΔΟΥ Κεφαλαίου Πειραιά διενήργησε έλεγχο για την κατατεθειμένη σε αυτή δήλωση και, παρά το γεγονός ότι ήταν αναρμόδια, βεβαίωσε στον πολίτη τον φόρο που του αναλογούσε. Ο πολίτης, θεωρώντας καλόπιστα ότι με τον τρόπο αυτόν εξοφλεί τη φορολογική υποχρέωσή του, κατέβαλε τον φόρο.

Το 1998 η ΔΟΥ Κορυδαλλού, ύστερα από σχετικό έλεγχο, επέβαλε εκ νέου τον ίδιο φόρο στον πολίτη και τον βεβαίωσε μέσω της ΔΟΥ Νίκαιας, στην οποία υπαγόταν ο πολίτης λόγω κατοικίας. Ο πολίτης απευθύνθηκε στη ΔΟΥ Κορυδαλλού και προσκόμισε όλα τα απαραίτητα έγγραφα που αποδείκνυαν ότι είχε καταβάλει τον φόρο για τη γονική παροχή. Όμως η ΔΟΥ Κορυδαλλού τού γνώρισε ότι, επειδή εκείνη είναι η αρμόδια να επιβάλει τον φόρο, δεν μπορούσε να τον διαγράψει, παρά το ότι αποδεικνύεται εγγράφως ότι ο πολίτης έχει ήδη καταβάλει την οφειλή του. Επιπλέον, επειδή είχε παρέλθει τριετία από τη βεβαίωση του χρέους, αυτό είχε καταστεί οριστικό και κατά τη ΔΟΥ δεν μπορούσε να διαγραφεί.

Στην επαφή του με τη ΔΟΥ Κορυδαλλού ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε ότι στην περίπτωση αυτή και για λόγους που οφείλονται αποκλειστικά

σε προβλήματα συντονισμού και οργάνωσης των υπηρεσιών, παραβιάζεται κατάφωρα η αρχή της απαγόρευσης της διπλής φορολόγησης για την ίδια αιτία. Για τον λόγο αυτόν, ζήτησε την παρέμβαση της αρμόδιας Επιθεώρησης των Δημόσιων Οικονομικών Υπηρεσιών, προκειμένου να βρεθεί λύση και είτε να διαγραφεί το χρέος και να επιστραφεί από τον διάδοχο της αρμόδιας ΔΟΥ που είχε αναρμόδια επιβάλει φόρο (ΔΟΥ Νίκαιας), είτε να διαγραφεί το χρέος από τη ΔΟΥ Κορυδαλλού. Ύστερα από ειδική γνώμη του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους για θέματα φορολογίας, σε συνεργασία και με τον αρμόδιο Οικονομικό Επιθεωρητή, έγινε τελικά δυνατός ο συμψηφισμός του νεότερου χρέους με το ήδη καταβληθέν ποσό.

3.1.4 Επιβολή ΦΠΑ σε συμβάσεις έργου που υποκρύπτουν συμβάσεις εργασίας

Η ΔΟΥ Ιλίου θεώρησε ότι εργαζόμενος με σύμβαση έργου στη Διεύθυνση Ελέγχου και Αξιολόγησης του Υπουργείου Εργασίας δεν υπάγεται σε ΦΠΑ, επειδή τελούσε σε σχέση εξαρτημένης εργασίας (υπόθεση 13957/1999). Όταν ο πολίτης, ύστερα από τρία χρόνια εργασίας στο Υπουργείο, θέλησε να διακόψει τη σύμβασή του και αντίστοιχα να δηλώσει τη διακοπή στη ΔΟΥ Ιλίου, του ζητήθηκε να υποβάλει δηλώσεις ΦΠΑ για τα προηγούμενα έτη, διότι η σχέση του με τον εργοδότη του αξιολογήθηκε εκ των υστέρων ως μη εξαρτημένη, και, επομένως, ήταν υπόχρεος στην καταβολή ΦΠΑ ως ελεύθερος επαγγελματίας. Η ΔΟΥ Ιλίου προέβη στην αξιολόγηση αυτή με βασικό κριτήριο το γεγονός ότι, σύμφωνα με την κάρτα σήμανσης, ο εργαζόμενος δεν τηρούσε ωράριο δημοσίων υπαλλήλων. Επειδή το ζήτημα αποτέλεσε σημείο διαφωνίας ανάμεσα στον φορολογούμενο και τη ΔΟΥ Ιλίου, συντάχθηκε πόρισμα από την Οικονομική Επιθεώρηση Δυτικής Αττικής, το οποίο υιοθέτησε την άποψη της ΔΟΥ Ιλίου.

Μεταφραστής (υπόθεση 9363/2000) που παρέχει υπηρεσίες στο Υπουργείο Εξωτερικών με σύμβαση έργου ζήτησε από τη ΔΟΥ Παλαιού Φαλήρου να εξαιρεθεί από την καταβολή ΦΠΑ, διότι η σχέση με τον εργοδότη του ήταν σχέση εξαρτημένης εργασίας και όχι παροχής ελεύθερων υπηρεσιών. Επικαλέστηκε μάλιστα αποφάσεις του Συμβουλίου της Επικρατείας και άλλων διοικητικών δικαστηρίων, οι οποίες είχαν κρίνει τις εργασιακές σχέσεις συναδέλφων του στο Υπουργείο Εξωτερικών ως σχέσεις που δημιουργούσαν δεσμούς εξάρτησης των προσώπων με τον εργοδότη τους. Η ΔΟΥ Παλαιού Φαλήρου δεν δέχθηκε το αίτημα του πολίτη και ο Συνήγορος του Πολίτη επιχειρήσε να συμβάλει στον καθορισμό των κριτηρίων αξι-

ολόγησης της σχέσης, επισημαίνοντας ότι οι μεταφραστές συνδέονται με το Υπουργείο Εξωτερικών με σχέση που φέρει τα τυπικά γνωρίσματα της σύμβασης έργου, αμείβονται κατά σελίδα μετάφρασης με ποσόν που καθορίζεται μονομερώς από τον εργοδότη, συναλλάσσονται μόνο με το Υπουργείο Εξωτερικών και δεν ευθύνονται έναντι τρίτων για την εργασία που παρέχουν, διότι αποκλειστικός υπεύθυνος είναι το Υπουργείο Εξωτερικών. Η ΔΟΥ Παλαιού Φαλήρου δεν θεώρησε επαρκή τα κριτήρια αυτά και ενέμεινε στην άποψή της. Αναμένεται ωστόσο απόφαση του Αρείου Πάγου σχετικά με τον χαρακτήρα των συμβάσεων αυτών.

Κατά την έρευνα του Συνηγόρου του Πολίτη με αφορμή τις παραπάνω υποθέσεις, εμφανίστηκε διαφορετική αντιμετώπιση του θέματος ανάμεσα στις ΔΟΥ, γιατί δεν υπάρχουν ενιαία κριτήρια για τον καθορισμό της σχέσης εργασίας ανάμεσα στους πολίτες και στην υπηρεσία-εργοδότη. Από αυτό έγινε φανερό ότι το πρόβλημα στις περιπτώσεις αυτές και σε παρόμοιες που αντιμετώπισε ο Συνήγορος του Πολίτη οφείλεται στην ανάγκη ερμηνείας του όρου «ανεξάρτητη οικονομική δραστηριότητα», η οποία αποτελεί το αντικείμενο του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας. Στις περιπτώσεις που υπάρχει διαφοροποίηση ανάμεσα στον τύπο της σύμβασης και στην ουσιαστική σχέση που αυτή παράγει, χρειάζεται να καθοριστούν συγκεκριμένα κριτήρια με βάση τα οποία θα γίνει κατά τρόπο ενιαίο και αξιόπιστο η υπαγωγή μιας σχέσης στη μία ή στην άλλη κατηγορία.

Για το θέμα αυτό έχει συνταχθεί πόρισμα, όπου τονίζεται η δυστοκία των ΔΟΥ να ασκήσουν ορθολογικά και με τρόπο που να εξασφαλίζει την ασφάλεια δικαίου τη διακριτική ευχέρεια που τους παρέχεται.

3.2 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Κατά την αρχική περίοδο λειτουργίας του (1998-1999), ο Συνήγορος του Πολίτη επέλεξε συνειδητά να προσεγγίσει τους ΟΤΑ Α΄ και Β΄ βαθμού με πνεύμα κατανόησης, επειδή κατά την περίοδο εκείνη

α) η τοπική αυτοδιοίκηση έκανε τα πρώτα της βήματα, και

β) ο μέσος πολίτης έτρεφε την ελπίδα ότι η σταδιακά επερχόμενη αποκέντρωση δεν θα συνοδευόταν και από την αναπαραγωγή των κακώς κείμενων των κεντρικών υπηρεσιών του ελληνικού δημοσίου.

Έναν χρόνο αργότερα, οι αρχικές αυτές προσδοκίες φαίνονται να διαψεύδονται από τα γεγονότα. Τη δυσάρεστη αυτή διαπίστωση αποτύπωσε η ειδική έκθεση για τους ΟΤΑ που συνέταξε ο

Συνήγορος του Πολίτη και δημοσιοποίησε τον Σεπτέμβριο του 2000.

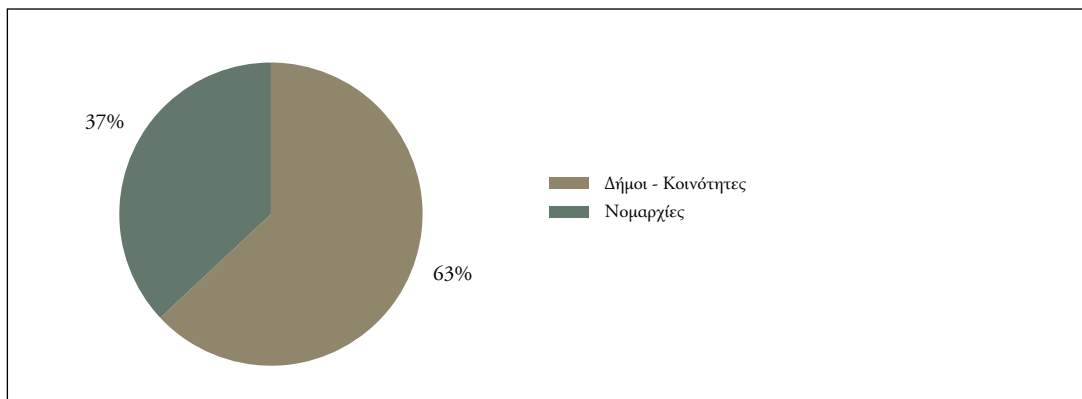
Τα στοιχεία του έτους 2000 τεκμηριώνουν την αύξηση, σε σχέση με το 1999, του απόλυτου αριθμού αναφορών που κατατέθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη και αφορούν τους ΟΤΑ. Αποτέλεσμα αυτής της εξέλιξης είναι ότι από το σύνολο των αναφορών που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, αυτές που αφορούν τους ΟΤΑ αποτελούν το δεύτερο μεγαλύτερο ποσοστό (βλ. 2.2.4 και Γράφημα Ε.4.9). Παράλληλα, όπως προκύπτει από το Γράφημα Ε.4.13, το μεγαλύτερο μέρος αυτών των αναφορών αφορούσε τους ΟΤΑ Α΄ βαθμού (63%), ενώ οι ΟΤΑ Β΄ βαθμού περιορίζονται στο 37%.

Μεταξύ των ΟΤΑ Α΄ βαθμού περισσότερες αναφορές αφορούν τον Δήμο Αθηναίων, τόσο λόγω της πληθυσμιακής του πυκνότητας όσο και της γεωγραφικής του ταύτισης με την έδρα του Συνηγόρου του Πολίτη. Για τους ίδιους λόγους, η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών κατέχει την πρώτη θέση σε επίπεδο νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων. Τέλος, όπως απεικονίζεται στο Γράφημα Ε.4.14, οι μορφές κακοδιοίκησης που σχετίζονται με τους ΟΤΑ ταυτίζονται με αυτές του συνόλου των φορέων του ελληνικού δημοσίου.

Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία, ως κυρίαρχη μορφή κακοδιοίκησης στους ΟΤΑ αναδεικνύεται η αυθαίρετη άρνηση των υπηρεσιών τους να προβούν σε οφειλόμενες εκ του νόμου ενέργειες (20,4%), ακόμη και αν αυτές αποτελούν δέσμια αρμοδιότητα της διοίκησης, όπως για παράδειγμα η υποχρέωση ονοματοδοσίας οδών ή χορήγησης αδειών λειτουργίας καταστημάτων.

Δεύτερη κατά σειρά μορφή κακοδιοίκησης, με ποσοστό 15,8%, αναδεικνύεται η αδυναμία των επιμέρους υπηρεσιών των ΟΤΑ να αντεπεξέλθουν στο βάρος των αρμοδιοτήτων που τους έχουν εκχωρηθεί από τις κεντρικές κρατικές υπηρεσίες ή και να συντονιστούν μεταξύ τους για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που εκκρεμούν. Χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιας δυσλειτουργίας αποτελεί η μη έγκαιρη προώθηση, λόγω ολιγωρίας ή προσωρινής απώλειας, των φακέλων ΙΧ αυτοκινήτων μεταξύ των Διευθύνσεων Μεταφορών και Επικοινωνιών των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων. Αποτέλεσμα είναι η πολυετής καθυστέρηση έκδοσης νέας άδειας κυκλοφορίας, γεγονός που με τη σειρά του συχνά οδηγεί σε ποικίλες καταστάσεις, επαχθείς για τον πολίτη, όπως λόγω χάριν τη βεβαίωση προστίμων για παραβάσεις του ΚΟΚ σε παλαιούς ιδιοκτήτες.

Τρίτη σε συχνότητα μορφή κακοδιοίκησης (14,5%) αποτελεί η καθυστέρηση που παρατηρείται στην έκδοση διοικητικής πράξης ή την επιτέ-

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.13**ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΒΑΘΜΩΝ ΟΤΑ**

λεση υλικής ενέργειας, φαινόμενο που συναντάται κυρίως σε δήμους. Ενδεικτικό πάλι παράδειγμα σε αυτή την κατηγορία είναι η απροθυμία των ταμειακών υπηρεσιών των δήμων να προβούν στην εξόφληση τιμολογίων που υποβάλλουν επαγγελματίες για παρασχεθείσες προς τον δήμο υπηρεσίες.

Αρκετά συνήθεις πρακτικές των ΟΤΑ είναι επίσης η καθυστέρηση απάντησης σε αιτήματα δικαιουμένων (10,1%), καθώς και η ελλιπής έως ανύπαρκτη παροχή πληροφοριών (11,1%) προς τους ενδιαφερομένους, τόσο ως προς την ουσία του θέματός τους όσο και ως προς το στάδιο διεκπεραίωσής του.

Σε ό,τι αφορά τα γενεσιουργά αίτια των ποικίλων μορφών κακοδιοίκησης που συναρτώνται άμεσα με τη λειτουργία των ΟΤΑ, ιδιαίτερη βαρύτητα έχουν η στελέχωση των υπηρεσιών των ΟΤΑ με προσωπικό μη εξειδικευμένο ή πλημμελώς καταρτισμένο, η νοοτροπία ότι οι θέσεις εργασίας στους ΟΤΑ, και ιδιαίτερα στους δήμους, αποτελούν στην ουσία θέσεις μερικής απασχόλησης και άρα δικαιολογούν την αυθαίρετη απουσία του προσωπικού από τις υπηρεσίες κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας, η αντίληψη ότι το κατά τεκμήριο απυρόβλητο της ιδιότητας των αιρετών δημοτικών αρχόντων καλύπτει και όλους τους υπαλλήλους που προσλήφθηκαν λόγω των διαπροσωπικών σχέσεων που είχαν με τους πρώτους και, τέλος, η εμποδωμένη σε πολλούς πολιτική της προώθησης των ατομικών τους συμφερόντων σε βάρος του κοινωνικού συνόλου. Ενδεικτικά αναφέρονται η κακή συμπεριφορά υπαλλήλων (4%), οι διοικητικές παρατυπίες (2,9%), η μη εφαρμογή της αρχής της διαφάνειας και η μη επίδειξη διοικητικών εγγράφων (1,9%), η μεροληπτική συμπεριφορά και η υιοθέτηση πρακτικών που εισάγουν διακρίσεις (1,3%), η μη εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων (1,3%) και οι παράνομες διαδικασίες (1,1%). Παρουσιάζονται επίσης φαινόμενα κα-

κοδιοίκησης που σχετίζονται με τη μη εφαρμογή γενικών αρχών του δικαίου, όπως είναι οι αρχές της χρηστής διοίκησης (6,3%), της αναλογικότητας (3,6%), της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης (3,6%) και της καλής πίστης (2,3%).

Τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη απασχόλησαν στο παρελθόν έτος αρκετές περιπτώσεις αναφορών, κύριο χαρακτηριστικό των οποίων ήταν η άρνηση συνεργασίας του αρμόδιου δημοτικού υπαλλήλου ή του ειδικού συμβούλου δήμου ή νομαρχίας με την Αρχή. Σε όλες ανεξαιρέτως τις περιπτώσεις, το κώλυμα ξεπεράστηκε μόνον όταν ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε απευθείας στον αρμόδιο δήμαρχο ή νομάρχη, γνωστοποιώντας την πρόθεσή του να προβεί, σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στον ιδρυτικό του νόμο, στη λήψη πειθαρχικών μέτρων κατά του δυστροπούμενου υπαλλήλου.

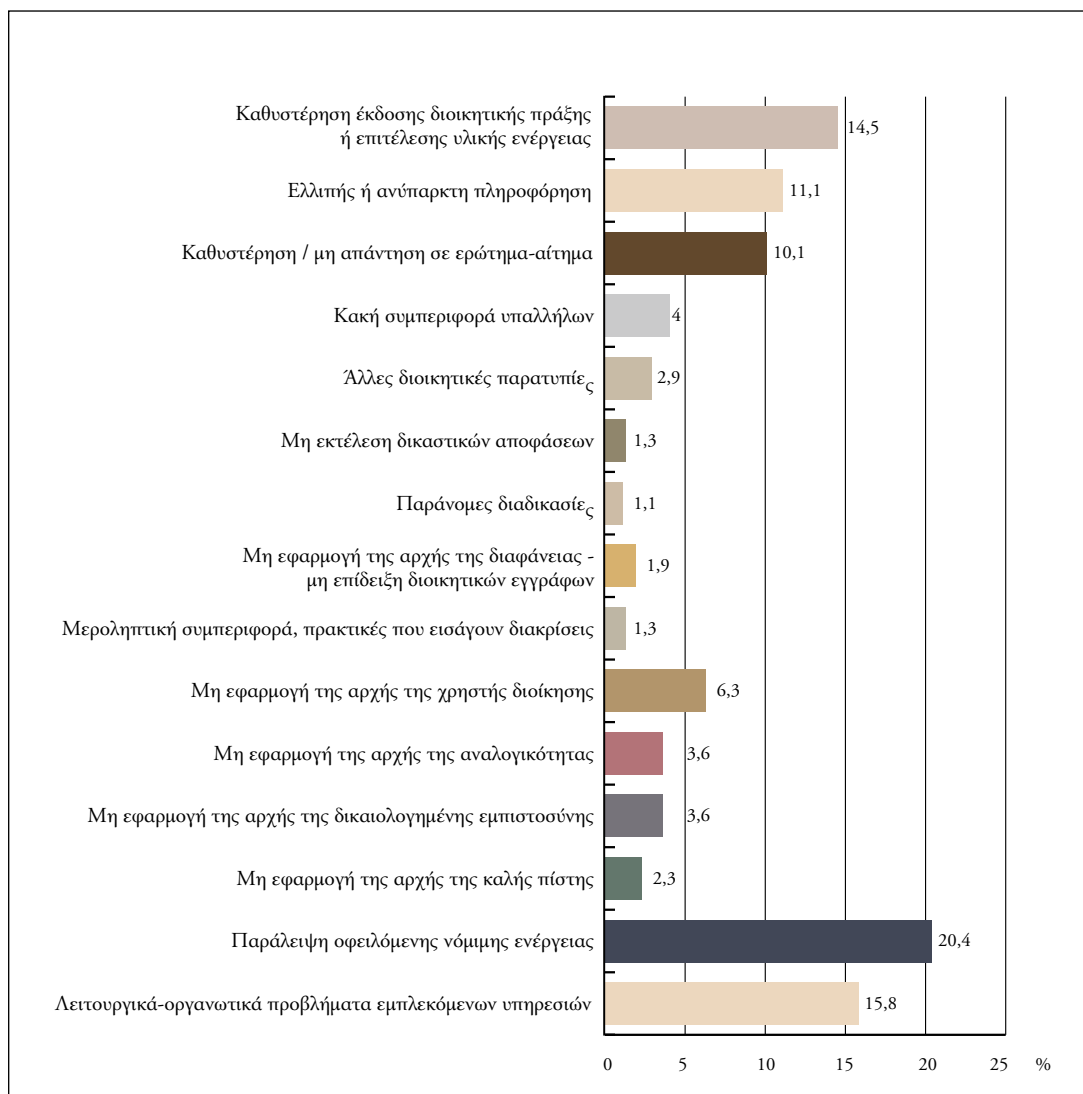
Εξεχωριστή μνεία πρέπει να γίνει στη μη εκτέλεση των δικαστικών αποφάσεων εκ μέρους των ΟΤΑ (1,3%). Το φαινόμενο αυτό αποτελεί μορφή κακοδιοίκησης ιδιαίτερης σημασίας και βαρύνουσας σπουδαιότητας, καθώς η προσφυγή του πολίτη στη δικαιοσύνη αποτελεί το ισχυρότερο και ύστατο όπλο που του παρέχει η σύγχρονη έννομη τάξη για την προάσπιση των δικαιωμάτων του.

3.2.1 Παράνομη επιβολή «ανταποδοτικών» τελών από τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καβάλας

Η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καβάλας επέβαλε με απόφαση του Νομαρχιακού Συμβουλίου ανταποδοτικά τέλη σε σημαντικό αριθμό υπηρεσιών. Οι αναφορές που κατατέθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη (υποθέσεις 9751/1999 και 13002/1999) αφορούσαν την επιβολή «ανταποδοτικών» τελών για την πράξη έκδοσης διαβατηρίου.

Με έγγραφο του προς τη ΝΑ Καβάλας, ο Συ-

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.4.14
ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ



νήγορος του Πολίτη εξέθεσε τους λόγους για τους οποίους η επιβολή αυτών των «ανταποδοτικών» τελών είναι πράξη αντισυνταγματική, καθώς το κύριο χαρακτηριστικό γνώρισμα της έννοιας του ανταποδοτικού τέλους είναι η ύπαρξη του στοιχείου της άμεσης αντιπαροχής προς τον πολίτη ειδικής υπηρεσίας εκ μέρους της πολιτείας. Το ανταποδοτικό τέλος έχει την έννοια της καταβολής τιμήματος από τον ενδιαφερόμενο, το οποίο αντιστοιχεί στην αξία της παρεχόμενης και ελευθέρως χρησιμοποιούμενης από αυτόν ειδικής υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, η παροχή διαβατηρίου, καθότι δέσμια αρμοδιότητα της διοίκησης, δεν αποτελεί ειδική υπηρεσία ή επικουρική ανταπόδοση επί του συγκεκριμένου τέλους.

Σύμφωνα με την άποψη αυτή, ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε από τον Νομάρχη Καβάλας να

προβεί στην ανάκληση της επίμαχης απόφασης του Νομαρχιακού Συμβουλίου, η οποία είχε προκαλέσει έντονες διαμαρτυρίες από πολίτες και ανεξάρτητους φορείς στη Νομαρχία Καβάλας. Η συγκεκριμένη απόφαση ανεστάλη, αλλά δεν ανακλήθηκε, όπως είχε ζητήσει ο Συνήγορος του Πολίτη, ύστερα από τις συντονισμένες ενέργειες της Αρχής, της Περιφέρειας και των εμπλεκόμενων τοπικών φορέων και αφού είχαν παρέλθει έξι περίπου μήνες άκαρπης επικοινωνίας, κατά τους οποίους, μεταξύ άλλων, παρέμειναν αναπάντητα τέσσερα σχετικά έγγραφα του Συνηγόρου του Πολίτη. Επισημαίνεται ότι, μετά την αναστολή της απόφασης, ο Νομάρχης Καβάλας απέστειλε έγγραφο προς την Αρχή, στο οποίο υπερασπίζεται τις απόψεις του για την επιβολή ανταποδοτικών τελών από τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Καβάλας.

3.2.2 Έγκριση μετεγγραφής μαθητών σε νέο σχολείο και παράλληλη άρνηση χορήγησης του δελτίου μετεγγραφής τους από το προηγούμενο σχολείο

Οι προσφεύγοντες στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 13470/2000) γονείς μαθητών του Γυμνασίου Γαλατά Τροιζηνίας, υπάλληλοι του ΟΤΕ και της Εθνικής Τράπεζας, μετατέθηκαν από τις υπηρεσίες τους στον γειτονικό Πόρο. Με την έναρξη του νέου σχολικού έτους, ζήτησαν τη μετεγγραφή των παιδιών τους από το Γυμνάσιο Γαλατά στο Γυμνάσιο Πόρου. Μολονότι είχαν στη διάθεσή τους τα απαραίτητα από τον νόμο πιστοποιητικά και κυρίως το σχετικό υπηρεσιακό σημείωμα έγκρισης μετεγγραφής που είχε εκδώσει το γυμνάσιο υποδοχής, οι προσφεύγοντες προσέκρουσαν στην άρνηση του διευθυντή του Γυμνασίου Γαλατά να κάνει αποδεκτή τη μετεγγραφή των παιδιών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ήλθε σε επαφή τόσο με τον διευθυντή του εν λόγω γυμνασίου όσο και με τον καθ' ύλην προϊστάμενο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη Νομαρχία Πειραιά. Ο διευθυντής του σχολείου επέμενε να αρνείται τις μετεγγραφές, εκτιμώντας ότι δεν συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις που ορίζονται από το άρθρο 15, παράγρ. 1 του ΠΔ 104/1970, διότι, κατά την άποψή του, η απόσταση στην οποία μετοίκησαν οι μαθητές δεν καθιστούσε αδύνατη ή εξαιρετικά δυσχερή τη μετάβασή τους στο έως τώρα σχολείο. Επίσης, επικαλέστηκε τις ευρύτερες χωροταξικές ανάγκες σχεδιασμού της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην περιοχή, που επιβάλλουν τον ισομερή καταμερισμό του μαθητικού δυναμικού σε γειτονικά σχολεία, προκειμένου να αποφευχθεί ο κίνδυνος υπερσυγκέντρωσης μαθητών σε ένα και της βαθμιαίας εγκατάλειψης ενός άλλου. Το καθ' αρχήν εύλογο επιχείρημα της προάσπισης του γενικού συμφέροντος έναντι των ατομικών αξιώσεων των γονέων προβλήθηκε επίσης και από τον αρμόδιο προϊστάμενο της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης Πειραιά.

Αφού επικοινωνήσει με τη Διεύθυνση Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του ΥΠΕΠΘ, ο Συνήγορος του Πολίτη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η επίκληση του γενικού συμφέροντος, όπως αυτό εκτέθηκε προηγουμένως, θα συνιστούσε νόμιμη αιτία άρνησης χορήγησης ατομικού δελτίου μετεγγραφής από διευθυντή σχολείου, υπό την προϋπόθεση ότι δεν είχε συνταχθεί προηγουμένως υπηρεσιακό σημείωμα έγκρισης της μετεγγραφής από το σχολείο υποδοχής. Από τη στιγμή όμως που η διοίκηση δημιούργησε την εύλογη προσδοκία στον γονέα ότι η μετεγγραφή γίνεται δεκτή στο σχολείο υποδοχής, η μεταγενέστερη απαγόρευσή της από τη διεύθυνση του σχολείου συνιστούσε παραβίαση της συνταγμα-

τικός κατοχυρωμένης ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας (άρθρο 5 του Συντάγματος).

Τα προηγούμενα έγιναν δεκτά από την αρμόδια Διεύθυνση Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης Πειραιά και, ύστερα από σχετική εντολή της, ο διευθυντής του Γυμνασίου Γαλατά εξέδωσε τα ατομικά δελτία μετεγγραφής.

3.2.3 Αντικειμενική ευθύνη του δημοσίου

Το ζήτημα της αντικειμενικής ευθύνης των ΟΤΑ για ζημιές που προκαλούνται από πράξεις ή παραλείψεις των οργάνων τους ανέκυψε και κατά το έτος 2000. Τα προβλήματα δημιουργούνται κυρίως από κακή συντήρηση του οδοστρώματος, ευθύνη που εμπίπτει στην αρμοδιότητα των ΟΤΑ. Στις περιπτώσεις αυτές ο Συνήγορος του Πολίτη προτείνει την εξωδικαστική αποζημίωση του πολίτη, κυρίως όταν πρόκειται για μη αμφισβητούμενη και συγκεκριμένη ζημιά, προκειμένου να αποφεύγει ο πολίτης την ταλαιπωρία της δικαστικής διαμάχης, που πολλές φορές είναι και οικονομικά ασύμφορη.

3.2.3.1 Καταβολή αποζημίωσης για υλικές ζημιές που προκλήθηκαν σε ΙΧ αυτοκίνητο από ελάττωμα του οδοστρώματος

Στην αναφορά του προς τον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 12876/1999), ο πολίτης ανέφερε ότι τα ελαστικά του αυτοκινήτου του υπέστησαν υλική ζημιά από ελάττωμα του οδοστρώματος της δεξιάς λωρίδας κυκλοφορίας στην εθνική οδό Κέρκυρας-Γύρου Αχιλλείου. Η φθορά των ελαστικών κατέστησε αναγκαία την αντικατάστασή τους, με αποτέλεσμα ο πολίτης να ζημιωθεί κατά το ποσόν των 60.000 δρχ. περίπου. Προσκρούοντας στην άρνηση της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κέρκυρας να τον αποζημιώσει, ο πολίτης προσέφυγε στην Αρχή.

Κατ' εξουσιοδότηση του ΥΠΕΧΩΔΕ, η επίβλεψη και η συντήρηση της συγκεκριμένης οδού ανήκε στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κέρκυρας (Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών). Τα άρθρα 105 και 106 ΕιοΝΑΚ ορίζουν αντικειμενική ευθύνη του δημοσίου από αδικοπραξία, δηλαδή από την παράλειψή του να συντηρήσει το οδόστρωμα. Με βάση αυτά τα δεδομένα, ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κέρκυρας να εξεταστεί η δυνατότητα καταβολής αποζημίωσης στον πολίτη, ούτως ώστε να μη χρειαστεί να προσφύγει στα διοικητικά δικαστήρια και να μην υποστεί την ηθική και οικονομική ταλαιπωρία αλλά και την καθυστέρηση που συνεπάγεται αυτή η επιλογή.

Η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κέρκυρας διευκρίνισε ότι είχε ήδη προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες για την αποκατάσταση των φθορών του οδο-

στρώματος και είχε προχωρήσει στην ανάθεση του συγκεκριμένου έργου, αλλά, παρά ταύτα, εξαιτίας των δυσμενών καιρικών συνθηκών, η αποκατάσταση του οδοστρώματος δεν επιτεύχθηκε στον επιθυμητό βαθμό. Τέλος, ενημέρωσε την Αρχή ότι ζήτησε από το Δικαστικό Γραφείο Κέρκυρας του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους να γνωμοδοτήσει σχετικά με τις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη για την ικανοποίηση ή μη του αιτήματος του πολίτη. Μετά την έκδοση της σχετικής γνωμοδότησης η αρμόδια Διεύθυνση της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κέρκυρας κάλεσε τον πολίτη να αποζημιωθεί.

3.2.3.2 Καταβολή αποζημίωσης για υλικές ζημιές που προκλήθηκαν σε ΙΧ αυτοκίνητο από πτώση δέντρου

Πολίτης υπέβαλε στον Δήμο Νέας Ερυθραίας αίτηση για αποζημίωση φθορών που υπέστη το αυτοκίνητό της από πτώση δέντρου και για τη λήψη μέτρων προς αποφυγή νέων ατυχημάτων από πτώση κλαδιών (υπόθεση 13623/1999). Ο δήμος δεν απάντησε στην ενδιαφερόμενη για την τύχη του αιτήματός της.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ενημέρωσε τις υπηρεσίες του δήμου για την υποχρέωσή τους να παράσχουν έγγραφη αιτιολογημένη απάντηση στην ενδιαφερόμενη και παράλληλα κατέβαλε προσπάθειες για την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς. Τελικά, με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, ο δήμος κατέβαλε στην ενδιαφερόμενη τον Νοέμβριο του 2000 ολόκληρη την αξία του τιμολογίου αποκατάστασης των φθορών του αυτοκινήτου της, που ανέρχονταν σε 294.305 δρχ.

3.2.4 Καθυστέρηση αναγνώρισης ιδιότητας αγωνιστή Εθνικής Αντίστασης

Πολίτης, προκειμένου να της αναγνωριστεί η ιδιότητα της αγωνίστριας της Εθνικής Αντίστασης, κατέθεσε νόμιμα και εμπρόθεσμα στις 16.7.1996 ένσταση κατά της αρ. 209/9.5.96 απόφασης της Πρωτοβάθμιας Επιτροπής Κρίσης Αγωνιστών Εθνικής Αντιστάσεως της Νομαρχίας Φωκίδας (υπόθεση 11374/1999). Η ένσταση επρόκειτο να κριθεί από τη δευτεροβάθμια επιτροπή κρίσης, η οποία, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις, συγκροτείται και λειτουργεί στη Νομαρχία Αθηνών. Με αναφορά προς τον Συνήγορο του Πολίτη, η πολίτης διαμαρτυρήθηκε γιατί παρά τα τρία έτη που είχαν παρέλθει από την ημερομηνία υποβολής, η δευτεροβάθμια επιτροπή δεν της είχε απαντήσει για την τύχη της ένστασής της.

Ο Συνήγορος του Πολίτη επικοινωνήσε με τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών-Πειραιά και επισήμανε ότι το όλο θέμα ήταν σοβαρό, τόσο λό-

γω της ιδιαίτερης φύσης του έργου της επιτροπής αυτής και των περιπτώσεων που αυτή εξετάζει όσο και λόγω της υπέρμετρης καθυστέρησης. Παρά τις επισημάνσεις αυτές, καθώς και τις επανειλημμένες μεταγενέστερες υπενθυμίσεις και παρεμβάσεις προς το αρμόδιο τμήμα της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών-Πειραιά, που έγιναν εγγράφως και προφορικά, το θέμα δεν αντιμετωπίστηκε. Για τον λόγο αυτόν, ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στη νομάρχη, η οποία επιλήφθηκε του θέματος και επικοινωνήσε απευθείας με το αρμόδιο τμήμα, ενώ παράλληλα ενημέρωνε την Αρχή για τις ενέργειές της.

Η αρχική αυτή παρέμβαση της νομάρχου δεν απέφερε αποτελέσματα. Σε νεότερη τηλεφωνική επικοινωνία με υπάλληλο του αρμόδιου τμήματος, ο Συνήγορος του Πολίτη πληροφορήθηκε ότι η ίδια, αν και αρμόδια, δεν ήταν σε θέση να παράσχει οποιαδήποτε πληροφορία για το θέμα, διότι είχε πρόσφατα αναλάβει τα καθήκοντά της και δεν ήταν ενήμερη για υποθέσεις, όπως αυτή της ενδιαφερομένης, που ανάγονταν στο έτος 1996. Παρά δε το γεγονός ότι οι δυσκολίες αυτές, τις οποίες επικαλέστηκε, σαφέστατα δεν προέκυπταν από λανθασμένες ενέργειες της ενδιαφερομένης, η οποία είχε εμπρόθεσμα και νομότυπα καταθέσει την ένσταση, η εν λόγω υπάλληλος δεν έδειξε καμία διάθεση να συμβάλει στην επίλυση του θέματος.

Κατόπιν αυτών, ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε εκ νέου προς τη νομάρχη, έθεσε και πάλι υπόψη της όλα τα προαναφερθέντα και της ζήτησε να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες. Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα δεδομένα, η νομάρχης ανέθεσε σε νέο πρόσωπο τα καθήκοντα της Διεύθυνσης Πολιτικών Δικαιωμάτων και προώθησε τον φάκελο της ενδιαφερομένης προς τη δευτεροβάθμια επιτροπή κρίσης, η οποία εν συνεχεία έκανε δεκτή την προσφυγή με ομόφωνη απόφασή της.

3.2.5 Μη εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων

Από την αρχή της λειτουργίας του ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε τη σημασία που παρουσιάζει αυτή η μορφή κακοδιοίκησης για τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Παρά το γεγονός ότι το ποσοστό της μη εκτέλεσης δικαστικών αποφάσεων που αφορά στους ΟΤΑ δεν είναι ιδιαίτερα μεγάλο (1,3%), ο ουσιαστικός διπλασιασμός του σε σχέση με το 1999 (0,7%) αποτελεί δυσοίωνα εξέλιξη, η οποία, πέρα από εμφανές παράδειγμα αυθαιρεσίας των τοπικών αρχόντων, συνιστά στην ουσία άρνηση του ίδιου του κράτους δικαίου. Η επίκληση της οικονομικής στενότητας, που προβάλλεται ως η συχνότερη δικαιολογία σε αυτές τις περιπτώσεις, δεν αρκεί για να ανατρέψει τις διαπιστώσεις αυτές.

3.2.5.1 Εκτέλεση δικαστικής απόφασης περί καταβολής αποζημίωσης για υλικές ζημιές σε ΙΧ αυτοκίνητο από πτώση δέντρου

Με την 5784/1999 απόφαση του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών, ο Δήμος Νέου Ηρακλείου υποχρεώθηκε να καταβάλει το ποσόν των 2.300.000 δρχ. ως αποκατάσταση ζημιάς που υπέστη το αυτοκίνητο πολίτη από πτώση δέντρου. Στο ποσόν αυτό συμπεριλαμβάνονταν και οι νόμιμοι τόκοι που συσσωρεύθηκαν από την επίδοση της αγωγής έως την εξόφληση. Μετά την υπερβολική καθυστέρηση του δήμου να καταβάλει τους αναλογούντες τόκους, ο πολίτης προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 9245/2000).

Όπως και στην προηγούμενη υπόθεση, ο Συνήγορος του Πολίτη άσκησε πίεση προς τις υπηρεσίες του δήμου, με αποτέλεσμα να καταβληθούν στον δικαιούχο οι οφειλόμενοι τόκοι, που ανέρχονταν σε 540.500 δρχ.

3.2.5.2 Εφαρμογή δικαστικής απόφασης για μείωση προστίμου

Με την αρ. 4060/1997 ανέκκλητη απόφασή του που δεν υπόκεινταν σε αναίρεση, το Τριμελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης μεταρρύθμισε τη ΔΠ 46066/9.7.93 απόφαση του Νομάρχη Θεσσαλονίκης περί επιβολής προστίμου για ρύπανση περιβάλλοντος στην προσφεύγουσα εταιρεία και περιόρισε σε 150.000 δρχ. το πρόστιμο των 300.000 δρχ. που είχε ήδη καταβληθεί από αυτήν στην Α' ΔΟΥ Θεσσαλονίκης. Έκτοτε και παρά τις οχλήσεις των ενδιαφερομένων, η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης δεν προέβη σε καμία ενέργεια για την επιστροφή των καταβληθέντων χρημάτων στους δικαιούχους (υπόθεση 7460/2000).

Μετά τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης υπέδειξε στους ενδιαφερομένους να υποβάλουν στην οικεία ΔΟΥ αίτηση για την επιστροφή των χρημάτων τους. Η υπόθεση βρίσκεται σε εξέλιξη.

3.2.6 Επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων χρηματικών ποσών

Πολίτης ζήτησε (υπόθεση 3018/2000) την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, προκειμένου να του επιστραφεί από τον Δήμο Ιωαννιτών χρηματικό ποσόν για τέλος ακίνητης περιουσίας (ΤΑΠ) που κατέβαλε για τα έτη 1997, 1998, 1999 και 2000. Το ακίνητο αυτό όμως είχε δοθεί για αντιπαροχή, είχε ήδη ανεγερθεί η οικοδομή και από τον Σεπτέμβριο του 1997 είχαν εγκατασταθεί όλοι οι ιδιοκτήτες των διαμερισμάτων, οι οποίοι και κα-

τέβαλαν το σχετικό τέλος ακίνητης περιουσίας. Ο εργολάβος που ανέλαβε το έργο είχε προσκομίσει στην οικονομική υπηρεσία του δήμου τα σχετικά συμβόλαια αντιπαροχής, γνωστοποιώντας της ότι τα διαμερίσματα παραδόθηκαν στους ιδιοκτήτες τους. Δεδομένου δε ότι αυτά είχαν επιπλέον ηλεκτροδοτηθεί, οι ιδιοκτήτες τους είχαν ήδη αρχίσει να καταβάλουν το ΤΑΠ στον δήμο. Τέλος, από τον Αύγουστο του 1998, ο ίδιος ο πολίτης είχε γνωρίσει στην υπηρεσία με έγγραφη δήλωσή του ότι δεν έχει υποχρέωση να καταβάλει ΤΑΠ.

Η οικονομική υπηρεσία του Δήμου Ιωαννιτών επέρριψε ευθύνες στον πολίτη, δηλώνοντας ότι αυτός επικαλείται αόριστα την υποβολή κάποιας αίτησης, ενώ ουδέποτε είχε υποβάλει διορθωτική έγγραφη δήλωση, με την οποία να γνωστοποιείται στην υπηρεσία η μεταβολή στα αρχικά στοιχεία του ακινήτου. Για τον λόγο αυτόν, η υπηρεσία αρνήθηκε να προβεί στις αιτούμενες αλλαγές, επικαλούμενη τις διατάξεις της παραγράφου 5 του άρθρου 24 του Ν. 2130/1993.

Με βάση τα στοιχεία που προσκόμισε ο πολίτης, προέκυψε ότι στις 24.8.1998 ο ίδιος είχε όντως υποβάλει στην αρμόδια οικονομική υπηρεσία του δήμου έγγραφη δήλωση με τις μεταβολές των αρχικών στοιχείων του ακινήτου. Κατόπιν αυτού, ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε την επιστροφή των αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών από την ημερομηνία υποβολής της αναφοράς του πολίτη και εφεξής, αφού η υπαιτιότητα για τη μη εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας βάραινε πλέον την υπηρεσία. Με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Ιωαννιτών η πρόταση έγινε δεκτή και τα ποσά επιστράφηκαν.

3.2.7 Διαγραφή προστίμου που βεβαιώθηκε από λάθος ταμειακής υπηρεσίας δήμου

Πολίτης (υπόθεση 10895/2000) υπέβαλε στον Δήμο Θεσσαλονίκης αίτηση, με την οποία ζητούσε τη διαγραφή προστίμου για παράνομη στάθμευση του αυτοκινήτου του το έτος 1998, που βεβαιώθηκε στο όνομά του από λάθος της ταμειακής υπηρεσίας του δήμου. Στην αίτησή του, ο ενδιαφερόμενος ενημέρωσε την εμπλεκόμενη υπηρεσία ότι είχε προβεί στη μεταβίβαση του εν λόγω αυτοκινήτου περίπου προ δεκαετίας. Επειδή δεν έλαβε απάντηση από τον δήμο, ο πολίτης προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη.

Η Αρχή ζήτησε από τον δήμο την άμεση εξέταση του αιτήματος, αφού, εκτός από την επιβολή του προστίμου, εκκρεμούσε και το θέμα της μη χορήγησης φορολογικής ενημερότητας, γεγονός που εμπόδιζε τον ενδιαφερόμενο να διεκπεραιώσει τις

κάθε είδους προσωπικές του συναλλαγές. Κατόπιν αυτού, ο δήμος προχώρησε στη διαγραφή του προσιτίμου, αποδεχόμενος το γεγονός της λανθασμένης βεβαίωσής του και εξηγώντας ότι το πρόβλημα προέκυψε από ελλιπή ενημέρωση των αρχείων της αρμόδιας διεύθυνσης του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών της Θεσσαλονίκης, στο οποίο, μερικές φορές, δεν καταγράφονται οι μεταβολές στην ιδιοκτησία ορισμένων οχημάτων.

3.2.8 Ονοματοθεσία δρόμου

Ανώνυμη εταιρεία κατέθεσε αίτηση στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 7051/2000), στην οποία ανέφερε ότι ο Δήμος Σπάτων δεν προχωρούσε στην ονοματοθεσία του δρόμου όπου εδρεύει η εταιρεία, με αποτέλεσμα αυτή να υφίσταται σημαντική ζημία από την απώλεια ή την καθυστέρηση εμπορευμάτων και εγγράφων απολύτως αναγκαίων για την εύρυθμη λειτουργία της.

Επικαλούμενος το άρθρο 12 του ΔΚΚ (ΠΔ 410/1995), στο οποίο ρητά αναφέρεται ότι η ονομασία των οδών γίνεται με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου, ύστερα από σύμφωνη γνώμη του γνωμοδοτικού συμβουλίου για την αναγνώριση και τις μεταβολές στα ονόματα οδών (άρθρο 8 ΔΚΚ), ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε στον Δήμαρχο Σπάτων να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την ονοματοθεσία της οδού των εμπορικών εγκαταστάσεων του αιτουμένου. Ο δήμος ανταποκρίθηκε αμέσως, προχώρησε σε αυτοψία και προέβη στην ονοματοθεσία της οδού.

3.2.9 Χορήγηση άδειας λειτουργίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος

Πολίτης ζήτησε τη μεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη στον Δήμο Κηφισιάς για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος (εστιατορίου) στη Νέα Κηφισιά (υπόθεση 277/2000).

Παρόλο που η από 3.5.1999 αίτηση προς τον δήμο συνοδευόταν από έγγραφο της Διεύθυνσης Πολεοδομίας του δήμου, το οποίο πιστοποιούσε την καταλληλότητα του χώρου, αυτή απορρίφθηκε, με την αιτιολογία ότι η λειτουργία του εστιατορίου ενδέχεται να αποτελέσει πηγή όχλησης για τους κατοίκους και να υποβαθμίσει την ποιότητα της ζωής τους. Μετά την απόρριψη της αίτησής του από το Δημοτικό Συμβούλιο, ο πολίτης προσέφυγε στην επιτροπή του άρθρου 18 του Ν. 2218/1994 και ζήτησε την ακύρωση της παραπάνω απόφασης. Η επιτροπή έκανε δεκτή την προσφυγή του πολίτη και ακύρωσε την απόφαση του Δήμου Κηφισιάς.

Στη συνέχεια, ο Δήμος Κηφισιάς κατέθεσε κα-

τά της παραπάνω απόφασης της Επιτροπής προσφυγή στην Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, η οποία και απορρίφθηκε. Κατόπιν αυτού, ο πολίτης επανήλθε στον Δήμο Κηφισιάς, ζητώντας εκ νέου τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας εστιατορίου.

Ο Συνήγορος του Πολίτη κάλεσε τη δημοτική αρχή της Κηφισιάς να χορηγήσει την εν λόγω άδεια λειτουργίας ως όφειλε, επισημαίνοντας ότι:

α) Όταν πληρούνται οι νόμιμες προϋποθέσεις, η χορήγησή της αποτελεί δέσμο αρμοδιότητα των ΟΤΑ και όχι διακριτική τους ευχέρεια.

β) Με την άποψη αυτή συμφωνούν τόσο η Περιφέρεια Αττικής όσο και το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Παρά την παρέλευση τεσσάρων μηνών και την αποστολή υπόμνησης, ο Δήμος Κηφισιάς δεν χορήγησε την άδεια λειτουργίας στον πολίτη ούτε απάντησε στον Συνήγορο του Πολίτη, όπως όφειλε να πράξει. Αγνοώντας όλα τα παραπάνω, ο Δήμος Κηφισιάς ενημέρωσε προφορικά τον πολίτη ότι το Δημοτικό Συμβούλιο, επικαλούμενο τον κίνδυνο επιβάρυνσης της περιοχής, αποφάσισε να μη χορηγήσει άδειες. Η απόφαση αυτή ελήφθη παρά το γεγονός ότι η περιοχή είναι γενικής και όχι αμιγούς κατοικίας.

Εν όψει αυτών των εξελίξεων, ο Συνήγορος του Πολίτη συνέταξε σχετικό πόρισμα, το οποίο απέστειλε στην Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για τις κατά νόμο ενέργειές της. Στις 31.12.2000 η υπόθεση εκκρεμούσε.

3.2.10 Άρνηση έκδοσης χρηματικού εντάλματος πληρωμής

Πολίτης διαμαρτυρήθηκε γιατί ο Δήμος Σπάτων αρνήθηκε να προβεί στην έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής ύψους 394.600 δρχ. (υπόθεση 4877/1999). Μέρος του ποσού αυτού προερχόταν από αποζημίωση για έκταση 7,4 τ.μ. που ανήκε στον πολίτη και στη συνέχεια μεταβιβάστηκε σε τρίτο πρόσωπο. Αν και ο Δήμος Σπάτων αναγνώρισε τη συγκεκριμένη οφειλή προς τον πολίτη μέσα στο οικονομικό έτος 1998, δεν προέβη στην έκδοση του σχετικού χρηματικού εντάλματος, επικαλούμενος την υποβολή ένστασης από τον νέο κύριο.

Ο Συνήγορος του Πολίτη επιχείρησε κατ'επανάληψη να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με τον ειδικό ταμία του δήμου, προκειμένου να διαπιστώσει τις ενέργειες στις οποίες έχει προβεί ο δήμος για να επιλύσει το πρόβλημα. Αυτό όμως στάθηκε αδύνατον. Για τον λόγο αυτόν, η Αρχή απέστειλε έγγραφο στην οικονομική υπηρεσία του δήμου, ζητώντας να πληροφορηθεί τους λόγους της καθυστέρησης της υπόθεσης.

Ο Δήμος Σπάτων δεν απάντησε ούτε εγγράφως ούτε προφορικά. Τον Σεπτέμβριο του 1999 άρχισε νέος κύκλος προσπαθειών επικοινωνίας με την οικονομική υπηρεσία του δήμου. Με τη συνδρομή της προϊσταμένης, κατέστη εν τέλει δυνατή η επικοινωνία με τον ειδικό ταμία του δήμου, ο οποίος δεσμεύθηκε να ενημερώσει αμέσως εγγράφως την Αρχή. Μετά την πάροδο άλλων δύο μηνών, κατά τη διάρκεια των οποίων ουδεμία επικοινωνία υπήρξε από πλευράς του ειδικού ταμία, επιτεύχθηκε, με πολύ κόπο, εκ νέου επικοινωνία και αποσπάστηκε νέα δέσμευση για ενημέρωση επί του θέματος του πολίτη. Ωστόσο, ούτε αυτή τη φορά φάνηκε συνεπής ο δήμος στη δέσμευσή του, με συνέπεια να υποχρεωθεί ο Συνήγορος του Πολίτη να απευθυνθεί στον Δήμαρχο Σπάτων προσωπικά, στον οποίο επισήμανε την άρνηση συνεργασίας του συγκεκριμένου υπαλλήλου και της οικονομικής υπηρεσίας του δήμου εν γένει, καθώς και την προοπτική επιβολής πειθαρχικών κυρώσεων.

Τον Φεβρουάριο του 2000, συνολικά δηλαδή εννέα μήνες μετά την αρχική επικοινωνία του Συνηγόρου του Πολίτη με τον Δήμο Σπάτων, ο δήμος ενημέρωσε την Αρχή ότι προτίθεται να προχωρήσει στην καταβολή των οφειλόμενων χρημάτων. Η καταβολή πραγματοποιήθηκε τον επόμενο μήνα.

3.2.11 Επιβολή προστίμου για παράνομη στάθμευση παρά την έλλειψη σηματοδότησης

Τα πρόστιμα που επιβάλλονται από τη δημοτική αστυνομία έγιναν πολλές φορές αντικείμενο αναφοράς στον Κύκλο. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Συνήγορος του Πολίτη δεν υπεισέρχεται σε πραγματικές κρίσεις για την επαλήθευση των ισχυρισμών των πολιτών, αλλά εξετάζει την τήρηση της διαδικασίας με την οποία επιβάλλεται το πρόστιμο, καθώς και την ταυτότητα του αυτοκινήτου και των εμπλεκόμενων προσώπων. Ιδιαίτερα απασχόλησε τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη το γεγονός ότι η βεβαίωση των οφειλών από παράβαση του ΚΟΚ γίνεται κατά μέσο όρο τέσσερα χρόνια μετά την τέλεση της πράξης, με αποτέλεσμα να αποδυναμώνεται πλήρως το δικαίωμα του πολίτη να αμφισβητήσει την οφειλή. Χαρακτηριστικές είναι οι παρακάτω περιπτώσεις (υποθέσεις 11992/2000 και 12427/2000) στον Δήμο Ραφήνας, με αφορμή τις οποίες αναδείχθηκε και το γενικότερο πρόβλημα στάθμευσης στην περιοχή.

Οι πολίτες που επρόκειτο να ταξιδέψουν από το λιμάνι της Ραφήνας προσπάθησαν να σταθμεύσουν στον δημοτικό χώρο στάθμευσης αλλά δεν έγιναν δεκτοί από τους υπαλλήλους του δήμου. Ο λόγος που τους αντιτάχθηκε ήταν ότι ο χώρος στάθμευσης

ήταν πλήρης, παρά το γεγονός ότι οι πολίτες βεβαιώνουν ότι υπήρχαν κενές θέσεις. Έτσι, οι πολίτες αναγκάστηκαν να σταθμεύσουν τα αυτοκίνητά τους σε απομακρυσμένο δρόμο, σε μεγάλη απόσταση από το λιμάνι, σε περιοχή ελάχιστα κατοικημένη, χωρίς πεζοδρόμιο. Όταν επέστρεψαν για να πάρουν τα αυτοκίνητά τους, βρήκαν κλήσεις του δήμου για παράνομη στάθμευση, στις οποίες μάλιστα αναγραφόταν ότι η παράβαση έγινε σε διαφορετικό δρόμο από αυτόν όπου είχαν σταθμεύσει. Ο τελευταίος δεν έφερε πινακίδα με την ονομασία του ούτε σήμα που να απαγορεύει τη στάθμευση.

Εκτός από τις δύο συγκεκριμένες αναφορές που υποβλήθηκαν εγγράφως, ο Συνήγορος του Πολίτη έλαβε την ίδια περίοδο μεγάλο αριθμό τηλεφωνικών καταγγελιών για επιβολή προστίμων λόγω παράνομης στάθμευσης εντός των ορίων του Δήμου Ραφήνας. Τα στοιχεία αυτά επισημάνθηκαν εγγράφως στον Δήμο Ραφήνας, παράλληλα με τη διαπίστωση ότι τα παραπάνω, σε συνδυασμό με τον υπερβάλλοντα ζήλο που φαινόταν να επιδεικνύουν μερικοί δημοτικοί υπάλληλοι κατά την τέλεση του έργου τους, είχαν οδηγήσει στη δημιουργία έντονου φαινομένου κακοδιοίκησης. Για τον λόγο αυτόν προτάθηκε, πέραν της διαγραφής των προστίμων των αναφερόμενων πολιτών, η άμεση λήψη συγκεκριμένων μέτρων για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

Τέλος, τονίστηκε ότι η αρμοδιότητα του δήμου για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή του συστήματος ελεγχόμενης στάθμευσης δεν πρέπει να ασκείται καταχρηστικά, με μόνο σκοπό την εξυπηρέτηση των κατοίκων της Ραφήνας, αλλά να λαμβάνει υπόψη και την ανάγκη για εξυπηρέτηση των χιλιάδων επισκεπτών και ταξιδιωτών που καθημερινά κάνουν χρήση των οδών και του λιμανιού της Ραφήνας.

Με απαντητικό έγγραφο του ο δήμος αμφισβήτησε τις επισημάνσεις και τις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, ισχυριζόμενος, εκτός των άλλων, ότι οι δημοτικοί χώροι στάθμευσης λειτουργούν ομαλά και δεν απομακρύνουν τους επισκέπτες, καθώς και ότι τόσο η συγκεκριμένη οδός όσο και οι υπόλοιποι οδοί εντός της ζώνης ελεγχόμενης στάθμευσης διαθέτουν σήμανση. Παρ' όλα αυτά, διέγραψε τα πρόστιμα των συγκεκριμένων πολιτών και, όπως διαπιστώθηκε από αυτοψία του Συνηγόρου του Πολίτη, προχώρησε στην πλήρη και ευκρινή σήμανση όλων των οδών που βρίσκονται εντός των ορίων του δήμου.

3.2.12 Οφειλή προερχόμενη από υδροδότηση ενοικιαζόμενου ακινήτου

Πολίτες προσέφυγαν στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 4402/2000) διαμαρτυρόμενοι τόσο για την επιβολή προσαυξήσεων από τον Δήμο Αρτέμιδος επί οφειλής, προερχόμενης από την υδροδό-

τηση ακινήτου τους κατά τη χρονική περίοδο 1989-1998, όσο και για την ολιγωρία που επιδείκνυε ο Δήμος Αρτέμιδος αναφορικά με την εισαγωγή προς συζήτηση ενώπιον του Δημοτικού Συμβουλίου αίτησής τους (από τον Ιούλιο του 1999) που αφορούσε στη διευθέτηση αυτής της οφειλής.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας του δήμου, ο ιδιοκτήτης ακινήτου είναι υπεύθυνος για τα χρέη που προέρχονται από την κατανάλωση ύδατος. Εν προκειμένω όμως ο κατά την κρίσιμη περίοδο μισθωτής του ακινήτου προέβη σκόπιμα και κακόβουλα, όπως αποδείχθηκε εκ των υστέρων, σε αλλαγή του ονόματος στους μετρητές κατανάλωσης, χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεση ή έστω γνώση του γεγονότος από πλευράς ιδιοκτητών. Αποτέλεσμα ήταν αυτοί να μην είναι ενήμεροι για τη δημιουργία της οφειλής και κατά συνέπεια να μην έχουν τη δυνατότητα να λάβουν εγκαίρως τα αναγκαία μέτρα για τη ρύθμιση του θέματος και κατ' επέκταση να αποφύγουν ενδεχόμενη οικονομική επιβάρυνση.

Η ολιγωρία του δήμου να επιδιώξει δικαστικά ή με άλλο πρόσφορο μέτρο, όπως τη διακοπή της παροχής, την εξόφληση της οφειλής από τον υπόχρεο ενοικιαστή οδήγησε τον Συνήγορο του Πολίτη στην άποψη ότι πρέπει να διαγραφούν οι σχετικές προσαυξήσεις και ότι οι προσφεύγοντες πολίτες πρέπει να κληθούν να πληρώσουν, διά συμψηφισμού με τα ήδη καταβληθέντα από πλευράς τους ποσά, μόνον το κεφάλαιο που αναλογούσε στην πραγματική κατανάλωση ύδατος κατά τη χρονική περίοδο 1989-1998.

Ο Συνήγορος του Πολίτη προσπάθησε να εισαγάγει το θέμα προς συζήτηση ενώπιον του Δημοτικού Συμβουλίου. Τελικά, τον Μάιο του 2000 το θέμα συζητήθηκε και απορρίφθηκε. Μετά την απόρριψη της αίτησης από το Δημοτικό Συμβούλιο, καθώς και αιτήματος αντίστοιχου περιεχομένου από την Περιφέρεια Αττικής, οι ενδιαφερόμενοι πολίτες κατέθεσαν νέα αίτηση προς την Επιτροπή Επίλυσης Φορολογικών Διαφορών του δήμου, με την οποία ζητούσαν τη διαγραφή των προσαυξήσεων, δεχόμενοι να καταβάλουν το ποσόν που αναλογεί στην πραγματική κατανάλωση ύδατος.

Τη θέση αυτή γνωστοποίησε ο Συνήγορος του Πολίτη στην Επιτροπή Επίλυσης Φορολογικών Διαφορών του Δήμου Αρτέμιδος στις αρχές Οκτωβρίου του 2000. Έκτοτε αναμένεται απάντηση.

3.3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ

Στην ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 1999, οι υποθέσεις που αφορούσαν υπέρογκους λογαριασμούς των Επιχειρήσεων Κοι-

νής Ωφέλειας αναδείχθηκαν σε προέχον ζήτημα. Τα ζητήματα αυτά φαίνεται να μειώθηκαν το 2000, κυρίως λόγω της ορθολογικότερης αντιμετώπισής τους από τους εμπλεκόμενους φορείς. Η επίλυση παρόμοιων προβλημάτων είναι ευκολότερη στη ΔΕΗ και στην ΕΥΔΑΠ, γιατί ο μετρητής της κατανάλωσης φυλάσσεται σε χώρο προσιτό στον καταναλωτή και μπορεί ευκολότερα να ελέγχεται από αυτόν. Η ΔΕΗ ελέγχει τεχνικά την παροχή, αλλά δεν έχει θεσμοθετήσει ανεξάρτητη επιτροπή για την επεξεργασία αυτών των παραπόνων. Στην περίπτωση της ΕΥΔΑΠ, οι καταναλωτές, αφού ελεγχθούν οι περιπτώσεις διαρροής ή βλάβης του μετρητή, παραπέμπονται στην Επιτροπή Μειώσεων, όπου ζητείται η αναμόρφωση του λογαριασμού, ακόμη και αν είναι ανεξακριβώτα τα αίτια του ύψους του. Από τη μείωση των αναφορών που περιέχουν παρόμοιο αίτημα προκύπτει ότι αυξάνεται ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τα αποτελέσματα της Επιτροπής.

Στις Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας, όπου η παροχή συνδέεται με συγκεκριμένο ακίνητο, παρουσιάζεται το πρόβλημα της αναζήτησης της οφειλής από τον κύριο του ακινήτου, ακόμη κι αν αυτός αποδεδειγμένα δεν είναι ο καταναλωτής. Το πρόβλημα αυτό ανακύπτει κυρίως στην ΕΥΔΑΠ και στη ΔΕΗ, γιατί στον ΟΤΕ ακολουθείται η πρακτική να αναζητούνται οι οφειλές από τον αντισυμβαλλόμενο και μόνον. Ιδιαίτερα οξύ εμφανίζεται το πρόβλημα με τους λογαριασμούς της ΔΕΗ. Στις περιπτώσεις όπου ο αντισυμβαλλόμενος-ενοικιαστής δεν προσέρχεται να καταβάλει την οφειλή, η ΔΕΗ αναζητεί το ποσόν από τον κύριο του ακινήτου ή από οποιονδήποτε τρίτο που είχε κάποια σχέση με τον οφειλέτη (συγγενή του ή άλλο πρόσωπο). Η πρακτική αυτή, που υπαγορεύεται αποκλειστικά από την πρόθεση της ΔΕΗ να εισπράξει τα οφειλόμενα ποσά από οπουδήποτε, δεν είναι θεμελιωμένη νομικά και για τον λόγο αυτόν οι υποθέσεις επιλύονται υπέρ του διαμαρτυρούμενου πολίτη.

Το πρόβλημα παραμένει με την ΕΥΔΑΠ, όπου ως αντισυμβαλλόμενοι εμφανίζονται από κοινού και ο κύριος και ο κάτοχος-ενοικιαστής του ακινήτου. Από τον κανονισμό της ΕΥΔΑΠ προβλέπεται ότι η παροχή συνδέεται με το ακίνητο. Τούτο όμως δεν δικαιολογεί την αναζήτηση καταβολής του λογαριασμού από μη υπόχρεο. Για το θέμα αυτό ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη βρίσκεται σε διάλογο με την ΕΥΔΑΠ και ευελπιστεί ότι ο κυοφορούμενος νέος κανονισμός θα παράσχει τη σχετική λύση.

3.3.1 ΔΕΗ

Ποσοστό 4,13% των αναφορών που χειρίστηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη σχετιζόταν με

τη ΔΕΗ. Όπως προκύπτει από τον αριθμό των εισερχόμενων αναφορών, τα δύο σημαντικότερα ζητήματα που απασχόλησαν τον Συνήγορο του Πολίτη σχετικά με τη ΔΕΗ είναι ο τρόπος υπολογισμού των ποσών κατανάλωσης ρεύματος στους λογαριασμούς και η ευθύνη της επιχείρησης για βλάβες που υφίστανται οι πολίτες από κακή συντήρηση του δικτύου. Κοινό χαρακτηριστικό και των δύο περιπτώσεων είναι ότι ο πολίτης κινείται στο πλαίσιο μιας σύμβασης ιδιωτικού δικαίου με τη ΔΕΗ, η οποία όμως, λόγω του μονοπωλιακού χαρακτήρα της εταιρείας, έχει τη μορφή σύμβασης προσχώρησης, με αποτέλεσμα η εφαρμογή της να καταλήγει σε ισοπεδωτική αντιμετώπιση των περιπτώσεων, χωρίς να παρέχονται ιδιαίτερες δυνατότητες προβολής των αντίθετων θέσεων.

3.3.1.1 Υπολογισμός αξίας ηλεκτρικού ρεύματος με το σύστημα της έκδοσης λογαριασμών «έναντι»

Το πρόβλημα που ανακύπτει στον υπολογισμό της αξίας του ηλεκτρικού ρεύματος σχετίζεται με το σύστημα της διμηνιαίας μεν έκδοσης λογαριασμών, αλλά και της τετραμηνιαίας καταμέτρησης του ηλεκτρικού ρεύματος, που εφαρμόζει η ΔΕΗ για λόγους περικοπής των δαπανών. Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι για το πρώτο δίμηνο εκδίδεται ένας κατ' εκτίμηση λογαριασμός, που φέρει την ένδειξη «έναντι». Στο τέλος του δεύτερου διμήνου γίνεται η καταμέτρηση και η χρέωση με το κλιμακωτό τιμολόγιο που ισχύει για την κατανάλωση ρεύματος και εκδίδεται και λογαριασμός που φέρει την ένδειξη «εκκαθαριστικός». Για τον προσδιορισμό του ποσού του εκκαθαριστικού λογαριασμού αφαιρείται αριθμητικά το ποσόν που έχει ήδη καταβληθεί με βάση τον λογαριασμό «έναντι» που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο τετράμηνο και που είχε εκδοθεί κατ' εκτίμηση. Τα προβλήματα που ανακύπτουν από το σύστημα αποτέλεσαν τη βάση για σημαντικό αριθμό αναφορών που απασχόλησαν τον Συνήγορο του Πολίτη και οδήγησαν στη σύνταξη ειδικού πορίσματος, το οποίο περιείχε συγκεκριμένες προτάσεις για την ορθολογικότερη αντιμετώπιση του θέματος (βλ. κεφ. ΣΤ', Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας).

Πέρα όμως από τη γενική του μορφή, το πρόβλημα εμφανίζεται εντονότερο στην πράξη, όταν για οποιονδήποτε λόγο δεν καθίσταται δυνατή η προγραμματισμένη τετραμηνιαία καταμέτρηση. Στις περιπτώσεις αυτές (υποθέσεις 6277/2000 και 1415/2000), ο πολίτης λαμβάνει μια σειρά από λογαριασμούς «έναντι», με αποτέλεσμα, όταν γίνεται η καταμέτρηση, η αξία του ηλεκτρικού ρεύματος που καταναλώθηκε, υπολογιζόμενη με βάση το κλι-

μακωτό τιμολόγιο, να παρουσιάζεται ιδιαίτερα αυξημένη. Οι λόγοι που επικαλείται η ΔΕΗ για την παράλειψη των τετραμηνιαίων τουλάχιστον καταμετρήσεων είναι η έλλειψη προσωπικού, οι κακές καιρικές συνθήκες αλλά και η δύσκολη πρόσβαση στον μετρητή. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Συνήγορος του Πολίτη συνεργάζεται με το αρμόδιο υποκατάστημα της ΔΕΗ, προκειμένου να επιτευχθεί η αναμόρφωση του λογαριασμού με βάση την αναλογική χρέωση στα κλιμάκια τιμολόγησης και, όταν η οφειλή παραμένει ιδιαίτερα υψηλή, στην ευνοϊκή ρύθμιση αυτής.

3.3.1.2 Ευθύνη της ΔΕΗ για βλάβες σε οικιακή καταναλωτή, που προκύπτουν από κακή συντήρηση του δικτύου

Σε μεγάλο αριθμό υποθέσεων (υποθέσεις 13674/2000, 16238/2000, 17046/2000 κ.ά.) εκφράζονται διαμαρτυρίες πολιτών για βλάβες που επέφεραν στην οικιακή τους οι αυξομειώσεις της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος που οφειλονταν σε κακή συντήρηση του δικτύου από τη ΔΕΗ. Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε τον ισχυρισμό της ΔΕΗ ότι οι βλάβες αυτές οφείλονται πάντα σε τυχαία γεγονότα ή σε ανώτερα βία και συνεπώς, σύμφωνα με το άρθρο 18, παράγρ. 2 του Κανονισμού της, η επιχείρηση απαλλάσσεται της ευθύνης της. Από την έρευνα που διενεργήθηκε, προέκυψε ότι οι αυξομειώσεις αυτές οφείλονται συχνά σε φθορά ή κοπή του ουδέτερου καλωδίου στο δίκτυο παροχής ρεύματος της ΔΕΗ. Πρόκειται για το καλώδιο που χρησιμεύει στη μετάβαση του ρεύματος από τη μια φάση στην άλλη χωρίς να μεταβληθεί ριζικά η τάση του. Σύμφωνα με τα ισχύοντα ευρωπαϊκά πρότυπα, η τάση αυτή μπορεί να κυμαίνεται από 207 έως 244 βολτ. Εάν, για οποιονδήποτε λόγο, το ουδέτερο καλώδιο πάθει βλάβη, δεν ελέγχεται πλέον η αυξομείωση της τάσης του ρεύματος. Έτσι, το δίκτυο μπορεί να διοχετεύει και τάση ύψους 380 βολτ, με αποτέλεσμα να προκληθούν σημαντικές βλάβες στις οικιακές. Σε μελέτη που έχει διενεργηθεί από το Πολυτεχνείο Πατρών, η εκδήλωση βλαβών στα υπόγεια δίκτυα εμφανίζεται με συγκεκριμένη συχνότητα και συνήθως οφείλεται σε κακή συντήρηση του δικτύου.

Η θέση του Συνηγόρου του Πολίτη είναι ότι σε κάθε περίπτωση πρέπει να εξετάζεται η συνδρομή των στοιχείων της ανωτέρας βίας ή του τυχαίου περιστατικού, ώστε να διαφοροποιείται η μεταχείριση των περιπτώσεων, στις οποίες η βλάβη οφείλεται σε κακή συντήρηση του δικτύου, γεγονός που συνιστά παραβίαση της συμβατικής υποχρέωσης της ΔΕΗ απέναντι στους καταναλωτές. Επισημαίνεται ότι στο θέμα αυτό ο Κανονισμός της ΔΕΗ

περιορίζει σημαντικά την ευθύνη της επιχείρησης, αφού αποκλείει την ευθύνη για ζημιές που επέρχονται από διακοπές της παροχής ρεύματος κατά την εκτέλεση εργασιών, προγραμματισμένων ή μη.

Το όλο θέμα συζητήθηκε σε συνάντηση του Προέδρου της ΔΕΗ με τον Συνήγορο του Πολίτη, ενώ συντάσσεται πόρισμα, στο οποίο, μεταξύ άλλων, τονίζεται και η ευθύνη της επιχείρησης για ελλιπή ενημέρωση των καταναλωτών σε ό,τι αφορά τα μέτρα που μπορούν να λάβουν προκειμένου να προστατευθούν από παρόμοιες βλάβες.

3.3.2 ΟΤΕ

Το 5,23% των αναφορών που κατατέθηκαν στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη είχαν σχέση με τον ΟΤΕ. Πέρα από τα ζητήματα που αφορούν τις κύριες υπηρεσίες του ΟΤΕ, προβλήματα παρατηρήθηκαν και σε δευτερεύουσες παροχές του οργανισμού στους συνδρομητές, όπως είναι η προβολή τους είτε μέσα από τους τηλεφωνικούς καταλόγους είτε από τον Χρυσό Οδηγό. Ο ΟΤΕ έχει διασφαλίσει την είσπραξη των οφειλών από τέτοιες πηγές, αφού, κατ' εφαρμογήν του άρθρου 21 του Τηλεφωνικού Κανονισμού, «στον λογαριασμό τηλεπικοινωνιών της σύνδεσης καταχωρίζονται τα τέλη της και όλες οι σχετικές ή συναφείς προς αυτήν οφειλές του συνδρομητή προς τον ΟΤΕ. Στον ίδιο λογαριασμό, ο ΟΤΕ δικαιούται να καταχωρίζει, μνημονεύει ή συμβολίζει και όλες τις υπόλοιπες οφειλές του συνδρομητή προς αυτόν κάθε είδους και από οποιαδήποτε αιτία άσχετη ή μη συναφή προς τη σύνδεση ή την τηλεπικοινωνία».

Είναι προφανές, λοιπόν, ότι ο ΟΤΕ ουσιαστικά κάνει χρήση του ενδεχομένου διακοπής της σύνδεσης ακόμη και για δευτερογενείς οφειλές προς αυτόν, όπως είναι η καταχώριση ονόματος στον Χρυσό Οδηγό. Η πρακτική όμως αυτή παραβιάζει την αρχή της αναλογικότητας (την εύλογη δηλαδή αναλογία μεταξύ παράβασης και κύρωσης), ενώ περιορίζει δραστικά το δικαίωμα αμφοβήτησης του ύψους ή της ίδιας της οφειλής από τη δευτερεύουσα υπηρεσία, καθώς ο καταναλωτής αντιμετωπίζει άμεσα τον κίνδυνο διακοπής της κύριας παροχής. Δεδομένου μάλιστα ότι τα σχετικά με δευτερογενείς οφειλές ποσά είναι συνήθως χαμηλά, οι καταναλωτές σπάνια προβαίνουν σε κάποιες ενέργειες αμφοβήτησής τους.

3.3.2.1 Τέλη μη ανακοινώσιμης σύνδεσης

Αδικοιολόγητη εμφανίζεται η δυσκολία που αντιμετώπισε πολίτης (υπόθεση 8411/1999) για να σταματήσει να επιβαρύνεται με τέλη μη ανακοινώσιμης σύνδεσης, δεδομένου ότι η τηλεφωνική του

σύνδεση ούτε ήταν μη ανακοινώσιμη ούτε ο ίδιος είχε ζητήσει κάτι τέτοιο. Όταν, ύστερα από την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, έπαψε η σχετική χρέωση, ο ΟΤΕ αρνήθηκε να επιστρέψει τα αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά που ήταν ενσωματωμένα στους λογαριασμούς, πέραν από αυτά της τελευταίας πενταετίας, επικαλούμενος αρχικά την πενταετή παραγραφή της αξίωσης. Επιπλέον, υποστήριξε την ανυπαρξία παλαιότερων αρχείων και ζήτησε από τον πολίτη να προσκομίσει ο ίδιος αποδεικτικά παλαιών λογαριασμών, από τα οποία να προκύπτει ότι κατέβαλλε τέλη μη ανακοινώσιμης σύνδεσης. Η υπόθεση έληξε θετικά για τον πολίτη, όταν επιτόπια έρευνα στα κεντρικά αρχεία των τηλεφωνικών καταλόγων οδήγησε σε επαλήθευση των ισχυρισμών του.

3.3.2.2 Χρυσός Οδηγός

Τα γενικά προβλήματα που παρατηρούνται στη λειτουργία της υπηρεσίας του Χρυσού Οδηγού αναδείχθηκαν μέσα από τη διερεύνηση των σχετικών αναφορών προς τον Συνήγορο του Πολίτη. Ειδικότερα, ο Χρυσός Οδηγός κινείται σε αργούς ρυθμούς, με κύρια αιτία δυσλειτουργίας την ασαφή οριοθέτηση αρμοδιοτήτων και την έλλειψη συντονισμού ανάμεσα στους υπαλλήλους, που οδηγεί σε αδικαιολόγητες καθυστερήσεις. Σε χαρακτηριστική υπόθεση (4060/2000), πολίτης απέκτησε με μεταβίβαση τηλεφωνική σύνδεση που διαφημιζόταν στον Χρυσό Οδηγό ως επαγγελματική και στη συνέχεια, παρά τις έντονες γραπτές και προφορικές διαμαρτυρίες της, κλήθηκε να καταβάλει τέλη επαγγελματικού καταλόγου και τις σχετικές προσαυξήσεις για 15 μήνες. Ο ΟΤΕ έκανε δεκτή την εισήγηση του Συνηγόρου του Πολίτη για απαλλαγή της από την οφειλή και επιφυλάχθηκε να μελετήσει τις προτάσεις της Αρχής για καλύτερη οργάνωση των υπηρεσιών και διεκπεραίωση των υποθέσεων σε συντομότερο διάστημα.

3.3.2.3 Καθορισμός του κατά νόμον υποχρέου για την καταβολή οφειλόμενων τελών

Υπόχρεος να καταβάλει την οφειλή για τους λογαριασμούς του ΟΤΕ είναι ο αντισυμβαλλόμενος με τον οργανισμό, αυτός δηλαδή στον οποίον το όνομα εμφανίζεται η τηλεφωνική σύνδεση. Πολλές φορές όμως έχει εμφανιστεί το φαινόμενο, ο χρήστης της τηλεφωνικής σύνδεσης να είναι τρίτο πρόσωπο, που λόγω κάποιας σχέσης με τον κύριο (π.χ. ενοικιαστής) καταβάλλει την οφειλή για λογαριασμό του τελευταίου. Το πρόβλημα δημιουργείται όταν ο ΟΤΕ, ενώ αντιμετωπίζει τον χρήστη ως

δικαιούχο και προχωράει σε διακανονισμό μαζί του, τελικά αναζητάει την οφειλή με τις αντίστοιχες προσαυξήσεις από τον πραγματικό οφειλέτη, τον οποίο δεν έχει ενημερώσει για τις διαχειριστικές ενέργειες στις οποίες έχει προβεί.

Για παράδειγμα, το υποκατάστημα του ΟΤΕ της Μυτιλήνης (υπόθεση 7366/2000) προέβη σε διακανονισμό οφειλής με τον ενοικιαστή-χρήστη της τηλεφωνικής σύνδεσης, χωρίς να ενημερώσει τον ιδιοκτήτη-κύριο που ήταν και ο αντισυμβαλλόμενος. Όταν ο ενοικιαστής δεν αποδείχθηκε συνεπής στις οικονομικές του υποχρεώσεις, ο ΟΤΕ αναζήτησε τα οφειλόμενα από τον αντισυμβαλλόμενο του κύριο, ο οποίος εύλογα διαμαρτυρήθηκε για το γεγονός ότι ειδοποιήθηκε όταν πλέον η οφειλή είχε αυξηθεί. Σε επίσκεψή του στο υποκατάστημα του ΟΤΕ στη Μυτιλήνη, ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε τα στοιχεία του φακέλου και διαμόρφωσε την άποψη ότι μετά τον διακανονισμό το χρέος θα πρέπει να επιμεριστεί τόσο στον ενοικιαστή όσο και στον ιδιοκτήτη του ακινήτου. Η υπόθεση έκλεισε θετικά για τον πολίτη, αφού ο ΟΤΕ Μυτιλήνης υιοθέτησε τις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη.

3.3.3 Ολυμπιακή Αεροπορία - Μακεδονικές Αερογραμμές: επιλογή ιπτάμενων μηχανικών

Το πρόβλημα της διαφάνειας στις προσλήψεις προσωπικού ανακύπτει σε σχέση με την Ολυμπιακή Αεροπορία και ειδικότερα με τη θυγατρική της, Μακεδονικές Αερογραμμές ΑΕ. Στην υπόθεση αυτή (3695/1999), ο πολίτης αναφέρει ότι συμμετείχε στον διαγωνισμό για θέσεις ιπτάμενων μηχανικών που διεξήχθη τον Φεβρουάριο του 1999 από την εταιρεία των Μακεδονικών Αερογραμμών. Σε αυτόν τον διαγωνισμό κατατάχθηκε στην όγδοη θέση, παρά το γεγονός ότι οι πρώτοι επτά καταταγέντες δεν διέθεταν πιστοποιητικά σε ισχύ κατά τη χρονική στιγμή ανάρτησης του πίνακα κατάταξης. Επίσης κατήγγειλε ότι, κατά παράβαση των όρων της προκήρυξης, τα πρόσωπα αυτά έλαβαν μέρος στον διαγωνισμό, χωρίς να παραιτηθούν από την Ολυμπιακή Αεροπορία, όπου εργάζονταν.

Η εταιρεία Μακεδονικές Αερογραμμές ΑΕ αρνήθηκε να συνεργαστεί με την Αρχή και να χορηγήσει τα απαιτούμενα στοιχεία για τη διερεύνηση της υπόθεσης. Κατόπιν αυτού, ο Συνήγορος του Πολίτη απέστειλε πόρισμα στον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών, προκειμένου αυτός να ασκήσει τον νόμιμο έλεγχο. Η υπόθεση εξετάστηκε από ελεγκτή του Σώματος Επιθεωρητών-Ελεγκτών του Υπουργείου Μεταφορών, ο οποίος διαπίστωσε αφενός μεν παρατυπίες κατά τη διαδικασία της πρόσληψης,

αφετέρου δε κωλυσιεργία στις επαφές της εταιρείας με τον Συνήγορο του Πολίτη. Με έγγραφό του προς τον Πρόεδρο των Μακεδονικών Αερογραμμών, ο Υπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών ζήτησε, μεταξύ άλλων, να επιβληθούν οι προβλεπόμενες κυρώσεις στους άμεσα εμπλεκόμενους.

3.3.4 ΕΥΔΑΠ: Είσπραξη παραγεγραμμένης οφειλής

Μικρό ποσοστό αναφορών του Κύκλου (3,42%) αφορούσε τις υπηρεσίες της ΕΥΔΑΠ. Η δυσκολία να συγκεραστεί στην πράξη ο επιχειρησιακός χαρακτήρας της επιχείρησης με τη φύση της ως Οργανισμού Κοινής Ωφέλειας αναδείχθηκε στην παρακάτω υπόθεση (13484/1999), όπου η ΕΥΔΑΠ, ύστερα από 37 χρόνια, κάλεσε πολίτη να εξοφλήσει οφειλή του που είχε παραγραφεί. Ο πολίτης, που αγνοούσε ότι μπορούσε να αρνηθεί τη σχετική καταβολή, προέβη καλόπιστα σε ρύθμιση του ποσού. Μετά την καταβολή όμως δύο δόσεων πληροφορήθηκε ότι κακώς κατέβαλε τα ποσά και ζήτησε την επιστροφή τους. Η ΕΥΔΑΠ αρνήθηκε να τα επιστρέψει με το νομικά ορθό επιχείρημα ότι επρόκειτο για ατελή ενοχή, εφόσον η αξίωσή της είχε μεν παραγραφεί μετά την παρέλευση 37 ετών, ο οφειλέτης όμως μπορούσε να καταβάλει τα χρήματα χωρίς να θεωρηθεί ότι τα κατέβαλε αχρεωστήτως.

Κατά τη μεσολάβησή του, ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε ότι η νομική επιχειρηματολογία που προτάχθηκε από την ΕΥΔΑΠ μπορεί να ίσχυε ενώπιον δικαστικής αρχής σε ό,τι αφορά σχέσεις μεταξύ ιδιωτών, αλλά δεν μπορεί να γίνει αποδεκτή στο πλαίσιο λειτουργίας της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης. Οι υπηρεσίες του δημοσίου, συμπεριλαμβανομένων και αυτών του ευρύτερου δημόσιου τομέα, πρέπει, εκτός από τα νομικά και οικονομικά τους συμφέροντα, να προασπίζουν και τα συμφέροντα των πολιτών-πελατών τους. Τούτο όμως σε καμία περίπτωση δεν επιτυγχάνεται, όταν δημόσια υπηρεσία (στην προκειμένη περίπτωση η ΕΥΔΑΠ) όχι απλώς ανέχεται την καταβολή από τον πολίτη παραγεγραμμένων οφειλών, αλλά την προκαλεί, αποστέλλοντας πρόσκληση καταβολής και αποκρύπτοντας ότι ο πολίτης δικαιούται να αρνηθεί την καταβολή. Η θέση του Συνηγόρου του Πολίτη ότι τα επίμαχα ποσά πρέπει να επιστραφούν στον πολίτη δεν έγινε δεκτή από τον Πρόεδρο και τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της ΕΥΔΑΠ.

Με την αρ. 12858/17.1.01 απόφασή του, το ΔΣ της ΕΥΔΑΠ ενέκρινε τη μη βεβαίωση οφειλών σε βάρος ιδιοκτητών ακινήτων που προέρχονται από δικαιώματα σύνδεσης με το δίκτυο ακαθάρτων και εφόσον έχει παρέλθει εικοσαετία από τον χρό-

νο κατασκευής του αγωγού και τον χρόνο κατασκευής του ακινήτου. Αρνήθηκε όμως να επιστρέψει τα αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά στον πολίτη.

3.3.5 ΟΑΣΑ

Θέματα που αφορούν τα μέσα μαζικής μεταφοράς θίγουν οι αναφορές που κατατέθηκαν για τον ΟΑΣΑ και τις θυγατρικές εταιρείες του, ΗΣΑΠ ΑΕ και ΕΘΕΛ ΑΕ. Οι υποθέσεις που παρατίθενται στη συνέχεια αποτελούν παραδείγματα καλής συνεργασίας των υπηρεσιών αυτών με τον Συνήγορο του Πολίτη. Αφορούν κυρίως τομείς άσκησης πολιτικής και υποδηλώνουν την ύπαρξη πραγματικού ενδιαφέροντος για εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού.

3.3.5.1 Αναμόρφωση δρομολογίων για την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού

Σπουδαστές του ΙΕΚ Νέας Ιωνίας διαμαρτυρήθηκαν, επειδή το τελευταίο δρομολόγιο της γραμμής ΕΘΕΛ 444 Πατήσια-Χαλάνδρι, που εξυπηρετεί την επιστροφή τους, πραγματοποιείται στις 19:20 και όχι στις 22:00, όπως είναι προγραμματισμένο έτσι ώστε να συμπίπτει με το τέλος των μαθημάτων τους. Για το θέμα αυτό είχαν απευθυνθεί εγγράφως στον ΟΑΣΑ αλλά δεν έλαβαν απάντηση. Ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στον Διευθύνοντα Σύμβουλο του ΟΑΣΑ και ζήτησε τη συμβολή του στην επανεξέταση του αιτήματος. Η αντίδραση του οργανισμού ήταν άμεση και μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα ικανοποιήθηκε το αίτημα για την αλλαγή των δρομολογίων.

3.3.5.2 Προμήθεια μειωμένων εισιτηρίων από τα εκδοτήρια του ΗΣΑΠ

Παρά το γεγονός ότι, σύμφωνα με τον νόμο, η επίδειξη της φοιτητικής ταυτότητας απαιτείται μόνον κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων και μετά τη χρήση του εισιτηρίου, η διοίκηση του ΗΣΑΠ ζητούσε ήδη κατά την αγορά των εισιτηρίων την επίδειξη της φοιτητικής ταυτότητας. Με αφορμή σχετική υπόθεση (1604/2000), ο Συνήγορος του Πολίτη δέχθηκε ότι η τακτική αυτή διευκολύνει μεν τον προληπτικό έλεγχο των παραβάσεων, τόνισε όμως ότι καθιστά αδύνατη την αγορά των εισιτηρίων από διαφορετικά άτομα από αυτά που θα χρησιμοποιήσουν τα συγκεκριμένα εισιτήρια. Επισημαίνεται ότι η τακτική αυτή μόνον προβλήματα δημιουργεί, αφού τα μειωμένα εισιτήρια διατίθενται χωρίς κανέναν περαιτέρω έλεγχο από τα ειδικά μηχανήματα που βρίσκονται στους σταθμούς του ΗΣΑΠ.

Ο ΗΣΑΠ, διατηρώντας επιφυλάξεις ως προς το αποτέλεσμα, υιοθέτησε τις απόψεις του Συνηγόρου του Πολίτη και εφάρμοσε την ισχύουσα διάταξη. Κατόπιν τούτου, εισιτήρια μειωμένης τιμής διατίθενται χωρίς την επίδειξη φοιτητικής ταυτότητας.

3.3.5.3 Έλεγχοι εισιτηρίων από υπαλλήλους της ΕΘΕΛ ΑΕ

Από το περιεχόμενο αρκετών αναφορών (7962/1999, 13937/1999, 13882/1999 κ.ά.) ανέκυψε το θέμα των προστίμων που επιβάλλονται από τους ελεγκτές της ΕΘΕΛ ΑΕ, αλλά και από τον τρόπο με τον οποίο διενεργούνται οι έλεγχοι των εισιτηρίων. Από την έρευνα που διενεργήθηκε εντοπίστηκαν ζητήματα μη ορθής πληροφόρησης των επιβατών σε ό,τι αφορά το ύψος του προστίμου και τα νόμιμα δικαιώματα των παραβατών (εικοσαήμερη προθεσμία για την εξόφληση), καθώς και ουσιώδεις παραλείψεις στη συμπλήρωση του εντύπου της «πράξης επιβολής προστίμου» από τα ελεγκτικά όργανα. Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι σε όλες τις σχετικές αναφορές των πολιτών τονίστηκε η κακή συμπεριφορά του προσωπικού προς τους παραβάτες.

Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών του ΟΑΣΑ έδωσε οδηγίες για την επίλυση του ζητήματος της ενημέρωσης των παραβατών και της ορθής συμπλήρωσης της «πράξης επιβολής προστίμου» από τους ελεγκτές. Σε τηλεφωνική επικοινωνία του Συνηγόρου του Πολίτη με τον προϊστάμενο των ελεγκτών, επισημάνθηκε και αναγνωρίστηκε το πρόβλημα της κακής συμπεριφοράς και αποσπάστηκε η δέσμευση να καταβληθούν ιδιαίτερες προσπάθειες βελτίωσης με συστάσεις και ακριβείς οδηγίες. Ο Συνήγορος του Πολίτη παρακολούθησε την υλοποίηση των δεσμεύσεων της ΕΘΕΛ ΑΕ.

3.4 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ

Από τη στατιστική επεξεργασία των αναφορών αναδείχθηκε ως προέχουσα μορφή κακοδιοίκησης η καθυστέρηση έκδοσης διοικητικής πράξης ή επιτέλεσης υλικής ενέργειας (20,7%). Ακολουθούν η παράλειψη οφειλόμενης ενέργειας (18,8%), η καθυστέρηση απάντησης ή η μη απάντηση σε ερώτημα-αίτημα πολίτη (10,1%) και η ελλιπής ή ανύπαρκτη πληροφόρηση (9,1%). Αν σε αυτές τις κατηγορίες προστεθούν τα λειτουργικά και οργανωτικά προβλήματα (9,1%), η μη εφαρμογή των αρχών της αναλογικότητας (7,2%), της χρηστής διοίκησης (6,7%), της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης (4,3%),

οι υπόλοιπες διοικητικές παρατυπίες (2,9%) και η μη εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων (2,4%), εξάγεται το συμπέρασμα ότι χωρίς να εντοπίζεται στο σύνολο των υπηρεσιών διοικητικής ή αποφασιστικής αρμοδιότητας του ΥΠΕΧΩΔΕ, η κακοδιοίκηση καλύπτει ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων στο υπουργείο αυτό.

Κατά τη διάρκεια των επαφών του με ορισμένες από τις υπηρεσίες του υπουργείου, το επιστημονικό προσωπικό του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη διαπίστωσε μια αδικαιολόγητη απροθυμία των αρμόδιων υπαλλήλων να συνεργαστούν με την Αρχή. Ιδιαίτερη συχνότητα παρουσίασε το φαινόμενο αυτό στη Γενική Διεύθυνση Τεχνικής Υποστήριξης και Λοιπών Έργων. Η στάση αυτή αφορούσε τόσο τον χειρισμό μεμονωμένων υποθέσεων όσο και την προσπάθεια ρύθμισης θεμάτων γενικότερου ενδιαφέροντος διά της νομοθετικής οδού. Ειδικά σε ό,τι αφορά τη δεύτερη αυτή κατηγορία περιπτώσεων, τη συμπεριφορά των υπηρεσιών του υπουργείου διέκρινε μια διάχυτη αίσθηση αδιαφορίας για τις πραγματικές παραμέτρους των προβλημάτων, η οποία οδήγησε στην απόρριψη των επιχειρημάτων, που κατά καιρούς έθετε υπόψη τους ο Συνήγορος του Πολίτη, χωρίς ουσιαστική τεκμηρίωση.

3.4.1 Τέλη χρήσης μηχανημάτων έργων

Το ζήτημα των τελών χρήσης μηχανημάτων έργων, που παρουσιάστηκε ήδη στην ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 1999 (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 278, 4.4.1), εξακολουθεί να αποτελεί αντικείμενο διαφωνίας μεταξύ του Υπουργείου ΠΕΧΩΔΕ και του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη. Επειδή και κατά το 2000 δεν υπήρξε ανταπόκριση από το ΥΠΕΧΩΔΕ στις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη ούτε επιδείχθηκε πρόθεση συνεργασίας από τις αρμόδιες υπηρεσίες με στόχο την εξεύρεση λύσης, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, λαμβάνοντας υπόψη και τις νέες αναφορές πολιτών που κατατέθηκαν το 2000 για το θέμα αυτό, χειρίστηκε εκ νέου το ζήτημα και υπέβαλε σχετικό πόρισμα στο ΥΠΕΧΩΔΕ.

Στο πόρισμα αυτό ομαδοποιήθηκαν και κατηγοριοποιήθηκαν τα προβλήματα τα οποία ανέκυψαν από τον χειρισμό των αναφορών, συγκεντρώθηκαν και παρουσιάστηκαν συνοπτικά όλες οι περιπτώσεις επιβολής τελών χρήσης κατά τις οποίες εντοπίστηκε κακοδιοίκηση από πλευράς εμπλεκόμενων υπηρεσιών και, τέλος, υποβλήθηκαν τεκμηριωμένες προτάσεις για την οριστική και δίκαιη ρύθμιση του θέματος, με την επισήμανση ότι αυτό θα απέβαινε προς όφελος τόσο των αναφερόμενων πολιτών όσο και του δημοσίου.

3.4.1.1 Βεβαίωση τελών χρήσης μηχανημάτων έργων παρά το αντίθετο περιεχόμενο δημόσιου εγγράφου

Χαρακτηριστικό παράδειγμα της έλλειψης συνεργασίας του ΥΠΕΧΩΔΕ για την ορθολογική αντιμετώπιση του προβλήματος αποτελεί η κατά παράβαση της αρχής της έγγραφης απόδειξης άρνηση της Γενικής Διεύθυνσης Τεχνικής Υποστήριξης και Λοιπών Έργων να δεχθεί γεγονός που βεβαιώνεται σε δημόσιο έγγραφο. Ο αναφερόμενος πολίτης (υπόθεση 10337/2000) αγόρασε μηχανήμα έργου το 1984 και απέκτησε τη σχετική άδεια κυκλοφορίας. Το 1989 το μηχανήμα πουλήθηκε και ο νέος ιδιοκτήτης το παρόπλισε και στη συνέχεια το κατέστρεψε. Το 1993 ο προσφεύγων πολίτης, εν όψει της επιβολής των τελών χρήσης μηχανημάτων έργων, κατέθεσε στη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών της Νομαρχίας Αθηνών αίτηση για τη διαγραφή του μηχανήματος, συνοδευόμενη από το πωλητήριο συμβόλαιο, την άδεια κυκλοφορίας και τις πινακίδες. Παράλληλα γνωστοποίησε στην ίδια υπηρεσία τόσο την κατά το 1989 αλλαγή κυριότητας του μηχανήματος έργου όσο και τη μεταγενέστερη παρόπλιση και καταστροφή του. Στις ενέργειες αυτές, καθώς και στη σύνταξη του περιεχομένου της σχετικής αίτησης, προέβη σύμφωνα με τις οδηγίες που του δόθηκαν από τους υπαλλήλους της παραπάνω υπηρεσίας.

Το 2000, μετά την παρέλευση επτά ετών, η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών της Νομαρχίας Αθηνών απευθύνθηκε στην αρμόδια διεύθυνση του ΥΠΕΧΩΔΕ και ζήτησε τη διαγραφή του μηχανήματος, αφού πρώτα κάλεσε τον πολίτη να καταβάλει τα τέλη χρήσης του μηχανήματος για το τρέχον έτος. Το Υπουργείο αρνήθηκε να προβεί στη διαγραφή, ισχυριζόμενο ότι ο πολίτης όφειλε συνολικά τα τέλη χρήσης που αναλογούσαν στα έτη 1994-2000 και αμφισβητώντας την ουσιαστική και τυπική εγκυρότητα της σχετικής αίτησης διαγραφής. Η αιτιολογία που προέβαλε η σχετική υπηρεσία ήταν ότι:

α) Στην από 1993 αίτηση διαγραφής που κατέθεσε ο πολίτης ζητήθηκε η διαγραφή του μηχανήματος με διαφορετικό γραφικό χαρακτήρα από αυτόν του υπόλοιπου κειμένου που αναφερόταν στη μεταβίβαση του μηχανήματος.

β) Δεν ήταν δυνατόν να εμπεριέχονται στην ίδια αίτηση δυο αιτήματα ταυτόχρονα (μεταβίβαση και διαγραφή).

γ) Δεν υπήρχε πάνω στην αίτηση συγκεκριμένη σημείωση για τη συνημμένη κατάθεση της άδειας και των πινακίδων κυκλοφορίας του μηχανήματος.

Αφού μελέτησε την υπόθεση, ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε την επανεξέταση της συγκεκριμέ-

νης περίπτωσης και τη διαγραφή του εν λόγω μηχανήματος από την ημερομηνία υποβολής της σχετικής αίτησης (22.12.1993), επισημαίνοντας ότι ο πολίτης προέβη στη σύνταξη και την υποβολή της σχετικής αίτησης διαγραφής σύμφωνα με τις προφορικές οδηγίες που του δόθηκαν από την αρμόδια υπηρεσία (Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών της Νομαρχίας Αθηνών) και τους υπαλλήλους της. Για τυχόν τυπικές παραλείψεις ή ασαφή διατύπωση του κειμένου της αίτησης δεν έφερε ευθύνη ο ίδιος αλλά η αρμόδια υπηρεσία, η οποία δεν άσκησε τον ενδεδειγμένο έλεγχο.

Πρέπει ακόμη να σημειωθεί ότι την περίοδο εκείνη οι αρμόδιες διευθύνσεις τεχνικών υπηρεσιών δεν χορηγούσαν στους ενδιαφερομένους ειδικό έντυπο αίτησης διαγραφής μηχανημάτων έργων. Επιπλέον, ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε ότι οι κρίσεις της υπηρεσίας περί διαφορετικού γραφικού χαρακτήρα ήταν εξ ολοκλήρου αυθαίρετες και βασίζονταν σε προσωπικές εκτιμήσεις υπαλλήλου. Πρόσθεσε δε ότι, εφόσον η υπηρεσία το επιθυμούσε και το έκρινε σκόπιμο, μπορούσε να προσφύγει στη δικαιοσύνη για τη διενέργεια γραφολογικής ή και κάθε άλλης πρόσφορης εξέτασης της αίτησης, προκειμένου να διακριβώσει τη γνησιότητά της. Έως τότε, όμως, όφειλε να την αποδεχθεί όσον αφορά την τυπική της υπόσταση, καθώς, σύμφωνα με την αρχή της έγγραφης απόδειξης όπως αυτή διατυπώνεται στο άρθρο 438 του ΚΠολΔ, η αλήθεια του περιεχομένου των δημόσιων εγγράφων τεκμαίρεται έως ότου αυτά προβληθούν για πλαστότητα, και συνεπώς επιβάλλεται η παραδοχή των όσων βεβαιώνονται σε αυτά ως αληθή.

Το ΥΠΕΧΩΔΕ, αποδεχόμενο τις θέσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, προέβη στη διαγραφή του μηχανήματος από την ημερομηνία κατάθεσης της σχετικής αίτησης, δηλαδή από το 1993.

3.4.2 Άρνηση καταβολής επιδότησης συγκατοίκησης σεισμοπαθούς λόγω θανάτου των δικαιούχων

Πολίτις προσέφυγε στην Αρχή (υπόθεση 7092/2000), προκειμένου να της καταβληθεί από το Γραφείο Αποκατάστασης Σεισμοπλήκτων (ΓΑΣ) Αιγάλεω η επιδότηση συγκατοίκησης σεισμοπαθούς, που δικαιούνταν οι αποβιώσαντες γονείς της, για το διάστημα που τους φιλοξένησε. Το ΓΑΣ αρνήθηκε να ικανοποιήσει το αίτημά της, επικαλούμενο το γεγονός ότι η 3876/14.9.99 απόφαση του Υπουργού ΠΕΧΩΔΕ ανέφερε ότι δικαιούχοι της επιδότησης ήταν οι ιδιοκτήτες ή οι ενοικιαστές κατοικιών που χαρακτηρίστηκαν κατεδαφιστές ή προσωρινά μη κατοικήσιμες, οι οποίοι, προκειμένου να καλύ-

ψουν τις στεγαστικές τους ανάγκες, μπορούσαν να ενοικιάσουν κατοικία ή να φιλοξενηθούν σε φιλικό ή συγγενικό σπίτι.

Με αφορμή την αναφορά αυτή, ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε την τροποποίηση της εν λόγω υπουργικής απόφασης (βλ. κεφ. ΣΤ'), έτσι ώστε σε περιπτώσεις που οι φιλοξενούμενοι δικαιούχοι αποβιώσουν το επίδομα αυτό να λαμβάνουν όσοι τους φιλοξένησαν και για όλο το χρονικό διάστημα της φιλοξενίας.

Αρχικά, η Υπηρεσία Αποκατάστασης Σεισμοπλήκτων (ΥΑΣ) του ΥΠΕΧΩΔΕ απέρριψε την πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη, ισχυριζόμενη ότι, σε περίπτωση θανάτου του δικαιούχου, οι φιλοξενήσαντες τον σεισμόπληκτο δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να λάβουν το επίδομα, το οποίο δικαιούνται μόνον οι νόμιμοι κληρονόμοι του. Στη συνέχεια όμως η ΥΑΣ επανεξέτασε το θέμα, εν όψει και της εμμονής του Συνηγόρου του Πολίτη στην άποψή του για υιοθέτηση της σχετικής πρότασης, και αφενός κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η επίλυση του θέματος απαιτούσε νομοθετική ρύθμιση, αφετέρου δεσμεύθηκε να καταβάλει την επιδότηση συγκατοίκησης στην ενδιαφερόμενη θυγατέρα και μοναδική κληρονόμο των δικαιούχων, εφόσον αυτή προσκομίσει τα δικαιολογητικά που πιστοποιούν την ιδιότητά της ως μοναδικής κληρονόμου.

3.5 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Οι αναφορές των πολιτών που ήγειραν ζητήματα κακοδιοίκησης σχετικά με το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων αποτελούν το 8% των αναφορών που δέχθηκε ο Κύκλος. Κατά ένα μεγάλο μέρος, τα θέματα που αποτέλεσαν αντικείμενο διαφοράς των πολιτών με το ΥΠΕΠΘ αφορούσαν το δικαίωμα πρόσβασης σε διοικητικά έγγραφα. Οι ενδεικτικές περιπτώσεις που παρουσιάζονται παρακάτω αποδεικνύουν την ελλιπή εμπέδωση εκ μέρους των υπηρεσιών του υπουργείου αφενός της αρχής της διαφάνειας της διοικητικής δράσης και αφετέρου της υποχρέωσης εξυπηρέτησης των πολιτών μέσα στις προβλεπόμενες χρονικές προθεσμίες.

Σημαντικό τμήμα των αναφορών αυτών σχετίζεται με τη λειτουργία του ΔΙΚΑΤΣΑ, το οποίο παρουσιάζει σοβαρά προβλήματα εξαιτίας της σώρευσης λειτουργικών και οργανωτικών αδυναμιών. Ήδη από την αρχή της λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη είχαν διαφανεί οι έντονες αυτές δυσλειτουργίες και καταβλήθηκε προσπάθεια να ξεκινήσει διάλογος με τον φορέα αυτόν, ώστε να αντιμετωπιστούν σε ρεαλιστική βάση (βλ. *Ετήσια*

έκθεση 1999, σ. 254, 2.4.5). Κατά το έτος 2000 έγινε η πρώτη προσπάθεια ομαδοποίησης των προβλημάτων, η οποία θα ολοκληρωθεί μέσα στο 2001 και θα καταλήξει στη σύνταξη πορίσματος που θα περιλαμβάνει οργανωτικές και λειτουργικές προτάσεις για την ορθολογικότερη λειτουργία του ΔΙΚΑΤΣΑ.

3.5.1 Άρνηση πρόσβασης σε έγγραφα

Ο ενδιαφερόμενος, πρόεδρος συλλόγου πτυχιούχων επιστήμης ηλεκτρονικών υπολογιστών περιφερειακού πανεπιστημίου, ζήτησε την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, προκειμένου να λάβει αντίγραφα των πιστοποιητικών που κατέθεσαν οι υποψήφιοι εκπαιδευτικοί για να εγγραφούν στους πίνακες διοριστέων του κλάδου ΠΕ 19 - Πληροφορικής ΑΕΙ. Στην αίτησή του επισήμανε ότι η Διεύθυνση Προσωπικού δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης του ΥΠΕΠΘ είχε αρνηθεί να του χορηγήσει τα αντίγραφα που ζητούσε (υπόθεση 9807/2000).

Ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε την επανεξέταση του αιτήματος, με το σκεπτικό ότι η άρνηση πρόσβασης σε έγγραφα παραβιάζει τη διάταξη του άρθρου 5, παράγρ. 2 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, σύμφωνα με την οποία όποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον δικαιούται να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες, εκτός αν αυτά αφορούν την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου ή αν παραβιάζεται το απόρρητο που προβλέπεται σε ειδικές διατάξεις. Κάθε περιορισμός του δικαιώματος γνώσης των εγγράφων που φυλάσσονται σε δημόσια υπηρεσία πρέπει να συνοδεύεται από ειδικά αιτιολογημένη πράξη της διοίκησης, άλλως παραβιάζει την αρχή της νομιμότητας.

Ύστερα από την παρέμβαση της Αρχής, η Διεύθυνση Προσωπικού Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του ΥΠΕΠΘ χορήγησε στον πολίτη τα έγγραφα που είχε ζητήσει.

3.5.2 Καθυστέρηση χορήγησης αντιγράφου πτυχίου

Ο αναφερόμενος πολίτης (υπόθεση 3386/2000) ζήτησε την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη στη Γραμματεία της Ιατρικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών, προκειμένου να του χορηγηθεί επικυρωμένο αντίγραφο του πτυχίου του, το οποίο θα χρησιμοποιούσε για την έκδοση άδειας άσκησης ιατρικού επαγγέλματος στην Ιρλανδία. Επισημαίνεται ότι το σχετικό αίτημα είχε υποβληθεί εγγράφως στις 22.6.1999, στις 21.9.1999 και στις 15.2.2000 από το Ιατρικό Συμβούλιο της Ιρλανδίας (Medical Council) και η αρμόδια υπηρεσία

δεν είχε απαντήσει. Η καθυστέρηση ικανοποίησης του αιτήματος οφειλόταν στη δυσκολία της Γραμματείας να ερευνήσει το αρχείο για αναζήτηση εγγράφων που είχαν εκδοθεί το 1966.

Ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στον Πρόεδρο της Ιατρικής Σχολής και επισήμανε την αδικαιολόγητη καθυστέρηση ικανοποίησης του αιτήματος του πολίτη. Αποτέλεσμα της διαμεσολάβησης της Αρχής ήταν να χορηγηθεί τελικά, στις 15.5.2000, το αντίγραφο του πτυχίου που είχε ζητήσει ο πολίτης.

3.5.3 ΔΙΚΑΤΣΑ

Οι αναφορές των πολιτών που σχετίζονται με το ΔΙΚΑΤΣΑ αναδεικνύουν με ενάργεια τα σημαντικότερα λειτουργικά και οργανωτικά προβλήματα που αντιμετωπίζει το Κέντρο. Το περιεχόμενο των σχετικών αναφορών εστιάζεται κυρίως στα ακόλουθα θέματα:

α) Στην εξαιρετικά μεγάλη καθυστέρηση που παρατηρείται στην αναγνώριση των τίτλων σπουδών αλλοδαπών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα την απώλεια σημαντικών ευκαιριών εύρεσης εργασίας και την αδυναμία συμμετοχής σε διαδικασίες επιλογής προσωπικού.

β) Στην ελλιπή ή ανύπαρκτη πληροφόρηση των πολιτών σχετικά με την πορεία των υποθέσεων τους. Η αδυναμία τηλεφωνικής ή προσωπικής επικοινωνίας των ενδιαφερομένων με τους υπαλλήλους του ΔΙΚΑΤΣΑ επιδεινώνει την κατάσταση και επιτείνει τις διαμαρτυρίες.

γ) Στην αδυναμία ομοιόμορφης άσκησης των αρμοδιοτήτων του Κέντρου. Παρατηρείται διαφορετική αντιμετώπιση παρόμοιων υποθέσεων, ιδίως στις περιπτώσεις αναγνώρισης ισοτιμίας και αντιστοιχίας μαθημάτων και βαθμολογίας.

δ) Στην απουσία πειστικής αιτιολόγησης των αποφάσεων, η οποία θα δημιουργούσε στον πολίτη ασφάλεια για δίκαιη κρίση και θα αποφεύγονταν έτσι η έντονη αμφισβήτηση των αποφάσεων.

Η υπόθεση που ακολουθεί αναδεικνύει το πρόβλημα που προκύπτει από την καθυστέρηση στη διεκπεραίωση των υποθέσεων και τις δυσμενείς για τον πολίτη συνέπειες.

3.5.3.1 Μείωση βαθμολογίας εξαιτίας νομοθετικής μεταβολής μεταγενέστερης της αίτησης

Στις 17.5.1999 ο πολίτης ζήτησε (υπόθεση 8882/2000) από το ΔΙΚΑΤΣΑ βεβαίωση ισοδυναμίας της βαθμολογίας του ήδη αναγνωρισμένου τίτλου σπουδών του. Σύμφωνα με την ανακοίνωση που ήταν ανηρτημένη στον πίνακα ανακοινώσεων του

ΔΙΚΑΤΣΑ, η πράξη αναγνώρισης πρέπει να κοινοποιείται στον πολίτη μέσα σε 20 ημέρες από την ημέρα κατάθεσης της αίτησης. Το ΔΙΚΑΤΣΑ υπερέβη κατά πολύ την προθεσμία των 20 ημερών και εξέδωσε την πράξη αυτή τον Μάρτιο 2000, δηλαδή ύστερα από δέκα μήνες. Στο μεταξύ, τον Νοέμβριο του 1999 τέθηκε σε ισχύ ο Ν. 2738/1999, ο οποίος τροποποίησε την κλίμακα αντιστοιχίας της βαθμολογίας, με αποτέλεσμα η τελική βαθμολογία του ενδιαφερομένου να αντιστοιχεί σε «λίαν καλώς» και όχι σε «άριστα», όπως θα συνέβαινε, αν η πράξη αναγνώρισης είχε γίνει νόμιμα πριν από την τροποποίηση του νόμου. Ο πολίτης ζήτησε την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη προς το ΔΙΚΑΤΣΑ, προκειμένου να επανεξεταστεί το αρχικό αίτημά του, με βάση τον νόμο που ίσχυε κατά τον χρόνο υποβολής της αίτησης.

Σύμφωνα με την αρχή της μη αναδρομικότητας των νόμων, ο Συνήγορος του Πολίτη τάχθηκε υπέρ της αποδοχής του αιτήματος του πολίτη: στις περιπτώσεις δυσμενούς νομοθετικής μεταβολής, το αίτημα του πολίτη κρίνεται με βάση την ευνοϊκότερη ρύθμιση, η οποία ίσχυε κατά το χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο η διοίκηση ήταν υποχρεωμένη να απαντήσει στο αίτημα. Επιπλέον, επισημάνθηκε ότι δεν είναι επιτρεπτή η επιδείνωση της θέσης του πολίτη λόγω της μεταβολής του νομοθετικού πλαισίου, όταν η αιτία της επιδείνωσης είναι αποτέλεσμα της αδικαιολόγητης καθυστέρησης της διοίκησης να απαντήσει εμπρόθεσμα στο αίτημά του.

Τελικά, το ΔΣ του ΔΙΚΑΤΣΑ υιοθέτησε το σκεπτικό του Συνηγόρου του Πολίτη και αναγνώρισε την αντιστοιχία της βαθμολογίας σύμφωνα με όσα ίσχυαν πριν από τη νομοθετική μεταβολή.

3.6 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

Οι αναφορές που είχαν ως αντικείμενο τη διοικητική δράση του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων αφορούσαν όχι τόσο τις κεντρικές υπηρεσίες του υπουργείου όσο τα δύο εποπτευόμενα από αυτό ΝΠΔΔ, τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) και τον Οργανισμό Εργατικής Κατοικίας (ΟΕΚ).

3.6.1 ΟΑΕΔ

Τα περισσότερα προβλήματα που ανακύπτουν με τον ΟΑΕΔ οφείλονται στην έλλειψη ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματά τους αλλά και τις προϋποθέσεις άσκησης τους. Διαπιστώνεται ότι οι υπηρεσίες του οργανισμού δεν αποδίδουν την απαραίτητη σημασία στην ενημέρωση των

πολιτών, έτσι ώστε να γίνονται απόλυτα αντιληπτές οι προϋποθέσεις άσκησης των δικαιωμάτων τους και να γνωρίζει ο κάθε ενδιαφερόμενος τον ακριβή τρόπο που πρέπει να ενεργήσει. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με την έλλειψη διάθεσης για εξυπηρέτηση που συχνά χαρακτηρίζει τη συμπεριφορά των αρμόδιων υπαλλήλων, έχει ως αποτέλεσμα να απευθύνονται οι πολίτες στον ΟΑΕΔ περισσότερες από μία φορές με το ίδιο αίτημα, υποβάλλοντας ενστάσεις και αιτήσεις θεραπείας. Γίνεται δηλαδή φανερό ότι η αδυναμία σύντομης και αποτελεσματικής διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών έχει δυσμενή αποτελέσματα όχι μόνο σε αυτούς αλλά και στη λειτουργία του οργανισμού.

3.6.1.1 Άρνηση επιχορήγησης νέου ελεύθερου επαγγελματία λόγω συνάφειας της νέας εμπορικής δραστηριότητας με το επάγγελμα του πατέρα

Νέα επιχειρηματίας εμπορίας λιπαντικών και ελαστικών αυτοκινήτων ζήτησε από τον ΟΑΕΔ Γρεβενών να την εντάξει σε πρόγραμμα επιχορήγησης νέων ελεύθερων επαγγελματιών (υπόθεση 8909/2000). Το αίτημα απορρίφθηκε με την αιτιολογία ότι η επιχείρηση δεν μπορούσε να θεωρηθεί νέα, διότι ο πατέρας της ενδιαφερομένης ήδη ασκούσε εμπόριο υγρών καυσίμων. Κατά της απορριπτικής απόφασης ασκήθηκε ένσταση στην κεντρική υπηρεσία του ΟΑΕΔ, η οποία απορρίφθηκε έναν χρόνο μετά την υποβολή της, για τον ίδιο λόγο. Η ενδιαφερόμενη προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη και ζήτησε τη διαμεσολάβησή του, προκειμένου να λάβει την επιδότηση.

Η παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη συνέβαλε ώστε να συνεκτιμηθούν από τον ΟΑΕΔ γεγονότα που αγνοήθηκαν και στα δύο προηγούμενα στάδια κρίσης της αίτησης της ενδιαφερομένης. Τα γεγονότα αυτά ήταν η τυπική έναρξη νέας επιχείρησης και η διαφοροποίηση ανάμεσα στα αντικείμενα του εμπορίου των δύο επιχειρήσεων, όπως προέκυπτε από την άδεια λειτουργίας του πρατηρίου καυσίμων. Με αυτά τα δεδομένα ο ΟΑΕΔ αποδέχθηκε τελικά το αίτημα επιχορήγησης της ενδιαφερομένης.

3.6.2 Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας

Από τις αναφορές που σχετίζονται με τον ΟΕΚ και διερευνήθηκαν από τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη αναδείχθηκε ως κύριο πρόβλημα η τάση του οργανισμού για περιορισμό του δικαιώματος στεγαστικής συνδρομής. Σε πολλές περιπτώσεις οι λύσεις που επιλέχθηκαν ήταν αντίθετες

προς τον καταστατικό σκοπό του φορέα, που είναι η εξασφάλιση κατοικίας στις κατηγορίες ατόμων που προβλέπει ο κανονισμός του. Αυτή η πρακτική περιορίζει ασφυκτικά και ενίοτε παράνομα το σχετικό δικαίωμα, αποκλείοντας τη δυνατότητα ερμηνείας του κανονισμού, σύμφωνα με την αρχή της χρηστής διοίκησης. Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι ο ΟΕΚ οφείλει κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του να ενεργεί με απόλυτο σεβασμό στον καταστατικό σκοπό του και να επιλέγει λύσεις κατά το δυνατόν εγγύτερες σε αυτόν.

3.6.2.1 Άρνηση χορήγησης συμπληρωματικού στεγαστικού δανείου σε σεισμοπαθή λόγω προγενέστερης δανειοδότησής του

Ο ενδιαφερόμενος (υπόθεση 3115/2000) είχε δανειοδοτηθεί από τον ΟΕΚ για την απόκτηση κατοικίας στην Κοζάνη, την οποία αγόρασε το 1993. Η κατοικία αυτή καταστράφηκε ολοσχερώς από τον σεισμό της 3ης Μαΐου 1995. Μετά την τριετή αναστολή για την καταβολή των δόσεων, που δόθηκε στους δανειολήπτες του ΟΕΚ, ο ενδιαφερόμενος όφειλε να καταβάλει τοκοχρεωλυτικές δόσεις για το ακίνητο αυτό, που είχε όμως καταστραφεί και δεν ικανοποιούσε τον σκοπό για τον οποίο αγοράστηκε. Με το επιχείρημα αυτό, ο πολίτης ζήτησε από τον ΟΕΚ συμπληρωματικό δάνειο για την εκ νέου ανέγερση της κατοικίας του. Το αίτημα απορρίφθηκε, διότι, σύμφωνα με το άρθρο 29 του κανονισμού του ΟΕΚ, δεν επιτρέπεται η δανειοδότηση προσώπων που έχουν τύχει ήδη στεγαστικής συνδρομής.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έκρινε το αίτημα εύλογο και ζήτησε από τον Υπουργό Εργασίας να αξιοποιήσει τη δυνατότητα που του παρέχει το άρθρο 12, παράγρ. 2 του Ν. 1641/1986 για τη χορήγηση του συμπληρωματικού δανείου στον ενδιαφερόμενο. Πρότεινε δε να συμπληρωθεί η ισχύουσα νομοθεσία, ώστε να καταστεί δυνατή η εκ νέου δανειοδότηση ατόμων που έτυχαν στεγαστικής συνδρομής, πλην όμως επλήγησαν από φυσικά φαινόμενα κατά τρόπο που αχρήστευσε τη συνδρομή αυτή. Αποτέλεσμα της παρέμβασης του Συνηγόρου του Πολίτη ήταν η θέσπιση διάταξης νόμου (άρθρο 14 του Ν. 2819/2000), με την οποία παρέχεται πλέον η δυνατότητα στους πληγέντες από σεισμό να δανειοδοτηθούν εκ νέου από τον οργανισμό, προκειμένου να καλύψουν τις στεγαστικές τους ανάγκες.

Ωστόσο, η περίπτωση του ενδιαφερομένου δεν έχει αντιμετωπιστεί ακόμη αποτελεσματικά, διότι η σχετική διάταξη δεν έχει αναδρομική ισχύ. Ως προς το αίτημά του, όμως, αναμένεται η απάντηση του Υπουργού Εργασίας (βλ. κεφ. ΣΤ').

3.6.2.2 Ανάκληση ευνοϊκής διοικητικής πράξης για χορήγηση δανείου

Ο Συνήγορος του Πολίτη έλαβε αναφορά με αντικείμενο δύο αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΕΚ (υπόθεση 7964/2000). Η δεύτερη από αυτές (αρ. 53/16.7.98) ακυρώνει την πρώτη (αρ. 17/9.3.98), σύμφωνα με την οποία η πολίτις κρίθηκε δικαιούχος στεγαστικής συνδρομής ή άτοκου δανείου, ως άτομο με ειδικές ανάγκες. Όμως, με τη δεύτερη απόφασή του, το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΕΚ απέρριψε χωρίς καμία αιτιολογία το αίτημα της δικαιούχου για χορήγηση άτοκου δανείου.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε από τον πρόεδρο του ΟΕΚ την ανάκληση της δεύτερης απόφασης, η οποία, ως ανάκληση πρότερης ευνοϊκής διοικητικής πράξης, όφειλε να είναι αιτιολογημένη. Ο πρόεδρος του ΟΕΚ απάντησε ότι η πολίτις δεν υπάγεται στην κατηγορία των δικαιούχων της παραγράφου 2 του άρθρου 31 του κανονισμού του ΟΕΚ επειδή ήταν άγαμη. Σύμφωνα με το γράμμα της σχετικής διάταξης, μόνον οι απαριθμημένες σε αυτό κατηγορίες «δικαιούνται άμεσης στεγαστικής συνδρομής». Με νέο έγγραφο του, ο Συνήγορος του Πολίτη κάλεσε τον πρόεδρο του ΟΕΚ να λάβει υπόψη του ότι η πολίτις εντάσσεται στην κατηγορία των βαριά κινητικά ανάπηρων ατόμων που περιγράφεται στην παράγραφο 3 του άρθρου 31 του κανονισμού του ΟΕΚ, τα οποία ανεξάρτητα από την οικογενειακή τους κατάσταση θεμελιώνουν δικαίωμα στεγαστικής συνδρομής. Υπέδειξε δε ότι γι' αυτόν άλλωστε τον λόγο το Διοικητικό Συμβούλιο του ΟΕΚ ενέκρινε το πρώτο αίτημα της ενδιαφερομένης.

Από τη συνδυαστική ερμηνεία των δύο παραγράφων προκύπτει ότι για όλες τις κατηγορίες που καλύπτει η παράγραφος 2 στοιχειοθετείται άμεση αξίωση στέγασης και άρα παρεπόμενη ανάλογη υποχρέωση της διοίκησης. Αντίθετα, για την κατηγορία που αναφέρεται στην παράγραφο 3, στην οποία ανήκει η πολίτις, απλώς θεμελιώνεται δικαίωμά της να τύχει στεγαστικής συνδρομής. Επομένως, εάν ο ΟΕΚ είχε αρνηθεί από την αρχή τη στεγαστική συνδρομή, δεν θα ετίθετο θέμα. Όμως, το γεγονός ότι η πρώτη αίτηση έγινε δεκτή και εκ των υστέρων ακυρώθηκε άνευ αιτιολογίας συνιστά ανάκληση νόμιμης ευνοϊκής διοικητικής πράξης. Οι νόμιμες ατομικές διοικητικές πράξεις από τις οποίες οι διοικούμενοι απέκτησαν δικαιώματα δεν ανακαλούνται. Ειδικότερα δε αποκλείεται η ανάκληση ατομικών επωφελών διοικητικών πράξεων λόγω μεταγενέστερης διαφορετικής εκτίμησης των δεδομένων που ήδη υπήρχαν κατά την έκδοση της πράξης και στα οποία η πράξη στηρίζεται, καθώς και για λόγους σκοπιμότητας.

Με αυτό το σκεπτικό ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε από τον ΟΕΚ να επαναφέρει σε ισχύ την πρώτη απόφασή του. Με καθυστέρηση 7 μηνών ο ΟΕΚ ισχυρίστηκε ότι η αρ. 17/1998 απόφαση ελήφθη «εκ πλάνης περί τα πράγματα» και ότι πρόκειται για ανάκληση παράνομης πράξης, που για τον λόγο αυτόν είναι νόμιμη.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, λαμβάνοντας υπόψη την ανεπαρκή αιτιολογία και την καθυστέρηση της πράξης ανάκλησης της αρ. 17/1998 απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου του ΟΕΚ, συνέταξε πόρισμα που απέστειλε στον Υπουργό Εργασίας. Έως τις 31.12.2000 ο ΟΕΚ δεν είχε ανταποκριθεί στο παραπάνω αίτημα.

3.7 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Ο μικρός αριθμός αναφορών που έλαβε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη και αφορούν το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (1,22% στο σύνολο των εντός αρμοδιότητας αναφορών) δεν επιτρέπουν τη συναγωγή γενικότερων συμπερασμάτων. Από τις υποθέσεις που παρουσιάζονται στη συνέχεια διαφαίνεται η πολύ καλή συνεργασία του υπουργείου αυτού με τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη και η ύπαρξη διάθεσης για επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν. Επισημαίνεται ότι δεν περιλαμβάνονται σε αυτή την ενότητα υποθέσεις που αφορούν τις Διευθύνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών, οι οποίες αποτελούν υπηρεσίες των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων.

3.7.1 Έλεγχος των ΔΧ επιβατηγών αυτοκινήτων (ταξί) που κυκλοφορούν χωρίς νόμιμη άδεια

Με αφορμή αναφορά του Συνδικάτου Αυτοκινητιστών Ταξί Αττικής (ΣΑΤΑ) εξετάστηκε το ζήτημα ελέγχου της νομιμότητας των αδειών των οχημάτων δημόσιας χρήσης (υπόθεση 6213/2000). Από τα έγγραφα που προσκομίστηκαν διαπιστώθηκε ότι, πράγματι, λόγω ελλιπούς ελέγχου, πολλά δημόσιας χρήσης επιβατηγά (ΔΧΕ) αυτοκίνητα κυκλοφορούν χωρίς νόμιμη άδεια. Αυτό μεθοδεύεται με δύο τρόπους:

α) Κατά την απόσυρση ενός ΔΧΕ αυτοκινήτου δηλώνεται ψευδώς απώλεια των πινακίδων και της άδειας και στη συνέχεια αυτά χρησιμοποιούνται για να κυκλοφορήσει παράνομα άλλο αυτοκίνητο, για το οποίο δεν έχει αποκτηθεί νόμιμη άδεια κυκλοφορίας ως ΔΧΕ.

β) Κυκλοφορούν ως ΔΧΕ αυτοκίνητα με πλαστογραφημένες πινακίδες και άδεια.

Ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε τα σοβα-

ρά αυτά προβλήματα στον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών και τόνισε τη σπουδαιότητα του θέματος, αφού από τα στοιχεία που έχει στη διάθεσή του προκύπτει ότι ο αριθμός των ΔΧΕ αυτοκινήτων που κυκλοφορούν παράνομα στην Αττική είναι ιδιαίτερα υψηλός. Με πρόσφατη απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών (Α-44342/2942/28.7.00), συγκροτήθηκαν μεικτές επιτροπές, στις οποίες συμμετέχει και εκπρόσωπος του ΣΑΤΑ, για την απογραφή και τον έλεγχο του δικαιώματος της νόμιμης κυκλοφορίας των κυκλοφορούντων ΔΧΕ αυτοκινήτων στο Νομαρχιακό Διαμέρισμα Αθηνών. Έργο αυτών των επιτροπών είναι η απογραφή των ΔΧΕ αυτοκινήτων και ο έλεγχος της νόμιμης κυκλοφορίας τους ως ΔΧΕ αυτοκινήτων, όπως προκύπτει από τα στοιχεία των φακέλων τους. Σύμφωνα με την παραπάνω υπουργική απόφαση, μετά το πέρας του ελέγχου θα συντάσσεται πρακτικό, το οποίο θα υπογράφεται από τα τρία μέλη της επιτροπής και θα τίθεται στον φάκελο του αυτοκινήτου. Η εκτέλεση του έργου, που προβλέπεται να ολοκληρωθεί σε 6 μήνες, θα πιστοποιείται με έγγραφο προς τη Διεύθυνση Επιβατικών Μεταφορών του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη πιστεύει ότι με τον τρόπο αυτόν θα αντιμετωπιστεί το θέμα των ΔΧΕ αυτοκινήτων που κυκλοφορούσαν χωρίς νόμιμες άδειες κυκλοφορίας.

3.7.2 Άρνηση ταξινόμησης πετρελαιοκίνητου αυτοκινήτου

Πολίτης (υπόθεση 8192/2000), κάτοικος εξωτερικού που έχει μετοικήσει στην Ελλάδα, έκανε αίτηση για εκτελωνισμό πετρελαιοκίνητου ΙΧ αυτοκινήτου. Για τον λόγο αυτόν υπέβαλε στο Τελωνείο Αθηνών όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και κατέβαλε τέλος ταξινόμησης. Όμως, σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, η Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Βοιωτίας αρνήθηκε να ταξινομήσει το αυτοκίνητο, γιατί αυτό δεν πληρούσε τις οδηγίες ΕΟΚ 88/76 και 88/78. Το Τελωνείο Αθηνών από την άλλη πλευρά, επειδή δεν είχε αρμοδιότητα να ελέγξει εάν το συγκεκριμένο όχημα μπορούσε στη συνέχεια να ταξινομηθεί, εισέπραξε νόμιμα το τέλος ταξινόμησης, με αποτέλεσμα να αδυνατεί να το επιστρέψει ως αγρεωστήτως καταβληθέν.

Το πρόβλημα εντοπίστηκε στην έλλειψη συντονισμού του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών με τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών και τις προξενικές αρχές, οι οποίες δεν ήταν σε θέση να ενημερώσουν τον πολίτη για

το πρόβλημα που θα αντιμετώπιζε εκ των υστέρων, ούτως ώστε να μην προχωρήσει στον εκτελωνισμό του αυτοκινήτου του. Όπως διαπιστώθηκε, οι παραπάνω υπηρεσίες αγνοούσαν το περιεχόμενο της κοινής υπουργικής απόφασης (ΚΥΑ) των Υπουργών ΠΕΧΩΔΕ, Μεταφορών και Επικοινωνιών και Οικονομικών, όπου προβλέπονται οι διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τον χαρακτηρισμό των επιβατηγών αυτοκινήτων ως αντιρρυπαντικής τεχνολογίας, και ορίζεται ότι ο χαρακτηρισμός γίνεται πριν από την καταβολή των οφειλόμενων φορολογικών επιβαρύνσεων.

Την κατάσταση αυτή ανέπτυξε ο Συνήγορος του Πολίτη σε έγγραφο του προς τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών, προτείνοντας ως λύση βασισμένη στην αρχή της χρηστής διοίκησης την κατ' εξαίρεση και με ατομική ρύθμιση ταξινόμηση του αυτοκινήτου. Στο ίδιο έγγραφο, ο Συνήγορος του Πολίτη εισηγήθηκε στον υπουργό να μεριμνήσει για την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον, ενημερώνοντας σχετικά τις τελωνειακές και προξενικές αρχές, καθώς και τα Υπουργεία Οικονομικών και Εξωτερικών και προάγοντας τις συνθήκες συντονισμού τους.

Ο Υπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών αποδέχθηκε τις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη και στο πλαίσιο της ομοιόμορφης εφαρμογής του κοινοτικού δικαίου προχώρησε στην κατ' εξαίρεση ταξινόμηση του αυτοκινήτου, χωρίς την προσκόμιση του πιστοποιητικού καυσαερίων που απαιτούσε η σχετική ΚΥΑ. Ακόμη, διαβεβαίωσε τον Συνήγορο του Πολίτη ότι η οριστική κατάργηση του παραπάνω πιστοποιητικού μελετάται από τα συναρμόδια Υπουργεία Μεταφορών και Επικοινωνιών και ΠΕΧΩΔΕ.

3.8 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Από τις αναφορές του έτους 2000 που κατατέθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη και ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, ποσοστό 2% αφορούσε θέματα του Υπουργείου Πολιτισμού. Παρά τον μικρό αριθμό τους, οι αναφορές αυτές ανέδειξαν χαρακτηριστικές και σοβαρές μορφές κακοδιοίκησης.

Το μείζον πρόβλημα που ανέκυψε κατά τη διερεύνηση των αναφορών εντοπίζεται στην αδυναμία του υπουργείου να εκδώσει, μέσα στις προβλεπόμενες ή εύλογες προθεσμίες, πράξεις που προαπαιτούν την έκδοση διαπιστωτικών πράξεων άλλων οργάνων, των οποίων η σύγκληση καθυστερεί. Επίσης, χαρακτηριστική είναι η αδυναμία του υπουργείου να εκπληρώσει συμβατικές υποχρεώσεις του που έχουν οικονομικό κυρίως χαρακτήρα.

Προβλήματα παρουσιάστηκαν ακόμη κατά την

εφαρμογή των διατάξεων του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας σε ό,τι αφορά την πρόσβαση σε ιδιωτικά έγγραφα που φυλάσσονταν σε υπηρεσίες του υπουργείου. Η ελλιπής κατανόηση από τους αρμόδιους υπαλλήλους της σπουδαιότητας των διατάξεων αυτών, καθώς και η αδυναμία τους να τις εφαρμόσουν σωστά, αξιολογώντας τις ιδιαιτερότητες κάθε υπόθεσης, συνεπάγεται στις περισσότερες περιπτώσεις την απόρριψη των σχετικών αιτημάτων, κατά παράβαση της αρχής της διαφάνειας. Για τους λόγους αυτούς οι πράξεις που απορρίπτονται αιτήματα πρόσβασης σε έγγραφα στερούνται πολύ συχνά της ειδικής αιτιολογίας που απαιτεί ο νόμος.

Οι υποθέσεις που παρουσιάζονται στη συνέχεια επιλέχθηκαν με κριτήριο τις προαναφερθείσες μορφές κακοδιοίκησης.

3.8.1 Καθυστερήση έκδοσης άδειας λειτουργίας σχολής αυτοδυστών

Εκπρόσωποι σχολής αυτοδυστών στη Λέσβο (υπόθεση 11953/1999) ζήτησαν από την Εφορεία Εναλίων Αρχαιοτήτων του Υπουργείου Πολιτισμού να τους επιτραπεί η χρήση συγκεκριμένου θαλάσσιου χώρου στην περιοχή της Μυτιλήνης, προκειμένου να αναπτύξουν εκεί την εκπαιδευτική τους δραστηριότητα. Η άδεια παραχώρησης προϋπέθετε την έλλειψη αρχαιολογικού ενδιαφέροντος του χώρου, γεγονός που όφειλε να ελέγξει και να βεβαιώσει η Εφορεία Εναλίων Αρχαιοτήτων.

Η υπηρεσία αρχικά απέρριψε το αίτημα παραχώρησης χώρου –που είχε ήδη ελεγχθεί από αυτήν με αφορμή αίτηση για έκδοση άδειας εγκατάστασης ιχθυοκαλλιέργειας– με την αιτιολογία ότι η λειτουργία σχολής αυτοδυστών απαιτούσε πιο εκτεταμένο και λεπτομερή έλεγχο του θαλάσσιου χώρου που θα παραχωρούνταν. Ο έλεγχος όμως καθυστερούσε υπερβολικά με την επίκληση «του φόρτου εργασίας», ενώ η πρόταση των ενδιαφερομένων να επισπευστεί η ελεγκτική διαδικασία με δική τους δαπάνη απορρίφθηκε από την Εφορεία ως μη σύνομη. Επισημαίνεται ότι σε παρόμοια περίπτωση αίτησης αποδέσμευσης χώρου για εγκατάσταση ιχθυοκαλλιέργειας ο έλεγχος του χώρου πραγματοποιήθηκε από την Εφορεία Εναλίων Αρχαιοτήτων σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα.

Η αβεβαιότητα για την έκβαση της υπόθεσης και η αδυναμία ενημέρωσής τους για τις πραγματικές προθέσεις της διοίκησης υποχρέωσε τους ενδιαφερομένους να ζητήσουν τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη, ο οποίος, κατά τη διερεύνηση του θέματος διαπίστωσε ότι οι επιστολές των ενδιαφερομένων προς τη Γενική Γραμματέα αρχικά και τον Υπουργό Πολιτισμού στη συνέχεια δεν είχαν απαντηθεί έως τις 31.12.2000. Πέντε

μήνες μετά την τελευταία επιστολή του Συνηγόρου του Πολίτη διενεργήθηκε έλεγχος σε τέσσερις θαλάσσιες περιοχές της Μυτιλήνης. Αν και οι περιοχές αυτές δεν παρουσίασαν αρχαιολογικό ενδιαφέρον, η Εφορεία Εναλίων Αρχαιοτήτων δεν έχει εκδώσει τη σχετική άδεια, διότι εκκρεμεί η απόφαση αποχαρκτηρισμού των περιοχών αυτών, που θα ληφθεί από το Κεντρικό Αρχαιολογικό Συμβούλιο, όποτε αυτό συνεδριάσει.

Η υπόθεση παραμένει εκκρεμής, χωρίς να μπορεί να προσδιοριστεί ο χρόνος έκδοσης της οριστικής απάντησης από το Υπουργείο Πολιτισμού, με αποτέλεσμα αυτή η κατάσταση να επιφέρει σοβαρότατη οικονομική βλάβη στους ενδιαφερομένους.

3.8.2 Καθυστέρηση εκ μέρους του Ταμείου Αρχαιολογικών Πόρων (ΤΑΠ) καταβολής υπολοίπου αμοιβής σε ομάδα μελετητών

Οι ενδιαφερόμενοι προσέφυγαν στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 3192/1999) διαμαρτυρόμενοι για την αδικαιολόγητη καθυστέρηση που, ύστερα από τη μονομερή καταγγελία της σχετικής σύμβασης από το ΤΑΠ, παρατηρείται στην έγκριση και την καταβολή του υπολοίπου της αμοιβής τους για εκπόνηση μελέτης με θέμα τη «Συνολική ανάδειξη του Κάστρου Πάργας». Η καθυστέρηση οφειλόταν στην παράλειψη αποτίμησης της εκπονηθείσας εργασίας από τη Διεύθυνση Αποτυπώσεων και Συντήρησης Κτιρίων του Υπουργείου Πολιτισμού.

Αφού διαπίστωσε τη μεγάλη καθυστέρηση, ο Συνήγορος του Πολίτη επικοινωνήσε επανειλημμένα με τη Διεύθυνση Αποτυπώσεων και Συντήρησης Κτιρίων κατά το διάστημα Μαΐου-Σεπτεμβρίου 1999, προκειμένου η τελευταία να προβεί στην αποτίμηση της εργασίας που είχε ολοκληρωθεί από τους αναδόχους του έργου και στον οριστικό καθορισμό της αμοιβής τους. Η έλλειψη ανταπόκρισης εκ μέρους της Διεύθυνσης υποχρέωσε τον Συνήγορο του Πολίτη να ζητήσει με δύο επιστολές του την προσωπική συνδρομή του Υπουργού Πολιτισμού, τον Ιανουάριο και τον Μάιο του 2000 αντίστοιχα. Αξίζει να σημειωθεί ότι για το ίδιο θέμα ενημερώθηκε και ο Πρωθυπουργός.

Τον Ιούλιο του 2000, ύστερα από συνεχείς παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, το Διοικητικό Συμβούλιο του ΤΑΠ ενέκρινε τελικά την πληρωμή της υπόλοιπης αμοιβής στους ενδιαφερομένους.

3.8.3 Άρνηση χορήγησης εγγράφων που φυλάσσονταν στο Υπουργείο Πολιτισμού

Ο Σύνδεσμος Ελλήνων Παραγωγών Κινηματογράφου, Τηλεόρασης και Βίντεο ζήτησε την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη (υπόθεση 12449/

1999) προκειμένου να του χορηγηθούν από το Υπουργείο Πολιτισμού τα έγγραφα, με βάση τα οποία αναγνωρίστηκε ο Σύνδεσμος Ανεξάρτητων Παραγωγών Οπτικοακουστικών Έργων ως αντιπροσωπευτικό σωματείο του κλάδου αυτού. Τα έγγραφα ζητήθηκαν για να ελεγχθεί η νομιμότητα της αναγνώρισης αυτής και να διασφαλιστεί η ισότιμη συμμετοχή των σωματείων του κλάδου στη διαδικασία επιλογής των εκπροσώπων τους ως μελών της γενικής συνέλευσης του Ελληνικού Κέντρου Κινηματογράφου.

Το Υπουργείο Πολιτισμού αρνούταν επί τρία χρόνια να ικανοποιήσει το αίτημα, επικαλούμενο έλλειψη έννομου συμφέροντος του αιτούντος. Ο Συνήγορος του Πολίτη υπενθύμισε στο Υπουργείο Πολιτισμού την υποχρέωση που πηγάζει από τις διατάξεις των άρθρων 4 και 5 του Ν. 2690/1999 και του άρθρου 16 του Ν. 1599/1986 και προσδιόρισε το δικαίωμα της ισότιμης συμμετοχής στη διαδικασία επιλογής μελών του Ελληνικού Κέντρου Κινηματογράφου καθώς και το έννομο συμφέρον του ενδιαφερόμενου συνδέσμου να λάβει γνώση των εγγράφων που ζητήθηκαν.

Το Υπουργείο Πολιτισμού χορήγησε τελικά τα έγγραφα στο ενδιαφερόμενο σωματείο.

3.9 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΑΣ

Ο μικρός αριθμός των αναφορών που αφορούν το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας (1,26% επί του συνόλου) καθιστά ουσιαστικά αδύνατη τη συναγωγή γενικότερων συμπερασμάτων. Επιτρέπει όμως τη διαπίστωση ότι η εφαρμογή των διατάξεων που σχετίζονται με θέματα που εμπíπτουν στην αρμοδιότητά του αποτελεί σημείο τριβής στις σχέσεις του με τους πολίτες. Ενδεικτικό είναι ότι στο σύνολο των υποθέσεων που έχουν ως αντικείμενο το υπουργείο, ποσοστό 35,3% αφορά την παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας, γεγονός που υποδεικνύει την ύπαρξη προβλημάτων κατά την εφαρμογή και την ερμηνεία των διατάξεων που ρυθμίζουν θέματα του ΥΕΝ. Η υπόθεση που ακολουθεί παρουσιάζει επιπλέον προβλήματα συντονισμού των υπηρεσιών του ΥΕΝ και επιλέχθηκε για τον επιπρόσθετο λόγο ότι αφορά μεγάλο αριθμό πολιτών.

3.9.1 Αποκλεισμός υποψήφιας από τον διαγωνισμό για την κατάταξη δόκιμων λιμενοφυλάκων στο Λιμενικό Σώμα

Με αναφορά της στην Αρχή (υπόθεση 14886/2000), πολίτις διαμαρτύρεται για την άρνηση του Κεντρικού Λιμεναρχείου Πάτρας να παραλάβει και να πρωτοκολλήσει τα δικαιολογητικά που προσκό-

μιση εμπρόθεσμα για τη συμμετοχή της σε διαγωνισμό για την κατάταξη δόκιμων λιμενοφυλάκων στο Λιμενικό Σώμα. Κατά την κρίση του υπαλλήλου που παρέλαβε τα δικαιολογητικά, το απολυτήριο που προσκόμισε η πολίτις ήταν απολυτήριο ενιαίου πολυκλαδικού λυκείου με ειδικότητα, ενώ η προκήρυξη απαιτούσε απολυτήριο τίτλο χωρίς ειδικότητα.

Όπως προέκυψε από τη διερεύνηση της υπόθεσης, μερικά λιμεναρχεία παρέλαβαν δικαιολογητικά υποψηφίων με παρόμοια απολυτήρια. Η παράλειψη του ΥΕΝ να παράσχει σαφείς οδηγίες στα λιμεναρχεία όσον αφορά την παραλαβή των δικαιολογητικών και η άρνηση του Κεντρικού Λιμεναρχείου Πάτρας να πρωτοκολλήσει την αίτηση της ενδιαφερομένης είχαν ως αποτέλεσμα την άνιση μεταχείριση πολιτών.

Με έγγραφό του προς τον Κλάδο Προσωπικού και Διοικητικής Μέριμνας του Λιμενικού Σώματος (Διεύθυνση Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Εκπαίδευσης ΥΕΝ) ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε ότι η άρνηση παραλαβής των δικαιολογητικών της ενδιαφερομένης έγινε κατά παράβαση των διατάξεων του άρθρου 4 του Ν. 2690/1999 αλλά και του άρθρου 6 της προκήρυξης διαγωνισμού κατάταξης δόκιμων λιμενοφυλάκων (ανδρών και γυναικών) του 2000, όπου αναφέρεται ότι η αρμόδια τριμελής επιτροπή παραλαμβάνει τα δικαιολογητικά των υποψηφίων και ελέγχει την πληρότητα και την εμπρόθεση υποβολή τους, εκτός από τις περιπτώσεις που ο υποψήφιος δεν έχει το απαιτούμενο ανάστημα ή όριο ηλικίας. Για την αντιμετώπιση του ουσιαστικού προβλήματος που αφορά τον καθορισμό του τύπου του απολυτηρίου λυκείου που επιτρέπει τη συμμετοχή στον διαγωνισμό αυτόν, ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε η συνεργασία με το Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.

Η Διεύθυνση Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Εκπαίδευσης του ΥΕΝ αναγνωρίζει τα προβλήματα που προέκυψαν κατά την παραλαβή των αιτήσεων για τον διαγωνισμό και γνωστοποίησε στην Αρχή την πρόθεσή της να προωθήσει υπουργική απόφαση σε συνεργασία με το ΥΠΕΠΘ που θα εντάσσεται στη λογική των προτάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη.

3.10 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

Η συνεργασία του Συνηγόρου του Πολίτη με το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης αφορούσε ως επί το πλείστον θέματα των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Σε ορισμένες περιπτώσεις η μεσολάβηση της Διεύθυνσης ΟΤΑ του ΥΠΕΣΔΔΑ, καθώς και η απλή κοινο-

ποίηση του πορίσματος του Συνηγόρου του Πολίτη στην Υπουργό ΕΣΔΔΑ είχαν θετικά αποτελέσματα για την εξέλιξη της υπόθεσης. Πέραν τούτου, ιδιαίτερα προβληματίσαν τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη οι υποθέσεις που αφορούσαν την Επιτροπή του άρθρου 2, παράγρ. 2 του Ν. 2690/1999, που είναι αρμόδια να επιβάλλει πρόστιμα για καθυστερήσεις των υπηρεσιών να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των πολιτών μέσα στις νόμιμες προθεσμίες. Με αφορμή τα λειτουργικά και οργανωτικά προβλήματα που ανέκυψαν από τον μεγάλο αριθμό των αιτήσεων που υποβλήθηκαν στην Κεντρική Επιτροπή του άρθρου 5 του Ν. 1943/1991, κρίθηκε σκόπιμη η αποκέντρωσή της σε επίπεδο περιφερειών και τέθηκε προθεσμία 60 ημερών για την εξέταση των αιτημάτων των πολιτών. Παρά ταύτα η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας των επιτροπών αυτών εξακολουθεί να αμφισβητείται, κυρίως σε ό,τι αφορά τον χρόνο εξέτασης των αιτήσεων και την αιτιολογία των αποφάσεων.

Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη ερεύνησε κατ' αρχήν αν ο Συνήγορος του Πολίτη έχει αρμοδιότητα να παρέμβει στις περιπτώσεις όπου ο πολίτης αναφέρεται κατά των επιτροπών αυτών. Εξαιτίας της ιδιαίτερης φύσης του έργου τους, κρίθηκε σκόπιμο να αποφεύγεται κάθε επέμβαση στην ουσιαστική κρίση της επιτροπής. Για τον λόγο αυτόν, η μεσολάβηση της Αρχής περιορίζεται στον έλεγχο της τήρησης της προβλεπόμενης διαδικασίας και της προφανούς παρανομίας της απόφασης. Στην πράξη, αυτό που εξετάζεται σε κάθε παρόμοια αναφορά είναι η τήρηση ή μη της προθεσμίας των 60 ημερών που ορίζει ο νόμος, αλλά και η επάρκεια της αιτιολόγησης που περιέχει η κρίση της επιτροπής. Παράδειγμα ανεπαρκούς αιτιολόγησης αποτελεί η υπόθεση που ακολουθεί.

3.10.1 Αιτιολόγηση της απόφασης της Επιτροπής του άρθρου 2, παράγρ. 2 του Ν. 2690/1999

Με αναφορά του προς τον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 6740/2000), ο ενδιαφερόμενος έθεσε μεταξύ άλλων και το θέμα της απόρριψης αιτήματός του από την Επιτροπή του άρθρου 2, παράγρ. 2 του Ν. 2690/1999. Η επιτροπή απέρριψε το αίτημά του με το αιτιολογικό ότι η ιδιότητά του ως δημοσίου υπαλλήλου επέβαλλε τη μη τήρηση των προθεσμιών που προβλέπει ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας για απάντηση από τις δημόσιες υπηρεσίες σε θέματα που σχετίζονται με την ιδιότητά του ως δημοσίου υπαλλήλου. Ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε στην επιτροπή τις αδυναμίες που εντόπισε στη θεμελίωση της απόφασής της, κυρίως όσον αφορά το μέρος το οποίο διακρίνει

τον δημόσιο υπάλληλο από κάθε άλλο πολίτη. Παρέπεμψε μάλιστα στην αρ. ΔΙΔΑΔ/Φ.18/784/28/7.1.97 εγκύκλιο του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, όπου αναφέρονται οι προθεσμίες μέσα στις οποίες η υπηρεσία οφείλει να απαντάει στους δημοσίους υπαλλήλους. Έως τις 31.12.2000 η επιτροπή δεν είχε απαντήσει στον Συνήγορο του Πολίτη.

3.11 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ

Μικρός αριθμός αναφορών που περιήλθαν στον Κύκλο αφορούσε τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας. Ενδεικτικά παρουσιάζεται η παρακάτω υπόθεση, που αφορά την παραβίαση της αρχής της διαφάνειας. Επισημαίνεται ότι η εξέταση από τον Συνήγορο του Πολίτη αναφορών που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας προϋποθέτει προηγούμενη αρνητική απάντηση στο ερώτημα εάν η συγκεκριμένη αναφορά εμπίπτει στην κατηγορία των ζητημάτων που με το άρθρο 3, παράγρ. 1 του Ν. 2477/1997 εξαιρούνται ρητά από την αρμοδιότητα της Αρχής επειδή έχουν σχέση με «στρατιωτικές υπηρεσίες ως προς τα θέματα που αφορούν την εθνική άμυνα και ασφάλεια». Οι υπηρεσίες του υπουργείου επικαλούνται συχνά τη διάταξη αυτή όταν αρνούνται να παράσχουν στους πολίτες έγγραφα που αυτοί ζητούν, χαρακτηρίζοντάς τα ως απόρρητα, χωρίς όμως να θεμελιώνουν επαρκώς την άποψή τους αυτή. Η υπόθεση που ακολουθεί εντάσσεται σε αυτό το πλαίσιο του προβληματισμού που συνδέεται άμεσα με την αρχή της διαφάνειας.

3.11.1 Χορήγηση εγγράφων από το Γενικό Επιτελείο Ναυτικού

Με έγγραφες αιτήσεις του το 1998 και το 1999, ενδιαφερόμενος πολίτης (υπόθεση 12784/1999) ζήτησε από το Γενικό Επιτελείο Ναυτικού τη χορήγηση εγγράφων που κατά κύριο λόγο αφορούσαν την απόλυσή του από το Πολεμικό Ναυτικό. Έως τον Δεκέμβριο του 1999, οπότε υποβλήθηκε η αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη, τα έγγραφα που ζητούσε ο πολίτης δεν του είχαν χορηγηθεί.

Από την έρευνα που διενήργησε η Αρχή προέκυψε ότι το Γενικό Επιτελείο Ναυτικού αρνούνταν να χορηγήσει τα έγγραφα, επικαλούμενο τον χαρακτήρα τους ως «διαβαθμισμένων» και άρα απόρρητων. Κατά τη συνεργασία του με την αρμόδια υπηρεσία, ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε ότι ο χαρακτηρισμός ενός εγγράφου ως «διαβαθμισμένου» δεν συνεπάγεται αυτομάτως τον χαρακτήρα του ως απορρήτου χωρίς περαιτέρω δικαιολογία. Στη συνέχεια υπογράμμισε τη σημασία της πλήρους εφαρ-

μογής του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, παραπέμποντας, μεταξύ άλλων, και στην πολύ πρόσφατη νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας και τονίζοντας ότι δεν είναι δυνατόν να χαρακτηριστούν απόρρητα στοιχεία και έγγραφα που αναφέρονται στην αξιολόγηση του προσωπικού των Ενόπλων Δυνάμεων, όταν ζητούνται αντίγραφά τους από τους ίδιους τους ενδιαφερομένους. Εξάλλου, αυτή η προσέγγιση είναι απόρροια της εφαρμογής των εξής άρθρων του Συντάγματος: 2 (παράγρ. 1), 5 (παράγρ. 1), 10 (παράγρ. 1) και 20 (παράγρ. 1).

Ύστερα από επανειλημμένες παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη προς το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας και την ανταλλαγή αλληλογραφίας, για να διευκρινιστεί η θέση του υπουργείου σχετικά με το απόρρητο του περιεχομένου των εγγράφων, το Γενικό Επιτελείο Ναυτικού χορήγησε τα ζητηθέντα στον ενδιαφερόμενο.

4. ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΚΘΕΣΗΣ 1999

Μείζονα στόχο της Αρχής αποτελεί η υποβολή σε κάθε ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη προτάσεων για νομοθετικές και οργανωτικές ρυθμίσεις που αποσκοπούν στη διασφάλιση συνθηκών συνεργασίας ικανών να συμβάλουν στην ανταπόκριση των δημόσιων υπηρεσιών.

Η υιοθέτηση των προτάσεων αυτών στόχο έχει τη θεραπεία της κακοδιοίκησης κατά τρόπο πάγιο, ούτως ώστε η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη να μην εξαντλείται στην επίλυση ατομικών υποθέσεων, αλλά να περιλαμβάνει και περιπτώσεις που πιθανόν θα προκύψουν στο μέλλον.

Η από μέρους της διοίκησης ενδεχόμενη αποδοχή των προτάσεων της Αρχής αποτελεί επιπλέον ένδειξη της διάθεσης συνεργασίας των δημόσιων υπηρεσιών με τον Συνήγορο του Πολίτη με στόχο την επίλυση σύνθετων προβλημάτων. Ενδεικτικό παράδειγμα αυτής της κατηγορίας προβλημάτων είναι και οι περιπτώσεις όπου η στάση της διοίκησης είναι σύννομη, πλην όμως, κατά τον έλεγχο νομιμότητας που διεξάγει ο Συνήγορος του Πολίτη, διαπιστώνεται κενό νόμου ή οργανωτική δυσλειτουργία δημόσιας υπηρεσίας, με αποτέλεσμα την ανεπικεκή στάση της δημόσιας διοίκησης απέναντι στον πολίτη. Μοναδικός τρόπος αντιμετώπισης των περιπτώσεων αυτών είναι η αλλαγή του νομοθετικού ή λειτουργικού πλαισίου. Στην πραγμάτωση αυτών των στόχων κατατείνουν και οι προτάσεις που εντάσσει ο Συνήγορος του Πολίτη στις ετήσιες εκθέσεις του.

Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη υπέβαλε 19 προτάσεις νομοθετικού και οργανωτικού περι-

χομένου που συμπεριλήφθηκαν στην *Ετήσια έκθεση 1999*. Οι αντιδράσεις των αρμόδιων υπουργείων έχουν ως εξής:

Υπουργείο Οικονομικών

α) Το Υπουργείο Οικονομικών, το οποίο αφορούν οι περισσότερες αναφορές που κατατέθηκαν στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη (ποσοστό 27,4% για το έτος 1999), απάντησε θετικά σε πρόταση για νομοθετική ρύθμιση (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 273) για το σημαντικό θέμα της απώλειας, κλοπής ή ολικής καταστροφής του σήματος τελών κυκλοφορίας. Με τις διατάξεις του Ν. 2873/2000, άρθρο 28, παράγρ. 2 καθιερώθηκε ενιαίο ειδικό σήμα και θεσπίστηκε η καταβολή πάγιου ποσού 10.000 δρχ. σε περίπτωση απώλειας του σήματος. Η νέα διάταξη τροποποίησε προηγούμενη ρύθμιση που επέβαλλε εκτός από την εκ νέου καταβολή ολόκληρου του ποσού του αντίστοιχου σήματος, πρόστιμο ίσο με την αξία του.

β) Ο Συνήγορος του Πολίτη είχε επανειλημμένα επισημάνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό της κακοδιοίκησης που αφορά το Υπουργείο Οικονομικών εμπίπτει στην κατηγορία της ελλιπούς πληροφόρησης και της κακής επικοινωνίας (25,9%) και της μη εξυπηρετικής συμπεριφοράς των υπαλλήλων (22,3%) (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 273). Στην προσπάθεια να αντιμετωπιστούν τα φαινόμενα αυτά, το υπουργείο ανακοίνωσε στον Συνήγορο του Πολίτη ότι ανέπτυξε και πρόκειται να εφαρμόσει τα ακόλουθα μέτρα:

- Δόθηκαν οδηγίες και κατευθύνσεις προς τους υπαλλήλους των ΔΟΥ για αρμόζουσα συμπεριφορά προς τους πολίτες, αναρτήθηκε σε κάθε ΔΟΥ αφίσα κανόνων καλής συμπεριφοράς και εκδόθηκαν ή πρόκειται να εκδοθούν ο Οδηγός Φορολογικών Διαδικασιών, η Χάρτα Δικαιωμάτων του Πολίτη και ο Κώδικας Δεοντολογίας Υπαλλήλων του Υπουργείου Οικονομικών.

- Έγινε προσπάθεια καταγραφής των κυριότερων ερωτημάτων που υποβλήθηκαν στις ΔΟΥ το έτος 1999, με σκοπό να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα για την απλούστευση των διαδικασιών και τη βελτίωση της επικοινωνίας με τους πολίτες.

γ) Σε σειρά προτάσεων που αφορούσαν τον τρόπο αποστολής των εκκαθαριστικών σημειωμάτων και τις δυσμενείς συνέπειες για τον πολίτη που επέφερε η μη έγκαιρη αποστολή τους, ο Υφυπουργός Οικονομικών απάντησε ότι προβλέπεται η σύνταξη από το ΚΕΠΥΟ ονομαστικής κατάστασης για τα χρεωστικά εκκαθαριστικά, η οποία θα χρησιμοποιείται από τον ταχυδρομικό διανομέα. Έτσι, θα σημειώνεται η πραγματική ημερομηνία παράδοσης στον φορολογούμενο και θα αποτρέ-

πονται άδικες επιβολές προσαυξήσεων ή απώλεια φοροαπαλλαγών.

δ) Αντίθετα, δεν έγινε δεκτή πρόταση για την ανάκληση εγκυκλίου που προβλέπει την υποχρεωτική εξάντληση των ένδικων μέσων κατά δικαστικών αποφάσεων που επιδικάζουν διαφορές αποδοχών, με την αιτιολογία ότι τυχόν εφαρμογή της θα είχε συνέπεια την επιβάρυνση του προϋπολογισμού με απρόβλεπτες δαπάνες.

ε) Από το Υπουργείο Οικονομικών δεν απαντήθηκαν οι προτάσεις που αφορούσαν την επιστροφή Φόρου Μεταβίβασης Ακινήτου και την ταχεία και αποτελεσματική λειτουργία της Γνωμοδοτικής Επιτροπής Διευκολύνσεων.

Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

Η διερεύνηση του ζητήματος που αφορούσε τον καθορισμό ενιαίου ωραρίου υποδοχής κοινού στις ΔΟΥ Περιφέρειας Αττικής οδήγησε σε σχετική πρόταση προς το ΥΠΕΣΔΔΑ για τη ρύθμιση του θέματος. Το υπουργείο ανταποκρίθηκε στην πρόταση του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη και εξέδωσε την αρ. ΔΙΑΔΠ/Γ2/23321/17.2.00 υπουργική απόφαση, με την οποία ορίστηκε ενιαίο ωράριο υποδοχής κοινού. Το Υπουργείο Οικονομικών γνωστοποίησε τη σχετική απόφαση στις ΔΟΥ Αττικής και ζήτησε την εφαρμογή της. Παράλληλα ζήτησε από τις υπόλοιπες Περιφέρειες της επικράτειας να εκδώσουν παρεμφερείς αποφάσεις για τις ΔΟΥ της αρμοδιότητάς τους (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 273).

Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

Το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών είχε κατά το έτος 2000 ικανοποιητική συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη κατά την επίλυση των μεμονωμένων υποθέσεων. Θετική κατ' αρχήν υπήρξε και η αντίδραση του υπουργείου στις προτάσεις του Κύκλου για νομοθετικές και οργανωτικές ρυθμίσεις, όπως προκύπτει από την έγγραφη διαβεβαίωσή του ότι προτίθεται να προβεί στις αναγκαίες ενέργειες για την εφαρμογή τους.

α) Σύμφωνα με τη διαβεβαίωση αυτή, η πρόταση του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη για τροποποίηση του ΠΔ 1224/1981, προκειμένου να εξειδικευθούν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για την αλλαγή δικαιούχου πρατηρίου καυσίμων, ελήφθη υπόψη στην κατάρτιση σχετικού προεδρικού διατάγματος (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 276).

β) Στην ετήσια έκθεση για το έτος 1999 (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 277) ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη διατύπωσε προτάσεις προς το

Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών για την κατάργηση του άρθρου 4 του ΠΔ 363/1995, σύμφωνα με το οποίο υπεύθυνος για τα πρόστιμα που επιβάλλονται λόγω ρύπανσης από εκπομπές καυσαερίων φορτηγού αυτοκινήτου είναι ο οδηγός και όχι ο ιδιοκτήτης του φορτηγού αυτοκινήτου. Το υπουργείο δέχθηκε εν μέρει τις θέσεις της Αρχής, προτιθέμενο να καταστήσει συνυπεύθυνους τον ιδιοκτήτη και τον οδηγό οχήματος σε μελλοντική τροποποίηση του σχετικού ΠΔ.

Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας

α) Ο ΟΤΕ αποδέχθηκε και υλοποίησε πρόταση του Κύκλου (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 282), που αφορούσε τον ευκρινέστερο προσδιορισμό των όρων σύμβασης καταχώρισης στον Χρυσό Οδηγό. Η τροποποίηση της προγενέστερης μορφής της σύμβασης καταχώρισης οδήγησε σε προσθήκη σε εμφανές μέρος της πρώτης όψης της σύμβασης ένδειξης που αφορά τη διάρκεια της χρέωσης (αριθμός μηνών χρέωσης), ούτως ώστε ο πολίτης να πληροφορείται με ευκολία την ακριβή διάρκειά της και να αποφεύγονται οι σχετικές παρανοήσεις.

β) Ύστερα από την εξέταση της πρότασης του Κύκλου (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 281) για πρόβλεψη αποζημίωσης σε περίπτωση καθυστέρησης της παράδοσης αντικειμένων που έχουν αποσταλεί μέσω του Ταχυδρομείου Επείγουσας Προτεραιότητας, τα ΕΛΤΑ ενημέρωσαν τον Συνήγορο του Πολίτη ότι εξετάζουν το ενδεχόμενο καθιέρωσης νέας υπηρεσίας, με υψηλότερο τιμολόγιο, το οποίο θα καλύπτει επιπρόσθετες οικονομικές ζημιές του αποστολέα.

γ) Έως τις 31.12.2000 τα ΕΛΤΑ δεν είχαν αντιδράσει στις προτάσεις του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 281) για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που δημιουργεί η καθυστερημένη εξόφληση επιταγών.

δ) Ομοίως, ο Ολυμπιακή Αεροπορία δεν απά-

ντησε στην πρόταση του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 281) για τη διαμόρφωση αντικειμενικών κριτηρίων που θα χρησιμοποιούνται κατά τη διαδικασία επιλογής επιβατών στις περιπτώσεις που κρίνεται σκόπιμη η μεταφορά τους με μικρότερο αεροσκάφος.

ε) Η ΔΕΗ, στο πλαίσιο της πολύ καλής συνεργασίας της με τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, αποδέχθηκε και υλοποίησε πρόταση για απαλλαγή των πληγέντων από τον σεισμό του Σεπτεμβρίου του 1999 από τα τέλη επανασύνδεσης ηλεκτρικού ρεύματος.

Υπουργείο Εθνικής Άμυνας

Το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας δεν απάντησε σε πρόταση του Κύκλου (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 279) για ενιαία ρύθμιση του τύπου και των διαστάσεων των αναπηρικών περιπτέρων, ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι ανάγκες που προκύπτουν για τη χρήση των πεζοδρομίων καθώς και η αισθητική του χώρου.

Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων

Κατά το έτος 2000 το ΥΠΕΧΩΔΕ δεν ανταποκρίθηκε στις προτάσεις του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη που αφορούσαν το θέμα της αναδρομικής επιβολής τελών χρήσης μηχανημάτων έργων (βλ. *Ετήσια έκθεση 1999*, σ. 278). Η ιδιαίτερη σημασία του ζητήματος και η παντελής απουσία διάθεσης από πλευράς των υπηρεσιών του υπουργείου για συνεργασία με την Αρχή οδήγησε στη σύνταξη πορίσματος, άμεση συνέπεια του οποίου υπήρξε η ευαισθητοποίηση της πολιτικής ηγεσίας του ΥΠΕΧΩΔΕ, η οποία στις αρχές του 2001 κάλεσε τους συναρμόδιους φορείς να μελετήσουν και να υποβάλουν προτάσεις για τη διευθέτηση του θέματος μέσα σε ρητή προθεσμία.