



Κύκλος Σχέσεων
Κράτους-Πολίτη



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ
2.	ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ
	2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	2.1.1 Σχέσεις με πολίτες
	2.1.2 Σχέσεις με δημόσιες υπηρεσίες
	2.1.3 Εσωτερική λειτουργία
	2.2 ΡΟΗ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ - ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
	2.2.1 Αναφορές που δεν ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν
	2.2.2 Εξέλιξη των εντός αρμοδιότητας αναφορών
	2.2.3 Κατανομή των αναφορών σε σχέση με τον τόπο διαμονής των πολιτών
	2.2.4 Κατανομή δημόσιων υπηρεσιών ως προς την έδρα τους
	2.3 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
	2.3.1 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας
	2.3.2 Παραβίαση της αρχής της χρηστής διοίκησης. Μη επίδειξη διάθεσης εξυπηρέτησης, κοινωνικής ευαισθησίας και υπευθυνότητας
	2.3.3 Μη εφαρμογή της αρχής της επείκειας
	2.3.4 Μη τήρηση της αρχής της διαφάνειας
	2.3.5 Μη εκτέλεση δικαστικής απόφασης
	2.4 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ
	2.4.1 Υπουργείο Οικονομικών
	2.4.1.1 ΔΟΥ - Κεντρικές Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών
	2.4.1.2 Τελωνεία
	2.4.1.3 Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων
	2.4.2 Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
	2.4.3 Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας
	2.4.4 Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων
	2.4.5 Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων
	2.4.6 Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών
3.	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ
	3.1 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
	3.1.1 Ελλιπής πληροφόρηση ή/και κακή επικοινωνία πολιτών-διοίκησης
	3.1.2 Μη απάντηση ή/και καθυστέρηση απάντησης σε αίτηση
	3.1.3 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας
	3.1.4 Μη τήρηση της αρχής της επείκειας
	3.1.5 Αναποτελεσματική ή ελλιπής οργάνωση
	3.2 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
	3.2.1 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας
	3.2.2 Μη εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης
	3.2.3 Μη τήρηση της αρχής της διαφάνειας
	3.2.4 Συμπεριφορά μη ορθή, μη υπεύθυνη, που δεν εξυπηρετεί τον πολίτη
	3.2.5 Κακή επικοινωνία μεταξύ πολίτη και διοίκησης
	3.2.6 Παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας
	3.2.7 Μη συμμόρφωση σε δικαστική απόφαση
	3.3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ
	3.3.1 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας
	3.3.2 Αναποτελεσματική ή ελλιπής οργάνωση
	3.3.3 Μη εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης

3.4 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

3.4.1 Παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας

3.4.2 Μη τήρηση της αρχής της επείκειας

3.5 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

3.6 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

3.6.1 Μη απάντηση/καθυστέρηση απάντησης σε αίτηση

3.6.2 Παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας

3.7 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ

3.7.1 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας

3.8 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

3.8.1 Μη εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης

3.9 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΓΕΩΡΓΙΑΣ

3.9.1 Ελλιπής πληροφόρηση-κακή επικοινωνία των πολιτών με τη διοίκηση

3.10 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

3.10.1 Μη τήρηση της αρχής της διαφάνειας

3.11 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

3.11.1 Μη εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης

4. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ

4.1. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ

4.1.1 Υπουργείο Οικονομικών

4.1.2 Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

4.1.3 Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

4.1.4 Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων

4.1.5 Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας

4.1.6 Υπουργείο Εθνικής Άμυνας

4.2. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ

4.2.1 Υπουργείο Οικονομικών

4.2.2 Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

4.2.3 Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

4.2.4 Υπουργείο Γεωργίας

4.2.5 Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

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

Χαρακτηριστικό της θεματικής των αναφορών που δέχεται ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη είναι το εύρος και η πολλαπλότητα τόσο ως προς τις μορφές κακοδιοίκησης που διαπιστώνονται όσο και ως προς τους καταγγελλόμενους φορείς. Όπως γίνεται φανερό από την παράθεση των σημαντικότερων υποθέσεων (βλ. κεφάλαιο 3), αλλά και από τους φορείς-αποδέκτες των νομοθετικών και λειτουργικών ρυθμίσεων, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη ασχολείται με το σύνολο του δημόσιου τομέα και με κάθε δυνατή μορφή του όρου «κακοδιοίκηση» (στο πλαίσιο βέβαια των αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου του Πολίτη, όπως αυτές περιγράφονται στο άρθρο 1, παράγρ. 1 του Ν. 2477/1997).

Το φαινόμενο αυτό της ποικιλομορφίας στις εισερχόμενες αναφορές καθιστά δύσκολη τη δημιουργία μιας ενοποιημένης συμπεριφοράς του Κύκλου «προς τα έξω» με την έννοια του «όμοιου χειρισμού ομοειδών υποθέσεων», αλλά και τη δημιουργία διαύλου επικοινωνίας με τις υπηρεσίες που θα εγκαθιστούσε κλίμα πάγιας συνεργασίας και θα διευκόλυνε την επίλυση των υποθέσεων. Επιπλέον, δημιουργεί ιδιαίτερες απαιτήσεις από το επιστημονικό προσωπικό του Κύκλου, στο μέτρο που επιβάλλει την εξοικείωση με ποικιλόμορφα νομικά πλαίσια και κυρίως με υπηρεσίες που χαρακτηρίζονται από διαφορετική νοοτροπία. Αυτό μπορεί να γίνει εύκολα κατανοητό, αν αναλογιστεί κανείς τη διαφορετική αντίληψη των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, οι οποίες τουλάχιστον μέχρι σήμερα λειτουργούσαν εισπρακτικά, και των Δημόσιων Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας στις οποίες προέχει ο κοινωφελής χαρακτήρας.

Αποτέλεσμα αυτής της ανομοιομορφίας στο θεματικό αντικείμενο είναι ότι ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη δέχεται υποθέσεις, το εύρος των οποίων κυμαίνεται από

α) δυσεπίλυτες υποθέσεις που προϋποθέτουν τη νομική τοποθέτηση του Συνηγόρου του Πολίτη σε παράνομες τακτικές της διοίκησης με σημαντικές, βλαπτικές συνέπειες, κυρίως οικονομικές, για τους ενδιαφερόμενους πολίτες (π.χ. έλεγχος προμηθειών)

μέχρι

β) ατομικές περιπτώσεις κακοδιοίκησης που επισημαίνει ο άμεσα ενδιαφερόμενος πολίτης και που δεν έχουν εμφανές γενικότερο ενδιαφέρον (π.χ. καθυστέρηση αποστολής εκκαθαριστικού σημειώματος στον φορολογούμενο από την αρμόδια ΔΟΥ ή ανάρμοστη συμπεριφορά υπαλλήλου). Οι

τελευταίες αυτές περιπτώσεις αποκτούν ιδιαίτερο ενδιαφέρον, όταν, με αφετηρία τη συχνότητα που εμφανίζονται, υποδεικνύουν μια λανθάνουσα παθολογία της διοίκησης, και επιτρέπουν στον Συνήγορο του Πολίτη να συναγάγει γενικότερα συμπεράσματα για τη λειτουργία συγκεκριμένης υπηρεσίας και να εισηγηθεί νομοθετικές και οργανωτικές ρυθμίσεις (βλ. κεφ. 4) για τη διευκόλυνση του έργου της.

Κατά συνέπεια, από το έργο του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη που παρουσιάζεται στη συνέχεια μπορεί κανείς να αποκτήσει μια συνολική εικόνα του φαινομένου της κακοδιοίκησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση, τόσο ως προς τις μορφές του όσο και ως προς τους φορείς στους οποίους η κακοδιοίκηση αυτή απαντάται.

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

2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Η προσπάθεια σχηματικής αποτίμησης της δραστηριότητας του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη συναρτάται άμεσα με την αποτελεσματικότητα της διαμεσολαβητικής λειτουργίας του θεσμού και τα χαρακτηριστικά που αυτή απέκτησε μέσα από τον χειρισμό των υποθέσεων. Η διαμεσολαβητική αυτή λειτουργία κινείται σε δύο κυρίως άξονες που καθορίζονται από τις σχέσεις του Συνηγόρου του Πολίτη αφενός με τους πολίτες (βλ. 2.1.1) και αφετέρου με τις δημόσιες υπηρεσίες (βλ. 2.1.2). Οι δύο αυτές διαστάσεις διαμόρφωσαν εκ των πραγμάτων τις εσωτερικές σχέσεις λειτουργίας του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη (βλ. 2.1.3) και, μέσα από τις τακτικές συναντήσεις του επιστημονικού προσωπικού και την ανταλλαγή απόψεων, οδήγησαν στη διαμόρφωση «υποδειγμάτων εργασίας», ικανών να αντεπεξέλθουν στις ιδιαίτερες απαιτήσεις που δημιουργεί η φύση των υποθέσεων.

2.1.1. Σχέσεις με πολίτες

Αν ο αριθμός των πολιτών που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Πολίτη ήδη κατά τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του είναι ενδεικτικός της αποδοχής ή μη του θεσμού από τους πολίτες, τότε οι 2427 αναφορές που χειρίστηκαν οι επιστήμονες του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη και ο ολόσεν αξιανόμενος αριθμός εισροής υποθέσεων υποδεικνύουν μια κατ' αρχήν θετική διάθεση και εμπιστοσύνη των πολιτών προς τον θεσμό. Στην εικόνα αυτή συνέβαλαν αποφασιστικά τα ΜΜΕ που με ιδι-

αίτερη συχνότητα τους τελευταίους μήνες του 1999 αναφέρθηκαν θετικά στον θεσμό και τη λειτουργία του και συνέβαλαν στην αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών, προβάλλοντας επιτυχείς υποθέσεις, αλλά και παρεμβάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη που είχαν γενικότερο ενδιαφέρον.

Δεδομένης της δημοσιότητας αυτής, προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι, όπως αποδεικνύεται από τις αναφορές που υποβάλλονται, αρκετά μεγάλο ποσοστό πολιτών αγνοεί ή τουλάχιστον δεν έχει κατανοήσει σαφώς τον ρόλο, τη λειτουργία και τη φύση του Συνηγόρου του Πολίτη. Ενδεικτικό της κατάστασης αυτής είναι ότι ένα σχετικά υψηλό ποσοστό αναφορών (25,8%) που είχαν εισαχθεί στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη δεν έγιναν αντικείμενο επεξεργασίας λόγω αναρμοδιότητας του Συνηγόρου του Πολίτη. Ένας από τους λόγους που συνηγορούν στο φαινόμενο αυτό είναι ότι η πλειονότητα των πολιτών που προσφεύγουν στον Συνήγορο του Πολίτη δεν έχει ιδιαίτερη εξοικείωση με τις διαδικασίες του δημόσιου τομέα και επομένως δυσκολεύεται να κατανοήσει την οριοθέτησή του σε σχέση με την αρμοδιότητα της Αρχής. Αποτέλεσμα αυτής της έλλειψης εξοικείωσης ήταν το γεγονός ότι το 25% των αναφορών που δεν εξετάστηκαν λόγω αναρμοδιότητας αφορούσε εξαιρούμενους φορείς. Μια άλλη μη αμελητέα ομάδα πολιτών θεωρεί ότι ο Συνήγορος του Πολίτη παρέχει νομικές συμβουλές ή λειτουργεί ως δικηγόρος και κατά συνέπεια διαμεσολαβεί ακόμη και σε περιπτώσεις ιδιωτικών διαφορών.

Μετά το πέρας της διαμεσολάβησης, κυρίως στις περιπτώσεις αρνητικής έκβασης της υπόθεσης, αλλά πολλές φορές και πριν απευθυνθούν με αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη, οι πολίτες ζητούν να μάθουν τις δυνατότητες που έχει ο θεσμός σε περίπτωση μη συμμόρφωσης της διοίκησης στις προτάσεις του. Τις περισσότερες φορές, η απάντηση ότι το έσχατο όπλο του Συνηγόρου του Πολίτη είναι η αποστολή πορίσματος στον αρμόδιο υπουργό και βεβαίως η δημοσιοποίησή του με κάθε πρόσφορο μέσο γίνεται δεκτή με δυσπιστία από τους πολίτες, οι οποίοι στην πλειονότητά τους θεωρούν ότι ο Συνήγορος του Πολίτη διαθέτει ή θα έπρεπε να διαθέτει μέσα καταστολής, ώστε να υποχρεώνει την εμπλεκόμενη υπηρεσία να συμμορφωθεί.

Σε μια άλλη κατηγορία περιπτώσεων παρατηρείται το φαινόμενο οι πολίτες, κυρίως όταν δεν έχουν νόμιμους λόγους να υπερασπίσουν τη θέση τους, να καταφεύγουν στην επίκληση «διαίτερων κοινωνικών συνθηκών» και να ζητούν για την περίπτωση τους την εφαρμογή της αρχής της επείκειας, νοούμενης όχι ως «ουσιαστικής δικαιοσύνης», της οποίας ο Συνήγορος του Πολίτη κάνει συχνά

χρήση με ιδιαίτερα θετικά αποτελέσματα, αλλά ως ευνοϊκού χειρισμού υπόθεσης κατά παρέκκλιση των θεσμοθετημένων διαδικασιών και κατά παράβαση της αρχής της ισότητας.

Συνέπεια της ελλιπούς ενημέρωσης των πολιτών για τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης είναι ο αυξημένος αριθμός των αναφορών με αποκλειστικό αίτημα την παροχή πληροφοριών. Στις περιπτώσεις αυτές, ο πολίτης, που τις περισσότερες φορές δεν έχει έρθει καν σε επαφή με την αρμόδια δημόσια υπηρεσία, απευθύνεται στον Συνήγορο του Πολίτη για να λάβει πληροφορίες είτε για το περιεχόμενο ρύθμισης που τον αφορά είτε για τις υποχρεώσεις του, χωρίς να διαμαρτύρεται για συγκεκριμένη πράξη κακοδιοίκησης. Η στάση αυτή των πολιτών απέναντι στη διοίκηση είναι φανερό ότι οφείλεται κατά πολύ στη διάχυτη εικόνα της διοίκησης ως μη φιλικής, μη προσιτής και μη ιδιαίτερα αποτελεσματικής. Η τακτική του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη στις περιπτώσεις αυτές δεν είναι ούτε μπορεί να είναι ενιαία. Σε απλές περιπτώσεις παρέχεται στον πολίτη η πληροφορία που ζητάει, μαζί με τα τηλέφωνα της αρμόδιας υπηρεσίας, για περαιτέρω πληροφόρηση. Θετικό αποτέλεσμα αυτής της πρακτικής είναι ότι ποσοστό 13,8% των αναφορών που έλαβε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη επιλύθηκαν με απλή παροχή πληροφοριών.

Βασικός στόχος του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη είναι να αντιμετωπίζει τον πολίτη με σεβασμό, λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι αυτός συχνά αισθάνεται ανίσχυρος μπροστά σε μια δημόσια διοίκηση εν πολλοίς άγνωστη και κλειστή στη δομή της. Ακόμη και όταν κριθεί ότι ο πολίτης έχει άδικο, γίνεται προσπάθεια να του εξηγηθεί το νομικό πλαίσιο που εφαρμόζεται στην περίπτωση αυτή, ώστε αυτός να κατανοήσει τις ορθές διαδικασίες και να πειστεί για την έλλειψη κακοδιοίκησης. Στόχος αυτής της πολιτικής είναι να συμβάλει μακροπρόθεσμα στην άρση της δυσπιστίας και της αρνητικής διάθεσης με την οποία ο πολίτης προσεγγίζει τη δημόσια διοίκηση.

2.1.2 Σχέσεις με δημόσιες υπηρεσίες

Αποφασιστικό ρόλο στη μεσολάβηση των χειριστών-επιστημόνων του Κύκλου έχουν οι σχέσεις τους με τις δημόσιες υπηρεσίες και τους υπαλλήλους, σχέσεις οι οποίες, τουλάχιστον σε αυτή τη φάση λειτουργίας του θεσμού, βρίσκονται ακόμη σε εξέλιξη. Οι σχέσεις αυτές έχουν επηρεαστεί λιγότερο από την εικόνα της Αρχής που παρουσιάζεται από τα ΜΜΕ και περισσότερο από τις κατ'ιδίαν επαφές των χειριστών-επιστημόνων με τις υπηρεσίες. Ανάλογα με τη φύση της υπόθεσης και

με κριτήριο την αποτελεσματικότητα, οι επαφές αυτές είναι τηλεφωνικές, γραπτές ή προϊόν επιτόπιων επισκέψεων. Ειδικά στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη ανακύπτει, όπως έχει ήδη αναφερθεί, η δυσκολία ότι, λόγω του ποικιλόμορφου των θεμάτων και του μεγάλου αριθμού διαφορετικών εμπλεκόμενων υπηρεσιών, δυσχεραίνεται η παγίωση σχέσεων συνεργασίας με συγκεκριμένες υπηρεσίες που θα διευκόλυνε κατά πολύ το έργο των χειριστών-επιστημόνων. Στην πράξη οι σχέσεις με τις δημόσιες υπηρεσίες συγκροτούνται επάνω στην κατά περίπτωση αντιμετώπιση της κάθε υπόθεσης ή στη διαπροσωπική σχέση που έχει οικοδομηθεί μεταξύ των υπαλλήλων της κάθε πλευράς. Ενδεικτικό παράδειγμα επιτυχίας στον τομέα αυτόν αποτελούν οι καλές σχέσεις του Συνηγόρου του Πολίτη με τον ΟΤΕ, αποτέλεσμα των οποίων είναι η πληρέστερη και αμεσότερη ενημέρωση των επιστημόνων του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη και κατά συνέπεια η γρηγορότερη και ασφαλέστερη επίλυση των υποθέσεων, στις περιπτώσεις που ο πολίτης έχει δίκιο.

Συγκριτικά με τον πρώτο χρόνο λειτουργίας του θεσμού, η σημαντικότερη αλλαγή που παρατηρήθηκε στις σχέσεις του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι ότι ύστερα από 15 μήνες λειτουργίας είναι πλέον σπάνιες οι περιπτώσεις όπου η υπηρεσία στην οποία απευθύνονται οι χειριστές-επιστήμονες αγνοεί την ύπαρξη του θεσμού. Έτσι, δεν προκύπτει ανάγκη να εξηγηθεί ο ρόλος του Συνηγόρου του Πολίτη και να αναφερθούν οι διατάξεις του ιδρυτικού του νόμου, από όπου προκύπτει η υποχρέωση των δημοσίων υπαλλήλων να διευκολύνουν με κάθε τρόπο το έργο της Αρχής. Είναι γεγονός ότι ο Συνήγορος του Πολίτη γίνεται ολοένα και περισσότερο αποδεκτός ως διαμεσολαβητικός θεσμός και έτσι, ανεξάρτητα από την ουσιαστική θέση της εμπλεκόμενης υπηρεσίας στις απόψεις του χειριστή-επιστήμονα, η υποχρέωση των υπαλλήλων να αιτιολογήσουν τις ενέργειές τους κατά τη διεκπεραίωση κάθε υπόθεσης έχει γίνει σε μεγάλο βαθμό κατανοητή.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι περιπτώσεις όπου η επίλυση της υπόθεσης, λόγω κάποιας ιδιαιτερότητας που παρουσιάζει, εξαρτάται αποκλειστικά από την ενασχόληση του αρμόδιου υπαλλήλου. Εδώ διαφαίνεται πόσο σημαντικές είναι για την επιτυχή διεκπεραίωση της υπόθεσης η προσωπικότητα του υπαλλήλου, η πρόθεσή του να βοηθήσει αποτελεσματικά για την άρση της διαπιστούμενης κακοδιοίκησης και η ύπαρξη σχέσεων σεβασμού ανάμεσα στους υπαλλήλους και στους χειριστές-επιστήμονες, που έχουν οικοδομηθεί με την προσωπική επαφή. Για να γίνει αυτό ευρύτερα

κατανοητό, το επιστημονικό προσωπικό του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη τονίζει σε κάθε ευκαιρία τον διαμεσολαβητικό ρόλο του θεσμού και αναδεικνύει, όπου είναι δυνατόν, τη συμμετοχή του αρμόδιου υπαλλήλου στην επίλυση της υπόθεσης. Και δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις στις οποίες οι υπηρεσίες, κατά τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη, δηλώνουν ότι δεν ήταν στην πρόθεσή τους να ταλαιπωρούν τον πολίτη.

Όπου εντοπίζεται γενικότερη δυσλειτουργία σε δημόσια υπηρεσία (και αυτό υποδεικνύεται από την ύπαρξη μεγαλύτερου όγκου αναφορών που αφορούν τον ίδιο φορέα ή υπηρεσία), ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνεται στον προϊστάμενο και συζητάει το θέμα, καταλήγοντας σε συστάσεις και οργανωτικές προτάσεις ικανές να συμβάλουν στη λύση του προβλήματος. Στις περιπτώσεις αυτές, ιδιαίτερη αποτελεσματικότητα έχει η επιτόπια επίσκεψη του χειριστή-επιστήμονα, κατά την οποία πολλές φορές αναδεικνύεται και μια άλλη διάσταση της υπόθεσης, πέρα από αυτή που προκύπτει κατά τον χειρισμό, άμεσα συναρτημένη με τις συνθήκες και τους όρους εργασίας των υπαλλήλων. Στις περιπτώσεις αυτές η τάση του επιστημονικού προσωπικού του Κύκλου είναι η αφαιρετική αντιμετώπιση της κακοδιοίκησης, που επιτυγχάνεται με την ένταξη των ατομικών περιπτώσεων σε ευρύτερες ομοειδείς κατηγορίες.

2.1.3 Εσωτερική λειτουργία

Το επιστημονικό δυναμικό του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη αποτελείται από 20 επιστήμονες (9 νομικούς, 5 πολιτικούς επιστήμονες, 2 κοινωνιολόγους, 1 οικονομολόγο, 1 ψυχολόγο, 1 πτυχιούχο γαλλικής φιλολογίας, 1 πτυχιούχο δημοσιογραφίας και ΜΜΕ). Οι αναφορές των πολιτών χρεώνονται στους ειδικούς επιστήμονες του Κύκλου, οι οποίοι προχωρούν οι ίδιοι στην επεξεργασία τους σε συνεργασία με τους βοηθούς επιστήμονες.

Στις τακτικές συναντήσεις του επιστημονικού προσωπικού με τη Βοηθό Συνήγορο που προϊστάται του Κύκλου καθορίζονται οι βασικοί άξονες χειρισμού προβληματικών υποθέσεων και συζητούνται οι σημαντικότερες από πλευράς πολυπλοκότητας υποθέσεις, αλλά και εκείνες που παρουσιάζουν γενικότερο ενδιαφέρον και όπου διαφαίνεται το ενδεχόμενο διαμόρφωσης πρότασης προς την εμπλεκόμενη υπηρεσία για νομοθετική ή οργανωτική ρύθμιση. Η διαδικασία επεξεργασίας των υποθέσεων δεν ακολουθεί λογικές εξειδίκευσης του επιστημονικού προσωπικού σε στενά οριοθετημένα αντικείμενα. Στην πράξη όμως, η ομαδοποίηση των υποθέσεων κατά φορείς (ΔΟΥ, ΟΤΑ α' και β' βαθμού, ΔΙΚΑΤΣΑ, Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας), αλλά και κατά μορφή κακοδιοίκησης (μη απάντηση σε αίτημα του πο-

λίτη, παράβαση της αρχής της διαφάνειας κ.ά.) οδηγεί σε κάποιο βαθμό εξειδίκευσης.

2.2 ΡΟΗ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ - ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

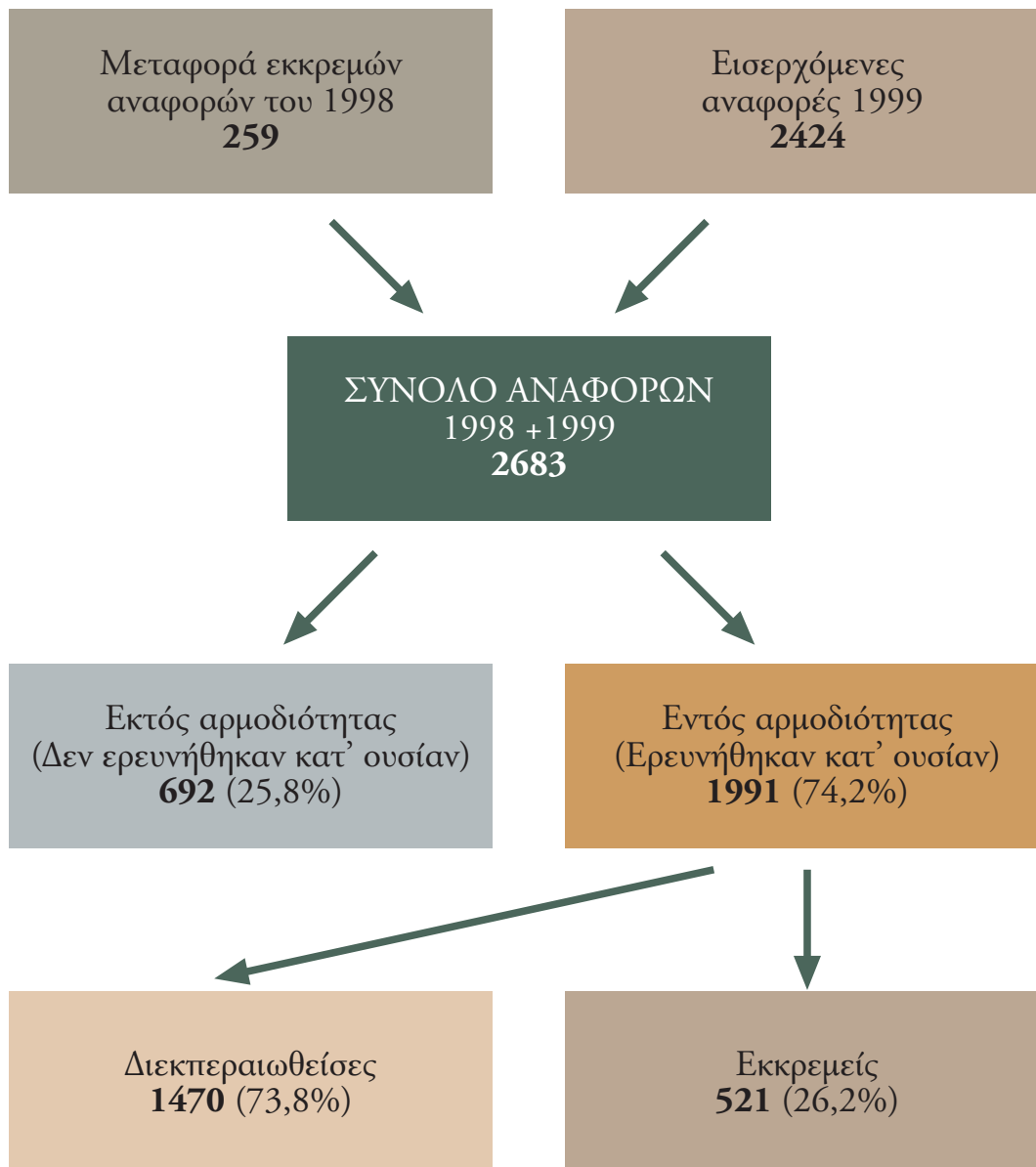
Στη διάρκεια του έτους 1999, όπως απεικονίζεται παρακάτω (βλ. Διάγραμμα Ε.2), ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη χειρίστηκε 2683 αναφορές πολιτών, αριθμός που αντιστοιχεί στο 32,9% του συνόλου των αναφορών (8223) που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη. Από αυτές, 2424 αναφορές κατατέθηκαν μέσα στο έτος 1999 και 259

κατατέθηκαν στη διάρκεια του έτους 1998, διεκπεραιώθηκαν δε μέσα στο παρελθόν έτος.

Από τις 2683 αναφορές που επεξεργάστηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους- Πολίτη στη διάρκεια του έτους, 692 ή ποσοστό 25,8% κρίθηκαν εκτός αρμοδιότητας και 1991 ή ποσοστό 74,2% εντός αρμοδιότητας του Συνηγόρου του Πολίτη. Από τις τελευταίες ολοκληρώθηκε η έρευνα για 1470 αναφορές πολιτών (ποσοστό 73,8%), ενώ 521 αναφορές ή ποσοστό 26,2% βρίσκονταν σε στάδιο διερεύνησης στις 31.12.1999.

Στο Γράφημα Ε.26 απεικονίζεται η κατά μήνα ροή των εισερχόμενων αναφορών στον Κύκλο

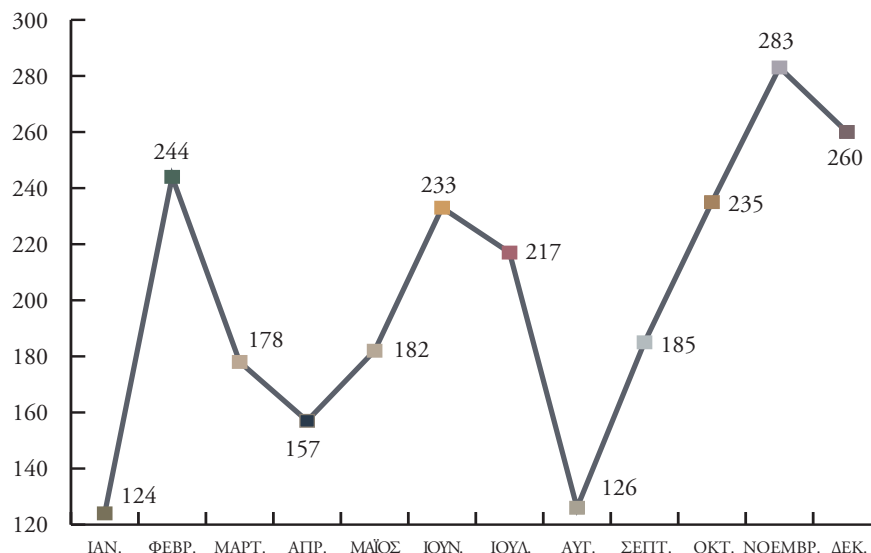
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Ε.2
ΡΟΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ



Σχέσεων Κράτους-Πολίτη για το έτος 1999. Είναι χαρακτηριστικό ότι παρατηρήθηκε ιδιαίτερη αύξηση κατά τους μήνες Φεβρουάριο και Ιούνιο, ενώ σταθερή αυξητική πορεία ακολούθησε η εισροή αναφορών από τον μήνα Σεπτέμβριο και μετά. Αυτό δικαιολογείται και από το γεγονός ότι αμέσως μετά τον σεισμό της 7ης Σεπτεμβρίου 1999 στην Αττική, κατατέθηκε ικανός αριθμός αναφορών από σεισμοπαθείς. Σε γενικές γραμμές πάντως παρατηρείται μια σταθερή ανοδική τάση του αριθμού των αναφορών σε ετήσια βάση, εξέλιξη που συναρτάται με το γεγονός ότι ο θεσμός γίνεται σταδιακά ευρύτερα γνωστός στους πολίτες.

κής αρχής και σε 59 (8,5%) περιπτώσεις είχε παρέλθει το εξάμηνο που θέτει ο νόμος ως προϋπόθεση για εξέταση από τον Συνήγορο. Επίσης 53 υποθέσεις ή ποσοστό 7,7% επί του συνόλου κρίθηκαν εκτός αρμοδιότητας, επειδή αφορούσαν ιδιωτικές διαφορές, 45 (6,5%) λόγω έλλειψης ατομικής διοικητικής πράξης, παράλειψης ή υλικής ενέργειας, 11 (1,6%) λόγω έλλειψης αμέσου ενδιαφέροντος, 11 (1,6%) λόγω έλλειψης τυπικών στοιχείων και αδυναμίας επικοινωνίας με τον πολίτη, ενώ, τέλος, δύο υποθέσεις (0,3%) κρίθηκαν ασήμαντες ή τέθηκαν στο αρχείο με ειδική πράξη αρχειοθέτησης.

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.26
ΜΗΝΙΑΙΑ ΡΟΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΕΤΟΥΣ 1999



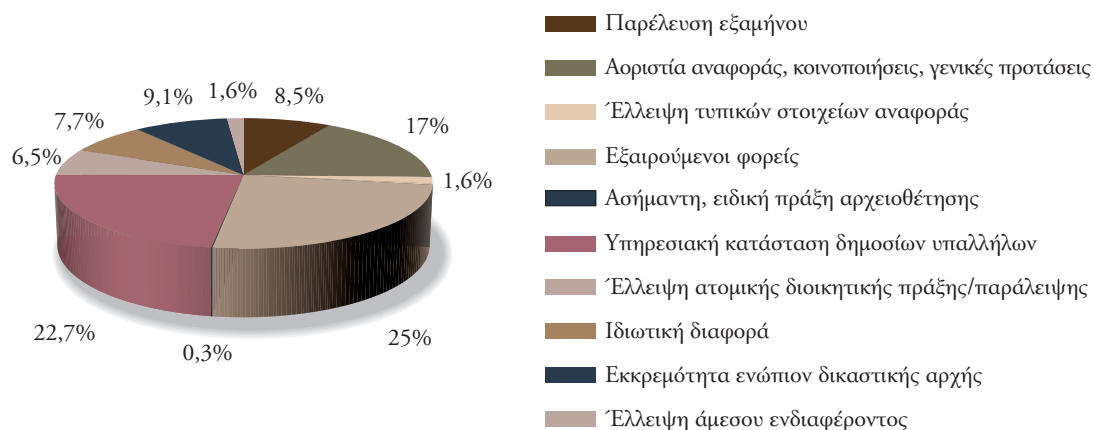
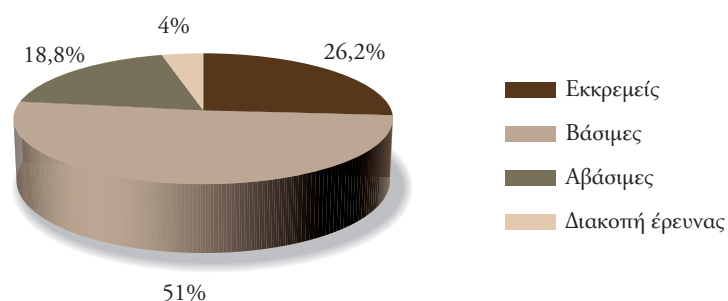
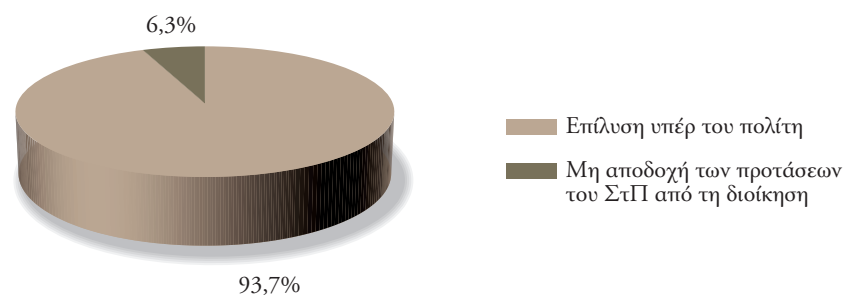
2.2.1 Αναφορές που δεν ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν

Δεν ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν αναφορές πολιτών που δεν ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 3, παράγρ. 1 του Ν. 2477/97. Η διάκριση αυτών των αναφορών σε επιμέρους κατηγορίες απεικονίζεται ποσοστιαία στο Γράφημα Ε.27. Ως εκτός αρμοδιότητας κρίθηκαν 692 αναφορές, από τις οποίες 173 (25%) αναφέρονταν σε φορείς του δημόσιου τομέα τους οποίους ο Συνήγορος του Πολίτη με βάση το άρθρο 3 του ιδρυτικού του νόμου δεν νομιμοποιείται να ελέγξει: 157 (22,7%) αφορούσαν υπηρεσιακή κατάσταση προσωπικού δημόσιων υπηρεσιών, 118 (17,0%) ήταν αόριστες ή δεν διατύπωναν συγκεκριμένο αίτημα, 63 (9,1%) αφορούσαν υποθέσεις που εκκρεμούσαν ενώπιον δικαστι-

2.2.2 Εξέλιξη των εντός αρμοδιότητας αναφορών

Από τις 1991 υποθέσεις που ερευνήθηκαν στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη έως τις 31.12.1999 (βλ. Γράφημα Ε.28) 1016 κρίθηκαν βάσιμες (51,0%) και 375 αβάσιμες (18,8%). Σε 79 υποθέσεις (4,0%) διακόπηκε η έρευνα έπειτα από παραίτηση του πολίτη ή επιγενόμενη αναρμοδιότητα (εισαγωγή της υπόθεσης ενώπιον δικαστικής αρχής ή άσκηση ενδικοφανούς προσφυγής) και 521 (26,2%) βρίσκονταν σε στάδιο διερεύνησης στις 31.12.1999.

Επί του συνόλου των 1470 υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν ως τις 31.12.1999 από τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη προκύπτει ότι 952 υποθέσεις είχαν θετική έκβαση (68,4%), 375 αναφορές κρίθηκαν αβάσιμες (25,5%), σε 79 υποθέσεις

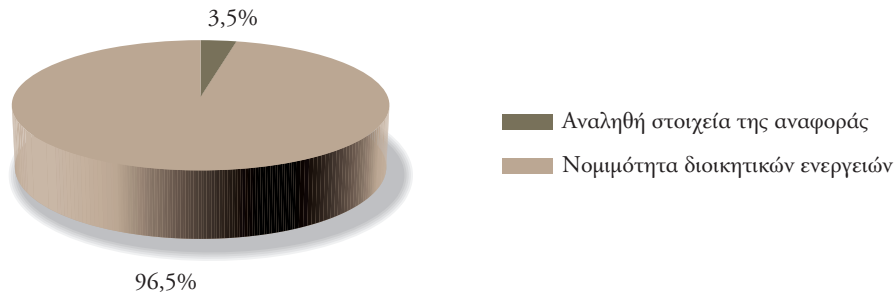
ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.27**ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΚΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ****ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.28****ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΝΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ****ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.29****ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ**

διακόπηκε η έρευνα έπειτα από παραίτηση του πολίτη ή επιγενόμενη αναρμοδιότητα (5,3%) και σε 64 υποθέσεις δεν έγιναν αποδεκτές οι προτάσεις του

Συνηγόρου του Πολίτη από τη διοίκηση (4,4%).

Από τις 1016 βάσιμες αναφορές, οι 952 υποθέσεις (93,7%), επιλύθηκαν υπέρ του πολίτη (βλ.

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.30
ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ



Γράφημα Ε.29), ικανοποιήθηκαν δηλαδή όλα ή κάποια από τα αιτήματά του. Σε ορισμένες δε περιπτώσεις δόθηκε και ηθική ικανοποίηση στον πολίτη, με την έννοια της έγγραφης συγγνώμης εκ μέρους της δημόσιας αρχής, ενώ σε 64 υποθέσεις (6,3%) δεν έγιναν αποδεκτές από τη διοίκηση οι προτάσεις του Κύκλου. Λόγω της λιγότερο σύνθετης φύσης τους, αλλά και της θετικής ανταπόκρισης των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, μερικές υποθέσεις επιλύθηκαν με απλή διαμεσολάβηση σε απευθείας

Γράφημα Ε.31), οι 50 (9,6%), αφορούν περιπτώσεις για τις οποίες έχει ολοκληρωθεί η έρευνα και αναμένεται η εφαρμογή των προτάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη που έχει ήδη αποδεχθεί η διοίκηση, ενώ για τις υπόλοιπες 470 (90,2%) βρίσκονται σε εξέλιξη οι μεσολαβητικές ενέργειες με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες. Σε μια περίπτωση (0,2%), τέλος, αναμένεται η εκδίκαση ενδικοφανούς προσφυγής ώστε να μπορέσει να επιληφθεί ο Συνήγορος του Πολίτη.

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.31
ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΒΡΙΣΚΟΝΤΑΙ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ



συνεννόηση με τις υπηρεσίες. Στις πιο πολλές όμως περιπτώσεις, προκειμένου να γίνουν δεκτές οι προτάσεις της Αρχής, χρειάστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη να παρέμβει είτε εγγράφως είτε με προσωπική επικοινωνία των επιστημόνων-χειριστών.

Από τις 375 αναφορές που κρίθηκαν αβάσιμες (βλ. Γράφημα Ε.30), στις 362 περιπτώσεις (96,5%) διαπιστώθηκε η σύννομη δράση της διοίκησης, δηλαδή είτε δεν προέκυψε παράλειψη ή εσφαλμένη ενέργεια από την πλευρά της διοίκησης είτε ο νόμος ερμηνεύθηκε ορθά ή, τέλος, διαπιστώθηκε έλλειψη ουσιαστικών προϋποθέσεων από την πλευρά του πολίτη. Στις υπόλοιπες 13 αναφορές (3,5%) δεν ικανοποιήθηκε το αίτημα του πολίτη γιατί διαπιστώθηκε έπειτα από έρευνα ότι οι ισχυρισμοί του ήταν αβάσιμοι ή αναληθείς.

Από τις 526 αναφορές, η διερεύνηση των οποίων βρισκόταν σε εξέλιξη στις 31.12.1999 (βλ.

2.2.3 Κατανομή των αναφορών σε σχέση με τον τόπο διαμονής των πολιτών

Όπως φαίνεται στον Χάρτη Ε.6, ποσοστό 58,7% (1422) του συνόλου των αναφορών υποβλήθηκε από πολίτες που κατοικούν στα διοικητικά όρια της Περιφέρειας Αττικής. Ακολουθούν με ποσοστό 10,9% (263), οι αναφορές που προέρχονται από κατοίκους της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Οι υπόλοιπες αναφορές προέρχονται από τις άλλες περιφέρειες της Ελλάδας. Από τις αναφορές που περιήλθαν στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, ποσοστό 1,3% (31) προερχόταν από κατοίκους του εξωτερικού, ημεδαπούς ή αλλοδαπούς.

ΧΑΡΤΗΣ Ε.6**ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ****2.2.4 Κατανομή δημόσιων υπηρεσιών ως προς την έδρα τους**

Από τη στατιστική ανάλυση των στοιχείων (βλ. Χάρτη Ε.7) προέκυψε ότι ποσοστό 68,8% των αναφορών στις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση αφορά υπηρεσίες των οποίων η έδρα βρίσκεται στα διοικητικά όρια της Περιφέρειας Αττικής. Αυ

τό οφείλεται τόσο στη συγκέντρωση πληθυσμού όσο και στο γεγονός ότι στην Αττική εδρεύουν οι κεντρικές υπηρεσίες των υπουργείων και των άλλων δημόσιων φορέων που έχουν την εποπτεία των αντίστοιχων περιφερειακών υπηρεσιών.

ΧΑΡΤΗΣ Ε.7
ΕΔΡΑ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

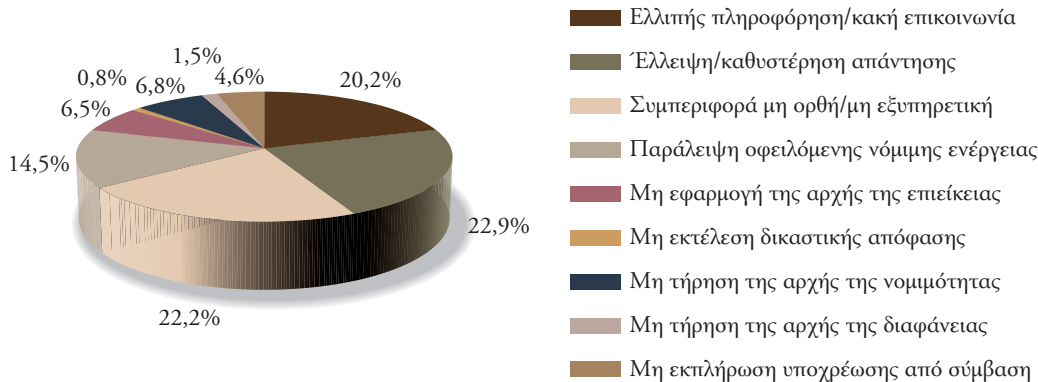


2.3 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η θεματική πολυμορφία των αναφορών που εξετάζει ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη δίνει τη δυνατότητα να μελετηθεί το φαινόμενο της κακοδιοίκησης στο σύνολό του, και να συναχθούν συμπεράσματα τόσο για τις επιμέρους μορφές κακοδιοίκησης όσο και για τους φορείς στους οποίους

αυτές συγκεντρώνονται. Στο Γράφημα Ε.32 παρουσιάζονται οι συγκεκριμένες μορφές κακοδιοίκησης και η συχνότητα εμφάνισής τους, όπως προκύπτουν από το σύνολο των βάσιμων αναφορών που εξετάστηκαν στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη.

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.32
ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



2.3.1 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας

Σε ένα κράτος δικαίου, η σχέση ανάμεσα στη νομοθετική εξουσία και τη διοίκηση εκφράζεται με την εφαρμογή της αρχής της νομιμότητας των πράξεων της διοίκησης. Νομιμότητα στη δράση της διοίκησης σημαίνει ότι η διοίκηση υπόκειται στους κανόνες που θεσπίζει η νομοθετική εξουσία και οφείλει να σέβεται τις επιταγές και τις απαγορεύσεις του νόμου. Σε αντίθεση δηλαδή με τον ιδιώτη που μπορεί να πράττει οτιδήποτε δεν απαγορεύεται, η διοίκηση είναι υποχρεωμένη να ενεργεί σύμφωνα με τις επιταγές του νόμου και με γνώμονα την ικανοποίηση του δημόσιου συμφέροντος.

Η μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας αποτελεί τη σημαντικότερη, από πλευράς συχνότητας, μορφή κακοδιοίκησης στο σύνολο του δημόσιου τομέα. Μια μεγάλη κατηγορία αναφορών επισημαίνει την ανεπαρκή ή ανύπαρκτη πληροφόρηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες, γεγονός που έχει ως άμεση συνέπεια την κακή επικοινωνία ανάμεσα στους πολίτες και τη διοίκηση (20,2%). Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι αναφορά αλλοδαπής (6044/1.7.99), η οποία απευθύνθηκε στη ΔΟΥ Πολυγύρου Χαλκιδικής για να πληροφορηθεί σχετικά με τη φορολόγηση ακινήτου της και τις δυνατότητες που παρέχει ο νόμος στους αλλοδαπούς για να τύχουν φοροαπαλλαγής από τον φόρο πρώτης κατοικίας. Επειδή δεν μιλούσε ελληνικά, στάθηκε αδύνατον να λάβει τις ζητούμενες πληροφορίες, με αποτέλεσμα να κληθεί να καταβάλει χρηματικό ποσό χωρίς να έχει ενημερωθεί από πού προέρχεται αυτή η υποχρέωση. Χρειάστηκε η μεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη για να ενημερωθεί η ενδιαφερόμενη σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της.

Ιδιαίτερα σημαντικές είναι και οι περιπτώσεις

μη τήρησης της αρχής της νομιμότητας με τη στενή έννοια του όρου, περιπτώσεις δηλαδή στις οποίες η διοίκηση δρα κατά παράβαση κανόνα δικαίου (6,8%). Τέτοιο παράδειγμα αποτελεί η περίπτωση των ιδιοκτητών ΕΔΧ οχημάτων των νομών Λέσβου και Σάμου (1271/ 18.2.1999), οι οποίοι ανέφεραν ότι η Διεύθυνση Επιβατικών Μεταφορών του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών ζήτησε από τις διευθύνσεις μεταφορών και επικοινωνιών των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων, «εν όψει νομοθετικής ρύθμισης», να μην εφαρμόζουν τη διάταξη της παραγράφου 16 του άρθρου 8 του Ν. 2366/95. Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, ως νέα έδρα για επιβατικά αυτοκίνητα δημόσιας χρήσης με ή χωρίς μετρητή, που προηγουμένως είχαν έδρα διοικητική μονάδα η οποία συνενώθηκε με άλλες για τη δημιουργία δήμου, καθορίζεται η ενιαία διοικητική μονάδα που προέκυψε από τη συνένωση, και τα αυτοκίνητα αυτού του τύπου μπορούν να σταθμεύουν στο κέντρο της. Είναι προφανές ότι ο Συνήγορος του Πολίτη δεν έχει αρμοδιότητα να αξιολογήσει την πρόθεση του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών να προβεί σε εκ νέου ρύθμιση του θέματος. Κατά την επαφή του όμως με στελέχη του υπουργείου τόνισε ότι, σύμφωνα με την αρχή της νομιμότητας,

- α) πρέπει να εφαρμοστεί η ισχύουσα διάταξη του νόμου έως ότου καταργηθεί με νεότερη, και
- β) η οποιαδήποτε ερμηνεία της υπάρχουσας κατάστασης δεν μπορεί να οδηγεί στην κατάργηση του κανόνα, όπως συνέβη στην περίπτωση αυτή.

Άλλες μορφές παραβίασης της αρχής της νομιμότητας είναι η μη εκπλήρωση από τη διοίκηση νόμιμης υποχρέωσής της, δηλαδή η παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας (14,5%), ή υποχρέωσης που πηγάζει από σύμβαση (4,6%) και η προσβολή των αρχών της δικαιολογημένης εμπι-

στοσύνης και της αμεροληψίας που εκδηλώνεται και ως μη απάντηση ή καθυστέρηση απάντησης σε αίτηση του πολίτη (22,9%). Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις και κατά τη διάρκεια των επαφών του με εμπλεκόμενους φορείς, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη τόνισε την υποχρέωση των οργάνων του δημοσίου και των ΝΠΔΔ όχι μόνο να μην παραβιάζουν τους θεσμοθετημένους κανόνες δικαίου, αλλά επιπλέον να εξυπηρετούν το δημόσιο συμφέρον και να βρίσκονται σε αρμονία με το περί δικαίου αίσθημα.

2.3.2 Παραβίαση της αρχής της χρηστής διοίκησης. Μη επίδειξη διάθεσης εξυπηρέτησης, κοινωνικής ευαισθησίας και υπευθυνότητας

Στην κατηγορία αυτή της κακοδιοίκησης, η οποία συναντάται στο 22,2% των αναφορών που εξετάσε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, η εμπλεκόμενη υπηρεσία δεν επέδειξε διάθεση για την εξυπηρέτηση του πολίτη, παρείχε λανθασμένες πληροφορίες, συμπεριφέρθηκε αυταρχικά και με αλαζονεία απέναντί του και γενικότερα δεν λειτούργησε με την απαραίτητη κοινωνική ευαισθησία.

Στις επαφές που είχε με εμπλεκόμενες υπηρεσίες, με αφορμή ανάλογες υποθέσεις, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη πρότεινε την εφαρμογή της αρχής της χρηστής διοίκησης. Σε πρακτικό επίπεδο και στις καθημερινές συναλλαγές με τους πολίτες, η αρχή αυτή μεταφράζεται στην υποχρέωση της διοίκησης να εξυπηρετεί, να δρα υπεύθυνα, να παρέχει σαφείς και ακριβείς πληροφορίες για τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις προθεσμίες, η παραβίαση των οποίων ενδέχεται να οδηγήσει σε απώλεια δικαιώματος, και παράλληλα να αποφεύγει την εμμονή στο γράμμα του νόμου, ιδιαίτερα όταν για τις καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση του πολίτη φέρει κατά τεκμήριο σημαντικό μέρος της ευθύνης η ίδια.

Συχνά η επίκληση της αρχής της χρηστής διοίκησης από τον Συνήγορο του Πολίτη αποτέλεσε επικουρική βάση για την επιτυχή διευθέτηση υποθέσεων. Στην κατηγορία αυτή εντάσσονται οι περιπτώσεις αναφορών κατά δήμων, οι οποίοι, ενώ όφειλαν να καταβάλουν σε πολίτες αποζημίωση από αδικοπραξία (μη συντήρηση οδοστρώματος κ.ά.), δεν το έπραξαν, όχι επειδή αμφισβητούσαν την υποχρέωσή τους, αλλά επειδή, σύμφωνα με δήλωσή τους, οι πολίτες έπρεπε να καταφύγουν στα δικαστήρια επιβαρυνόμενοι βεβαίως με το αντίστοιχο κόστος. Ιδιαίτερη διάθεση εξυπηρέτησης έδειξε σε μια από τις πρώτες αναφορές με παρόμοιο αίτημα ο Δήμος Βριλησίων (2591/

1.4.1999), ο οποίος ανταποκρίθηκε άμεσα στην πρόταση του Κύκλου και αποζημίωσε πολίτη για ζημία που υπέστη το αυτοκίνητό της εξαιτίας κακής κατάστασης του οδοστρώματος, τονίζοντας μάλιστα ότι η επιφύλαξη του οφειλόταν σε υπόδειξη της αρμόδιας επιτροπής του Ελεγκτικού Συνεδρίου να απαιτεί δικαστική απόφαση για να διασφαλίζονται τα συμφέροντα του δημοσίου.

Εξίσου συχνή κατά τον χειρισμό των υποθέσεων είναι και η επίκληση της αρχής της προστατευόμενης ή δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του πολίτη, που αποτελεί ειδικότερη έκφραση της αρχής της χρηστής διοίκησης, με την έννοια ότι η διοίκηση παραβαίνει την αρχή της καλής πίστης όταν ενεργεί κατά τρόπο αντίθετο προς τη δικαιολογημένη εμπιστοσύνη του ιδιώτη απέναντί της. Η δικαιολογημένη εμπιστοσύνη δημιουργείται κάθε φορά που διαπλάθεται πραγματική κατάσταση, στη διατήρηση της οποίας εύλογα υπολογίζει και προσβλέπει ο πολίτης. Εδώ επιπίπτει η περίπτωση ακτημόνων του Νομού Έβρου (1798/99) οι οποίοι, ενώ το 1961 κρίθηκαν δικαιούχοι γεωργικού κλήρου με απόφαση της Επιτροπής Απαλλοτριώσεων Αλεξανδρούπολης και εγκαταστάθηκαν προσωρινά με απόφαση του Διευθυντή Γεωργίας το 1970 σε κτήματα τα οποία κατέχουν και εκμεταλλεύονται μέχρι σήμερα, καλούνται τώρα να τα εγκαταλείψουν και να εγκατασταθούν σε έκταση άλλων αγροκτημάτων λόγω αύξησης της αντικειμενικής αξίας της περιοχής.

2.3.3 Μη εφαρμογή της αρχής της επιείκειας

Η αρχή της επιείκειας είναι γενική αρχή του δικαίου και βρίσκει τη συνταγματική της κατοχύρωση τόσο στην αρχή του κράτους δικαίου όσο και στην αρχή της ισότητας. Εφαρμόζεται δε κυρίως σε περιπτώσεις όπου ο αυστηρός σεβασμός των κανόνων δικαίου και της προβλεπόμενης διαδικασίας από τη διοίκηση, ή αλλιώς η «προσκόλληση» σε αυτά, μπορεί να επιφέρει μια σοβαρή «διατάραξη ισορροπίας» του δικαίου σε βάρος του πολίτη, επιβαρύνοντάς τον με συνέπειες που δύσκολα θα γίνονταν ανεκτές σε μια ευνομούμενη κοινωνία. Τέτοια συμπεριφορά διαπιστώθηκε από τη ΔΟΥ Χανίων κατά την εξέταση της αναφοράς 1580/18.12.1998. Ο αναφερόμενος πολίτης, όταν θέλησε να μεταβιβάσει ακίνητό του, διαπίστωσε ότι ο τίτλος κυριότητάς του ανέφερε μικρότερο εμβαδόν από το πραγματικό, παρά το γεγονός ότι ο φόρος μεταβίβασης είχε υπολογιστεί επί του πραγματικού εμβαδού και είχε καταβληθεί στο σύνολό του. Ενώ όμως έγινε δεκτό ότι δεν υπήρχε περαιτέρω αξίωση του δημοσίου, η ΔΟΥ Χανίων απέρριψε

την πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη για δικαιότερη και μη δογματική εφαρμογή των σχετικών διατάξεων και ζήτησε την εκ νέου καταβολή του ποσού.

Η ανισότητα στη μεταχείριση που προκύπτει από την άτεγκτη εφαρμογή των κανόνων δικαίου δεν προσβάλλει μόνο το περί δικαίου αίσθημα, αλλά συχνά προσβάλλει και τη συνταγματική επιταγή για την ισότητα των πολιτών (άρθρο 4 του Συντάγματος). Η θέση αυτή γίνεται δεκτή τόσο από το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων όσο και από συνταγματικά δικαστήρια ευρωπαϊκών κρατών. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η Ελβετία στην οποία γίνεται δεκτή ως συνταγματική αρχή η απαγόρευση του υπερβάλλοντος φορμαλισμού. Επιπλέον, αυτή η ανισότητα που προέρχεται από την εφαρμογή των όσων ακριβώς ορίζει ο νόμος μπορεί παράλληλα να αναδεικνύει και τα κενά της νομοθετικής ρύθμισης, ιδιαίτερα όταν η τελευταία αδυνατεί να προβλέψει και φυσικά να ρυθμίσει με «δίκαιο τρόπο» την ατομική περίπτωση του πολίτη. Σε αυτές όμως τις περιπτώσεις, η διοίκηση δεν μπορεί, δηλαδή δεν έχει την αρμοδιότητα να συμπληρώσει ή να ερμηνεύσει τον κανόνα δικαίου σύμφωνα με το πνεύμα του νομοθέτη. Το Συμβούλιο της Επικρατείας αναγνωρίζει, ήδη από τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας του, ότι η διοίκηση πρέπει να επιλέγει μεταξύ των μέτρων που προωθούν τους νόμιμους σκοπούς της το λιγότερο επαχθές για τον ιδιώτη (ΣτΕ 300/36). Επίσης αναγνωρίζει ότι ο περιορισμός του ατομικού δικαιώματος πρέπει να είναι ο απόλυτα αναγκαίος, να συνάδει με τον σκοπό που επιδιώκει ο νόμος και, τέλος, να μην προσβάλλει τον σκληρό πυρήνα του δικαιώματος (ΣτΕ 2112/84).

Ο Συνήγορος του Πολίτη, σε ποσοστό 6,5% των βάσιμων αναφορών, πρότεινε την εφαρμογή της αρχής της επιείκειας για την επίλυση της υπόθεσης. Στην πράξη αυτό σημαίνει ότι η εμπλεκόμενη υπηρεσία πρέπει να συμπεριφέρεται απέναντι στον πολίτη έτσι ώστε το είδος και η έκταση της κρατικής επέμβασης να δικαιολογείται ως μέσο επίτευξης του επιδιωκόμενου σκοπού, δηλαδή της προστασίας του δημόσιου συμφέροντος, μόνον εφόσον τελούν σε αναλογία με αυτόν. Η πρόταση για επίλυση της υπόθεσης με την εφαρμογή της αρχής της επιείκειας έγινε σε κάθε περίπτωση με σύνεση και αίσθηση του μέτρου, λαμβάνοντας υπόψη ότι η συμπεριφορά και η δράση της διοίκησης υπόκεινται πρωτίστως στην αρχή της νομιμότητας. Η εφαρμογή της δηλαδή προτάθηκε σε ιδιαίτερα σοβαρές και σαφείς περιπτώσεις ανισότητας και μόνον εφόσον ήταν σύμφωνη με το πνεύμα του νόμου και είχε επιβεβαιωθεί με ακρίβεια ότι οι δυσανάλογα βαριές συνέπειες για τον διοικού-

μενο ούτε προβλέπονταν ούτε θα ήταν αποδεκτές από τον νομοθέτη. Η σύσταση του Συνηγόρου του Πολίτη για την εφαρμογή της αρχής της επιείκειας συνοδεύτηκε με άμεσα εφαρμόσιμες προτάσεις, χωρίς δυσανάλογο οικονομικό βάρος, που δεν έθιγαν δικαιώματα τρίτων ούτε οδήγησαν σε εξαίρεση από την εφαρμογή κανόνα που εξυπηρετεί το γενικό συμφέρον.

2.3.4 Μη τήρηση της αρχής της διαφάνειας

Η διάταξη του άρθρου 16 του Ν. 1599/86, με την οποία καθιερώνεται σε νομοθετικό κείμενο η αρχή της διαφάνειας στη δράση της δημόσιας διοίκησης, παρέχει το δικαίωμα σε κάθε πολίτη να λαμβάνει γνώση ή αντίγραφο οποιουδήποτε διοικητικού εγγράφου που συντάσσεται από όργανα του δημόσιου τομέα, χωρίς να θέτει ως προϋπόθεση τη συνδρομή στο πρόσωπο του αιτούντος κάποιου ιδιαίτερου έννομου συμφέροντος, για την υπεράσπιση του οποίου είναι απαραίτητη η γνώση των αιτούμενων στοιχείων. Ως διοικητικά έγγραφα νοούνται όλα τα έγγραφα που συντάσσονται από όργανα του δημόσιου τομέα και όχι μόνο τα διοικητικά έγγραφα με τη στενή έννοια του όρου (ιδίως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιοι, οδηγίες, απαντήσεις της διοίκησης, γνωμοδοτήσεις, αποφάσεις). Το δικαίωμα γνώσης ασκείται είτε με επιτόπια μελέτη είτε με χορήγηση αντιγράφου, εκτός αν η αναπαραγωγή του μπορεί να βλάψει το έγγραφο. Στον πιο πρόσφατο Ν. 2690/99, άρθρο 5 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας), επαναλαμβάνονται οι ισχύουσες διατάξεις, αλλά το δικαίωμα γνώσης επεκτείνεται και στην κατηγορία των ιδιωτικών εγγράφων, γεγονός που αποτελεί και την καλύτερη απόδειξη ότι η τάση διεύρυνσης του δικαιώματος αρχίζει να πρωτανεύει. Αυτή η μορφή κακοδιοίκησης διαπιστώθηκε σε ποσοστό 1,5% των αναφορών που επεξεργάστηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη. Στις περιπτώσεις αυτές διαπιστώθηκε αυθαίρετη άρνηση της διοίκησης να επιδείξει στον πολίτη διοικητικά ή ιδιωτικά έγγραφα.

Το δικαίωμα γνώσης διοικητικών και ιδιωτικών εγγράφων γίνεται με τους περιορισμούς που ορίζει ο νόμος (βλ. άρθρα 2 και 5 του Ν. 2690/99) και, επομένως, με την επιφύλαξη της ύπαρξης τυχόν δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Το πρόβλημα αυτό τέθηκε από πολίτη ο οποίος συμμετείχε σε διαγωνισμό του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου και ζήτησε να λάβει πλήρη γνώση του περιεχομένου των προτάσεων των άλλων συμμετεχόντων. Το Παιδαγωγικό Ινστιτούτο αρνήθηκε να συμμορφωθεί, επικαλούμενο τις διατάξεις για την προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας (Ν. 2121/93). Ύστερα από πρόταση του Συνηγόρου του Πολίτη, το Παιδαγωγικό

Ινστιτούτο έδωσε τη δυνατότητα στον ενδιαφερόμενο πολίτη να λάβει γνώση, με επιτόπια μελέτη, του περιεχομένου των προτάσεων των άλλων συμμετεχόντων στον διαγωνισμό, ενώ του γνωστοποίησε ότι θα μπορούσε να λάβει αντίγραφα, εάν, κατ' εφαρμογήν των διατάξεων του άρθρου 3 του Ν. 2121/93, εξασφάλιζε τη συγκατάθεση των πνευματικών δημιουργών.

Κατά τον χειρισμό των υποθέσεων αυτών, ο Συνήγορος του Πολίτη τόνισε ότι από τον συνδυασμό των διατάξεων του Ν. 1599/86 και των άρθρων 105-106 του Εισαγωγικού Νόμου του Αστικού Κώδικα ενδέχεται να προκύψουν και προϋποθέσεις αστικής ευθύνης του δημοσίου σε περιπτώσεις όπου παραβιάζεται το δικαίωμα της γνώσης διοικητικών εγγράφων.

2.3.5 Μη εκτέλεση δικαστικής απόφασης

Η μη εκτέλεση δικαστικής απόφασης από μέρους της διοίκησης αποτελεί την πιο ακραία μορφή κακοδιοίκησης που δεν προσβάλλει μόνο το ατομικό δικαίωμα του ενδιαφερόμενου πολίτη στην αποτελεσματική έννομη προστασία, αλλά αποκτά συλλογική (και άρα θεσμική) διάσταση, καθώς θέτει υπό αμφισβήτηση τα θεμέλια του κράτους δικαίου. Η άρνηση εκτέλεσης δικαστικής απόφασης από τη διοίκηση ισοδυναμεί με μερική κατάλυση της συνταγματικής τάξης, καθώς αντιστοιχεί με αυθαίρετη παρέμβαση της εκτελεστικής εξουσίας στις συνταγματικά καθορισμένες λειτουργίες της δικαστικής εξουσίας.

Σε σχετική αναφορά που διερεύνησε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, ο Δήμος Μουρνιών αρνήθηκε να καταβάλει σε εργαζόμενους αναδρομικά ποσά για επίδομα παραγωγικότητας, παρά το γεγονός ότι τα ποσά αυτά επιδικάστηκαν στους δικαιούχους με αμετάκλητη δικαστική απόφαση. Για την άρνησή του αυτή ο Δήμος επικαλέστηκε έγγραφο του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους, σύμφωνα με το οποίο η έγκριση για πληρωμή των παραπάνω ποσών δεν ήταν δυνατή εφόσον δεν είχαν εξαντληθεί από την πλευρά του δήμου τα προβλεπόμενα ένδικα μέσα κατά της συγκεκριμένης απόφασης. Με την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, ο Δήμος Μουρνιών αποφάσισε την καταβολή των χρηματικών ποσών με πίστωση του προϋπολογισμού του για το έτος 1999.

Με βάση τα στοιχεία που προκύπτουν από τις αναφορές των πολιτών που εξετάστηκαν από τον Κύκλο, η μη εκτέλεση δικαστικής απόφασης δεν παρατηρείται συχνά (0,8%). Δυστυχώς όμως αποτελεί μορφή κακοδιοίκησης που εντοπίζεται σε ένα ευρύ φάσμα δημόσιων υπηρεσιών και οργανισμών που εμπíπτουν στην αρμοδιότητα του Κύκλου. Παρά τον μικρό αριθμό των σχετικών υποθέσεων, σε αυτό το θέμα αποδίδεται ιδιαίτερη σημασία γιατί υποκρύπτει τη

στέριση της αποτελεσματικής δικαστικής προστασίας και εκφράζει την έλλειψη θεσμικής κουλτούρας που χαρακτηρίζει τη συγκρότηση των υπηρεσιών της διοίκησης.

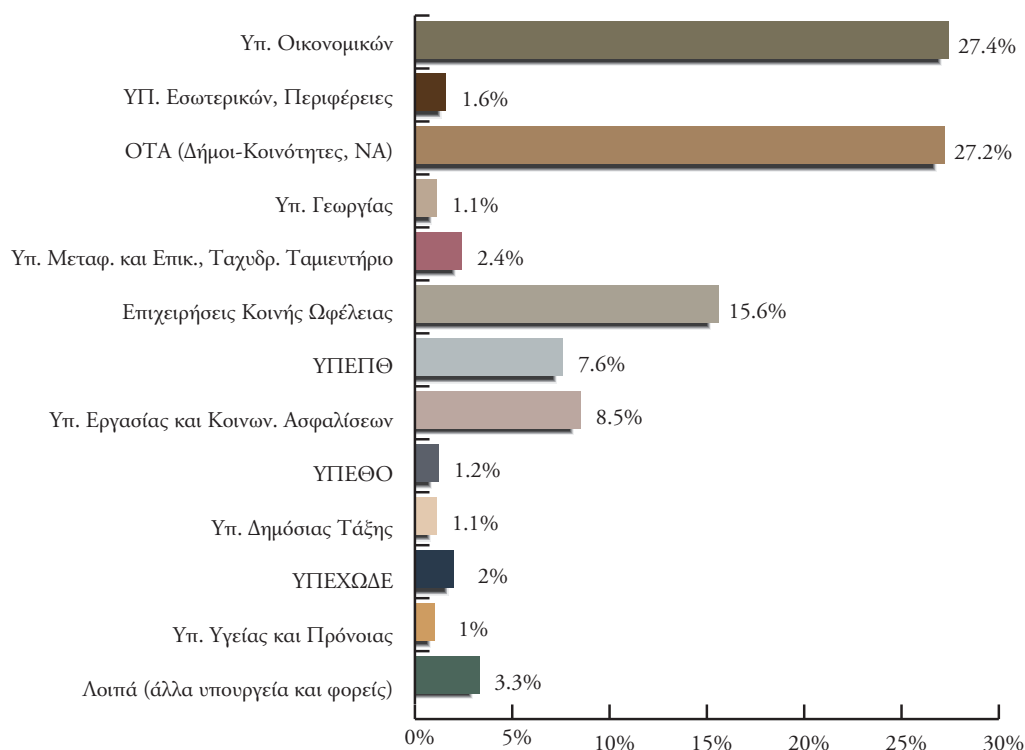
2.4 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΜΟΡΦΩΝ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ

Επειδή οι υποθέσεις που εξετάζονται από τον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη καλύπτουν ένα ευρύτατο φάσμα υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η συνολική εικόνα των εμπλεκόμενων φορέων που έχουν συγκεντρώσει τον μεγαλύτερο αριθμό αναφορών, και ταυτόχρονα η παρουσίαση των συχνότερων μορφών κακοδιοίκησης ανά φορέα, στοιχείο που καταδεικνύει το εύρος των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες στις συναλλαγές τους με τις αναφερόμενες υπηρεσίες. Στην παρουσίαση αυτών των στοιχείων έχουν περιληφθεί μόνον οι αναφορές στις οποίες, έπειτα από έρευνα, έχει διαπιστωθεί φαινόμενο κακοδιοίκησης. Επειδή κατά την έρευνα της υπόθεσης συχνά καταγράφονται περισσότερες από μία μορφές κακοδιοίκησης και καταγγέλλονται περισσότεροι φορείς σε κάθε αναφορά, επιλέχθηκε η ποσοστιαία παρουσίαση των στατιστικών στοιχείων.

Στο Γράφημα Ε.33 απεικονίζεται η κατανομή των αναφορών ανά υπουργείο, συμπεριλαμβανομένων σε καθένα από αυτά των εποπτευόμενων φορέων του που εμπíπτουν στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη. Εξάιρεση αποτελούν οι Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας που παρουσιάζονται ως αυτοτελής κατηγορία, λόγω των κοινών χαρακτηριστικών τους που προκύπτουν από τον συνδυασμό του επιχειρηματικού και του κοινωφελούς χαρακτήρα τους. Το Γράφημα αυτό δίνει μια σαφή εικόνα των φορέων που παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη συγκέντρωση αναφορών. Στην κατηγορία αυτή, το Υπουργείο Οικονομικών και οι αποκεντρωμένες υπηρεσίες του –ιδίως οι ΔΟΥ– καταλαμβάνουν την πρώτη θέση με ποσοστό 27,4% επί του συνόλου και έπονται οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού με ποσοστό 27,2%.

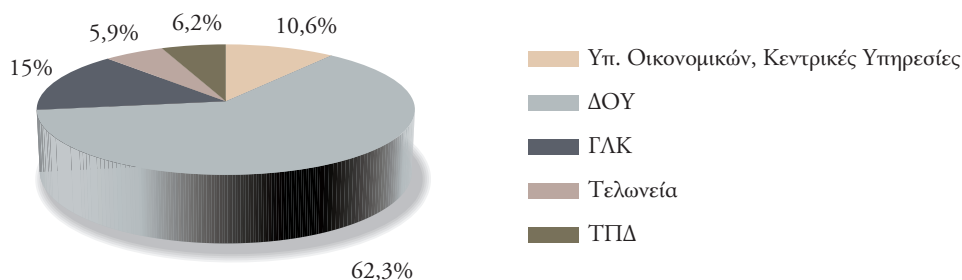
2.4.1 Υπουργείο Οικονομικών

Από το σύνολο των αναφορών του Κύκλου που αφορούν το Υπουργείο Οικονομικών, το 62,3% έχουν ως αντικείμενο τις ΔΟΥ. Από την επεξεργασία των αναφορών αυτών, από την επικοινωνία, προφορική και έγγραφη, και από τις επισκέψεις των επιστημόνων του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη στις αντίστοιχες υπηρεσίες μπορεί κανείς να συναγάγει χρήσιμα συμπεράσματα και να εντοπίσει προβλήματα που ανακύπτουν από τις δια-

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.33**ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ**

προσωπικές σχέσεις των φορολογούμενων πολιτών με τις εν λόγω υπηρεσίες ή αφορούν θέματα ουσιαστικού φορολογικού δικαίου.

ση του πολίτη και δημιουργεί εκνευρισμό και κλίμα δυσπιστίας. Ενδεικτικό της έκτασης του φαινομένου αυτού είναι το γεγονός ότι σε ποσοστό 25,5% η κα-

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.34**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ****2.4.1.1 ΔΟΥ - Κεντρικές Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών**

Όπως προκύπτει από το Γράφημα Ε.35, ένα βασικό ζήτημα που αναφέρεται από την εξέταση των αναφορών που αφορούν τις ΔΟΥ είναι η ελλιπής, αντιφατική και πολλές φορές λανθασμένη παροχή πληροφοριών, η οποία, σε συνδυασμό με το πολύπλοκο και χρονοβόρο σύστημα εσωτερικών διαδικασιών, καθώς και τις διαφοροποιήσεις στο ωράριο συναλλαγής με το κοινό, καθιστά ιδιαίτερα δύσκολη την εξυπηρέτη-

κοδιόηση που εντοπίζεται στις ΔΟΥ λαμβάνει τη μορφή της ανεπαρκούς ή της ανύπαρκτης πληροφόρησης, με άμεση συνέπεια την κακή επικοινωνία των πολιτών και της διοίκησης. Οι περισσότεροι μάλιστα από τους πολίτες που απευθύνθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη ζητώντας πληροφορίες δεν είχαν καν απευθυνθεί πρώτα στην αρμόδια ΔΟΥ, με την αιτιολογία ότι ήταν βέβαιοι ότι δεν θα εξυπηρετηθούν. Αυτό καθιστά φανερό το κλίμα δυσπιστίας που επικρατεί ανάμεσα στον πολίτη και τις υπηρεσίες αυτές. Επιπλέον, η μη ύπαρξη εντύπων που να πληροφορο-

ρούν τους πολίτες με σαφήνεια και ακρίβεια για τις προϋποθέσεις και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται προκειμένου να διεκπεραιωθεί η υπόθεσή τους, καθώς και για τις δυνατότητες αμφισβήτησης των πράξεων ή παραλείψεων των ΔΟΥ, δυσχεραίνει και τις πιο απλές καθημερινές συναλλαγές.

Επιπρόσθετα, η αναμφοσιβήτητα υπαρκτή πολυνομία οδηγεί σε πολύ διαφορετικές ρυθμίσεις, με αποτέλεσμα ο διοικούμενος δύσκολα να είναι σε θέση να γνωρίζει ποιος κανόνας δικαίου διέπει τη συγκεκριμένη περίπτωση που τον αφορά. Ιδιαίτερα ανησυχητική είναι και η διαπίστωση ότι πολλές φορές ούτε και ίδιοι οι υπάλληλοι των ΔΟΥ γνωρίζουν ακριβώς τι είναι εφαρμοστέο στην κάθε περίπτωση. Η γενική εντύπωση που αποκόμισαν οι χειριστές των σχετικών υποθέσεων είναι ότι στην περίπτωση των ΔΟΥ βασικό πρόβλημα αποτελεί η ύπαρξη ενός άκαμπτου και εξαιρετικά λεπτομερειακού νομικού πλαισίου που δεν αφήνει περιθώρια για πιο ευέλικτες προσεγγίσεις και κατ' ουσίαν παρεμβάσεις στα προβλήματα των πολιτών. Συνήθως η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη προσκρούει σε κάποια αυστηρή και ανελαστική διάταξη νόμου και στην ανυπαρξία διαδικασίας για την κατά περίπτωση αντιμετώπιση υποθέσεων. Αποτέλεσμα αυτής

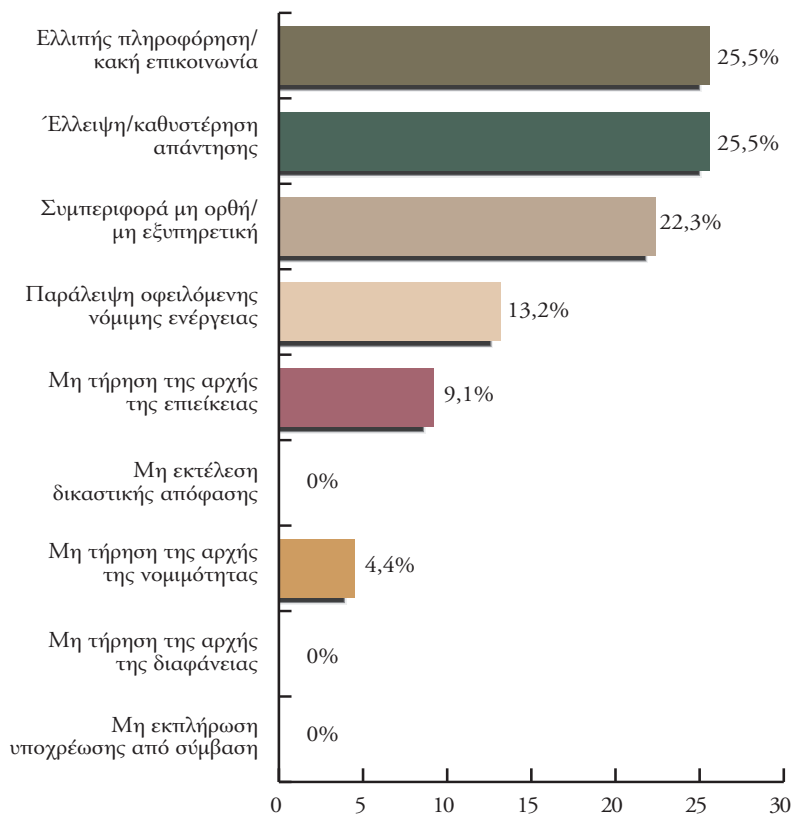
της κατάστασης είναι ότι τις περισσότερες φορές η μόνη δυνατότητα επίλυσης που παρέχεται στον πολίτη είναι αυτή του ευμενούς διακανονισμού για την καταβολή των χρεών.

Το 25,5% των σχετικών με το Υπουργείο Οικονομικών περιπτώσεων κακοδιοίκησης αφορά την καθυστέρηση ή πολλές φορές και τη μη απάντηση της υπηρεσίας σε αιτήματα των πολιτών. Η κύρια δικαιολογία που επικαλούνται οι αρμόδιοι υπάλληλοι είναι η έλλειψη προσωπικού και διαθέσιμων μέσων, καθώς και ο φόρτος εργασίας. Η πρακτική αυτή υπονομεύει την αξιοπιστία της ίδιας της υπηρεσίας και συνεπάγεται την απώλεια άλλων δικαιωμάτων των πολιτών, η άσκηση των οποίων συναρτάται σε πολλές περιπτώσεις από την αναμενόμενη απάντηση ή χορήγηση στοιχείων.

Η πολυνομία, η ύπαρξη αντιφατικών διατάξεων και οι διάφορες ερμηνευτικές δυσκολίες, σε συνδυασμό με την ευρεία διακριτική ευχέρεια που ο νόμος παρέχει στους προϊστάμενους των ΔΟΥ, έχουν ως αποτέλεσμα την ανομοιογενή αντιμετώπιση ομοειδών περιπτώσεων. Ειδικότερα, προβλήματα παρουσιάζονται στη φορολογία εισοδήματος και κληρονομιών, καθώς και στη διαδικασία επίλυσης διαφορών και στον χρόνο παραγραφής. Χαρακτηριστικό για

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.35

ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ



όλες τις περιπτώσεις είναι ότι οι σχετικές με τη ρύθμιση των χρεών αμφισβητήσεις ερμηνεύονται κατά τεκμήριο υπέρ του δημοσίου και σε βάρος των πολιτών.

Σημαντικός αριθμός υποθέσεων αφορά τις διαδικασίες αποστολής ειδοποιητηρίων για τέλη κυκλοφορίας (π.χ. αναγραφή λανθασμένων πληροφοριών, όπως αριθμών κυκλοφορίας, διευθύνσεων των ιδιοκτητών, ΑΦΜ) και της είσπραξης τους (απαίτηση για εκ νέου καταβολή τους σε περιπτώσεις απώλειας του ειδικού σήματος ή της απόδειξης πληρωμής).

Σε μια άλλη ομάδα περιπτώσεων διαπιστώνεται έλλειψη συντονισμού και ενδοϋπηρεσιακής συνεννόησης μεταξύ των ΔΟΥ, κυρίως στις περιπτώσεις όπου ο πολίτης συναλλάσσεται για την ίδια υπόθεση με περισσότερες από μία ΔΟΥ. Παρά την ύπαρξη μηχανογραφικού συστήματος, συχνά απαιτείται από τους φορολογούμενους που αιτούνται την έκδοση αποδεικτικών φορολογικής ενημερότητας να προσκομίζουν στοιχεία από τις ΔΟΥ στις οποίες υπέβαλαν φορολογική δήλωση την προηγούμενη πενταετία.

Ιδιαίτερα έντονο παρουσιάζεται το πρόβλημα στη ΔΟΥ κατοίκων εξωτερικού, η οποία με έδρα την Αθήνα εξυπηρετεί πολίτες από όλη την Ελλάδα. Παρόλο που προβλέπεται η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών και με τη ΔΟΥ του αντικλήτου, τις περισσότερες φορές δεν ενημερώνεται άμεσα η ΔΟΥ κατοίκων εξωτερικού, με αποτέλεσμα ο πολίτης να εμφανίζεται ασυνεπής στις φορολογικές του υποχρεώσεις και να καλείται να αποδείξει την εκπλήρωσή τους με δικές του ενέργειες. Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη έθεσε το θέμα στον αρμόδιο Υφυπουργό Οικονομικών, ο οποίος υποσχέθηκε την αντιμετώπιση του προβλήματος μέσα στο έτος 2000¹.

Πρόβλημα γενικότερου ενδιαφέροντος αποτελεί και η καθυστέρηση ενημέρωσης του πολίτη για την ύπαρξη οφειλών του, καθώς και η μη διασφάλιση της παραλαβής εκ μέρους του των σχετικών ειδοποιητηρίων. Η καθυστέρηση αποστολής των χρεωστικών εκκαθαριστικών σημειωμάτων έχει ως αποτέλεσμα την εκπνοή των προθεσμιών καταβολής των οφειλόμενων ποσών και την απώλεια του δικαιώματος στην προβλεπόμενη έκπτωση. Επίσης, η αποστολή πιστω-

τικών εκκαθαριστικών που, με το αιτιολογικό της ανάγκης επανελέγχου της εκκαθάρισης, δεν συνοδεύονται από τις αντίστοιχες επιταγές έχει ως αποτέλεσμα να καθυστερεί υπερβολικά η είσπραξη των δικαιούμενων ποσών από τον πολίτη. Δεν είναι σπάνιο και το φαινόμενο να αποστέλλονται τα ειδοποιητήρια οφειλών σε λανθασμένες διευθύνσεις και έτσι να μην ενημερώνεται έγκαιρα ο πολίτης για την ύπαρξη χρέους, με συνέπεια την απώλεια των προθεσμιών για την άσκηση των δικαιωμάτων του, όπως εκείνο της έκπτωσης, της καταβολής του ποσού χωρίς προσαυξήσεις και της αμφισβήτησης του χρέους.

Ο Συνήγορος του Πολίτη πρότεινε την αποστολή από τα ΕΛΤΑ των εκκαθαριστικών σημειωμάτων, αλλά και των υπόλοιπων βεβαιώσεων οφειλών προς το δημόσιο με συστημένη επιστολή².

2.4.1.2 Τελωνεία

Σαφώς λιγότερες ήταν οι υποθέσεις που αφορούσαν προβλήματα των πολιτών με τελωνεία και αναφέρονταν κυρίως σε θέματα όπως η παρακράτηση φόρου από εκτελωνισμό αυτοκινήτου προερχόμενου από χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η επιβολή προστίμου σε ιδιοκτήτες μεταχειρισμένων αυτοκινήτων που είχαν εκτελωνιστεί με πλαστά πιστοποιητικά απόσυρσης από τους αρχικούς ιδιοκτήτες τους ή ο μη υπολογισμός του ποσοστού της έκπτωσης κατά τον εκτελωνισμό μεταχειρισμένου αυτοκινήτου.

Αξίζει να αναφερθεί ότι σε όλες τις υποθέσεις που αφορούσαν προβλήματα με τελωνεία και στις οποίες είχε διαπιστωθεί κακοδιοίκηση ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη πέτυχε την επίλυση της υπόθεσης υπέρ του αναφερόμενου πολίτη.

2.4.1.3 Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν αναφορές πολιτών που αφορούν δάνεια που χορηγούνται από το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων και τα προβλήματα που συνδέονται με τα δάνεια αυτά. Τα σχετικά προβλήματα που εξέτασε ο Κύκλος κατά το 1999 αφορούσαν κυρίως την καθυστέρηση γνωστοποίησης στους πολίτες για την ύπαρξη

¹ Σε διάταξη νόμου που ψηφίστηκε πρόσφατα, προβλέπεται ότι αρμόδιος για τους κατοίκους της αλλοδαπής που είναι υποχρεωμένοι να υποβάλουν δήλωση και στην Ελλάδα θα είναι και ο προϊστάμενος της ΔΟΥ της πρωτεύουσας του νομού της Ελλάδας στον οποίο ο φορολογούμενος κάτοικος εξωτερικού αναπτύσσει την οικονομική του δραστηριότητα. Όταν θεθεί σε εφαρμογή η υπουργική απόφαση που ρυθμίζει τις λεπτομέρειες εφαρμογής της παραπάνω ρύθμισης (αυτό προβλέπεται από τις 1.3.2000), θα διαφανεί κατά πόσο αυτή θα επιλύσει τα προβλήματα που δημιουργούνται με τη ΔΟΥ κατοίκων εξωτερικού.

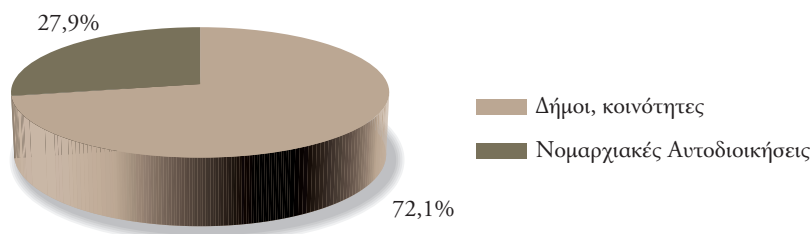
² Ο Υφυπουργός Οικονομικών με έγγραφό του απάντησε ότι κάτι τέτοιο είναι τεχνικά αδύνατο με τα σημερινά δεδομένα, προβλέπεται όμως ειδικά για τα χρεωστικά εκκαθαριστικά, η σύνταξη από το ΚΕΠΥΟ ονομαστικής κατάστασης η οποία θα χρησιμοποιείται από τον ταχυδρομικό διανομέα ώστε να σημειώνεται η ημερομηνία παράδοσης του σημειώματος στον πολίτη. Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι το Υπουργείο Οικονομικών πρόβη με τον τρόπο αυτόν σε ένα σημαντικό βήμα προς τη σωστή κατεύθυνση.

ληξιπρόθεσμων οφειλών και την επιβολή τόκων υπερημερίας, εξαιτίας της παρέλευσης κατά πολύ της προθεσμίας για την καταβολή της οφειλής. Κυρίως λόγω τεχνικών δυσκολιών, το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων εμφανιζόταν ανίκανο να παρακολουθήσει την αποπληρωμή των δόσεων από τους δανειολήπτες, με αποτέλεσμα να εμφανίζεται το φαινόμενο να οφείλονται οι χρονολογικά προηγούμενες απαιτήσεις (π.χ. η πρώτη δόση) ενώ είχαν καταβληθεί οι μεταγενέστερες.

Ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τονίζοντας ότι η υποχρέωση των πολιτών να παρακολουθούν την κανονική καταβολή των δόσεων για την εξυπηρέτηση των δανείων τους δεν απαλλάσσει την υπηρεσία από τη δική της υποχρέωση να ασκεί την αρμοδιότητά της κατά τρόπο γρήγορο και αποτελεσματικό και να εξαντλεί τις δυνατότητες επανεξέτασης όλων των υποθέσεων της κατηγορίας αυτής, προκειμένου να απαλλαγούν οι πολίτες από τους τόκους υπερημερίας, κατ' εφαρμογή των αρ-

βρίσκεται σε ένα μεταβατικό στάδιο, που χαρακτηρίζεται από τις πρώτες προσπάθειες για τη χειραφέτησή της, για την υιοθέτηση ενός διαφορετικού ρόλου και τρόπου λειτουργίας. Έτσι, τα μάλλον αναμενόμενα φαινόμενα «οίησης της εξουσίας» ή αντιγραφής των κακών στιγμών της κεντρικής δημόσιας διοίκησης δικαιολογούν την εισροή στον Συνήγορο του Πολίτη πλήθους αναφορών από πολίτες που στρέφονται κατά των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Σημειώνεται ότι οι αναφορές αυτές αποτελούν το 27,2% των βάσιμων αναφορών που δέχθηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη κατά το παρελθόν έτος. Χαρακτηριστικό πάντως είναι το γεγονός ότι, όπως προκύπτει και από το Γράφημα Ε.36, από τις αναφορές των πολιτών που εξετάστηκαν και στις οποίες διαπιστώθηκε φαινόμενο κακοδιοίκησης, η μεγαλύτερη συγκέντρωση παρουσιάζεται στους ΟΤΑ α' βαθμού (72,1%), ενώ μόνο το 27,9% των αναφορών αφορούσε τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις.

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.36
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



χών της επιείκειας και της χρηστής διοίκησης.

Το ΔΣ του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων, αναγνωρίζοντας το πρόβλημα που προέκυψε από την έλλειψη τεχνικών δυνατοτήτων για τον έλεγχο της κίνησης των λογαριασμών πολυάριθμων δανειοληπτών, αποφάσισε στην αρ. 2719/14.10.1999 συνεδρίασή του ότι στις περιπτώσεις εμφάνισης ληξιπρόθεσμων οφειλών στα στεγαστικά δάνεια κάθε καταβολή ή παρακράτηση από τους οφειλέτες θα καλύπτει πρώτα τις χρονολογικά παλαιότερες απαιτήσεις. Επίσης καθόρισε ως επιτόκιο υπερημερίας των στεγαστικών δανείων το εκάστοτε ισχύον συμβατικό (ενήμερης οφειλής) αντί του εκάστοτε ισχύοντος τόκου υπερημερίας που ίσχυε και συνεπαγόταν μεγαλύτερη επιβάρυνση του δανειολήπτη.

2.4.2 Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

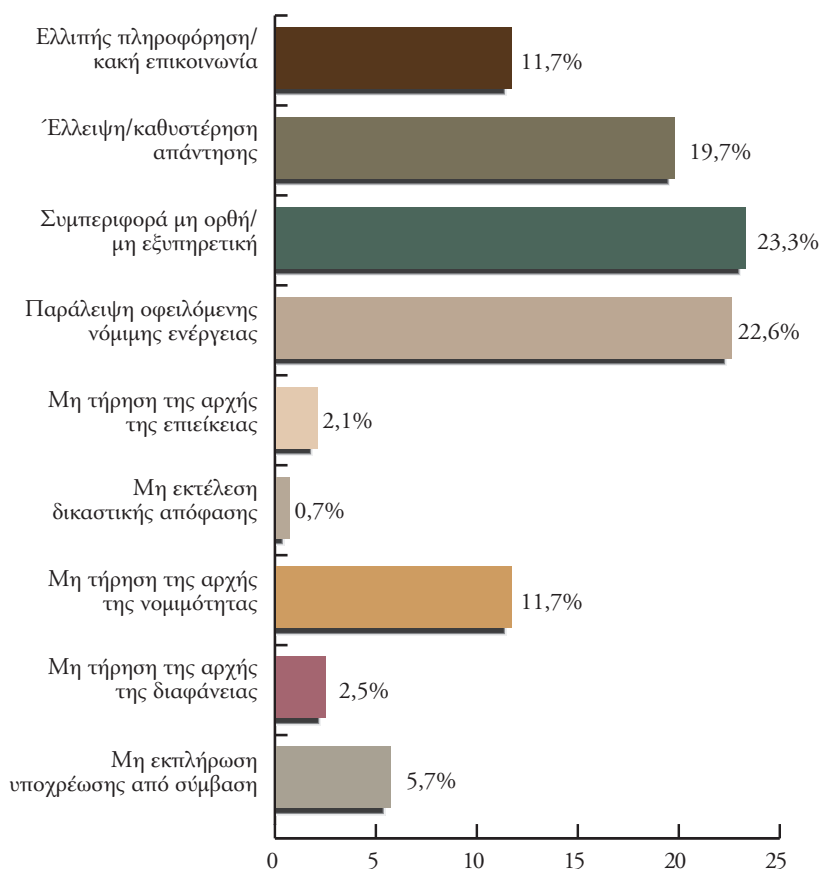
Με τις πρόσφατες μεταρρυθμίσεις που επηρεάζουν τη λειτουργία της, η Τοπική Αυτοδιοίκηση

Από το πολυσχιδές περιεχόμενο αυτών των αναφορών και τη σχετική έρευνα προκύπτουν ποικίλες μορφές κακοδιοίκησης. Όπως αναδεικνύει το Γράφημα Ε.37, η συχνότητα με την οποία παρατηρούνται φαινόμενα όπως η μη επίδειξη διάθεσης εξυπηρέτησης, η αυταρχική και αλαζονική συμπεριφορά απέναντι στους πολίτες (23,3%), καθώς και η παροχή λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφόρησης (11,7%), σε συνάρτηση με τις λειτουργικές αδυναμίες των ΟΤΑ α' και β' βαθμού και την κακή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, δυσχεραίνουν και τις πιο απλές ή καθημερινές συναλλαγές των υπηρεσιών αυτών με τους πολίτες. Ενδεικτικά αναφέρονται περιπτώσεις κατά τις οποίες οι ΟΤΑ δεν ανταποκρίνονται στην παροχή υπηρεσιών σε θέματα αρμοδιότητάς τους, όπως για παράδειγμα απομάκρυνση εγκαταλελειμμένων οχημάτων ή αποζημίωση πολιτών από υλικές ζημιές που υπέστησαν από υπαιτιότητα ή παράλειψη των ΟΤΑ.

Χαρακτηριστικό στοιχείο κακοδιοίκησης που

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.37

ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ



προκύπτει τόσο από τις συναλλαγές με τους πολίτες, όπως διαφαίνεται από την εξέταση των υποθέσεων όσο και από την επικοινωνία με τους χειριστές-επιστήμονες του Κύκλου είναι το γεγονός ότι οι δημοτικοί άρχοντες επικαλούνται τη νομιμοποίηση που προέρχεται από την αιρετή τους ιδιότητα και τη χρησιμοποιούν ως μόνιμο επιχείρημα τόσο για τις πράξεις ή παραλείψεις τους όσο και για την άρνησή τους να αποδεχθούν τις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη. Τέτοιες πρακτικές έχουν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία προκατάληψης και δυσπιστίας απέναντι στην κρατική οργάνωση συνολικά, με άμεση συνέπεια το κράτος να εμφανίζεται αφερέγγυο και ανίκανο να τηρήσει τις αρχές που από την πλευρά του απαιτεί από τους πολίτες. Το πρόβλημα αυτό καθίσταται εμφανές και από τη συχνότητα εκδήλωσης συγκεκριμένων μορφών κακοδιοίκησης στους ΟΤΑ α' και β' βαθμού, όπως η παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας (22,6%), η μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας (11,7%) και η καταστρατήγηση των συμβατικών υποχρεώσεων των ΟΤΑ προς τους πολίτες (5,7%). Αντικείμενο καταγγελιών αποτελούν ιδιαίτερα οι δήμοι οι οποίοι προβαίνουν σε έργα και προμήθειες «εν

αναμονή εσόδων», χωρίς να έχουν προηγουμένως εξασφαλίσει τις απαραίτητες πιστώσεις. Στις περιπτώσεις αυτές το δημόσιο, παρόλο που λειτουργεί ως ιδιώτης συνάπτοντας σύμβαση έργου ή άλλης παροχής με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας, εκμεταλλεύεται την προνομακή του θέση και παραβιάζει τους κανόνες της σύμβασης, χωρίς να διακινδυνεύει ότι θα κινηθούν εις βάρος του διαδικασίες αναγκαστικής εκτέλεσης.

Όπως προκύπτει από τις βάσιμες αναφορές κατά των ΟΤΑ που εξετάστηκαν από τον Κύκλο, ιδιαίτερα χαρακτηριστική περίπτωση μη τήρησης της νομιμότητας ή παράλειψης οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας είναι η χορήγηση και η ανάκληση των αδειών ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος, περιπτέρων, φαρμακείων και λαϊκών αγορών, κατά παράβαση των προβλεπόμενων διατάξεων και διαδικασιών.

Συχνά επίσης οι ΟΤΑ επικαλούνται έλλειψη προσωπικού και διαθέσιμων μέσων για να δικαιολογούν την παράλειψη ή την υπερβολική καθυστέρηση να απαντήσουν ή να διεκπεραιώσουν υποθέσεις πολιτών, κατά παράβαση της προβλεπόμενης νομοθεσίας (19,7%).

Μια μεγάλη κατηγορία αναφορών αφορά τα προβλήματα που δημιουργούνται στις διευθύνσεις μεταφορών και επικοινωνιών των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων, από την απώλεια αρχείων και φακέλων ή από την καθυστέρηση προώθησης των διαδικασιών χορήγησης αδειών οδήγησης και κυκλοφορίας οχημάτων και εκπαιδευτών οδηγών. Χαρακτηριστικό είναι το πρόβλημα που έχει δημιουργηθεί στη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών-Πειραιώς (που εδρεύει στον Χολαργό), όπου η υπηρεσία, ισχυριζόμενη έλλειψη προσωπικού, υποδεικνύει στους πολίτες να αναζητούν οι ίδιοι τους ατομικούς τους φακέλους.

Ιδιαίτερης αναφοράς χρήζει η αντιμετώπιση του Συνηγόρου του Πολίτη από τον Δήμο Αθηναίων, οι υπηρεσίες του οποίου δεν έχουν επιδείξει την αναμενόμενη ανταπόκριση για την περαίωση υποθέσεων στις οποίες εμπλέκονται. Η στάση αυτή αποκτά ίσως ξεχωριστή σημασία, αν ληφθεί υπόψη ότι πρόκειται για τον μεγαλύτερο δήμο της χώρας με πλήθος υπηρεσιών και προσωπικού. Φαίνεται όμως ότι οι υπηρεσίες του δήμου δεν γνωρίζουν βασικές υποχρεώσεις τους, όπως αυτή της απάντησης στα αιτήματα των πολιτών, και ως εκ τούτου δεν επιδεικνύουν διάθεση εξυπηρέτησης των δημοτών, παρά τη δημόσια εκπεφρασμένη διαβεβαίωση των αιρετών εκπροσώπων του δήμου ότι οι δημοτικές υπηρεσίες έχουν πρωταρχικό στόχο την εξυπηρέτηση των συμφερόντων του δημότη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής του και παρά το πνεύμα συνεργασίας που χαρακτήρισε τη συνάντηση του Δημάρχου Αθηναίων με τον Συνήγορο του Πολίτη.

Ενδεικτική, αν και ακραία, στάση άρνησης για συνεργασία είναι και αυτή που έχει επιδείξει ο Δήμος Θεσσαλονίκης, ο οποίος, παρά την προσωπική επίσκεψη ειδικού επιστήμονα του Κύκλου Σχέσεων Κράτους-Πολίτη για ζήτημα παραβίασης δέσμιας αρμοδιότητάς του, έκρινε σκόπιμο να μην

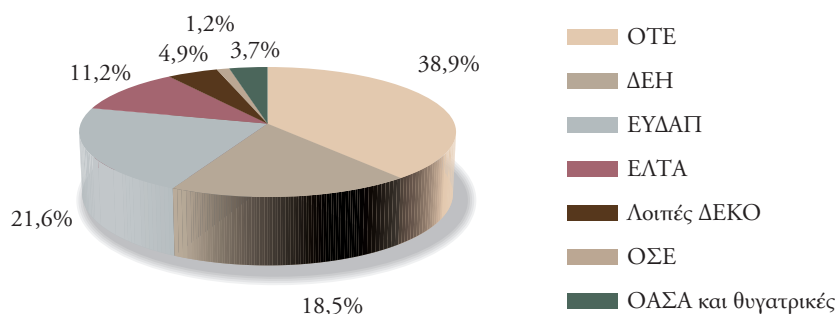
απαντήσει στις επανειλημμένες επιστολές που του απευθύνθηκαν.

2.4.3 Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας

Μια μεγάλη κατηγορία αναφορών των πολιτών (15,6%), η οποία, όπως φάνηκε από την αρχή της λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, απαιτούσε ιδιαίτερο χειρισμό, αφορά τις επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, στο μέτρο βέβαια που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη. Όπως φαίνεται από το Γράφημα Ε.38, στο σύνολο των αναφορών που αφορούν επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας τα υψηλότερα ποσοστά καταλαμβάνουν εκείνες που στρέφονται κατά του ΟΤΕ (38,9%), της ΕΥΔΑΠ (21,6%) της ΔΕΗ (18,5%) και των ΕΛΤΑ (11,2%). Στην ομάδα αναφορών κατά της ΕΥΔΑΠ δεν περιλαμβάνονται οι αναφορές για τις δημοτικές ή κοινοτικές επιχειρήσεις ύδρευσης και αποχέτευσης οι οποίες έχουν ενταχθεί στην ενότητα που αφορά την κακοδιοίκηση των ΟΤΑ. Η ιδιαιτερότητα των υποθέσεων αυτών οφείλεται στον διττό χαρακτήρα των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας. Από τη μια πλευρά, ο κοινωφελής τους χαρακτήρας ευνοεί την προσφυγή στην αρχή της επείκειας. Από την άλλη πλευρά, ο επιχειρηματικός τους χαρακτήρας έχει ως αποτέλεσμα τη μεταχείριση του πολίτη ως πελάτη. Χαρακτηριστική είναι η δήλωση υπηρεσιακού παράγοντα του ΟΤΕ ότι «εμείς δε θέλουμε δυσαρεστημένους πελάτες». Η επιχειρηματική αυτή λειτουργία, που ασκείται μονοπωλιακά, έχει και την αρνητική της πλευρά, γιατί ο πολίτης συνάπτει συμβάσεις προσχώρησης και στη συνέχεια είναι υποχρεωμένος να εφαρμόζει στην πράξη όρους δεσμευτικούς που δεν επιδέχονται καμία αμφισβήτηση και στην ουσία αναδεικνύουν τη δομική ανισότητα που εκ των πραγμάτων χαρακτηρίζει τη σχέση πολίτη-επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας.

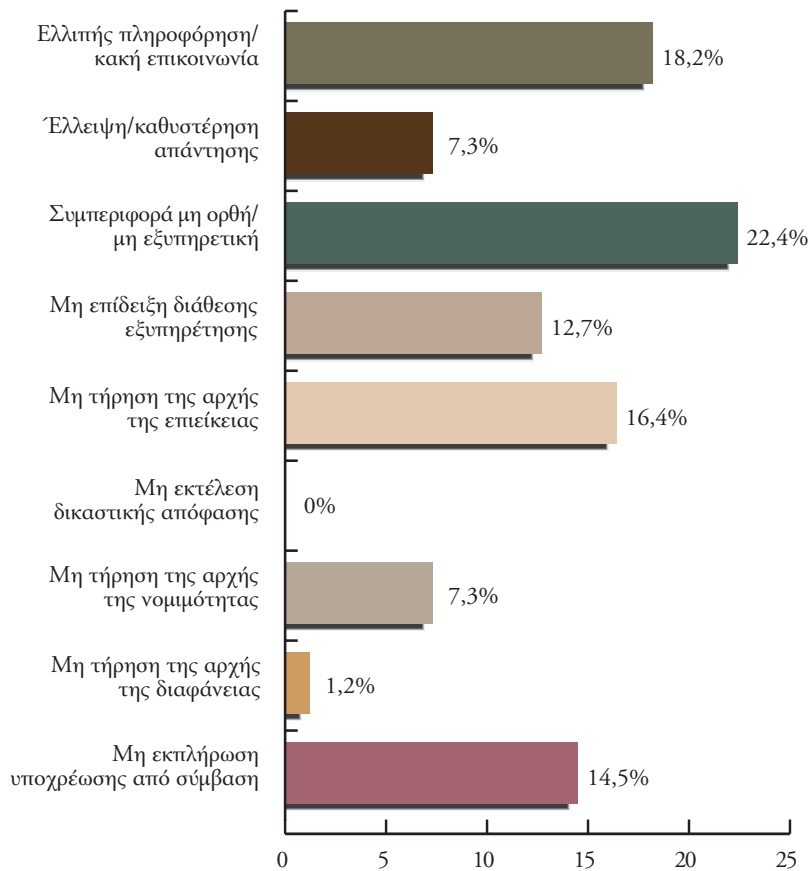
Στην πλειονότητά τους οι αναφορές κατά των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας (βλ. Γράφημα Ε.39)

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.38
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ



ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.39

ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ



περιλαμβάνουν περιπτώσεις μη ορθής συμπεριφοράς ή μη εξυπηρέτησης εκ μέρους των υπαλλήλων προς τους πολίτες (22,4%), ενώ προβλήματα ανακύπτουν και από την έλλειψη πληροφόρησης και, γενικότερα, την κακή επικοινωνία των πολιτών κατά τις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες αυτές (18,2%).

Σε μια μεγάλη κατηγορία αναφορών όπου καταγγέλλονται υπέρογκες κατά την άποψη του πολίτη χρεώσεις στους λογαριασμούς, διαπιστώνεται κατά τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη «επιφύλαξη» της αρμόδιας υπηρεσίας όσον αφορά την εφαρμογή της αρχής της επείκειας (16,4%). Ειδικότερα, στις περιπτώσεις καταγγελίας «υπέρογκων» λογαριασμών που αφορούν τον ΟΤΕ, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, κατόπιν επικοινωνίας με τους αρμόδιους υπαλλήλους του οργανισμού, παραπέμπει τους πολίτες στο τηλεπικοινωνιακό γραφείο στο οποίο υπάγονταν για τεχνικούς ελέγχους και στη συνέχεια στην Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών που λειτουργεί στην κεντρική υπηρεσία του ΟΤΕ. Συχνά, παράλληλα με την προσφυγή του πολίτη, ο Συνήγορος του Πολίτη αποστέλλει έγγραφο προς την επιτροπή αυτή, η οποία, στις περισσότερες περιπτώσεις

συνυπολογίζοντας και κοινωνικούς παράγοντες, προβαίνει σε μείωση του ποσού του λογαριασμού.

Σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο του Συνηγόρου του Πολίτη, στην αρμοδιότητα μεσολάβησής του υπάγεται ως θυγατρική του ΟΤΕ και η εταιρεία κινητής τηλεφωνίας COSMOTE ΑΕ. Λόγω της ιδιότητας φύσης της εταιρείας που προκύπτει από το γεγονός ότι δρα σε ανταγωνιστικό περιβάλλον, ο χειρισμός των λίγων αναφορών πολιτών που την αφορούσαν έγινε με διαφορετικό τρόπο. Συγκεκριμένα, οι αιτήσεις των πολιτών διαβιβάστηκαν στην εταιρεία, με την παράκληση να απαντηθούν στο πλαίσιο των συμβατικών υποχρεώσεων των συνδρομητών.

Με παραπλήσιο τρόπο έγινε ο χειρισμός των περιπτώσεων υπέρογκων λογαριασμών που αφορούσαν την ΕΥΔΑΠ. Ο χειριστής-επιστήμονας συμβούλευε τους πολίτες να προσφεύγουν πριν από οποιαδήποτε μεσολάβηση στα κατά τόπους αρμόδια καταστήματα ζητώντας τεχνικό έλεγχο και κατόπιν να υποβάλουν αίτηση για μείωση του λογαριασμού. Υπήρχαν και περιπτώσεις που επιτεύχθηκε μείωση του λογαριασμού με άμεση διαμεσολάβηση.

Άλλες αναφορές που αφορούν την ΕΥΔΑΠ

εστιάζονται στην ανύπαρκτη πληροφόρηση των πολιτών-πελατών, ιδίως σε ό,τι αφορά:

α) τις συνέπειες από τη λειτουργία των «νέων μετρητών» κατανάλωσης ύδατος και την οικονομική επιβάρυνση που αυτή συνεπάγεται σε σχέση με τους παλαιότερους,

β) θέματα τεχνικής φύσης, όπως διαρροή ύδατος κοντά στον υδρομετρητή, και

γ) τις μη αιτιολογημένες αποφάσεις της επιτροπής χορήγησης εκπτώσεων.

Ός προς τα ΕΛΤΑ, αναφέρονται συνηθέστερα απώλειες επιστολών και ζητείται αποζημίωση. Παρά την προσπάθεια των ΕΛΤΑ για ενημέρωση του πολίτη (έκδοση Χάρτη Προστασίας του Καταναλωτή κ.ά.), από το περιεχόμενο των αναφορών παρατηρείται ελλιπής ενημέρωση των πολιτών-πελατών για το σύνολο των παρεχόμενων εκ μέρους των ΕΛΤΑ υπηρεσιών. Αποτέλεσμα αυτής της ελλιπούς ενημέρωσης είναι μεταξύ άλλων ότι στις συναλλαγές τους με τα ΕΛΤΑ οι πολίτες χρησιμοποιούν ορισμένες μόνο μεθόδους αποστολής ταχυδρομικών αντικειμένων, ενώ θα μπορούσαν να εξυπηρετηθούν καλύτερα και να εξασφαλιστούν περισσότερο με τη χρήση εναλλακτικών μεθόδων αποστολής (π.χ. αποστολή ασφαλισμένων επιστολών αντί συστημένων). Άλλα θέματα σχετικά με τα ΕΛΤΑ, στα οποία παρέπεμπαν οι αναφορές πολιτών, αφορούσαν τις λειτουργικές διαδικασίες και άλλα οργανωτικά ζητήματα, όπως το ωράριο λειτουργίας κ.λπ.

2.4.4 Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Προέχουσα μορφή κακοδιοίκησης στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων (βλ. Γράφημα Ε.40), όπως προκύπτει από τις αναφορές που δέχθηκε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, είναι η μη ορθή συμπεριφορά και η μη εξυπηρέτηση εκ μέρους των αρμόδιων υπαλλήλων στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες (31,3%). Εντοπίζονται επίσης προβλήματα μη απάντησης ή καθυστέρησης απάντησης σε αιτήματα των πολιτών (22,9%), αλλά και έλλειψης πληροφόρησης (18,8%). Η συντριπτική πλειονότητα των αναφορών αυτών σχετίζεται με προβλήματα που αφορούν τα ΝΠΔΔ που εποπτεύει το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και ειδικότερα τον ΟΕΚ και τον ΟΑΕΔ.

Τα σημαντικότερα προβλήματα με τον ΟΕΚ προκύπτουν από το γεγονός ότι λόγω μη έγκαιρης εξασφάλισης των αναγκαίων πιστώσεων οι δικαιούχοι στεγαστικών δανείων δεν είχαν τη δυνατότητα να προβούν έγκαιρα στην εκταμίευσή τους. Σε πολλές από αυτές τις περιπτώσεις, οι δικαιούχοι προχώρησαν σε σύναψη προσυμφώνου βασιζόμενοι στην προέγκριση του δανείου, με αποτέλεσμα να εμφανιστούν

αουσενείς σε συμβατικές τους υποχρεώσεις. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι και το θέμα της, για τεχνικούς λόγους, καθυστέρησης επί εικοσιπενταετία από τον ΟΕΚ της έκδοσης οριστικών παραχωρητηρίων στεγαστικών προγραμμάτων. Ανάμεσα στους λόγους αυτούς ήταν και η δυσκολία υπολογισμού της αντικειμενικής αξίας των ακινήτων. Με αφορμή σχετική αναφορά, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη συνεργάστηκε με τις αρμόδιες υπηρεσίες και στο τέλος του 1999 βρισκόταν πολύ κοντά στην εξεύρεση λύσης.

Από την επεξεργασία των αναφορών που έχουν αντικείμενο τον ΟΑΕΔ εντοπίστηκαν προβλήματα, κυρίως στην έλλειψη επαρκούς ενημέρωσης όσον αφορά τις προϋποθέσεις και τις προθεσμίες για τη χορήγηση επιδομάτων ανεργίας. Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαίτερη κοινωνική σημασία του επιδόματος ανεργίας, ζήτησε από τα αρμόδια τοπικά γραφεία του ΟΑΕΔ να επιδεικνύουν ιδιαίτερη επιμέλεια κατά την ενημέρωση των ανέργων, ώστε οι εμπλεκόμενοι πολίτες να μην οδηγούνται σε απώλεια των δικαιωμάτων τους λόγω ανεπαρκούς πληροφόρησης. Από σχετική αναφορά ανέκυψε και το πρόβλημα αλλαγής, σε σχέση με το έτος 1997, των προϋποθέσεων για τη συμμετοχή στο Πρόγραμμα Επιχορήγησης Νέων Ελεύθερων Επαγγελματιών Μακροχρόνια Ανέργων του έτους 1998, χωρίς την αντίστοιχη ενημέρωση των ενδιαφερομένων. Ύστερα από εισήγηση του Συνηγόρου του Πολίτη η οποία υπογράμμισε τον κοινωνικό χαρακτήρα της επιχορήγησης αυτής, που στόχο έχει όχι μόνο την οικονομική αλλά και την ηθική ενίσχυση αυτής της κατηγορίας πολιτών, οι υποθέσεις αυτές επιλύθηκαν θετικά με την εφαρμογή της αρχής της επιείκειας.

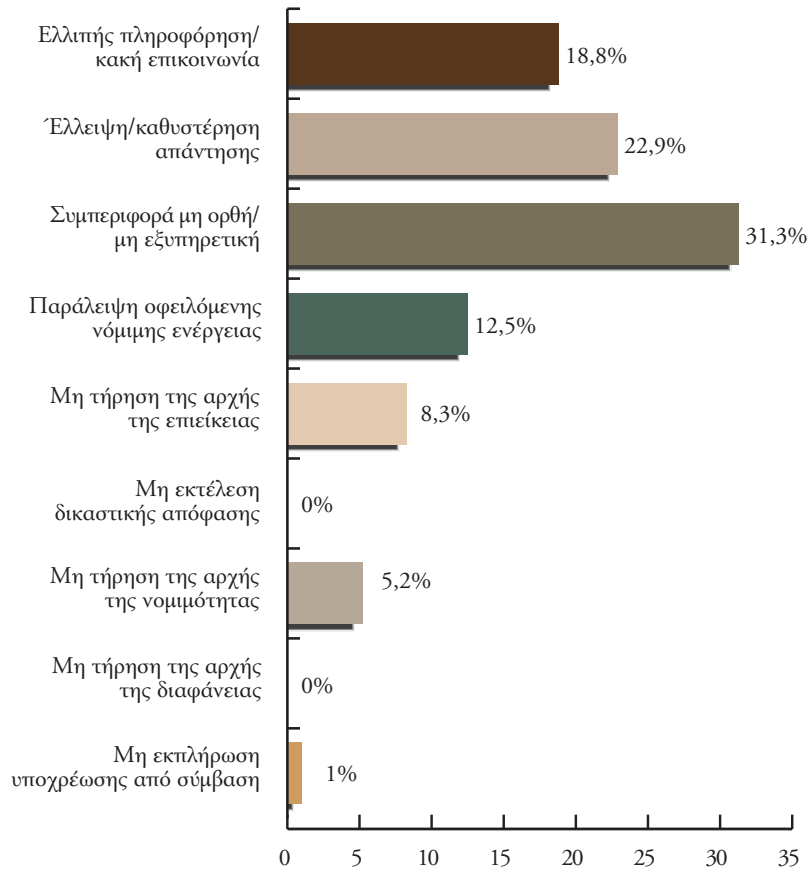
2.4.5 Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

Πολλές αναφορές πολιτών που έλαβε ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη αφορούσαν εκπαιδευτικά θέματα, όπως η μη τήρηση των μορίων και η μη αιτιολόγηση των κριτηρίων κατά την επιλογή ωρομίσθιων εκπαιδευτών στα ΙΕΚ του ΟΕΕΚ, η καταστρατήγηση της επετηρίδας κατά την επιλογή των αναπληρωτών δασκάλων και καθηγητών από τις αντίστοιχες διευθύνσεις των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων, καθώς και μια σειρά ειδικότερων θεμάτων, όπως είναι η υποχρέωση αποφοίτησης από τη ΣΕΛΕΤΕ για ορισμένες ειδικότητες εκπαιδευτικών, η υποχρεωτική ύπαρξη αντιστοιχίας σπουδών από το ΔΙΚΑΤΣΑ, εκτός από την ισοτιμία του τίτλου σπουδών για την εγγραφή στην επετηρίδα ή την συμμετοχή σε πανελ-λίνιο γραπτό διαγωνισμό των εκπαιδευτικών.

Ο μεγαλύτερος όμως αριθμός των αναφορών

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.40

ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ



αφορούσε το ΔΙΚΑΤΣΑ, το περιεχόμενο των οποίων εντοπίζεται κυρίως στα παρακάτω σημεία (βλ. Γράφημα Ε.41):

α) Στη μεγάλη χρονική καθυστέρηση (6 μήνες έως και 2,5 χρόνια) που παρατηρείται για την αναγνώριση των τίτλων σπουδών της αλλοδαπής, καθώς και στην παράλειψη ενημέρωσης των πολιτών για την πορεία της υπόθεσής τους (37,0%). Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αδυναμία συμμετοχής των ενδιαφερομένων σε διαδικασίες πρόσληψης προσωπικού και γενικά την καθυστέρηση ένταξής τους στην αγορά εργασίας.

β) Στην έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με τη διαδικασία παραπομπής πτυχιούχων των πανεπιστημίων της αλλοδαπής σε τμήματα ελληνικών ΑΕΙ, προκειμένου να αποκτήσουν αντιστοιχία τίτλων σπουδών (32,1%).

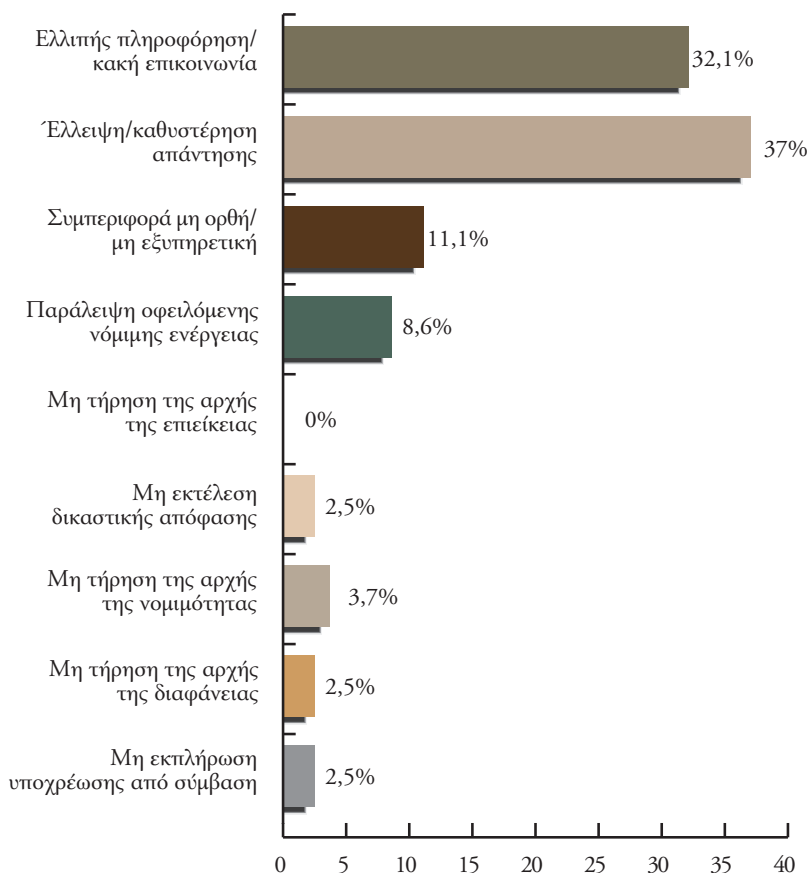
γ) Στη μη ορθή συμπεριφορά των υπαλλήλων απέναντι στους πολίτες, καθώς και στην πλημμελή εξυπηρέτηση των πολιτών είτε κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με αρμόδιους υπαλλήλους, στις εξαιρετικές περιπτώσεις που αυτή καθίσταται εφικτή, είτε κατά τις επισκέψεις τους στον χώρο του κέντρου

(11,1%).

Οι πολίτες διαμαρτύρονται κυρίως για την ταλαιπωρία που υφίστανται, εξαιτίας της διαδικασίας που εφαρμόζουν οι αρμόδιες υπηρεσίες του ΔΙΚΑΤΣΑ για την αναγνώριση των τίτλων σπουδών τους από εκπαιδευτικά ιδρύματα του εξωτερικού, την ανάγκη προσκόμισης από πλευράς τους πολλών συμπληρωματικών δικαιολογητικών, καθώς και για τη διαφορετική αντιμετώπιση αναγνώρισης ίδιων περιπτώσεων, δηλαδή αποφοίτων ίδιων σχολών, ίδιων ιδρυμάτων, για το ίδιο χρονικό διάστημα παρακολούθησης σπουδών και αποφοίτησης κ.λπ. Σε κάποιες περιπτώσεις το ΔΙΚΑΤΣΑ ζητάει να προσκομίσουν οι πολίτες βεβαιώσεις ή έγγραφα από ΑΕΙ της αλλοδαπής, όπως βεβαίωση για τον τόπο διαμονής κατά τον χρόνο των σπουδών, τα οποία όμως δεν τους χορηγούνται αφού ορισμένα ΑΕΙ του εξωτερικού δεν αποδέχονται ως υποχρέωσή τους τη χορήγηση τέτοιου είδους πιστοποιητικών.

Το ΔΙΚΑΤΣΑ αποτελεί μια ιδιαίτερη περίπτωση που χαρακτηρίζεται από μια σειρά λειτουργικών και διαδικαστικών δυσκολιών και ένα ευρύ φάσμα μορφών κακοδιοίκησης. Προβλήματα, όπως η

ΓΡΑΦΗΜΑ Ε.41
ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΔΙΚΑΤΣΑ



εκκρεμότητα της υλοποίησης του πρόσφατου νόμου που προβλέπει την αλλαγή της νομικής του μορφής, η έλλειψη σύγχρονου οργανισμού, ο μικρός αριθμός οργανικών θέσεων, η απροθυμία των υπαλλήλων να αποσπαστούν εκεί, σε συνδυασμό με τον μεγάλο αριθμό των αιτήσεων για αναγνώριση, καθώς και εγγενείς λειτουργικές δυσκολίες έχουν δημιουργήσει μια δυσεπίλυτη κατάσταση στον φορέα αυτόν.

Ενδεικτικά παραδείγματα οργανωτικών και λειτουργικών προβλημάτων που διαπιστώθηκαν στο ΔΙΚΑΤΣΑ είναι τα ακόλουθα:

α) αδυναμία τακτικής σύγκλησης των επιτροπών κρίσεως τίτλων σπουδών,

β) έκδοση αποφάσεων του ΔΣ με τις οποίες ρυθμίζονται γενικότερα θέματα, ενώ αυτά θα μπορούσαν να ρυθμιστούν με την έκδοση υπουργικής απόφασης,

γ) απουσία διαδικασίας επανεξέτασης των αποφάσεων του ΔΣ (γενικών ή ατομικών) από κάποιο δευτεροβάθμιο όργανο αντίστοιχου επιπέδου,

δ) αδυναμία εφαρμογής, από πλευράς του ΔΣ του ΔΙΚΑΤΣΑ, της αρμοδιότητας που του παρέχουν οι διατάξεις της παραγρ. 1 του άρθρου 16 του Ν. 2327/95 για την αναγνώριση του τίτλου μεταπτυχιακών σπουδών των πτυχιούχων ΤΕΙ, που πραγματοποιήθηκαν στην αλλοδαπή,

ε) δυσχέρεια διασταύρωσης πληροφοριών και στοιχείων που αφορούν τα ΑΕΙ της αλλοδαπής και **στ)** έλλειψη βάσης δεδομένων για τη συγκέντρωση και την ανταλλαγή πληροφοριών σε εθνική και διεθνή κλίμακα.

Επισημαίνεται ότι για το ΔΙΚΑΤΣΑ δεν έχει εκδοθεί απόφαση εξαίρεσης από τις προθεσμίες που θέτει ο Ν. 1943/91 για την οριστική διεκπεραίωση υποθέσεων και την απάντηση προς τους πολίτες μέσα σε τακτό χρονικό διάστημα 60 ημερών.

2.4.6 Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

Ένας μικρός αριθμός αναφορών θίγει ένα ζήτημα που συνδέεται με το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο

και αφορά 70.000 δανειολήπτες. Συγκεκριμένα πρόκειται για απόφαση του διοικητικού του συμβουλίου με την οποία μειώνονται τα επιτόκια των στεγαστικών δανείων που εκταμιεύονται μεν από την 1.1.1999, πλην όμως ημερομηνία ισχύος της προβλεπόμενης μείωσης ορίζεται η 1.7.1999.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, θεωρώντας ότι ο καθορισμός των κατάλληλων διαδικασιών αποτελεί υποχρέωση των δημόσιων υπηρεσιών έτσι ώστε, στο πλαίσιο της ισονομίας και της χρηστής διοίκησης, να μην υπάρχουν διαφοροποιήσεις μεταξύ των πολιτών, ζήτησε από το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο να βρει τρόπο ικανοποίησης όλων των δανειοληπτών, ανεξάρτητα από τον χρόνο εκταμίευσης του δανείου.

Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο επικαλέστηκε τεχνικούς λόγους για τη διακριτική αυτή μεταχείριση. Συγκεκριμένα, διατύπωσε την άποψη ότι το εξάμηνο αυτό αποτελούσε απαραίτητο χρονικό διάστημα προκειμένου να επιτευχθεί η αναπροσαρμογή των δόσεων, η επικοινωνία και η ενημέρωση των εκκαθαριστών των συνεργαζόμενων υπηρεσιών. Το Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο, με απόφαση του ΔΣ τον Νοέμβριο του 1999, καθόρισε τα νέα μειωμένα επιτόκια συμπεριλαμβάνοντας όλους ανεξαιρέτως τους δανειολήπτες.

3. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

3.1 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

3.1.1 Ελλιπής πληροφόρηση ή/και κακή επικοινωνία πολιτών-διοίκησης

Φορέας: ΔΟΥ Κέρκυρας, ΔΟΥ Νέας Ιωνίας, ΔΟΥ Νέου Ηρακλείου

Θέμα: Επιβολή προσαυξήσεων σε φόρο γονικής παροχής που δεν καταβλήθηκε εμπρόθεσμα λόγω λανθασμένης αποστολής των σχετικών ειδοποιητηρίων από την αρμόδια ΔΟΥ

Πολίτις, με αναφορά της (υπόθεση 4986/8.6.99), διαμαρτυρήθηκε για την επιβολή τόκων και προσαυξήσεων σε φόρο γονικής παροχής που δεν καταβλήθηκε εμπρόθεσμα λόγω λανθασμένης αποστολής των σχετικών ειδοποιητηρίων από την αρμόδια ΔΟΥ. Πιο συγκεκριμένα, οι δωρεοδότες-γονείς της ενδιαφερομένης, κάτοικοι Κέρκυρας, και η ίδια ως δωρεοδόχος, κάτοικος Αθηνών, υπέβαλαν δήλωση φόρου γονικής παροχής στη ΔΟΥ Κέρκυρας. Για τις συγκεκριμένες παροχές βεβαιώθηκαν στις 16.3.1994 από τη ΔΟΥ Κέρκυρας φόροι ύψους 385.000 δρχ. στη ΔΟΥ Νέας Ιωνίας Αττικής και από εκεί η υπόθεση περιήλθε στη ΔΟΥ

Νέου Ηρακλείου, η οποία και, για πρώτη φορά, απέστειλε στη δωρεοδόχο ατομική ειδοποίηση στις 3.11.98, στην οποία αναγράφονταν τόκοι και προσαυξήσεις ύψους 429.357 δρχ. Οι προσωπικές παραστάσεις της ενδιαφερομένης στη ΔΟΥ Νέου Ηρακλείου για την απαλλαγή από τις προσαυξήσεις και υποβολή σχετικής αίτησης στην αρμόδια επιτροπή στις 30.12.98 δεν έφεραν αποτέλεσμα, ενώ στο μεταξύ της είχε αποσταλεί νεότερο ειδοποιητήριο συνολικού ποσού οφειλής 872.864 δρχ.

Με την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη στις εμπλεκόμενες ΔΟΥ και στη Διεύθυνση Είσπραξης Δημοσίων Εσόδων του Υπουργείου Οικονομικών υποστηρίχθηκε το βάσιμο του αιτήματος της ενδιαφερομένης, ως μη υπαίτιας για τη λανθασμένη αποστολή των ειδοποιητηρίων και την καθυστέρηση καταβολής της οφειλής της, και επισημάνθηκε η ανάγκη επίσπευσης της εξέτασης του αιτήματός της από τη Γνωμοδοτική Επιτροπή Παροχής Διευκολύνσεων του άρθρου 15 του Ν. 2648/98. Αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών ήταν η απαλλαγή της ενδιαφερομένης από τις προσαυξήσεις.

3.1.2 Μη απάντηση ή/και καθυστέρηση απάντησης σε αίτηση

Φορέας: Διεύθυνση Φορολογίας Εισοδήματος
Θέμα: Μη παροχή πληροφοριών για ζητήματα φορολογίας πλοίων

Με αναφορά της (υπόθεση 1223/17.2.99) η ενδιαφερόμενη, ενεργώντας ως νόμιμη εκπρόσωπος ναυτιλιακής εταιρείας, ζήτησε τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη ώστε να λάβει από τη Διεύθυνση Φορολογίας Εισοδήματος πληροφορίες που ζήτησε με αίτησή της σχετικά με τη φορολόγηση πλοίων.

Με έγγραφο που διαβιβάστηκε στην παραπάνω υπηρεσία, αλλά και σε τηλεφωνικές επαφές με τον αρμόδιο υπάλληλο, επισημάνθηκε η υποχρέωση ενημέρωσης της εκπροσώπου της εταιρείας, εφόσον μάλιστα είχε παρέλθει η προβλεπόμενη από τον Ν. 1943/91 προθεσμία για την παροχή πληροφοριών και γενικότερα για απάντηση στην αίτηση της ενδιαφερομένης. Η Διεύθυνση Φορολογίας Εισοδήματος δικαιολόγησε την καθυστέρηση επικαλούμενη την έλλειψη προσωπικού και τον φόρτο εργασίας της υπηρεσίας. Η αιτιολογία αυτή δεν έγινε αποδεκτή από τον Συνήγορο του Πολίτη, αφού οι εσωτερικές δυσλειτουργίες των υπηρεσιών δεν μπορούν να αποτελέσουν δικαιολογία για την υπέρμετρη καθυστέρηση ενημέρωσης των πολιτών. Στις 17.5.1999 η ενδιαφερόμενη έλαβε τις απαντήσεις που ζητούσε.

3.1.3 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας

Φορέας: Υπουργείο Οικονομικών

Θέμα: Φορολογία κατοίκων ακριτικών νησιών

Μόνιμος κάτοικος Σύμης από το 1990 υπέβαλε αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 1374/19.2.99) με την οποία διαμαρτυρήθηκε γιατί δεν εφαρμόστηκε στην περίπτωση του η ευνοϊκή ρύθμιση των διατάξεων του άρθρου 8 του Ν. 2459/97, σύμφωνα με τις οποίες «για τα φυσικά πρόσωπα που κατοικούν μόνιμα σε νησιά με πληθυσμό, κάτω από τρεις χιλιάδες εκατό (3100) κατοίκους, το ποσό του πρώτου κλιμακίου εισοδήματος της κλίμακας της παραγράφου 1 του άρθρου 9, προκειμένου να υπολογισθεί ο φόρος που αναλογεί στο εισόδημά τους, αυξάνεται σε τρία εκατομμύρια (3.000.000) δραχμές».

Η μη δυνατότητα εφαρμογής των παραπάνω διατάξεων στην περίπτωση του οφείλεται στο γεγονός ότι, σύμφωνα με πρόσφατη απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών, οι δήμοι της χώρας δεν χορηγούν τις απαιτούμενες βεβαιώσεις στους μόνιμους κατοίκους, εάν αυτοί δεν είναι, εκτός από μόνιμοι κάτοικοι, και δημότες.

Με αφορμή τα παραπάνω, ο Συνήγορος του Πολίτη απέστειλε έγγραφο στον Υφυπουργό Οικονομικών, στο οποίο διατυπώθηκε η άποψη ότι η διαμαρτυρία του ενδιαφερομένου είναι δικαιολογημένη, δεδομένου ότι δεν θα πρέπει να αναιρείται ο σκοπός της εφαρμογής της συγκεκριμένης ρύθμισης, όπως αυτός αναφέρεται και στην αιτιολογική έκθεση του νόμου, δηλαδή η εξασφάλιση κινήτρων ανάπτυξης των μικρών νησιών του Αιγαίου μέσω της ευνοϊκής μεταχείρισης των μόνιμων κατοίκων τους, ανεξάρτητα αν αυτοί είναι και δημότες. Ζητήθηκε δε η εξέταση του αιτήματος, το οποίο ασφαλώς αφορά όλους τους μόνιμα εγκατεστημένους στα μικρά νησιά του Αιγαίου, οι οποίοι δεν είναι δημότες.

Στις 31.12.1999 η υπόθεση βρισκόταν σε εξέλιξη και αναμενόταν η τοποθέτηση του Υπουργείου Οικονομικών στο θέμα αυτό.

3.1.4 Μη τήρηση της αρχής της επιείκειας

Φορέας: ΔΟΥ Βύρωνα και Β' ΔΟΥ Βόλου

Θέμα: Επιστροφή προστίμων για μη υποβολή συγκεκριμένων καταστάσεων έτους 1993

Με αναφορές τους (υποθέσεις 167/5.10.98 και 1087/13.11.98), οι ενδιαφερόμενοι ζήτησαν την εφαρμογή και σε αυτούς της αρ. 1093546/546/πολ 1300/14.11.97 εγκυκλίου του Υπουργείου Οικονομικών, πράξη που θα είχε ως αποτέλεσμα την επιστροφή σε αυτούς των προστίμων που κατα-

βλήθηκαν λόγω μη υποβολής συγκεντρωτικών καταστάσεων ημερολογιακού έτους 1993 και 1993-1996 αντίστοιχα. Σύμφωνα με την παραπάνω εγκύκλιο, στις περιπτώσεις όπου οι υπόχρεοι δεν υπέβαλαν συγκεντρωτικές καταστάσεις και όπου το ύψος των προς καταχώριση συναλλαγών δεν ξεπερνά το 1.000.000 δρχ. για κάθε ημερολογιακό έτος ξεχωριστά, δεν επιβάλλονται πρόστιμα αλλά γίνονται συστάσεις για μελλοντική συμμόρφωση του υπόχρεου.

Κατά την άποψη των παραπάνω ΔΟΥ, το πρόστιμο που επιβλήθηκε, το οποίο έχει καταβληθεί πριν από την έκδοση της εγκυκλίου, δεν ήταν δυνατόν να διαγραφεί ή να επιστραφεί στον υπόχρεο. Δεδομένου ότι το θέμα αυτό αφορά μεγάλο αριθμό φορολογουμένων αυτής της κατηγορίας, ο Συνήγορος του Πολίτη παρενέβη απευθείας προς τον Υφυπουργό Οικονομικών και ζήτησε την επανεξέταση της υπόθεσης, επικαλούμενος ότι αφενός η εγκύκλιος αφήνει σημαντική διακριτική ευχέρεια στη διοίκηση ως προς την επιβολή του προστίμου αφετέρου δε αντιμετωπίζει όμοιες καταστάσεις κατά διαφορετικό τρόπο. Το γεγονός αυτό αντιβαίνει στην αρχή της ισοότητας των φορολογουμένων, αφού τίθενται σε χειρότερη θέση οι πολίτες που έγκαιρα εκπλήρωσαν τις νόμιμες υποχρεώσεις τους από εκείνους που τις αγνόησαν.

Το Υπουργείο Οικονομικών ενημέρωσε τον Συνήγορο του Πολίτη ότι τα πρόστιμα που αφορούν τη μη υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων επιβλήθηκαν πριν από την έκδοση της προαναφερθείσας εγκυκλίου και κυμάνθηκαν στο πλαίσιο των υφιστάμενων διατάξεων. Ενέμεινε δε στις απόψεις του ότι πρόστιμο που επιβάλλεται για υφιστάμενες φορολογικές παραβάσεις, εφόσον βεβαιώνεται στο Τμήμα Εσόδων της αρμόδιας ΔΟΥ ή καταβάλλεται σε αυτό, νομοθετικά δεν είναι δυνατόν, με βάση την κείμενη νομοθεσία, να διαγραφεί ή να επιστραφεί στον υπόχρεο.

3.1.5 Αναποτελεσματική ή ελλιπής οργάνωση

Φορέας: Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων

Θέμα: Υπολογισμός τόκων υπερημερίας σε στεγαστικό δάνειο

Ο Συνήγορος του Πολίτη δέχθηκε αναφορά (υπόθεση 7456/4.8.99) κατά του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων (ΤΠΚΔ) για υπολογισμό, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση, τόκων υπερημερίας σε στεγαστικό δάνειο. Ο σύζυγος της αιτούσας, ο οποίος το 1971 πήρε το δάνειο από το ΤΠΚΔ, απεβίωσε το 1990, η δε χήρα του ειδοποίησε αμέσως το ΤΠΚΔ και έκτοτε έπαιρνε τη σύνταξη του

συζύγου της κανονικά. Τον Δεκέμβριο του 1998 ειδοποιήθηκε ότι οφείλει τις δόσεις στεγαστικού δανείου του συζύγου της από το 1990, προσαυξημένες με τους τόκους υπερημερίας. Η πολίτις διαμαρτυρήθηκε γιατί επί 8 χρόνια δεν της γνωστοποιήθηκε η ύπαρξη οφειλής έτσι ώστε να μπορέσει να τη ρυθμίσει χωρίς προσαυξήσεις.

Στο αίτημα να μην καταλογιστούν οι τόκοι υπερημερίας, η Διεύθυνση Στεγαστικών Δανείων απάντησε ότι ο καταλογισμός των τόκων υπερημερίας επιβάλλεται –όπως προέβλεπε ο όρος του συμβολαίου– χωρίς όχληση, «γίνεται δε απαιτητή και τοκοφόρος με τον νόμιμο τόκο υπερημερίας κάθε φορά από την έναρξη της καθυστέρησης» (άρθρο 8, παράγρ. 6, Ν. 1083/80).

Ο Συνήγορος του Πολίτη, με σχετικό έγγραφό του, τόνισε πως κατανοεί τόσο το νομότυπο της στάσης του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων όσο και την πραγματική αδυναμία του να παρακολουθεί την τακτική εξυπηρέτηση των δανείων. Από την άλλη πλευρά όμως, η υποχρέωση των πολιτών να παρακολουθούν την κανονική καταβολή των δόσεων των δανείων τους δεν απαλλάσσει τις υπηρεσίες από την υποχρέωση να αντιμετωπίζουν τα προβλήματα στην προοπτική των λειτουργικών βελτιώσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στην απάντησή του το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων ενέμεινε αρχικά στην άποψη ότι «άμεσα υπεύθυνος για την παρακολούθηση της κανονικής καταβολής των δόσεων για την εξυπηρέτηση του δανείου είναι ο ίδιος ο οφειλέτης» και ότι ως εκ τούτου ο δανειολήπτης δεν μπορεί να απαλλαγεί από τους τόκους υπερημερίας. Με νεότερο έγγραφό του (αρ. πρωτ. 92135/19.11.99) όμως το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, σε μια ειλικρινή προσπάθεια να δώσει ουσιαστική λύση στο πρόβλημα που ανέκυψε, ενημέρωσε τον Συνήγορο του Πολίτη ότι το Διοικητικό Συμβούλιο του Ταμείου, στην αρ. 2719/14.10.1999 συνεδρίασή του,

α) εξέτασε τις αντικειμενικές αδυναμίες και τεχνικές δυσκολίες που επιδρούν στην κανονική εξυπηρέτηση των στεγαστικών δανείων, ιδίως στην έναρξη εξυπηρέτησης ή στην περίπτωση αλλαγής εκκαθαριστών,

β) αναγνώρισε την ανάγκη καθιέρωσης ορθολογικότερων διαδικασιών παρακολούθησης της εξυπηρέτησης των παραπάνω περιπτώσεων,

γ) αποφάσισε ότι, στις περιπτώσεις εμφάνισης ληξιπρόθεσμων οφειλών στα στεγαστικά δάνεια από τις παραπάνω αιτίες, κάθε καταβολή (ή παρακράτηση) από τους οφειλέτες θα καλύπτει πρώτα τις παλαιότερες χρονολογικά απαιτήσεις (καθυστερημένες δόσεις) και, επιπλέον,

δ) καθόρισε ως επιτόκιο υπερημερίας των στεγαστικών δανείων το εκάστοτε ισχύον συμβατικό

αντί του εκάστοτε ισχύοντος τόκου υπερημερίας.

3.2 ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

3.2.1 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας

Φορέας: Δήμος Θεσσαλονίκης

Θέμα: Παραβίαση δέσμιας αρμοδιότητας δημοτικής αρχής να εφαρμόσει αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου και μη απάντηση στον Συνήγορο του Πολίτη
Ο Συνήγορος του Πολίτη έλαβε αναφορά από ομάδα πολιτών (υπόθεση 6761/15.7.99) οι οποίοι ζήτησαν τη διαμεσολάβησή του για την εφαρμογή αποφάσεων του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Θεσσαλονίκης με αντικείμενο εργασιακά ζητήματα. Συγκεκριμένα, ύστερα από θετική γνωμοδότηση της ολομέλειας του ΑΣΕΠ, εκκρεμούσε μόνον η αποστολή περιλήψης των αποφάσεων αυτών στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, προκειμένου να δημοσιευθούν στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ο Συνήγορος του Πολίτη απέστειλε δύο έγγραφα στον Δήμαρχο Θεσσαλονίκης σχετικά με το θέμα αυτό και στη συνέχεια, προκειμένου να διερευνηθεί η υπόθεση περαιτέρω, απέστειλε κλιμάκιο συνεργατών του στη Θεσσαλονίκη, όπου ο χειριστής-επιστήμονας έγινε δεκτός από τον Γενικό Γραμματέα του Δήμου. Τέλος, ο Συνήγορος του Πολίτη επανήλθε για τρίτη και τελευταία φορά στο ζήτημα, με πόρισμα, όπου ενημέρωσε τον δήμαρχο για τη μελλοντική αντιμετώπιση του ζητήματος. Παρ' όλα αυτά, ο Δήμος Θεσσαλονίκης όχι μόνον αρνήθηκε να εφαρμόσει τις αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου, αλλά και δεν απάντησε ούτε μία φορά στις επιστολές του Συνηγόρου του Πολίτη. Η περίπτωση αυτή της Δημοτικής Αρχής της Θεσσαλονίκης, πέρα από την προφανή παραβίαση της αρχής της νομιμότητας, φέρει το πρόσθετο βάρος της απαξιοτικής συμπεριφοράς και της μη συνεργασίας απέναντι στον θεσμό του Συνηγόρου του Πολίτη. Για τους λόγους αυτούς, συντάχθηκε σχετικό πόρισμα το οποίο και στάλθηκε προς την Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας και την ηγεσία του Υπουργείου Εσωτερικών.

Φορέας: Δήμος Βαθέως Σάμου

Θέμα: Παράνομη ανάκληση άδειας λειτουργίας καντίνας

Πολίτης προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 8885/16.9.99), στρεφόμενος κατά του Δήμου Βαθέως Σάμου λόγω ανάκλησης από το δημοτικό συμβούλιο άδειας λειτουργίας, ως παράνομης, για ρυμουλκούμενη καντίνα σε τουριστική παραλία.

Επειδή ο ενδιαφερόμενος πολίτης διατηρεί στην εν λόγω παραλία όμορη επιχείρηση εστίασης, δικαιούται, δυνάμει της παραγρ. 2 του άρθρου 60 του ΠΔ 11/12.11.1929 «περί Διοικήσεως Δημοσίων Κτημάτων», να αποκτήσει με απευθείας ανάθεση τη χρήση του αιγιαλού για χρήσεις συναφείς με την κύρια δραστηριότητα που ασκεί με την όμορη επιχείρηση. Στην περίπτωση παραχώρησης χρήσης του αιγιαλού, εφαρμόζεται αποκλειστικά η νομοθεσία περί δημόσιων κτημάτων και δεν έχει εφαρμογή ο Ν. 2323/95 για το πλανόδιο εμπόριο, όπως άλλωστε έκρινε και το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους (γνωμοδότηση αρ. 409/99). Εξάλλου, σύμφωνα με το άρθρο 49 του Ν. 1416/84, η Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου παραχώρησε ήδη το δικαίωμα εκμετάλλευσης της κοινόχρηστης ζώνης του αιγιαλού στους παραθαλάσσιους ΟΤΑ. Στην παραπάνω απόφαση αναφέρεται ρητά ότι «είναι υποχρεωτική η ανά έτος απ' ευθείας εκμίσθωση του τμήματος του αιγιαλού, στις όμορες ιδιοκτησίες, εφόσον ασκούν πάνω σ' αυτές δραστηριότητες που εξυπηρετούν τους λουόμενους επισκέπτες και το ζητήσουν αυτό». Στην περίπτωση της τοποθέτησης τροχήλατης καντίνας, σύμφωνα με την ίδια απόφαση, η εκμισθούμενη για εκμετάλλευση έκταση του αιγιαλού δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 50 τ.μ. Για τους παραπάνω λόγους η ανάκληση της άδειας δεν ήταν νόμιμη.

Με την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη η ανακλητική απόφαση ακυρώθηκε από την Υπουργό ΥΠΕΣΔΔΑ.

Φορέας: Δήμος Καλάμου Αιτικής

Θέμα: *Επισκενή δικτύου ύδρευσης*

Πολίτης προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 6545/13.7.99) ζητώντας τη διαμεσολάβησή του προκειμένου να προβεί ο Δήμος Καλάμου στην επισκενή του δικτύου ύδρευσης, γιατί από τη διαρροή ύδατος κινδύνευαν τα θεμέλια της κατοικίας του. Σύμφωνα με τα άρθρα: 9 παράγρ. 8, 10 παράγρ. 5 και 14 παράγρ. 1 και 2 του Ν. 1739/87, ο δήμος είχε υποχρέωση να διατηρεί τις εγκαταστάσεις ύδρευσής του σε άριστη κατάσταση από το υδραγωγείο μέχρι τους υδρομετρητές, ώστε να διασφαλίζεται η υψηλή ποιότητα του πόσιμου ύδατος και να προλαμβάνεται ή να αποφεύγεται κάθε απώλεια του πολύτιμου αυτού αγαθού. Την παραπάνω υποχρέωσή του ο συγκεκριμένος δήμος είχε εκπληρώσει αμελώς και κατά το παρελθόν. Έτσι, για παράδειγμα, σύμφωνα με την αρ. 4781/9.9.93 έκθεση του Σώματος Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης: «η Κοινότητα Καλάμου όφειλε, συμμορφούμενη με τις διατάξεις τόσο του Ν. 1739/87 όσο και του Κανονισμού Υδρεύσεως, να προχωρήσει αμέσως στην επισκενή της ζημιάς,

αποτρέποντας την περαιτέρω διαρροή ύδατος».

Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, αφού πραγματοποίησε αυτοψία στον χώρο που παρατηρήθηκε η διαρροή, πρότεινε τις ακόλουθες τρεις λύσεις:

α) Να κατασκευάσει ο Δήμος Καλάμου νέα σύνδεση και να τοποθετήσει νέους υδρομετρητές στα όρια της ιδιοκτησίας του ακινήτου, σύμφωνα με τον Ν. 1739/87 και τον κανονισμό ύδρευσης του Δήμου Καλάμου. Στην περίπτωση αυτή, η κατασκευή του εσωτερικού δικτύου στο οικοπέδο θα γίνει με δαπάνη των ιδιοκτητών και η σύνδεση με το υπάρχον δίκτυο θα γίνει από τον δήμο.

β) Να κατασκευάσει ο Δήμος Καλάμου, με δική του δαπάνη, νέο αγωγό που θα συνδεθεί με το υπάρχον εσωτερικό δίκτυο του ακινήτου, μετά το σημείο όπου σήμερα βρίσκεται ο κατεστραμμένος αγωγός. Οι υδρομετρητές θα παραμείνουν στη σημερινή τους θέση, επειδή η δαπάνη ανακατασκευής του εσωτερικού δικτύου είναι ιδιαίτερα υψηλή. Από την πλευρά τους, οι ιδιοκτήτες του ακινήτου θα παραιτηθούν, με συμβολαιογραφικό έγγραφο, από την απαίτηση για επισκευές στο δίκτυο που βρίσκεται στο εσωτερικό του οικοπέδου και μέχρι τους υπάρχοντες υδρομετρητές.

γ) Να αναλάβουν οι ιδιοκτήτες του ακινήτου, με δική τους δαπάνη, την κατασκευή επίγειου αγωγού που θα συνδεθεί με το υπάρχον δίκτυο του Δήμου Καλάμου. Τη συντήρηση του νέου επίγειου αγωγού, που θα περιέλθει στην ιδιοκτησία του Δήμου Καλάμου, θα έχει ο δήμος.

Ο Δήμος Καλάμου συμφώνησε να υλοποιήσει μια από τις παραπάνω λύσεις, σε συνεργασία με τον ενδιαφερόμενο πολίτη.

3.2.2 Μη εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης

Φορέας: Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λέσβου

Θέμα: *Μη καταβολή αντιτίμου δεδουλευμένων ωρών σε ωρομίσθιους καθηγητές*

Ωρομίσθιοι καθηγητές του Μουσικού Γυμνασίου-Λυκείου Μυτιλήνης κατέθεσαν στον Συνήγορο του Πολίτη αναφορά (υπόθεση 958/10.2.99), διαμαρτυρόμενοι για τη μη καταβολή σε αυτούς του αντιτίμου δεδουλευμένων ωρών, παρά το γεγονός ότι είχαν προσληφθεί στο εν λόγω σχολείο από τον Οκτώβριο του 1998 και είχαν υπογράψει τις σχετικές συμβάσεις για την ανάθεση διδασκαλίας με ωριαία αντιμισθία. Πολλοί, μάλιστα, από αυτούς είχαν μεταβεί στη Μυτιλήνη από άλλα μέρη της Ελλάδας και αντιμετώπιζαν σοβαρό πρόβλημα επιβίωσης.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, ερευνώντας τα αίτια αυτής της καθυστέρησης, διαπίστωσε ότι αυτή

οφειλόταν στην έλλειψη των σχετικών ποτώσεων του προϋπολογισμού του οικονομικού έτους 1998. Προκειμένου να καταβληθούν τα αναλογούντα ποσά, έπρεπε να εγκριθεί ο προϋπολογισμός του οικονομικού έτους 1999 (δηλαδή τον Μάρτιο του 1999). Το γεγονός αυτό όμως είχε ως αποτέλεσμα να παραμείνουν απλήρωτοι για αρκετούς μήνες οι ενδιαφερόμενοι καθηγητές.

Ο Συνήγορος του Πολίτη γνωστοποίησε την υπόθεση στο Υπουργείο Παιδείας και τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λέσβου και ζήτησε να αντιμετωπιστεί με περισσότερη ευαισθησία, συνέπεια και ευσυνειδησία το θέμα των ωρομίσθιων καθηγητών, που ενδεχομένως αφορά ωρομίσθιους καθηγητές και άλλων σχολείων. Ταυτόχρονα επισήμανε την ανάγκη καλύτερης συνεργασίας μεταξύ όλων των συναρμόδιων υπηρεσιών σχετικά με την πρόσληψη, την τοποθέτηση και τη μισθοδοσία των ωρομίσθιων καθηγητών, έτσι ώστε τα απαιτούμενα κονδύλια να εγγράφονται έγκαιρα και κατά προτεραιότητα στον σχετικό ετήσιο προϋπολογισμό. Μια τέτοια αντιμετώπιση του θέματος θα συνέβαλε στην εξάλειψη ή τουλάχιστον στη μείωση παρόμοιων φαινομένων κακοδιοίκησης.

Από τη διενεργηθείσα αλληλογραφία προέκυψε ότι, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 1337/73 «περί προϋπολογιστικής αποκέντρωσης», οι πιστώσεις για τις δαπάνες αυτές εγγράφονται στους οικείους προϋπολογισμούς, το δε συγκεκριμένο πρόβλημα προέκυψε λόγω μη σωστής διαχείρισης των υφιστάμενων πιστώσεων και μη σωστής αξιολόγησης των προτεραιοτήτων και των οικονομικών υποχρεώσεων από την πλευρά της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Λέσβου.

Η επίλυση του ζητήματος προωθήθηκε από το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους και το Υπουργείο Παιδείας και τον Ιούνιο του 1999 οι ενδιαφερόμενοι ενημέρωσαν τον Συνήγορο του Πολίτη ότι ολοκληρώθηκε με επιτυχία η διαδικασία καταβολής των μισθών τους από τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Λέσβου.

3.2.3 Μη τήρηση της αρχής της διαφάνειας

Φορέας: Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κιλκίς

Θέμα: Άρνηση επίδειξης του βιβλίου μεταλλείων από τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κιλκίς

Με αναφορά που υπέβαλε στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 3176/23.4.99), πολίτης διαμαρτυρήθηκε για την άρνηση της Διεύθυνσης Βιομηχανίας της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Κιλκίς να του επιτρέψει να λάβει γνώση του βιβλίου μεταλλείων που τηρεί, απαιτώντας να αιτιολογήσει το αίτημά του αυτό. Με έγγραφό του προς τον Νομάρχη Κιλκίς ο Συνήγορος του Πολίτη επισήμανε:

α) τις διατάξεις του άρθρου 16 του Ν. 1599/86, με τις οποίες καθιερώνεται η αρχή της διαφάνειας στη δράση της διοίκησης, χωρίς να απαιτείται η συνδρομή κάποιου έννομου συμφέροντος στο πρόσωπο του αιτούντος. Επίσης επισήμανε τη νομολογία του Συμβουλίου της Επικρατείας, η οποία δέχεται ως προϋπόθεση τη συνδρομή εύλογου ενδιαφέροντος (ΣτΕ 1397/93),

β) τον περιορισμό του δικαιώματος γνώσης των διοικητικών εγγράφων στις περιπτώσεις που ρητά αναφέρονται στον παραπάνω Ν. 1599/86 (παράγρ. 1, 3 και 4 του άρθρου 16).

γ) ότι ως διοικητικά έγγραφα για την εφαρμογή του άρθρου 16 νοούνται όλα τα έγγραφα που συντάσσονται από όργανα του δημόσιου τομέα, καθώς και στιδήποτε βρίσκεται στα αρχεία των υπηρεσιών σε τελική μορφή και

δ) ότι το δικαίωμα γνώσης ασκείται είτε με επιτόπια μελέτη είτε με χορήγηση αντιγράφου, εκτός αν η αναπαραγωγή του μπορεί να βλάψει το έγγραφο.

Μετά την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κιλκίς, με εντολή του νομάρχη, κάλεσε τον ενδιαφερόμενο να λάβει γνώση του βιβλίου μεταλλείων, ικανοποιώντας έτσι το σχετικό αίτημά του.

Φορέας: Δήμος Ερυθρών

Θέμα: Άρνηση του Δήμου Ερυθρών Αττικής να χορηγήσει έγγραφα που αφορούν στοιχεία εκταφών του παλαιού νεκροταφείου

Με αναφορά που κατέθεσε στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 1613/98), ο πολίτης ανέφερε ότι ζήτησε από τον Δήμο Ερυθρών τα εξής:

α) στοιχεία περί εκταφών στον χώρο του Παλαιού Νεκροταφείου,

β) στοιχεία προϋπολογισμού του Δήμου Ερυθρών για το έτος 1998,

γ) στοιχεία εσόδων από τέλη νεκροταφείου.

Ο Δήμος αρνήθηκε να χορηγήσει τα παραπάνω στοιχεία στον αιτούντα, προβάλλοντας ως αιτιολογία ότι αυτά είναι εμπιστευτικά και αφορούν αντίστοιχες εσωτερικές υπηρεσίες του.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, με έγγραφό του προς τον Δήμο Ερυθρών, ζήτησε την ικανοποίηση του αιτήματος του ενδιαφερομένου και υπογράμμισε την υποχρέωση του δήμου να παράσχει στον πολίτη τα στοιχεία που ζήτησε, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 16 του Ν. 1599/86 και του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, Ν. 2690/99. Σύμφωνα με τις διατάξεις αυτές, κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα να ζητάει και να λαμβάνει γνώση οποιουδήποτε διοικητικού εγγράφου και όχι μόνον αυτών για τα οποία θεμελιώνει έννομο συμφέρον, έτσι ώστε να δημιουργείται μια σχέση

αμοιβαίας εμπιστοσύνης και συνεργασίας ανάμεσα στα κρατικά όργανα και τους πολίτες, να εξασφαλιζόταν η διαφάνεια στη διοικητική δράση και να ελέγχεται ο τρόπος δράσης της δημόσιας διοίκησης. Τονίστηκε επίσης το γεγονός ότι τα στοιχεία που ζητούσε ο πολίτης δεν ανήκουν στην κατηγορία των εγγράφων που η διοίκηση μπορεί να αρνηθεί να γνωστοποιήσει επειδή είναι απόρρητα ή επειδή ανήκουν σε κάποια κατηγορία εγγράφων τα οποία ρητά εξαιρούνται από ειδική διάταξη νόμου.

Επειδή ο Δήμος Ερυθρών δεν απάντησε εγγράφως και δεν χορήγησε τα προαναφερθέντα στοιχεία, ο Συνήγορος του Πολίτη επανήλθε με δεύτερο και, ύστερα από εύλογο χρονικό διάστημα, με τρίτο έγγραφο, υπενθυμίζοντας την υποχρέωση του δήμου να ικανοποιήσει το αίτημα του πολίτη και ζητώντας να αποσταλούν τα έγγραφα με τα στοιχεία που είχαν ζητηθεί στον Συνήγορο του Πολίτη, προκειμένου να διαβιβαστούν στον πολίτη με ενέργειες του προσωπικού της Αρχής.

Δεδομένου ότι όλες οι σχετικές προσπάθειες απέβησαν άκαρπες και επειδή δικαιολογημένα θεωρήθηκε ότι τα περιθώρια διαμεσολάβησης είχαν εξαντληθεί, ο Συνήγορος του Πολίτη συνέταξε πόρισμα το οποίο και διαβίβασε στην Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και στον Γενικό Γραμματέα Περιφέρειας Αττικής. Στο πόρισμα επισημαίνεται ότι η υπόθεση αυτή συνιστά παράβαση της αρχής της διαφάνειας, καθώς και καταπάτηση των νόμιμων και συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων του πολίτη. Επιπλέον, επισήμανε ότι η καταγγελλόμενη συμπεριφορά έρχεται σε ευθεία παραβίαση των διατάξεων για την ίδρυση και τη λειτουργία του θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη και αποτελεί αναμφισβήτητη πράξη κακοδιοίκησης τόσο λόγω της μη ορθής αντιμετώπισης του πολίτη όσο και της τήρησης παρελκυστικής συμπεριφοράς από τον δήμο.

Επικαλούμενο το άρθρο 184 του Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα, το πόρισμα εισηγήθηκε στον Γενικό Γραμματέα της Περιφέρειας την άσκηση ελέγχου για πειθαρχική ευθύνη του Δημάρχου Ερυθρών, «για σοβαρή παράβαση των καθηκόντων του και υπέρβαση της αρμοδιότητάς του από δόλο ή βαριά αμέλεια».

Μετά την αποστολή του παραπάνω πορίσματος, ο Δήμος Ερυθρών, με έγγραφό του προς τον Συνήγορο του Πολίτη που κοινοποιήθηκε στον ενδιαφερόμενο, παρέσχε τα ζητούμενα στοιχεία και με το από 21.1.2000 έγγραφό του διαβεβαίωσε ότι το θέμα έχει τακτοποιηθεί.

3.2.4 Συμπεριφορά μη ορθή, μη υπεύθυνη, που δεν εξυπηρετεί τον πολίτη

Φορέας: Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών-Πειραιώς

Θέμα: *Απώλεια ατομικού φακέλου - λανθασμένη αντικατάσταση άδειας οδήγησης*

Πολίτης, με αναφορά της στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 11969/18.11.99), διαμαρτυρήθηκε για την ταλαιπωρία που είχε υποστεί κατά την επανέκδοση, λόγω απώλειας, της άδειας οδήγησής της. Στη νέα άδεια οδήγησης που της χορηγήθηκε από τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών-Πειραιώς αναγραφόταν ο κωδικός αριθμός «002», ένδειξη που σημαίνει ότι πρέπει να οδηγεί με ακουστικά, ενώ στην αρχική της άδεια υπήρχε η ένδειξη ότι πρέπει να οδηγεί μόνο με γυαλιά. Με δεδομένη την ήδη υπάρχουσα καταχώριση στα μηχανογραφικά αρχεία της υπηρεσίας, η διαγραφή του κωδικού καθιστούσε αναγκαία την παραπομπή της ενδιαφερομένης σε επιτροπή ιατρών, στην οποία καλούνταν να προσκομίσει και ακουσόγραμμα από δημόσιο νοσοκομείο.

Κατά τη διερεύνηση της υπόθεσης από τον χειριστή-επιστήμονα του Κύκλου, καθώς και από επιτόπια επίσκεψη στις αρμόδιες υπηρεσίες, προέκυψε ότι μόνον από τον ατομικό φάκελο μπορούσαν να διασταυρωθούν τα στοιχεία της αρχικής άδειας, αφού το μηχανογραφικό αρχείο που τηρείται στην αρμόδια υπηρεσία περιέχει μόνο την τελευταία εγγραφή, στην οποία αναγράφονται τα στοιχεία του αντιγράφου και όχι της αρχικής άδειας. Κατά συνέπεια, δεν μπορούσε να αποδειχθεί ο ισχυρισμός της ενδιαφερομένης. Σημειώνεται ότι, σύμφωνα με το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών, στις παλαιές άδειες οδήγησης ο κωδικός «002» σημαίνει οδήγηση με γυαλιά, ενώ στις νέου τύπου άδειες οδήγησης σημαίνει οδήγηση με ακουστικά.

Νέα περιπλοκή του θέματος προέκυψε από το γεγονός ότι, όταν η πολίτις παρουσιάστηκε στην αρμόδια επιτροπή των ιατρών προκειμένου να αναγραφεί η σωστή ένδειξη στην άδεια οδήγησης, πληροφορήθηκε με έκπληξη ότι το ακουσόγραμμα που προσκόμισε αφενός δεν ήταν πρόσφατο, επειδή είχε εκδοθεί τον Μάιο 1999, και αφετέρου δεν είχε εκδοθεί από πανεπιστημιακή κλινική, αλλά απλώς από δημόσιο νοσοκομείο.

Ύστερα από νέα παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη, έγινε τελικά αποδεκτή η λύση που υπέδειξε η Αρχή και αντικαταστάθηκε η άδεια οδήγησης.

3.2.5 Κακή επικοινωνία μεταξύ πολίτη και διοίκησης

Φορέας: Δήμος Αθηναίων - Διεύθυνση Δημοτικών Προσόδων

Θέμα: *Λανθασμένη επιβολή προστίμου για παράνομη στάθμευση*

Πολίτης (υπόθεση 5400/16.6.99) έλαβε ειδοποιητήριο για καταβολή προστίμου για αυτοκίνητο ΙΧ που δεν της ανήκει, αλλά που είχε αριθμό κυκλοφορίας παρόμοιο με εκείνο του δικού της αυτοκινήτου. Ο αριθμός που αναφερόταν στις κλήσεις αντιστοιχούσε σε αυτοκίνητο άλλης ιδιοκτήτριας, γεγονός που βεβαιώθηκε από το επαρχείο της Κω με έγγραφό του προς την πολιτίδα, ύστερα από αίτηση της τελευταίας. Επειδή η πολίτις πιθανολόγησε ότι η βεβαίωση της οφειλής στο όνομά της έγινε από ανθρώπινο λάθος, απευθύνθηκε στον Συνήγορο του Πολίτη και ζήτησε την παρέμβαση του προκειμένου να απαλλαγεί από κάθε απαίτηση.

Ο Συνήγορος του Πολίτη παρενέβη διαμεσολαβητικά στον Δήμο Αθηναίων, ο οποίος είχε αποστείλει την κλήση, και ζήτησε τη διαγραφή του προστίμου μετά την αποστολή των στοιχείων της ενδιαφερομένης και του αυτοκινήτου. Με κάποια καθυστέρηση, επιτεύχθηκε η ζητούμενη διαγραφή.

3.2.6 Παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας

Φορέας: Δήμος Ηρακλείου

Θέμα: *Βεβαίωση και καταβολή οφειλής στη ΔΟΥ από τροχαία παράβαση, η οποία είχε εμπρόθεσμα καταβληθεί, και άρνηση του Δήμου να επιστρέψει στον πολίτη τα καταβληθέντα χρήματα*

Πολίτης με αναφορά (υπόθεση 5801/24.6.99) του ζήτησε τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη επειδή υποχρεώθηκε να καταβάλει στην Α' ΔΟΥ Ηρακλείου οφειλή από τροχαία παράβαση που είχε μεν βεβαιωθεί στο όνομά του, αλλά την οποία είχε ήδη εμπρόθεσμα πληρώσει στις οικονομικές υπηρεσίες του Δήμου Ηρακλείου.

Από τη διερεύνηση της υπόθεσης προέκυψε ότι επιβλήθηκε στον πολίτη πρόστιμο από τροχαία παράβαση τον Ιούλιο του 1997, το οποίο και πλήρωσε εμπρόθεσμα στην οικονομική υπηρεσία του Δήμου Ηρακλείου. Μετά την πληρωμή της κλήσης που ανερχόταν στο ποσό των 37.000 δρχ., οι οικονομικές υπηρεσίες του Δήμου Ηρακλείου δεν προέβησαν, ως όφειλαν, στην αποστολή αντίγραφου του τριπλοτύπου είσπραξης προς την Τροχαία Ηρακλείου. Αποτέλεσμα αυτής της παράλειψης ήταν ότι η σχετική πράξη βεβαίωσης διαβιβάστηκε στην αρμόδια δικαστική αρχή και η τροχαία παράβαση εκδικάστηκε ερήμην του ενώπιον του

Πταισματοδικείου Ηρακλείου, με συνέπεια την καταδίκη του και την υποχρέωσή του να προβεί σε πληρωμή συνολικού ποσού 162.376 δρχ. στην Α' ΔΟΥ Ηρακλείου.

Με την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη προς τη Διεύθυνση Οικονομικού Προγραμματισμού και Δαπανών του Δήμου Ηρακλείου επανεξετάστηκε το αίτημα του πολίτη και επιστράφηκε, ως αχρεωστήτως καταβληθέν, το ποσό που καταβλήθηκε επιπλέον.

Φορέας: Δήμος Αλοννήσου

Θέμα: *Αφαίρεση πιεστικού μηχανήματος από υδραγωγείο, με συνέπεια τη διακοπή υδροδότησης μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας στην Αλόνησο*

Στον Συνήγορο του Πολίτη προσέφυγε ο ιδιοκτήτης ξενοδοχειακής μονάδας (υπόθεση 5741/23.6.99) που βρίσκεται στην Αλόνησο, επειδή, με αναιτιολόγητη απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου Αλοννήσου, αποφασίστηκε η αφαίρεση πιεστικού μηχανήματος από τη δημοτική δεξαμενή Αγίου Ανδρέα το οποίο εξασφάλιζε την υδροδότηση του ξενοδοχείου, παρά το γεγονός ότι η τοποθέτησή του είχε εγκριθεί με την αρ. 7/99 προγενέστερη απόφαση του ίδιου δημοτικού συμβουλίου. Αποτέλεσμα αυτής της απόφασης ήταν να διακοπεί η υδροδότηση και η λειτουργία του ξενοδοχείου.

Ο Συνήγορος του Πολίτη επικοινωνήσε με τον Δήμαρχο Αλοννήσου, από τον οποίο έλαβε τη διαβεβαίωση ότι θα διευθετήσει την υπόθεση και θα εξασφαλίσει την υδροδότηση του ξενοδοχείου. Παρά τη διαβεβαίωση αυτή, δεν έγιναν οι απαιτούμενες ενέργειες και εκπρόσωποι του Συνηγόρου του Πολίτη μετέβησαν στην Αλόνησο προκειμένου να διενεργήσουν αυτοψία και να διαμεσολαβήσουν στο δημοτικό συμβούλιο, με στόχο την εξεύρεση λύσης για το πρόβλημα. Μετά την ολοκλήρωση των συνομιλιών, ο Δήμαρχος δεσμεύθηκε να προωθήσει θετική εισήγηση ώστε να αποκατασταθεί η ομαλή υδροδότηση του ξενοδοχείου. Στη συνέχεια όμως και αντίθετα με όσα συμφωνήθηκαν, το δημοτικό συμβούλιο αρνήθηκε να αποκαταστήσει την υδροδότηση, διαψεύδοντας την ύπαρξη συμφωνίας με τον Συνήγορο του Πολίτη.

Η παράλειψη των νόμιμων οφειλόμενων ενεργειών καταγγέλθηκε από τον Συνήγορο του Πολίτη στον Γενικό Γραμματέα της Περιφέρειας Θεσσαλίας, ο οποίος δεσμεύθηκε να εξετάσει την υπόθεση, να διατάξει αυτοψία από τις τεχνικές υπηρεσίες των δήμων και κοινοτήτων και να δώσει οριστική λύση στο αίτημα της απρόσκοπτης υδροδότησης του ξενοδοχείου, υποκαθιστώντας, εφόσον χρειαστεί, τον δήμο, ο οποίος, με βάση το άρθρο 24 του Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα, έχει την υποχρέωση για την κατασκευή, τη συντήρηση

και τη λειτουργία των συστημάτων άρδευσης, ύδρευσης και αποχέτευσης. Στην υπόθεση αυτή, οι πράξεις του δημοτικού συμβουλίου, δηλαδή η αφαίρεση του πιεστικού μηχανήματος και η παράλειψη εξασφάλισης νερού σε δημότη, αφενός μεν δεν εναρμονίζονται προς τη βασική αρχή της χρηστής διοίκησης που πρέπει να διέπει τη δράση των οργάνων των ΟΤΑ αφετέρου δε συνιστούν χαρακτηριστική περίπτωση κατάχρησης εξουσίας και οδηγούν στην καταστροφή της συγκεκριμένης επιχείρησης, με προφανείς δυσμενείς επιπτώσεις όχι μόνο για τη συγκεκριμένη επιχείρηση, αλλά και για την ανάπτυξη του τουρισμού στο νησί. Στις 31.12.1999 η υπόθεση εκκρεμούσε.³

Φορέας: Κρατικός Παιδικός Σταθμός Λουτρακίου

Θέμα: Μη λειτουργία του κρατικού παιδικού σταθμού Λουτρακίου σε συγκεκριμένες ημερομηνίες

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε αναφορά πολίτη (υπόθεση 501/29.1.99) ο οποίος διαμαρτυρόταν για τη μη λειτουργία του κρατικού παιδικού σταθμού Λουτρακίου, στον οποίο πήγαινε το παιδί του, κατά τις ημερομηνίες 22 και 23.12.1997, 7.1.1998 και 15.4.1998 (Μ. Τετάρτη).

Από τη διερεύνηση της υπόθεσης προέκυψε ότι ο εν λόγω παιδικός σταθμός πράγματι υπολειτούργησε κατά τις προαναφερθείσες ημερομηνίες. Συγκεκριμένα, στις 22.12.1997 πραγματοποίησε χριστουγεννιάτικη γιορτή, μετά τη λήξη της οποίας τα νήπια αποχώρησαν με τους γονείς τους. Στις 23.12.1997, 7.1.1998 και 15.4.1998, ο σταθμός δεν λειτούργησε, χωρίς να έχει δοθεί σχετική άδεια από την Περιφέρεια Πελοποννήσου.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας Κρατικών Παιδικών Σταθμών και Κρατικών Βρεφονηπιακών Σταθμών, που έχει εκδόσει το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, και με τον Πρότυπο Κανονισμό Λειτουργίας Δημοτικών Νομικών Προσώπων-Παιδικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, ο σταθμός έπρεπε να λειτουργήσει κανονικά στις 22 και 23.12.1997, στις 7.1.1998 και 15.4.1998. Αφού, λοιπόν, οι ενέργειες του παιδικού σταθμού ήταν αντίθετες προς τον κανονισμό λειτουργίας κρατικών παιδικών σταθμών και εφόσον δεν είχε παρασχεθεί σχετική έγγραφη άδεια μη λειτουργίας του τις ημερομηνίες αυτές από την Περιφέρεια Πελοποννήσου, ο Συνήγορος του Πολίτη, ασκώντας τη δυνατότητα που του δίνει ο Ν. 2477/97, άρθρα 3 και 4 και λαμβάνοντας υπόψη την κοινωνική σοβαρότητα του θέματος, ζήτησε από τους αρμόδιους φορείς

που εποπτεύουν τον ΚΠΣ Λουτρακίου να διενεργήσουν έρευνα των στοιχείων της υπόθεσης με ΕΔΕ προκειμένου να αποδοθούν τυχόν ευθύνες στους υπευθύνους και να αποφευχθούν παρόμοια περιστατικά στο μέλλον.

Ήδη με εντολή της Περιφέρειας Πελοποννήσου προς τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κορινθίας διενεργείται ένορκη διοικητική εξέταση, η οποία δεν είχε ολοκληρωθεί στις 31.12.1999.

Φορέας: Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση - Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

Θέμα: Μη διαγραφή αυτοκινήτου αποσυρθέντος από το 1991

Ο ενδιαφερόμενος με αναφορά του (υπόθεση 812/5.2.99) ζήτησε τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη για τη μη διαγραφή από τα αρχεία της Τροχαίας του ήδη από το 1991 αποσυρθέντος αυτοκινήτου του, καθώς και για τη χρέωση από τη ΔΟΥ Νέου Ηρακλείου τελών κυκλοφορίας για το έτος 1992.

Από τη διερεύνηση της υπόθεσης με τις συναρμόδιες υπηρεσίες, δηλαδή τη Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ανατολικής Αττικής, το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης και τη Διεύθυνση Πληροφορικής του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, προέκυψε ότι:

α) Ο πολίτης δεν ενημέρωσε την αρμόδια ΔΟΥ για την απόσυρση του αυτοκινήτου και έτσι χρεώθηκαν τα τέλη κυκλοφορίας για το 1992. Ύστερα από ενέργειες του Συνηγόρου του Πολίτη, η ΔΟΥ εξέδωσε Ατομικό Φύλλο Έκπτωσης, στο οποίο φαίνεται η διαγραφή των τελών κυκλοφορίας για το έτος 1992.

β) Για τη διαγραφή του αυτοκινήτου από τα αρχεία του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης δεν είχε πραγματοποιηθεί η απαραίτητη διαγραφή από το γενικό αρχείο οχημάτων του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών.

Ύστερα από ενέργειες του Συνηγόρου του Πολίτη, ολοκληρώθηκαν οι απαιτούμενες διαδικασίες και τον Αύγουστο του 1999 έγινε η οριστική διαγραφή του αυτοκινήτου από τα αρχεία του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και της Διεύθυνσης Πληροφορικής του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών.

Σε σχετικό πόρισμα του Συνηγόρου του Πολίτη επισημάνθηκε η διαπιστωθείσα υπερβολική και ανεπίτρεπτη αυτή καθυστέρηση στην αντιμετώπιση και την ολοκλήρωση των διαδικασιών απόσυρσης και διαγραφής του ΙΧ αυτοκινήτου από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Μεταφορών

³Με τη μεσολάβηση του Γενικού Γραμματέα της Περιφέρειας Θεσσαλίας, η υπόθεση οδεύει προς οριστική λύση.

και Επικοινωνιών, καθυστέρηση που είχε ως αποτέλεσμα την ψυχική και σωματική ταλαιπωρία του πολίτη. Παράλληλα ζητήθηκε η πειθαρχική διερεύνηση της υπόθεσης με σκοπό την απόδοση τυχόν ευθυνών στους υπαίτιους και την αποφυγή εμφάνισης παρόμοιων περιστατικών στο μέλλον. Οι αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών έχουν ήδη ενημερώσει την Αρχή για την πορεία της διενεργούμενης πειθαρχικής διερεύνησης της υπόθεσης.

3.2.7 Μη συμμόρφωση σε δικαστική απόφαση

Φορέας: Κοινοτική Επιχείρηση Ύδρευσης και Αποχέτευσης (ΚΕΥΑ) Παραλίας Πιερίας

Θέμα: Μη καταβολή οφειλόμενου ποσού από εκτέλεση τεχνικού έργου

Με την αναφορά τους προς τον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 4799/3.6.99), εκπρόσωποι εταιρείας κατήγγειλαν την άρνηση της ΚΕΥΑ Παραλίας Πιερίας να καταβάλει το ποσό των 3.412.644 δρχ., οφειλόμενο από τεχνικό έργο που πραγματοποιήθηκε το 1988.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε την υπόθεση και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η αξίωση της εταιρείας ήταν καθ' όλα νόμιμη, εφόσον, πέρα από την υποχρέωση των δημόσιων φορέων να τηρούν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις, είχε εκδοθεί η αρ. 9818/92 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, που είχε ήδη καταστεί αμετάκλητη και κατά συνέπεια άμεσα εκτελεστή.

Με έγγραφό του προς τον πρόεδρο της ΚΕΥΑ Παραλίας Πιερίας, ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε την άμεση επανεξέταση της υπόθεσης και την επίσημη των ενεργειών της επιχείρησης προκειμένου να καταβληθεί στην εταιρεία το ποσό που είχε επιδικαστεί. Υπενθύμισε δε την υποχρέωση της διοίκησης να συμμορφώνεται με τις δικαστικές αποφάσεις. Κατόπιν αυτών, η ΚΕΥΑ Παραλίας Πιερίας εφήρμοσε τη δικαστική απόφαση και προχώρησε στην εξόφληση του ποσού που όφειλε στην εταιρεία.

3.3 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ

3.3.1 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας

Φορέας: ΔΕΗ Μενεμένης Θεσσαλονίκης

Θέμα: Μεταφορά οφειλών από μια παροχή σε άλλη λόγω ταυτότητας των χρηστών

Στην κατοικία που ενοικιάζει η αιτούσα (υπόθεση 3282/27.4.99) παρουσιάστηκε εξαιρετικά υψηλή χρέωση στον λογαριασμό της ΔΕΗ, η οποία, όπως

εξήγησε το αρμόδιο υποκατάστημα, δεν αντιστοιχούσε σε πραγματική κατανάλωση ρεύματος, αλλά σε λογαριασμούς που κατά την άποψη της ΔΕΗ είχε αφήσει απλήρωτους η αιτούσα σε μαγαζί που νοίκιαζε προ διατίνας. Επισημαίνεται ότι καμία από τις δύο παροχές δεν ήταν στο όνομα της αναφερομένης, αλλά ότι και οι δύο έφεραν το όνομα των ιδιοκτητών των οικημάτων. Για να προκαλέσει την πληρωμή του ποσού η ΔΕΗ προχώρησε σε επανειλημμένες διακοπές ρεύματος, παρά το γεγονός ότι η πολίτις πλήρωνε κανονικά τους λογαριασμούς που αντιστοιχούσαν στην πραγματική κατανάλωση ρεύματος της οικίας της.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, σε επικοινωνία του με τη ΔΕΗ Μενεμένης, εξήγησε ότι η πρακτική αυτή δεν συνάδει προς τις γενικές αρχές του δικαίου των συμβάσεων που υπογράφει η εταιρεία με τους συνδρομητές της, σύμφωνα με τις οποίες οφειλέτης είναι μόνον ο συγκεκριμένος αντιυμβαλλόμενος και μόνο για τη χρήση που αντιστοιχεί στη δική του παροχή. Η παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη είχε ως αποτέλεσμα να αφαιρεθεί το επίμαχο ποσό από τον λογαριασμό της ενδιαφερομένης.

3.3.2 Αναποτελεσματική ή ελλιπής οργάνωση

Φορέας: ΕΥΔΑΠ

Θέμα: Καθυστερήση σύνδεσης υδροδότησης ακινήτων Κάτοικοι του Δήμου Ύμηττου προσέφυγαν στον Συνήγορο του Πολίτη (υποθέσεις 2150/17.3.99, 4064/17.5.99, 4182/19.5.99), επειδή η ΕΥΔΑΠ καθυστέρησε για μεγάλο χρονικό διάστημα την υδροδότηση των ακινήτων τους, ενώ είχαν υποβάλει τις αιτήσεις και είχαν καταβάλει τα απαιτούμενα χρηματικά ποσά.

Από την έρευνα που έγινε προέκυψε ότι η καθυστέρηση της σύνδεσης οφειλόταν στο γεγονός ότι οι κατοικίες των πολιτών βρίσκονταν σε δρόμους των οποίων πρόσφατα είχαν συντηρηθεί τα οδοστρώματα και κατά συνέπεια υπήρχε πρόβλημα στη χορήγηση της σχετικής άδειας εκσκαφής. Το πρόβλημα εντοπίστηκε στο ύψος του ποσού της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης που απαραίτητα έπρεπε να προσκομίσει η τεχνική εταιρεία στην οποία είχε αναθέσει η ΕΥΔΑΠ την εκτέλεση του συγκεκριμένου έργου στον Δήμο Ύμηττου, προκειμένου να υπογραφεί το σχετικό συμφωνητικό.

Κατά τη διάρκεια της διερεύνησης της υπόθεσης, διαπιστώθηκε ότι η ΕΥΔΑΠ δεν κάνει διάκριση μεταξύ παλαιών και πρόσφατα συντηρημένων οδοστρωμάτων, ενώ ο Δήμος Ύμηττου, εφαρμόζοντας σχετική εγκύκλιο-οδηγία της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Έργων, αντιμετωπίζει διαφορετικά

τις άδειες εκοκαφής. Σε πρόσφατα συντηρημένους δρόμους το ύψος της εγγυητικής επιστολής ανέρχεται στις 5000 δρχ. ανά τ.μ., ενώ για τα παλαιά οδοστρώματα ισχύει προηγούμενη ρύθμιση, η οποία ορίζει το ύψος της εγγυητικής επιστολής με άλλη βάση υπολογισμού, δηλαδή τις 3000 δρχ. ανά τομή.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, ασκώντας τη διαμεσολαβητική του αρμοδιότητα, συγκάλυψε σύσκεψη στην οποία έλαβαν μέρος εκπρόσωποι όλων των φορέων που εμπλέκονται στην υπόθεση, καθώς και οι χειριστές-επιστήμονες. Αποτέλεσμα της σύσκεψης αυτής ήταν η εξεύρεση ενός κοινά αποδεκτού τρόπου αντιμετώπισης τέτοιων καταστάσεων, δηλαδή η προσκόμιση προς τον Δήμο Υμηττού από την τεχνική υπηρεσία εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης συγκεκριμένου χρηματικού ύψους, η οποία θα ισχύει για δύο χρόνια από την ημερομηνία έκδοσής της. Η εγγυητική αυτή επιστολή θα καλύπτει ικανό αριθμό προγραμματισμένων εργασιών για συνδέσεις υδροδότησης ακινήτων που βρίσκονται σε δρόμους των οποίων τα οδοστρώματα έχουν πρόσφατα συντηρηθεί.

Κατόπιν όλων αυτών των ενεργειών των συναρμόδιων φορέων, πραγματοποιήθηκε μέσα στον Σεπτέμβριο του 1999 η σύνδεση υδροδότησης όχι μόνο των συγκεκριμένων ακινήτων, αλλά και άλλων που αντιμετώπιζαν το ίδιο πρόβλημα στον Δήμο Υμηττού.

3.3.3 Μη εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης

Φορέας: ΟΤΕ

Θέμα: Διαδικασία διακανονισμού οφειλής και επιβολή τόκων υπερημερίας

Κάτοικος Πατρών απευθύνθηκε με αναφορά του (υπόθεση 9521/1.10.99) στον Συνήγορο του Πολίτη παραπονούμενος για μη εκπλήρωση, εκ μέρους του ΟΤΕ, υποχρέωσης που απέρρευε από σύμβαση. Επειδή καθυστέρησε η έκδοση του πρώτου του λογαριασμού, κατέθεσε αίτηση στο Γραφείο Εμπορικής Υποστήριξης του ΟΤΕ Πατρών ζητώντας διευκρινίσεις για το θέμα. Χωρίς να λάβει καμία έγγραφη απάντηση, παρέλαβε ύστερα από 18 μήνες λογαριασμό ύψους περίπου 500.000 δρχ.

Ο πολίτης ζήτησε διακανονισμό σε μηνιαίες δόσεις από τις υπηρεσίες του ΟΤΕ Πατρών, με το αιτιολογικό ότι το ποσό που όφειλε να καταβάλει ήταν πολύ μεγάλο. Το αίτημα αυτό έγινε μεν αποδεκτό, πλην όμως στους λογαριασμούς χρεώνονταν τόκοι υπερημερίας. Στη συνέχεια, με δύο νέες αιτήσεις του ο πολίτης ζήτησε τη μη χρέωση τόκων υπερημερίας, αφού η καθυστέρηση στην έκδοση του πρώτου λογαριασμού οφειλόταν σε υπαιτιότητα των υπηρεσιών του ΟΤΕ και όχι δική του.

Μετά την πάροδο αρκετών μηνών έλαβε μια απαιτητική επιστολή από την παραπάνω υπηρεσία, σύμφωνα με την οποία ο ΟΤΕ αδυνατούσε να ικανοποιήσει το αίτημά του.

Ύστερα από έγγραφη και τηλεφωνική επικοινωνία του Συνηγόρου του Πολίτη, η Διεύθυνση Πωλήσεων του ΟΤΕ που εξέτασε την υπόθεση έδωσε εντολή στο αρμόδιο Γραφείο της Πάτρας να μην επιβαρυνθούν με τόκους υπερημερίας οι συμφωνηθείσες μηνιαίες δόσεις εξόφλησης του πρώτου λογαριασμού της τηλεφωνικής σύνδεσης του πολίτη, ο οποίος είχε εκδοθεί με καθυστέρηση.

3.4 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

3.4.1 Παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας

Φορέας: Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας

Θέμα: Καθυστέρηση έκδοσης παραχωρητηρίων συμβολαίων επί 25 έτη

Πολίτης με αναφορά του (υπόθεση 1071/15.2.99) ζήτησε την παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη προκειμένου να εκδοθούν τα οριστικά παραχωρητήρια των κοινών στεγαστικών προγραμμάτων του ΟΕΚ και των εμπλεκόμενων κοινωνικών υπηρεσιών, για κατοικίες στις περιοχές Αγροκήπιο και Πλατυτέρα της Κέρκυρας. Το πρόβλημα παρέμενε άλυτο για είκοσι πέντε χρόνια, χωρίς οι αρμόδιες υπηρεσίες να αναλαμβάνουν την πρωτοβουλία επίλυσής του, καταδεικνύοντας έτσι την αδυναμία της μεταξύ τους συνεργασίας.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, αφού επισήμανε στις αρμόδιες υπηρεσίες του ΟΕΚ την επιτακτική ανάγκη για την άρση της παραπάνω εκκρεμότητας, συνεργάστηκε μαζί τους για την εξεύρεση λύσης και τελικά έλαβε τη διαβεβαίωση ότι, παρά τη δυσκολία υπολογισμού της αντικειμενικής αξίας των οικοπέδων, των κατοικιών κ.λπ., το συγκεκριμένο αίτημα, το οποίο αφορά και άλλους κατοίκους της Κέρκυρας, πρόκειται να επιλυθεί με την έκδοση της προβλεπόμενης υπουργικής απόφασης και την τελική διεκπεραίωση της διαδικασίας έκδοσης των οριστικών παραχωρητηρίων. Στις 31.12.1999 η υπόθεση βρισκόταν ήδη σε προχωρημένο στάδιο, χωρίς όμως να έχει επιλυθεί οριστικά.

3.4.2 Μη τήρηση της αρχής της επείκειας

Φορέας: Επαγγελματικό Επιμελητήριο Αθηνών (ΕΕΑ)

Θέμα: Άρνηση χορήγησης πιστοποιητικού προεγγραφής στο ΕΕΑ σε ανιθαγενή

Τούρκος υπήκοος ελληνικής καταγωγής (υπόθεση

9836/7.10.99) στερήθηκε την ιθαγένειά του από το τουρκικό κράτος όταν έφυγε από την Τουρκία το 1964. Ως ανιθαγενής μετέβη στις ΗΠΑ μέσω Ελλάδας. Η οικογένειά του όμως παρέμεινε στην Ελλάδα και τα μέλη της απέκτησαν την ελληνική ιθαγένεια. Το 1998 επέστρεψε οριστικά στην Ελλάδα με πρόθεση μόνιμης εγκατάστασης και υπέβαλε αίτηση κτήσης της ελληνικής ιθαγένειας. Προκειμένου δε να ανοίξει εμπορικό κατάστημα, κατέθεσε δήλωση έναρξης επιτηδεύματος στη ΔΟΥ της περιοχής του και του χορηγήθηκε αντίστοιχη βεβαίωση. Παρά ταύτα, το ΕΕΑ αρνήθηκε να του χορηγήσει πιστοποιητικό προεγγραφής, με την αιτιολογία ότι, αφού εκκρεμούσε η αίτηση απόκτησης ελληνικής ιθαγένειας, ήταν «απροσδιορίστου υπηκοότητας» και επιπλέον δεν είχε πράσινη κάρτα.

Από τη διερεύνηση του θέματος προέκυψε ότι η στάση του ΕΕΑ ήταν κατ' αρχήν σύνομη, πλην όμως και προϊόν ανελαστικής εφαρμογής των σχετικών διατάξεων. Έτσι, ο Συνήγορος του Πολίτη, στο πλαίσιο άσκησης των διαμεσολαβητικών του καθηκόντων, εστίασε τις προσπάθειές του στο να γίνει κατανοητή από τη διεύθυνση του ΕΕΑ η ίδια η έννοια του «ανιθαγενούς» ή του «απάτριδος», το περιεχόμενο των οποίων στερεί το υποκείμενο από τη δυνατότητα άσκησης στοιχειωδών δικαιωμάτων, σε ένα περιβάλλον όπου ο αποκλειστικός δεσμός των ανθρώπων με την πολιτεία είναι η ίδια τους η ιθαγένεια, η οποία και σε τελευταία ανάλυση τους καθιστά πολίτες. Η αρμόδια διεύθυνση του ΕΕΑ έδειξε τη δέουσα ευαισθησία και χορήγησε τελικά το αιτούμενο πιστοποιητικό.

Φορέας: ΤΕΒΕ

Θέμα: Άρνηση χορήγησης ασφαλιστικής ενημερότητας Πολίτης προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 1270/1.12.99) καταγγέλλοντας ότι το ΤΕΒΕ (Γμήμα Κέντρου Αθηνών) παρακάλυε εκβιαστικά τη νόμιμη λειτουργία της επιχείρησής του, αρνούμενο να του χορηγήσει ενημερότητα για θεώρηση των βιβλίων του στην εφορία. Ως προϋπόθεση για την εν λόγω χορήγηση το ΤΕΒΕ ζητούσε από τον προσφεύγοντα να καταβάλει εισφορές τεσσάρων μηνών, η οφειλή των οποίων προέκυπτε, κατά την άποψη του ταμείου, από την εξάμηνη εγγραφή του στον φορέα αυτόν κατά τα έτη 1982-1983. Σύμφωνα όμως με τους ισχυρισμούς του πολίτη, δεν υπήρχε οφειλή του προς το ταμείο, καθώς η απόφαση διαγραφής του από το ΤΕΒΕ (1548/82) δεν έκανε καμία αναφορά περί αυτού, οι δε καρτέλες του έδειχναν ότι είχαν πληρωθεί οι δύο από τους τέσσερις μήνες που φερόταν ότι όφειλε. Παράλληλα διαμαρτυρόταν για τη μη απάντηση από το ταμείο σε σχετική αίτηση

που είχε υποβάλει στις 11.11.1998 και με την οποία ζητούσε διευκρινίσεις για το θέμα του.

Όπως προέκυψε κατά την έρευνα της υπόθεσης από τον Συνήγορο του Πολίτη, όταν ο πολίτης επανεγγράφηκε στο ΤΕΒΕ το 1997 διαπιστώθηκε οφειλή τεσσάρων μηνών από την περίοδο της προηγούμενης εγγραφής του. Ο υπολογισμός της οφειλής αυτής ήταν αυθαίρετος και λανθασμένος, καθώς το ΤΕΒΕ δεν είχε ενημερωμένα αντίγραφα των καρτελών του ασφαλισμένου (ή τα είχε χάσει). Παρά τις επανειλημμένες επικοινωνίες που είχε ο Συνήγορος του Πολίτη με τον αρμόδιο υπάλληλο του ΤΕΒΕ από τις 15.12.98 και παρά τις προφορικές του διαβεβαιώσεις ότι θα διευθετήσει το θέμα, στις κατ' ιδίαν συναντήσεις του με τον πολίτη τηρούσε συνολικά αρνητική στάση. Όταν ο πολίτης προσκόμισε ο ίδιος αντίγραφα των καρτελών του, το ταμείο δέχθηκε να διορθώσει την αρχική οφειλή από τέσσερις σε δύο μήνες, αρνήθηκε όμως να διορθώσει την ημερομηνία αρχικής εγγραφής από 9/81 σε 10/81—όπως ζητούσε ο πολίτης—, διόρθωση που θα είχε ως αποτέλεσμα την περαιτέρω μείωση της οφειλής σε ένα μήνα, δηλαδή τον Μάρτιο του 1982. Το σχετικό αίτημα του πολίτη προέκυπτε από το γεγονός ότι, όταν εγγράφηκε στο ΤΕΒΕ για πρώτη φορά, ο τότε προϊστάμενος διόρθωσε ιδιοχείρως στο βιβλιάριο εισφορών την ημερομηνία εγγραφής από 9/81 σε 10/81, βάζοντας παραπλεύρως και την υπογραφή του. Κατ' αυτόν τον τρόπο δημιουργήθηκε εύλογα στον πολίτη η πεποίθηση ότι όχι μόνο δεν είχε οικονομικές εκκρεμότητες προς το Ταμείο, αλλά και ότι η ημερομηνία εγγραφής του είχε διορθωθεί επίσημα.

Ο Συνήγορος του Πολίτη προσπάθησε να πείσει τον αρμόδιο υπάλληλο του ΤΕΒΕ να δεχθεί την υπογραφή του τότε προϊσταμένου ως απόδειξη των ισχυρισμών του πολίτη, πράγμα που όμως δεν κατέστη δυνατόν. Μετά την άρνηση του άμεσα υπευθύνου, ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στον προϊστάμενο της Διεύθυνσης Ασφάλισης, ο οποίος κατανόησε το πρόβλημα και το διευθέτησε κατ' ουσίαν αυθημερόν. Ύστερα από υποδείξεις του εν λόγω προϊσταμένου, ο πολίτης υπέβαλε νέα αίτηση προς το Ταμείο (υπόθεση 1049/18.1.99), εξόφλησε τον ένα μήνα της παλαιάς οφειλής του και πήρε τη βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας που επιθυμούσε.

Παρά ταύτα, τον Φεβρουάριο του 1999 προσήλθε στα γραφεία της Αρχής, στην οποία ύστερα από αίτησή της δόθηκαν αντίγραφα των εγγράφων του φακέλου του πολίτη στο ΤΕΒΕ, υπάλληλος του Ταμείου, γιατί, όπως προέκυψε μετά την αποχώρηση του υπαλλήλου που ήταν αρμόδιος για τον χειρισμό της προηγούμενης υπόθεσης του ίδιου πολίτη, χάθηκε όλο το περιεχόμενο του φακέλου

του, με συνέπεια το Ταμείο να αδυνατεί να χορηγήσει στον πολίτη τη βεβαίωση περί μη οφειλής που είχε ζητήσει με την από τις 18.1.1999 αίτησή του. Μετά την παροχή των αναγκαίων αντιγράφων και την ενημέρωση του φακέλου του πολίτη στο ΤΕΒΕ, το Ταμείο βεβαίωσε και εγγράφως στις 25.1.1999 ότι προέβη σε διόρθωση της ημερομηνίας έναρξης και ότι δεν υπήρχαν πλέον οφειλές του πολίτη προς το Ταμείο.

3.5 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Φορέας: ΔΙΚΑΤΣΑ

Θέμα: Καθυστέρηση διεκπεραίωσης υπόθεσης

Πολίτης με αναφορά του (υπόθεση 3450/30.4.99) διαμαρτυρήθηκε αφενός μεν για τη μεγάλη χρονική καθυστέρηση της αναγνώρισης της ισοτιμίας του διδακτορικού του τίτλου σπουδών από το ΔΙΚΑΤΣΑ, παρά το γεγονός ότι είχε καταθέσει τα σχετικά δικαιολογητικά από τον Απρίλιο του 1998, αφετέρου δε για τη συμπεριφορά του υπαλλήλου που χειρίζεται την υπόθεσή του.

Από την έρευνα που διεξήχθη, διαπιστώθηκε ότι οι αρμόδιες υπηρεσίες του ΔΙΚΑΤΣΑ δεν μπορούσαν να προβούν στην ολοκλήρωση της διαδικασίας αναγνώρισης του συγκεκριμένου τίτλου, επειδή ανέμεναν από τον Ιούνιο του 1998 έγγραφη απάντηση του αλλοδαπού εκπαιδευτικού ιδρύματος από το οποίο είχε λάβει τον τίτλο σπουδών ο ενδιαφερόμενος, προκειμένου να επιβεβαιωθεί η αυθεντικότητα του τίτλου που κατείχε ο αιτών. Προέκυψε όμως ότι ο αριθμός της τηλεμοιοτυπίας (φαξ) στον οποίο είχε στείλει το ΔΙΚΑΤΣΑ το σχετικό έγγραφο του δεν αντιστοιχούσε σε αυτόν του αλλοδαπού εκπαιδευτικού ιδρύματος και ως εκ τούτου ουδέποτε είχε παραληφθεί. Ύστερα από επικοινωνία με τον πολίτη, εντοπίστηκε ο σωστός αριθμός του φαξ και δόθηκε στο ΔΙΚΑΤΣΑ, το οποίο απέστειλε εκ νέου το σχετικό έγγραφο του.

Η απάντηση από το αλλοδαπό εκπαιδευτικό ίδρυμα ήρθε αμέσως και στη συνέχεια οι αρμόδιες υπηρεσίες του ΔΙΚΑΤΣΑ ολοκλήρωσαν τη διαδικασία αναγνώρισης με την έκδοση σχετικής πράξης, η οποία και στάλθηκε στον ενδιαφερόμενο.

3.6 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

3.6.1 Μη απάντηση/καθυστέρηση απάντησης σε αίτηση

Φορέας: Ταχυδρομικό Ταμειντήριο

Θέμα: Καθυστέρηση έγκρισης τύπου οχήματος

Αλλοδαπή εταιρεία προσέφυγε στον Συνήγορο του

Πολίτη (υπόθεση 6976/21.7.99) παραπονούμενη ότι το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών παρέλειψε να απαντήσει σε αίτησή της για την έγκριση τύπου τριών θωρακισμένων οχημάτων. Το Ταχυδρομικό Ταμειντήριο υπέγραψε με άλλη ανάδοχο εταιρεία, εκχωρήτρια της προσφεύγουσας, σύμβαση για την προμήθεια τριών θωρακισμένων οχημάτων. Για την υπογραφή της σύμβασης η προσφεύγουσα εταιρεία κατέθεσε εγγυητική επιστολή υπέρ της αναδόχου, ανέλαβε δε για λογαριασμό της τη θωράκιση των οχημάτων και τη χρηματοδότηση του έργου, αφού, εκτός από την εγγυητική επιστολή, εγγυήθηκε και την πληρωμή των τριών οχημάτων. Τα οχήματα, αφού έλαβαν πινακίδες κυκλοφορίας και θωρακίστηκαν, παραλήφθηκαν από την αρμόδια επιτροπή του Ταχυδρομικού Ταμειντηρίου και παρέμειναν προσωρινά προς φύλαξη στις εγκαταστάσεις του οργανισμού έως ότου ολοκληρωθεί η μεταβίβασή τους. Η μεταβίβαση όμως καθυστερούσε, γιατί τα οχήματα δεν είχαν λάβει από το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών την έγκριση τύπου, παρά το γεγονός ότι η χορήγησή της προβλέπεται μέσα σε ένα δίμηνο από την υποβολή της αίτησης.

Το Ταχυδρομικό Ταμειντήριο αντισυμβατικά και χωρίς τη συγκατάθεση της προσφεύγουσας εταιρείας χρησιμοποίησε τα οχήματα για την εκπαίδευση των οδηγών τους. Ένα από τα οχήματα ανατράπηκε από τον οδηγό του, γεγονός που προκάλεσε ζημιές υψηλού κόστους. Μετά την εξέλιξη αυτή και ενώ η προσφεύγουσα εταιρεία ανέλαβε το κόστος επισκευής του οχήματος, το Ταχυδρομικό Ταμειντήριο, παρ' ότι παρήλθε ικανό χρονικό διάστημα, δεν προέβη στη μεταβίβαση κυριότητας των οχημάτων και δεν κατέβαλε το αντίτιμο για τη δαπάνη επισκευής, επικαλούμενο τη μη έγκριση τύπου οχήματος από το Υπουργείο Μεταφορών, το οποίο με τη σειρά του δεν είχε δώσει απάντηση στην αίτηση της εταιρείας, παρά την παρέλευση της νόμιμης προθεσμίας.

Ύστερα από παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη και σε συνεργασία με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, εγκρίθηκε με απόφαση του Υπουργού η κατ' εξαίρεση ταξινόμηση των τριών οχημάτων με τον χαρακτηρισμό του θωρακισμένου οχήματος.

3.6.2 Παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας

Φορέας: Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

Θέμα: Μη προώθηση διαδικασιών εφαρμογής απόφασης της Γ' Ειδικής Επιτροπής Δευτεροβάθμιας Κρίσης Πολίτις, διωχθείσα για πολιτικούς λόγους από τον

ΟΤΕ την περίοδο της δικτατορίας, ζήτησε τη διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη (υπόθεση 4641/28.5.99) προκειμένου, έπειτα από θετική απόφαση της αρμόδιας επιτροπής κρίσης, να προωθηθούν οι διοικητικές διαδικασίες που αφορούσαν στην υπηρεσιακή και βαθμολογική της αποκατάσταση.

Σύμφωνα με την παράγρ. 1, άρθρο 5 του ΝΔ 76/74 και την παράγρ. 3, άρθρο 2 του Ν. 193/75 σε συνδυασμό και με τις υπόλοιπες συναφείς διατάξεις για την επαναφορά και την αποκατάσταση των απολυθέντων ή εξαναγκασθέντων σε παραίτηση υπαλλήλων, απαιτείται «η έκδοση απόφασης του αρμόδιου κατά περίπτωση Υπουργού, μετά από σύμφωνη γνώμη της Επιτροπής της παρ. 2 άρθρ. 4 του ν.δ. 76/74». Στην προκειμένη περίπτωση, ο Υπουργός Μεταφορών και Επικοινωνιών επέλεξε τη μη έκδοση της διοικητικής πράξης, υποδηλώνοντας ουσιαστικά τη σιωπηρή άρνησή του για την εκτέλεση της απόφασης της Επιτροπής.

Σύμφωνα με την αρχή της χρηστής διοίκησης, η δημόσια διοίκηση δεν πρέπει να δρα αυθαίρετα και με σκοπούς ξένους προς αυτούς του νόμου, οφείλει δε να καταλήγει στις αποφάσεις της με δικαιολογημένη αιτία, σταθμίζοντας σύμφωνα με τον νόμο τους συντελεστές αξιολογικής κρίσης και ουσιαστικής εκτίμησης που κάθε φορά αρμόζουν. Εξάλλου, σύμφωνα και με την παράγρ. 2 του άρθρου 20 του Ν. 2690/99 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας κ.ά. διατάξεις», όταν για την έκδοση διοικητικής πράξης προβλέπεται η προηγούμενη σύμφωνη γνώμη άλλου οργάνου, η μη αποδοχή της θετικής σύμφωνης γνώμης από το όργανο που έχει την αποφασιστική αρμοδιότητα πρέπει να αιτιολογείται ειδικά.

Με βάση τα παραπάνω, επιβάλλεται η αιτιολόγηση της ενδεχόμενης άρνησης του αρμόδιου οργάνου να εκδώσει την πράξη, σύμφωνα με το περιεχόμενο της απόφασης της επιτροπής, και δεν επιτρέπεται να εκδηλώσει σιωπηρά την άρνησή του, αρνούμενο να προχωρήσει στην έκδοσή της.

Ο Συνήγορος του Πολίτη με πόρισμά του προς τον Υπουργό Μεταφορών και Επικοινωνιών υπέδειξε ότι για τους προαναφερθέντες λόγους οφείλει να εκδώσει πράξη, κάνοντας σαφή αναφορά στους λόγους και τα αίτια που τον οδηγούν στην επιλογή του και αιτιολογώντας κατ' αυτόν τον τρόπο την άρνησή του. Σε αντίθετη περίπτωση, πρέπει να προβεί σε εκτέλεση της απόφασης της επιτροπής σύμφωνα με το περιεχόμενό της. Σε κάθε περίπτωση όμως, η εμμονή στη σιωπηρή άρνηση έκδοσης σχετικής απόφασης υποβαθμίζει σοβαρά τον ρόλο της επιτροπής, η οποία καθίσταται ουσιαστικά ανενεργός ως όργανο της διοίκησης.

Το πόρισμα του Συνηγόρου του Πολίτη δεν είχε υιοθετηθεί έως τις 31.12.1999.

3.7 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ

3.7.1 Μη τήρηση της αρχής της νομιμότητας

Φορέας: Ταμείο Εθνικής Οδοποιίας (ΤΕΟ)

Θέμα: *Μη εφαρμογή διάταξης νόμου με αντικείμενο την παροχή κάρτας ελευθέρως διέλευσης σε μόνιμους κατοίκους δήμων από σταθμούς διοδίων που ανήκουν στη διοικητική τους περιφέρεια*

Ο Συνήγορος του Πολίτη έλαβε πολλαπλές αναφορές από κατοίκους των Δήμων Πελασγίας και Ανατολικού Ολύμπου με αντικείμενο την παροχή κάρτας ελευθέρως διέλευσης από τα διόδια που ανήκουν αντίστοιχα στα διοικητικά τους όρια.

Σύμφωνα με το άρθρο 21, παράγρ. 6 του Ν. 2538/97, «στις περιπτώσεις που μέσα της εδαφικής περιφέρειας του Δήμου ή Κοινότητας που συνίσταται με τον παρόντα νόμο λειτουργεί σταθμός διοδίων, οι μόνιμοι κάτοικοι αυτού του Δήμου η της Κοινότητας δικαιούνται να εφοδιαστούν με κάρτα ελευθέρως διάβασης. Γι' αυτό μεριμνούν από κοινού το Ταμείο Εθνικής Οδοποιίας και οι υφιστάμενοι και λειτουργούντες έως την 31η Δεκεμβρίου 1998 Δήμοι ή Κοινότητες στην περιφέρεια των οποίων κατοικούν οι ενδιαφερόμενοι».

Το Ταμείο Εθνικής Οδοποιίας, σε επιστολή του προς τον Συνήγορο του Πολίτη, εκτιμά ότι η διάταξη του άρθρου 21 του Ν. 2538/97 θεσπίστηκε με σκοπό να διευκολύνει στις μετακινήσεις τους κατοίκους δήμων οι οποίοι, προκειμένου να επικοινωνήσουν με τις διάφορες περιοχές (οικισμούς, κοινότητες) που υπάγονται σε συγκεκριμένο δήμο ή μεταξύ τους, είναι υποχρεωμένοι να κάνουν χρήση της εθνικής οδού και να διέρχονται από σταθμό διοδίων καταβάλλοντας το αντίστοιχο τέλος.

Με βάση αυτή την ερμηνεία, δόθηκε στους μόνιμους κατοίκους του Ανατολικού Ολύμπου κάρτα ελευθέρως διέλευσης με την ένδειξη: «Ισχύει έως την ολοκλήρωση του παράπλευρου δρόμου». Η σημείωση αυτή είναι παράνομη, η δε χορήγησή της έγινε εννέα μήνες μετά το προβλεπόμενο από τον νόμο όριο, δηλαδή τον Σεπτέμβριο του 1999. Αυτό είχε ως συνέπεια οι κάτοικοι του Δήμου Ανατολικού Ολύμπου –στην πλειονότητά τους οδηγοί– να χρεώνονται επί εννεάμηνο με παραβάσεις από τον σταθμό διοδίων της περιοχής τους και εν αγνοία τους να συσσωρεύουν χρέη στο δημόσιο, με αποτέλεσμα την αδυναμία απόκτησης φορολογικής ενημερότητας. Ο Δήμος Πελασγίας, έπειτα

από την άρνηση του Ταμείου Εθνικής Οδοποιίας να συνεργαστεί μαζί του, αποφάσισε μονομερώς την έκδοση όμοιας κάρτας με ισχύ από τις 20 Ιανουαρίου 2000.

Ο Συνήγορος του Πολίτη με παρέμβασή του προς το Ταμείο Εθνικής Οδοποιίας και έπειτα από συνεχείς επαφές, κυρίως με τον Δήμο Πελασγίας, προσπάθησε να συμβάλει κατ' αρχάς στην πρόληψη των εντάσεων στις οποίες οδηγούσε η συγκεκριμένη πρακτική. Με επιστολές προς το Ταμείο Εθνικής Οδοποιίας επισήμανε ότι η εφαρμογή της επίμαχης διάταξης στηρίχθηκε σε μια ερμηνεία η οποία με κανέναν τρόπο δεν συνάδει με το γράμμα ούτε τεκμαίρεται από τον σκοπό του νόμου. Και αυτό γιατί, εάν η διάταξη του άρθρου 21 του Ν. 2538/97 είχε ως αποκλειστικό σκοπό να διευκολύνει τους κατοίκους οι οποίοι πρέπει να διέρχονται από τα διόδια προκειμένου να έχουν πρόσβαση στην πρωτεύουσα του δήμου τους ή να επικοινωνήσουν μεταξύ τους, η διάταξη θα προέβλεπε αυτό. Εξάλλου, ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε τα πρακτικά της Βουλής, από όπου δεν προκύπτει ότι ο σκοπός της διάταξης είναι αυτός που επικαλείται το Ταμείο Εθνικής Οδοποιίας.

Στη συνέχεια, και αφού το Ταμείο Εθνικής Οδοποιίας επέμεινε στην προαναφερθείσα ερμηνεία, ο Συνήγορος του Πολίτη συνέταξε πόρισμα προς τον Υφυπουργό ΠΕΧΩΔΕ, προϊσταμένη αρχή του Ταμείου Εθνικής Οδοποιίας, στο οποίο υποδεικνύει την ανάγκη σεβασμού της αρχής της νομιμότητας από την πλευρά του Ταμείου Εθνικής Οδοποιίας. Μετά το πόρισμα του Συνηγόρου του Πολίτη, το Ταμείο Εθνικής Οδοποιίας δέχθηκε, σε συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους δήμους, να συντάξει κάρτες ελευθέρως διέλευσης.

3.8 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

3.8.1 Μη εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης

Φορέας: ΥΠΕΘΟ - Διεύθυνση Εφαρμογής και Εκταμίευσης

Θέμα: Καθυστέρηση καταβολής οφειλόμενης αμοιβής από παροχή υπηρεσιών και επιστροφής εγγυητικής επιστολής

Στην προσφεύγουσα στον Συνήγορο του Πολίτη εταιρεία (υπόθεση 1022/13.11.98) ανατέθηκε από το ΥΠΕΘΟ το έργο του συμβούλου διαχείρισης (ΣΔ) ενός Περιφερειακού Επιχειρησιακού Προγράμματος (ΠΕΠ) για το διάστημα μεταξύ Μαρτίου 1992 και Μαρτίου 1993. Η μεταξύ ΥΠΕΘΟ και ΣΔ σύμβαση όριζε την καταβολή της αμοιβής σε πέντε δόσεις και προέβλεπε πρόσθετη αμοιβή,

σε περίπτωση που η απορρόφηση των κονδυλίων ήταν μεγαλύτερη του 80%. Επίσης, ο ανάδοχος κατέθεσε εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, η οποία θα του επιστρεφόταν μετά το πέρας του έργου, εφόσον θα είχε εκπληρώσει όλες τις συμβατικές του υποχρεώσεις.

Ο ΣΔ παρέσχε τις υπηρεσίες του για διάστημα οκτώ μηνών πέραν της συμβατικής περιόδου. Από την πλευρά της, η αρμόδια επιτροπή του ΥΠΕΘΟ παρέλαβε την ετήσια έκθεση, αποδεχόμενη έτσι εμμέσως τις παρασχεθείσες υπηρεσίες, αλλά αρνήθηκε να του καταβάλει την πέμπτη δόση. Εισηγήθηκε δε τη μη καταβολή της πρόσθετης αμοιβής και «δέσμευση» την εγγυητική επιστολή, επικαλούμενη ελλιπή εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων του ΣΔ. Παρ' όλα αυτά, το ΥΠΕΘΟ δεν προέβη σε καταγγελία της σύμβασης ούτε ολοκλήρωσε, ως όφειλε, τη διαδικασία οριστικής αξιολόγησης και παραλαβής του έργου.

Κατά την έρευνα της υπόθεσης, ο Συνήγορος του Πολίτη διαπίστωσε ότι βασικός λόγος καθυστέρησης για τη διευθέτηση των συμβατικών διαφορών μεταξύ υπουργείου και αναδόχου ήταν η έλλειψη αξιολόγησης και οριστικής παραλαβής του έργου. Αυτό οφειλόταν στην παύση των εργασιών, το έτος 1993, της επιτροπής παρακολούθησης του ΠΕΠ, η γνωμοδότηση της οποίας ήταν απαραίτητη προκειμένου η ειδική ομάδα του ΥΠΕΘΟ να προβεί σε αξιολόγηση και οριστική παραλαβή του έργου.

Επειδή διατυπώθηκε άρνητική άποψη για την εξεύρεση λύσης από τη Διεύθυνση Εφαρμογής και Εκταμίευσης του ΥΠΕΘΟ, ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στον Γενικό Γραμματέα Επενδύσεων και Ανάπτυξης και τον αρμόδιο υπουργό ζητώντας τη διευθέτηση της υπόθεσης και προτείνοντας να προχωρήσει η οριστική αξιολόγηση και παραλαβή του έργου, σύμφωνα με τα όσα ορίζονταν στη σχετική σύμβαση, ή, εφόσον κάτι τέτοιο δεν θα ήταν δυνατόν, να αναζητηθεί άλλη νόμιμη διαδικασία ικανή να οδηγήσει την υπόθεση σε πέρας. Επισημάνθηκε ότι η μη απάντηση στις αναφορές και τις αιτήσεις του αναδόχου προς το υπουργείο αποτελούσε παράβαση της υποχρέωσης της διοίκησης να απαντά στους πολίτες.

Στο πλαίσιο της διαμεσολαβητικής του λειτουργίας, ο Συνήγορος του Πολίτη ζήτησε από τον γενικό γραμματέα να συμπράξει στη σύγκληση συνάντησης μεταξύ των εκπροσώπων των αντισυμβαλλόμενων μερών, παρουσία και του Συνηγόρου του Πολίτη, με σκοπό την εξεύρεση της πλέον πρόσφορης οδού για την οριστική διευθέτηση της διαφοράς. Η συνάντηση αυτή πραγματοποιήθηκε και έγινε δεκτό ότι πρέπει να επανασταθεί η αρμόδια επιτροπή για να αποφασίσει σχετικά με

την επιστροφή της εγγυητικής επιστολής. Κατόπιν αυτών, η επιτροπή επαναουστάθηκε, ενέκρινε την επιστροφή της εγγυητικής επιστολής, αλλά απέρριψε τα άλλα δύο αιτήματα. Επειδή όμως εκδόθηκε οριστική απόφαση, έστω και αρνητική, ο ενδιαφερόμενος μπορεί πλέον να προσφύγει στη δικαιοσύνη κατά της απόφασης, πράγμα το οποίο δεν ήταν δυνατόν προηγουμένως, αφού υπήρχε όρος διατησίας στη σύμβαση που εμπόδιζε την προσφυγή στη δικαιοσύνη.

3.9 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΓΕΩΡΓΙΑΣ

3.9.1 Ελλιπής πληροφόρηση - Κακή επικοινωνία των πολιτών με τη διοίκηση

Φορέας: Υπουργείο Γεωργίας - Διεύθυνση Πολιτικής Γης

Θέμα: Μη οριστική αποκατάσταση ακτημόνων, προσωρινών δικαιούχων πολιτικής γης

Πολίτης με αναφορά του (υπόθεση 1798/8.1.99) ζήτησε από τον Συνήγορο του Πολίτη να μεσολαβήσει προκειμένου να αποκτήσει οριστικό τίτλο κυριότητας σε κτήμα που κατέχει προσωρινά από το 1970. Ως ακτήμονας, ο προσφεύγων κρίθηκε δικαιούχος γεωργικού κλήρου με την αρ. 87/1961 απόφαση της Επιτροπής Απαλλοτριώσεων Αλεξανδρούπολης. Με αίτημα του ίδιου εγκρίθηκε η αντικατάσταση του κτήματος αυτού ως ακατάλληλου προς καλλιέργεια, αλλά η οριστικοποίηση της αντικατάστασης δεν κατέστη δυνατή λόγω έλλειψης τοπογραφικού συνεργείου.

Το 1970 όμως, και για να μην παραμένει ο κληρούχος χωρίς εισόδημα, του δόθηκε προσωρινά με απόφαση του αρμόδιου διευθυντή Γεωργίας το κτήμα που κατέχει μέχρι σήμερα. Από τότε οι προσπάθειες κατοχύρωσης του προσωρινού τεμαχίου απέτυχαν, κυρίως λόγω της υπεραξίας που απέκτησε η περιοχή. Το 1978, με απόφαση του Νομάρχη Έβρου του αφαιρέθηκε η κυριότητα στο αρχικά παραχωρηθέν κληροτεμάχιο, με αποτέλεσμα να εμφανίζεται πλέον χωρίς κανέναν τίτλο κυριότητας.

Σε επικοινωνία του Συνηγόρου του Πολίτη με τη Διεύθυνση Αγροτικής Ανάπτυξης του Νομού Έβρου επιβεβαιώθηκε το δίκαιο του αιτήματος του πολίτη, δεδομένου ότι από το 1970 η κατάσταση όχι μόνο για αυτόν αλλά και για άλλους επτά δικαιούχους αγροτικού κλήρου με παρόμοιο πρόβλημα βρισκόταν σε εκκρεμότητα. Ωστόσο, η Διεύθυνση Πολιτικής Γης του Υπουργείου Γεωργίας ενημέρωσε τον Συνήγορο του Πολίτη ότι εξέταζε τη δυνατότητα αποκατάστασης του συγκεκριμένου κληρούχου σε έκταση όμορου αγροκλήματος.

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέφρασε την άποψη ότι ένα κράτος δίκαιο δεν μπορεί να αξιώνει από τον πολίτη να εγκαταλείψει τη γη στην οποία είναι εγκατεστημένος τα τελευταία 19 χρόνια. Πρόκειται δε για ένα θέμα που παρουσιάζει ιδιαίτερο κοινωνικό ενδιαφέρον, αφού οι άνθρωποι αυτοί, βασιζόμενοι σε ένα δίκαιο αίτημα, ήδη αναγνωρισμένο από την πολιτεία, και ελπίζοντας στη σύντομη και οριστική επιλυση του, έχουν επενδύσει τον προσωπικό τους κόπο και ζουν από τη γεωργική εκμετάλλευση της περιοχής αυτής.

Ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στον Υπουργό Γεωργίας ζητώντας του να επιληφθεί του θέματος, εφόσον είναι φανερό ότι η πολιτεία φέρει ακέραια την ευθύνη για την κατάσταση αυτή που έχει εύλογα δημιουργήσει δικαιώματα προσδοκίας. Έως τις 31.12.1999 το Υπουργείο Γεωργίας δεν είχε απαντήσει στο αίτημα του Συνηγόρου του Πολίτη.

3.10 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

3.10.1 Μη τήρηση της αρχής της διαφάνειας

Φορέας: ΠΙΚΠΑ

Θέμα: Άρνηση χορήγησης πορίσματος ένορκης διοικητικής εξέτασης (ΕΔΕ)

Το ΠΙΚΠΑ αρνήθηκε να χορηγήσει σε παιδί-ατρο αντίγραφο πορίσματος ΕΔΕ που διενεργήθηκε ύστερα από αναφορά που υποβλήθηκε εναντίον της, καθώς και αντίγραφα των άλλων στοιχείων του φακέλου (υπόθεση 1676/28.12.98). Προκειμένου να θεμελιώσει την άρνησή του, το ΠΙΚΠΑ επικαλέστηκε τη μη ύπαρξη έννομου συμφέροντος στη συγκεκριμένη περίπτωση.

Ο Συνήγορος του Πολίτη με έγγραφό του επισήμανε προς το ΠΙΚΠΑ ότι το άρθρο 16 του Ν. 1599/86 παρέχει το δικαίωμα σε κάθε πολίτη να λαμβάνει γνώση ή αντίγραφο οποιουδήποτε διοικητικού εγγράφου, χωρίς να θέτει ως προϋπόθεση τη συνδρομή στο πρόσωπο του αιτούντος κάποιου έννομου συμφέροντος. Το δικαίωμα γνώσης των διοικητικών εγγράφων περιστελλεται μόνο στις περιπτώσεις που αυτά αναφέρονται στην ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτων ή όταν αυτό μπορεί να δυσχεράνει την έρευνα δικαστικών, αστυνομικών, στρατιωτικών ή διοικητικών αρχών σχετικά με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης. Στην περίπτωση της ενδιαφερομένης δεν συνέτρεχε ο περιορισμός αυτός, δεδομένου ότι η ΕΔΕ είχε περαιωθεί και κατά συνέπεια είχε δικαίωμα να λάβει αντίγραφο του πορίσματος. Επιπλέον, σύμφωνα με την παράγρ. 1 του άρθρου 226 του Υπαλλη-

λικού Κώδικα, η προανάκριση (ΕΔΕ) συνίσταται στην προκαταρκτική άτυπη συλλογή και την καταγραφή πληροφοριών και στοιχείων περί του εικαζόμενου πειθαρχικού αδικήματος και των συνθηκών υπό τις οποίες αυτό τελέστηκε. Στο άρθρο αυτό δεν υπάρχει διάταξη που να καθιερώνει τον απόρρητο χαρακτήρα της διαδικασίας της προανάκρισης. Επίσης γίνεται δεκτό ότι με την ευρεία έννοια διοικητικά έγγραφα θεωρούνται όχι μόνον αυτά που συντάσσονται από όργανα του δημόσιου τομέα, αλλά και οποιοδήποτε έγγραφο (ακόμη και ιδιωτικό) που βρίσκεται στα αρχεία της διοίκησης και αποτελεί στοιχείο στο οποίο στηρίχθηκε η έκδοση απόφασης ή άλλης διοικητικής πράξης, έγγραφο δηλαδή που αποτελεί στοιχείο του φακέλου της υπόθεσης (σχετικές οι 277/99 και 446/89 γνωμοδοτήσεις του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους). Υπέρ της διευρυμένης έννοιας του διοικητικού εγγράφου τάσσεται και το Συμβούλιο της Επικρατείας με την 577/91 απόφασή του, η οποία αναφέρει ότι τα στοιχεία του πειθαρχικού φακέλου χορηγούνται όχι μόνο στον ενδιαφερόμενο, αλλά και σε τρίτους όταν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία, οπότε δεν είναι δυνατόν να δυσχεραθεί από αυτό το γεγονός η έρευνα των διοικητικών αρχών σχετικά με την τέλεση διοικητικής παράβασης.

Συνεπώς το ΠΙΚΠΑ είχε την υποχρέωση να χορηγήσει τα αιτούμενα έγγραφα, πράγμα που έπραξε έπειτα από παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη.

3.11 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

3.11.1 Μη εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης

Φορέας: ΕΟΤ

Θέμα: Καθυστέρηση εξόφλησης υπολοίπου αμοιβής για μελέτη έργου ενταγμένου στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Τουρισμός-Πολιτισμός

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε αναφορά εταιρείας (υπόθεση 912/9.11.98) κατά του ΕΟΤ εξαιτίας καθυστέρησης που παρατηρήθηκε στην εξόφληση υπολοίπου αμοιβής για μελέτη έργου ενταγμένου στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Τουρισμός- Πολιτισμός.

Η ενδιαφερόμενη εταιρεία, αφού επιλέχθηκε ως μελετητής του εν λόγω έργου, υπέγραψε στις 22.4.97 σύμβαση με την Εταιρεία Διαχείρισης Τεχνικής Βοήθειας (ΕΔΤΒ), έλαβε το 30% της αμοιβής ως προκαταβολή και προχώρησε στην εκπόνηση της μελέτης, την οποία και παρέδωσε εμπρόθεσμα. Στις 3.8.97, παρέλαβε από τον ΕΟΤ πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής της μελέτης με τις παρατηρήσεις της επιτροπής παραλαβής του

έργου, αναμόρφωσε τη μελέτη της σύμφωνα με τις παρατηρήσεις της επιτροπής και την παρέδωσε.

Έως την ημερομηνία που υπέβαλε την αναφορά της στον Συνήγορο του Πολίτη, δηλαδή στις 9.11.1998, και παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις της η εταιρεία δεν είχε λάβει καμία απάντηση από τον ΕΟΤ σχετικά με το εάν η αναμορφωμένη μελέτη χρειαζόταν πρόσθετες τροποποιήσεις ή εάν είχε εγκριθεί, γεγονός που θα επέτρεπε στην επιτροπή να προχωρήσει στη σύνταξη του οριστικού πρωτοκόλλου παραλαβής και στον ΕΟΤ να αποδώσει στην εταιρεία το οφειλόμενο υπόλοιπο της αμοιβής της.

Ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στον ΕΟΤ και ζήτησε να ενημερωθεί για τους λόγους της καθυστέρησης αυτής. Ταυτόχρονα επισήμανε ότι οι ενέργειες του ΕΟΤ είναι αντίθετες προς τις αρχές της χρηστής διοίκησης και τόνισε τις υποχρεώσεις που ανακύπτουν από την υπογραφή σύμβασης έργου και καθορίζονται σαφώς στις σχετικές διατάξεις του ΑΚ (άρθρα 681 επ.). Σύμφωνα με αυτές, ο εργοδότης έχει υποχρέωση να εξετάσει το έργο και αν βρει ελαττώματα να ζητήσει τη διόρθωσή τους, διαφορετικά να προχωρήσει στην καταβολή της συμφωνημένης αμοιβής.

Κατόπιν αυτών, ο Γενικός Γραμματέας του ΕΟΤ δεομεύθηκε να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση της υπόθεσης. Ο Πρόεδρος του ΔΣ της ενδιαφερόμενης εταιρείας, σε ευχαριστήρια επιστολή του, ενημέρωσε τον Συνήγορο του Πολίτη για τη θετική έκβαση της υπόθεσης αυτής.

4. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ

Πέρα από τη διαμεσολάβηση με τους εμπλεκόμενους φορείς κατά τον χειρισμό των αναφορών των πολιτών, ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη αξιοποίησε, όπου ήταν απαραίτητο, τη δυνατότητα να απευθύνει στη διοίκηση συγκεκριμένες προτάσεις για νομοθετικές και οργανωτικές ρυθμίσεις. Στο μέτρο αυτό προέβη κυρίως όπου διαφαινόταν ότι το πρόβλημα που είχε ανακύψει οφειλόταν σε ανεπιχειρήσιμα νομοθετικό πλαίσιο, σε λειτουργικά προβλήματα των εμπλεκόμενων υπηρεσιών ή σε, για οποιοδήποτε λόγο, ανεπαρκές καθεστώς ενημέρωσης των πολιτών από τη διοίκηση. Οι προτάσεις αυτές μελετώνται ήδη από τις αρμόδιες υπηρεσίες και αναμένεται η αντίδρασή τους σε αυτές. Στις νομοθετικές ρυθμίσεις που ακολουθούν συμπεριλήφθηκαν και προτάσεις που αφορούν εγκυκλίους οι οποίες έχουν «κανονιστικό» χαρακτήρα.

4.1 ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ

4.1.1 Υπουργείο Οικονομικών

Θέμα: *Επιστροφή Φόρου Μεταβίβασης Ακινήτου (ΦΜΑ)*
Στον Συνήγορο του Πολίτη κατατέθηκαν δύο αναφορές πολιτών στους οποίους δεν επιστράφηκε ο φόρος μεταβίβασης ακινήτου λόγω ματαίωσης της υπογραφής των συμβολαίων. Η μία περίπτωση αφορούσε αλλοδαπό ο οποίος δεν ήταν δυνατόν να προβεί σε αγοραπωλησία, επειδή το ακίνητο βρισκόταν σε περιοχή όπου ίσχυαν περιορισμοί κτήσεως ακινήτων από αλλοδαπούς. Η δεύτερη περίπτωση αφορούσε συγγενείς που είχαν την πρόθεση να διανείμουν ακίνητη περιουσία τους, πλην όμως η υπογραφή των συμβολαίων διανομής τελικά ματαιώθηκε.

Από τη διερεύνηση των αναφορών αυτών διαπιστώθηκε ότι, σε περίπτωση που δεν πραγματοποιηθεί η υπογραφή συμβολαίου μεταβίβασης, ο χρόνος παραγραφής χρηματικής αξίωσης κατά του δημοσίου για επιστροφή καταβληθέντος φόρου μεταβίβασης ακινήτου είναι ιδιαίτερα σύντομος. Σύμφωνα με την παράγρ. 6 του άρθρου 16 του Ν. 1587/50, για την επιστροφή του φόρου σε περίπτωση ματαίωσης της υπογραφής του συμβολαίου μεταβίβασης απαιτείται αίτηση του δικαιούχου προς τον αρμόδιο οικονομικό έφορο μέσα σε έναν χρόνο από την επίδοση της δήλωσης. Ύστερα από την πάροδο της προθεσμίας αυτής παραγράφεται το δικαίωμα για επιστροφή του καταβληθέντος φόρου.

Ο προβλεπόμενος στην παράγρ. 6, άρθρο 16 του Ν. 1587/50 χρόνος παραγραφής όχι μόνον είναι ιδιαίτερα βραχύς, αλλά βρίσκεται και σε πλήρη αναντιστοιχία με τους χρόνους που προβλέπονται για τη γενική παραγραφή απαιτήσεων των φορολογουμένων κατά του δημοσίου. Η ρύθμιση αυτή καθιστά ιδιαίτερα δυσμενή τη θέση των πολιτών έναντι της διοίκησης και προκαλεί το κοινό περί δικαίου αίσθημα. Με αφορμή την αναφορά αυτή ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Την κατάργηση της εν λόγω διάταξης και την καθιέρωση, και στις περιπτώσεις αυτές, της γενικής διάταξης του Ν. 2362/95, άρθρο 90, παράγρ. 2, σύμφωνα με την οποία «η κατά του Δημοσίου απαίτηση προς επιστροφή αχρεωστήτως ή παρά το νόμο καταβληθέντος σε αυτό χρηματικού ποσού παραγράφεται μετά τρία έτη από της καταβολής».

Θέμα: *Απώλεια, κλοπή ή ολική καταστροφή σήματος τελών κυκλοφορίας ΙΧ αυτοκινήτου*

Στον Συνήγορο του Πολίτη απευθύνθηκαν πολίτες που αντιμετώπισαν προβλήματα σχετικά με το

ειδικό σήμα τελών κυκλοφορίας και τις διατάξεις που ρυθμίζουν το θέμα αυτό. Ειδικότερα, με βάση το άρθρο 36, παράγρ. 3 του Ν. 2093/92, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 115 του Ν. 2362/95, «τυχόν απώλεια ή κλοπή του ειδικού σήματος δεν απαλλάσσει τον κάτοχο του οχήματος από την υποχρέωση προμήθειας νέου ειδικού σήματος, με την καταβολή του αντίστοιχου ποσού και του τυχόν προστίμου σε περίπτωση αφαίρεσης πινακίδων λόγω μη επικόλλησης του σήματος». Σύμφωνα με την ίδια παράγραφο «τα τέλη κυκλοφορίας καταβάλλονται με την προμήθεια του ειδικού σήματος, που αποτελεί αποδεικτικό καταβολής». Κατ' εφαρμογήν των διατάξεων αυτών, σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή ολικής καταστροφής του ειδικού σήματος τελών κυκλοφορίας ο πολίτης καλείται να καταβάλει εκ νέου το ποσό.

Ο Συνήγορος του Πολίτη απευθύνθηκε στο Υπουργείο Οικονομικών και διατύπωσε την άποψη ότι η συγκεκριμένη διάταξη αλλοιώνει την ουσία της φορολογικής υποχρέωσης, που είναι η καταβολή του τέλους κυκλοφορίας για τα οχήματα, και προσδίδει στην έννοια του ειδικού σήματος μια «αυτοτέλεια», που καθιστά τη διάταξη άκαμπτη και αντίθετη προς το αίσθημα δικαίου. Με βάση αυτά τα δεδομένα, επιβάλλεται η αλλαγή του σχετικού νομικού καθεστώτος. Πιο συγκεκριμένα,

προτείνεται:

Σε περίπτωση απώλειας, κλοπής ή ολικής καταστροφής του ειδικού σήματος πριν αυτό επικολληθεί στο αυτοκίνητο, να είναι δυνατή η αντικατάστασή του, εφόσον αποδεικνύεται ότι ο υπόχρεος έχει πράγματι καταβάλει το οφειλόμενο ποσό για το συγκεκριμένο αυτοκίνητο. Αποδεικτικό για την καταβολή να αποτελεί κυρίως η προσκόμιση της έγγραφης προτυπωμένης απόδειξης των τραπεζών ή των δημόσιων ταμείων που προμηθεύουν τα ειδικά σήματα πάνω στην οποία αναγράφονται ο αριθμός κυκλοφορίας του αυτοκινήτου, το ονοματεπώνυμο του ιδιοκτήτη του και τα στοιχεία που προκύπτουν από τις καταστάσεις του ΚΕΠΥΟ.

Για την εφαρμογή της παραπάνω λύσης και για να μεγιστοποιηθεί η δυνατότητα οπτικού ελέγχου της καταβολής των τελών κυκλοφορίας από τα αστυνομικά όργανα, πρέπει να εξασφαλιστεί η μοναδικότητα κάθε σήματος, πριν από τη χορήγησή του στον πολίτη, έτσι ώστε να διασφαλίζεται το δημόσιο ότι δεν θα γίνει παράνομη επικόλλησή του σε άλλο ανασφάλιστο όχημα. Αυτό θα μπορούσε να επιτευχθεί με την αναγραφή, από τον αρμόδιο υπάλληλο, ταυτόχρονα με τη χορήγηση του σήματος, του αριθμού κυκλοφορίας του οχήματος σε ειδικά τυπωμένο και αριθμημένο κουπόνι κατάλλη-

λου μεγέθους, το οποίο θα επικολλάται στη γνωστή θέση που προβλέπεται στο σώμα κάθε σήματος τελών κυκλοφορίας.

Θέμα: *Ανάκληση εγκυκλίου που προβλέπει την υποχρεωτική εξάντληση ένδικων μέσων κατά όλων των αποφάσεων πρωτοβάθμιων και δευτεροβάθμιων δικαστηρίων που επιδικάζουν διαφορές αποδοχών κατά εναγόμενων υπηρεσιών του δημοσίου*

Στην αφετηρία της προτεινόμενης ρύθμισης βρίσκεται η αρ. 2/22469/0022/29.3.1998 εγκύκλιος του Υπουργού Οικονομικών που προβλέπει ότι «οι εναγόμενες υπηρεσίες (Δημόσιο, Ν.Π.Δ.Δ., Ο.Τ.Α.) σε κάθε περίπτωση έκδοσης δικαστικών αποφάσεων που επιδικάζουν διαφορές αποδοχών για οποιαδήποτε αιτία, έχουν καθήκον κι υποχρέωση να υποστηρίζουν με κάθε νόμιμο μέσο τα συμφέροντά τους, ασκώντας, όπως οφείλουν, μέχρις εξαντλήσεως, τα ένδικα μέσα μέσα στις προβλεπόμενες προθεσμίες».

Αποτέλεσμα της εφαρμογής αυτής της εγκυκλίου είναι να στερούνται οι δημόσιοι υπάλληλοι και οι υπάλληλοι ΝΠΔΔ, οι οποίοι διεκδικούν αποδοχές τους από υπηρεσίες του δημοσίου, το από το άρθρο 20 του Συντάγματος παρεχόμενο δικαίωμα αποτελεσματικής δικαστικής προστασίας, καθώς, όπως είναι γνωστό, για να εκδοθεί απόφαση από το ΣτΕ, με τα τρέχοντα δεδομένα, και να καταβληθούν σημαντικά χρηματικά ποσά, πρέπει να παρέλθει πολύς χρόνος (περίπου δέκα έτη). Με τον τρόπο αυτόν παραβιάζεται επίσης το άρθρο 13 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου που αναγνωρίζει το δικαίωμα *πραγματικής* προσφυγής ενώπιον εθνικής αρχής.

Επιπλέον, η εν λόγω εγκύκλιος του Υπουργείου Οικονομικών:

α) Έρχεται σε αντίθεση με τον σκοπό του άρθρου 12 του Ν. 2298/95, όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 42 του Ν. 2721/99, το οποίο αφενός μεν υποχρεώνει τον δικαστικό πληρεξούσιο του δημοσίου να αποστέλλει το αναιρετήριο στο αρμόδιο τμήμα του ΝΣΚ για να γνωμοδοτήσει μέσα σε ένα τρίμηνο για το βάσιμο της αναιρέσης αφετέρου δε καταργεί τις αναιρέσεις για αντικείμενο κάτω των 500.000 δρχ.

β) Υποχρεώνει τους αρμόδιους για την υπεράσπιση των συμφερόντων του δημοσίου (νομικούς συμβούλους, δημοτικούς συμβούλους, δικηγόρους) να ασκούν ένδικα μέσα και κυρίως αναιρέσεις, ακόμη και αν κρίνουν ότι δεν υπάρχουν βάσιμοι λόγοι και παρά το γεγονός ότι τα σχετικά θέματα έχουν επιλυθεί με αποφάσεις από τα καθ' ύλην αρμόδια δικαστήρια.

γ) Παραβιάζει το άρθρο 6 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, που

κατοχυρώνει το δικαίωμα σε μια δίκαιη δίκη, καθώς το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο, με αφορμή σωρεία υποθέσεων, έχει ήδη αποφασίσει ότι ο εύλογος χρόνος για την περάτωση διοικητικής και δικαστικής διαδικασίας δεν υπερβαίνει σε κάθε περίπτωση τα πέντε έτη.

Είναι φανερό ότι το περιεχόμενο της εγκυκλίου εξυπηρετεί τη διασφάλιση του δημόσιου χρήματος και προωθεί την αύξηση των εσόδων του δημοσίου. Αυτό όμως δεν πρέπει να επιτυγχάνεται κατά παράβαση της αρχής της νομιμότητας, με τρόπο που αντιβαίνει στις διεθνείς υποχρεώσεις της Ελλάδας και με δραστικό περιορισμό της δυνατότητας αποτελεσματικής δικαστικής προστασίας των πολιτών. Άλλωστε το ζήτημα αυτό έχει επανειλημμένα προκαλέσει το ενδιαφέρον του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και έχει οδηγήσει σε συνεχείς καταδίκες της Ελλάδας.

Κατόπιν αυτών,

προτείνεται:

Η ανάκληση της σχετικής εγκυκλίου ούτως ώστε, σε τυχόν αξιώσεις των υπαλλήλων κατά του δημοσίου για διαφορές από αποδοχές, τα ένδικα μέσα να ασκούνται κατά περίπτωση και στο μέτρο που είναι απαραίτητο για την προάσπιση του δημοσίου συμφέροντος.

4.1.2 Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

Θέμα: *Αναδρομικός διορισμός επιτυχόντων*

Όπως προκύπτει από αναφορές που εξέτασε ο Συνήγορος του Πολίτη, κατά τη διαδικασία διορισμού εποχικού προσωπικού στους δήμους, οι υποψήφιοι που δεν επιλέχθηκαν στην αρχική διαδικασία, αλλά διασφάλισαν το δικαίωμα διορισμού μετά την ευδοκίμηση ένστασης ενώπιον του ΑΣΕΠ, δεν διορίζονται αναδρομικά από την αρχή της προβλεπόμενης περιόδου (συνήθως οκταμήνου, ως ανώτατου ορίου με βάση το άρθρο 21, παράγρ. 2 του Ν. 2190/94), αλλά μόνο για το διάστημα που απομένει μετά την έκδοση της απόφασης του ΑΣΕΠ. Μόνον αν οι ανάγκες για τις οποίες θα προσλαμβάνονταν παραμένουν, ο διορισμός τους παρατείνεται έως τη συμπλήρωση του πραγματικού οκταμήνου. Στην πράξη αυτό συμβαίνει σπάνια, η δε σχετική διαδικασία είναι τυπικά νόμιμη με βάση την παραπάνω διάταξη. Το αποτέλεσμα όμως αυτής της πρακτικής είναι έκδηλα άδικο για τους ενδιαφερόμενους πολίτες.

Για την αντιμετώπιση του θέματος με διοικητικές διαδικασίες, έτσι ώστε να αποφευχθεί η δαπανηρή και χρονοβόρα προσφυγή στα δικαστήρια, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Τον αναδρομικό διορισμό όσων δικαιώνονται από το ΑΣΕΠ από την αρχή της προβλεπόμενης περιόδου (με καταβολή των αντίστοιχων μισθών). Αυτό θα πρέπει να προβλεφθεί με σχετική προσθήκη στον Ν. 2190/94, ώστε να εξασφαλιστεί η ομοιογενής εφαρμογή του.

Μια τέτοια ρύθμιση είναι επιβεβλημένη, ώστε ο διοικούμενος να μην επιβαρύνεται με τις συνέπειες της λανθασμένης, από την πλευρά της διοίκησης, εφαρμογής των κριτηρίων που θέτει ο Ν. 2190/94.

4.1.3 Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

Θέμα: *Ανάκληση εγκυκλίου που ρυθμίζει την οριστική αφαίρεση άδειας ικανότητας οδηγού*

Ο ενδιαφερόμενος προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη (υπόθεση 7228/27.7.99) στρεφόμενος κατά του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, το οποίο αρνήθηκε να του επαναχορηγήσει άδεια οδήγησης που του είχε αφαιρεθεί κατ' εφαρμογήν του άρθρου 85 του ΠΔ 22/31 (όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 122, παράγρ. 1β' του Ν. 614/77), κατά το οποίο «Η άδεια οδηγού αφαιρείται οριστικώς ... εάν [ο πολίτης] υπέπεσε εις εγκληματικές πράξεις αποδεικνύουσας αυτόν επικινδύνον εις την δημοσίαν τάξιν και ασφάλειαν». Η παραπάνω διάταξη καταργήθηκε οριστικά με το άρθρο 3, παράγρ. 2 του ΠΔ 155/96.

Με απόφαση του Νομάρχη Πέλλας (22164/11.9.95) και ύστερα από εισήγηση της Υποδιεύθυνσης Ναρκωτικών της Ασφάλειας Θεσσαλονίκης, αφαιρέθηκε οριστικά η άδεια ικανότητας οδηγού από πολίτη που με αποφάσεις του Πενταμελούς Εφετείου Θεσσαλονίκης (9.6.1998) κρίθηκε ένοχος για μια σειρά από αδικήματα περί τα ναρκωτικά. Ταυτόχρονα όμως το δικαστήριο δέχθηκε ότι ο καταδικασθείς δεν έκανε ο ίδιος χρήση ναρκωτικών ουσιών.

Ο πολίτης ζήτησε την επαναχορήγηση της άδειας μετά την κατάργηση της διάταξης του άρθρου 85 του ΠΔ 22/31 με το άρθρο 3, παράγρ. 2 του ΠΔ 155/96. Το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών αρνήθηκε το αίτημα του πολίτη, επειδή η αρ. 53650/131/13.3.98 εγκύκλιός του επιτάσσει την υποχρεωτική ψυχιατρική παρακολούθηση των ατόμων των οποίων η άδεια οδήγησης αφαιρέθηκε, επειδή στο παρελθόν κρίθηκαν επικίνδυνοι για τη δημόσια τάξη και ασφάλεια. Η οριστική διοικητική αφαίρεση της άδειας ικανότητας οδηγού, ύστερα από εισήγηση αστυνομικού οργάνου, προσέβαλε, όπως ίσχυε έως την κατάργησή της, το συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίω-

μα της αποτελεσματικής έννομης προστασίας, το δικαίωμα της προηγούμενης ακρόασης, καθώς και τη συνταγματικά κατοχυρωμένη ελευθερία κίνησης που δεν μπορεί να περιορίζεται παρά μόνο για αντικειμενικά σπουδαίο λόγο, ο οποίος αφορά την προστασία του κοινωνικού συνόλου. Η διαδικασία αυτή αποτελούσε δυσάρεστο κατάλοιπο αυταρχικών ρυθμίσεων του παρελθόντος. Η εκτίμηση μάλιστα για την επικινδυνότητα του οδηγού ήταν δικαστικά ανέλεγκτη.

Για την αποκατάσταση της συνταγματικής νομιμότητας, έστω και καθυστερημένα, ο έλληνας νομοθέτης εισήγαγε νέα ρύθμιση και προσάρμοσε τη σχετική νομοθεσία στις προαναφερθείσες συνταγματικές επιταγές και στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (ΕΣΔΑ), η οποία, σύμφωνα με το άρθρο 28, παράγρ. 1 του Συντάγματος, έχει αυξημένη τυπική ισχύ. Ειδικότερα, το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα στην υπόθεση *Malige* κατά Γαλλίας 23.9.1998 εντάσσει τη χρέωση βαθμών ποινής που οδηγεί στην αφαίρεση του διπλώματος οδήγησης στην ποινική σφαίρα του άρθρου 6 της ΕΣΔΑ, με αποτέλεσμα η αφαίρεση να μπορεί να επιβάλλεται μόνο με τις ουσιαστικές και οικονομικές εγγυήσεις της ποινικής διαδικασίας. Με αυτά τα δεδομένα, η αναλογία της ποινής και η ουσιαστική δικαστική κρίση αναδεικνύονται σε κρίσιμα στοιχεία της νομιμότητας του μέτρου. Κατά συνέπεια, η ρύθμιση του άρθρου 85 του ΠΔ 22/29.1.1931 προσέβαλε ευθέως το άρθρο 6 της ΕΣΔΑ.

Η άποψη που διαφαίνεται ότι υιοθετεί το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών δεν είναι σύμφωνη ούτε με τη θεωρία για την ανάκληση δυσμενών διοικητικών πράξεων ύστερα από ευνοϊκή μεταβολή του νομοθετικού καθεστώτος (καθώς η διοίκηση και χωρίς την επίμαχη εγκύκλιο θα μπορούσε να ανακαλέσει τη δυσμενή πράξη της αφαίρεσης από τον πολίτη της άδειας ικανότητας οδηγού) ούτε με τις αρχές της χρηστής διοίκησης και της επιείκειας που πρέπει να διέπουν τη διοικητική δράση. Με βάση τις αρχές της ισότητας και της χρηστής διοίκησης, ειδικότερη έκφραση της οποίας είναι και η αρχή της επιείκειας, η διοίκηση έπρεπε να επιστρέψει αυτοδίκαια ή πάντως έπειτα από την προβλεπόμενη από τις κείμενες διατάξεις απλή εξέταση ικανότητας οδηγού τις άδειες που είχαν αφαιρεθεί με την παραπάνω αντισυνταγματική και σήμερα νομοθετικά καταργηθείσα διαδικασία.

Κατά συνέπεια, η υποχρεωτική παραπομπή, και μάλιστα δυνάμει της 53650/131/13.3.98 εσωτερικής εγκυκλίου της διοίκησης, σε ψυχιατρική παρακολούθηση ατόμων για τα οποία, από το ιστορικό της αφαίρεσης της άδειας οδήγησής

τους, δεν προκύπτει καμία ψυχική ή ψυχοσωματική διαταραχή, προσβάλλει ευθέως την προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, που κατοχυρώνεται στο άρθρο 5 του Συντάγματος και αποτελεί ερμηνευτικό κανόνα και υπέρτατη αρχή που διαπερνά ολόκληρη την ελληνική έννομη τάξη.

Άλλωστε, εάν η πραγματική βούληση του κοινού νομοθέτη ήταν να υπόκεινται σε ψυχιατρική αξιολόγηση όλοι οι δικαιούχοι επιστροφής των οριστικά αφαιρεθέντων, σύμφωνα με την καταργηθείσα διάταξη του ΠΔ 22/29.1.1931, αδειών ικανότητας οδηγού, θα το είχε ρητά προβλέψει στις διατάξεις του νεότερου Ν. 2696/99 (ΚΟΚ), ο οποίος όμως αρκείται να επαναλάβει τη διάταξη του άρθρου 98, παράγρ. 1 του Ν. 2094/92 για την αποκλειστικά δικαστική δυνατότητα οριστικής αφαίρεσης της άδειας.

Επιπλέον, η μέσω διοικητικής εγκυκλίου επιβολή υποχρεώσεων προς τους πολίτες προσβάλλει την αρχή της νομιμότητας, καθώς το επαχθές μέτρο εισάγεται χωρίς την ύπαρξη νομοθετικής εξουσιοδότησης και άρα, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις για την αστική ευθύνη του δημοσίου, μπορεί να γεννήσει αξίωση για αποζημίωση σε βάρος του κράτους. Η επίκληση από τη διοίκηση της «καθ' υπέρβαση των κείμενων διατάξεων» ρύθμισης δεν την απαλλάσσει από την υποχρέωση τήρησης της αρχής της νομιμότητας ούτε και μπορεί να οδηγήσει στην κατά αποτέλεσμα μείωση της συνταγματικής προστασίας που ο ενδιαφερόμενος πολίτης απολαμβάνει.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω στοιχεία, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Την κατάργηση ή πάντως τροποποίηση της εγκυκλίου αρ. 5360/1/13.3.1998, ώστε να προβλέπεται η παραπομπή σε ψυχιατρική παρακολούθηση μόνον ατόμων που, σύμφωνα με το ιστορικό της αφαίρεσης της άδειας οδήγησης, πάσχουν από ψυχικά ή ψυχοσωματικά προβλήματα. Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις στις οποίες είχε επιβληθεί διοικητική αφαίρεση άδειας ικανότητας οδηγού, δυνάμει του άρθρου 85 του ΠΔ 22/29.1.1931, πρέπει οι ενδιαφερόμενοι για να επανακτήσουν την άδεια είτε να παραπέμπονται σε εξέταση ικανότητας οδηγού (με την προβλεπόμενη ιατρική εξέταση) είτε να αποκτούν αυτοδίκαια την αφαιρεθείσα άδεια, σύμφωνα με τις γενικές αρχές του διοικητικού δικαίου περί ανάκλησης δυσμενών διοικητικών πράξεων.

Θέμα: *Αλλαγή δικαιούχου πρατηρίου υγρών καυσίμων*
Ο Συνήγορος του Πολίτη διερεύνησε υπόθεση που είχε ως αντικείμενο την εξέταση της διαδικα-

σίας χορήγησης άδειας λειτουργίας πρατηρίου υγρών καυσίμων σε νέο δικαιούχο, χωρίς ανάκληση της προηγούμενης άδειας, της οποίας ο αναφερόμενος πολίτης είναι κάτοχος από το 1996. Κατά τη διερεύνηση διαπιστώθηκε ότι η αρμόδια Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών ενήργησε σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις των άρθρων 19 και 21 του ΠΔ 1224/81.

Από το περιεχόμενο των διατάξεων αυτών προκύπτει ότι είναι δυνατόν ο οποιοσδήποτε πολίτης να αποκτήσει τη σχετική άδεια λειτουργίας πρατηρίου με απλή κατάθεση στην αρμόδια Νομαρχιακή Διεύθυνση Μεταφορών-Επικοινωνιών υπεύθυνης δήλωσης, στην οποία να δηλώνει ότι έχει νόμιμο δικαίωμα εκμετάλλευσης του συγκεκριμένου πρατηρίου και ότι δεν έχει γίνει καμία αλλαγή στις εγκαταστάσεις του. Στη δήλωση αυτή δεν απαιτείται να προστεθεί κανένα αποδεικτικό στοιχείο για το ότι πράγματι παραχωρήθηκε στον αιτούντα η χρήση ή η εκμετάλλευση του λειτουργούντος πρατηρίου ή για το ότι δεν έχει γίνει κάποια αλλαγή στις εγκαταστάσεις του. Η διαδικασία αυτή μπορεί να γίνει ταυτόχρονα από περισσότερους από έναν πολίτες και να χορηγηθεί σε όλους άδεια λειτουργίας πρατηρίου, χωρίς μάλιστα ο προηγούμενος κάτοχος της άδειας για το ίδιο κατάστημα να υποχρεούται να αποχωρήσει.

Με αφορμή τη συγκεκριμένη υπόθεση, προκύπτει η ανάγκη το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών να εξετάσει σοβαρά το ενδεχόμενο νομοθετικής ρύθμισης του θέματος, η οποία να οδηγήσει στη βελτίωση των ισχυουσών διατάξεων των άρθρων 19 και 21 του ΠΔ 1224/81.

Συγκεκριμένα, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

α) Να εξειδικευθεί ο όρος «εις περίπτωσην παραχώρησης της χρήσεως ή της εκμεταλλεύσεως» και να περιληφθεί στα απαιτούμενα δικαιολογητικά η προσκόμιση αποδεικτικών στοιχείων από τα οποία να προκύπτει από πού συγκεκριμένα ο αιτών αντλεί την παραχώρηση της χρήσης ή της εκμετάλλευσης του πρατηρίου (π.χ. λήξη της μίσθωσης, ύπαρξη συμβολαίου επινοικίασης κ.ά.),

β) να απαιτείται τεκμηρίωση, από πλευράς του αιτούντος, της δήλωσής του ότι ουδεμία μεταβολή έχει επέλθει στις εγκαταστάσεις του συγκεκριμένου πρατηρίου και

γ) να ανακαλείται η άδεια λειτουργίας από τον προηγούμενο κάτοχο, ο οποίος έχει ούτως ή άλλως τη δυνατότητα επίλυσης της διαφοράς του μέσω της δικαστικής οδού.

Με τον τρόπο αυτόν θα διασφαλίζεται η δίκαιη αντιμετώπιση των αιτημάτων των ενδιαφερομένων

και θα αποφεύγονται οι διενέξεις μεταξύ των πολιτών.

Θέμα: *Επιβολή προστίμων σε επαγγελματίες οδηγούς φορτηγού αυτοκινήτου λόγω ρύπανσης με εκπομπές καυσαερίων*

Με αφορμή αναφορές που αφορούν την επιβολή προστίμων για παράβαση των διατάξεων που διέπουν την εκπομπή ρύπων, ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι η ρύθμιση του άρθρου 4 του ΠΔ 363/95, που ορίζει ότι σε περίπτωση μη καταβολής του προστίμου αυτό χρεώνεται στον οδηγό και όχι στον ιδιοκτήτη του ρυπογόνου οχήματος, είναι πρόδηλα άδικη και αντισυνταγματική, στον βαθμό που εισάγει την ειδική (για την καταβολή του διοικητικού προστίμου) αντικειμενική ευθύνη του οδηγού του οχήματος για πράξεις ή παραλείψεις τρίτων (των ιδιοκτητών), οι οποίοι όμως είναι –και παραμένουν– οι μόνοι κατά νόμον υπεύθυνοι για τη συντήρηση του οχήματος.

Είναι προφανές ότι οι οδηγοί φορτηγών και λεωφορείων δημόσιας χρήσης αδυνατούν να συντηρήσουν τα οχήματα τα οποία οδηγούν χωρίς την άδεια και τη χρηματοδότηση της ίδιας της επιχείρησης για λογαριασμό της οποίας εργάζονται. Κατά συνέπεια, η τελικά υπεύθυνη για την καταβολή των προστίμων που επιβάλλονται για τη μη τήρηση των σχετικών με τη συντήρηση του οχήματος διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας θα έπρεπε να είναι η ιδιοκτήτρια εταιρεία.

Η ισχύουσα όμως διάταξη του άρθρου 4 του ΠΔ 363/85 οδηγεί στο εξύμωρο σχήμα να αποφεύγεται από τους ιδιοκτήτες τόσο το οικονομικό βάρος της κανονικής συντήρησης των οχημάτων τους όσο και οι συνέπειες της μη τήρησης των κανόνων σχετικά με τα όρια εκπομπής καυσαερίων. Επιπλέον, η εφαρμογή της διάταξης ως έχει οδηγεί συχνά και μετά τη βεβαίωση της παράβασης στην καταγγελία της σύμβασης εργασίας του υπαλλήλου οδηγού και στη συνακόλουθη απόλυσή του.

Πρόθεση όμως του νομοθέτη με τη ρύθμιση του άρθρου 4 του ΠΔ 363/95 δεν μπορούσε να είναι ούτε η διευκόλυνση των ιδιοκτητών, ώστε να αποφεύγουν τις συνέπειες της παράνομης συμπεριφοράς τους, ούτε η απόλυση των υπαλλήλων οδηγών ρυπογόνων οχημάτων. Επειδή η παραπάνω κρίσιμη διάταξη οδηγεί σε προφανώς ανεπιχειρήσιμα αποτελέσματα, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Την άμεση κατάργηση του άρθρου 4 του ΠΔ 363/95 και την αντικατάστασή του με ρύθμιση που θα καθιστά τον ιδιοκτήτη του οχήματος αποκλειστικά υπεύθυνο για την καταβολή διοικητικών προστίμων που αφορούν την παραβίαση των κα-

νόνων συντήρησης των οχημάτων. Μάλιστα, το ρυπογόνο όχημα πρέπει –μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα από τη διαπίστωση της παράβασης– να καλείται για τεχνικό έλεγχο, γεγονός που παραδόξως δεν προβλέπει η σημερινή νομοθεσία. Είναι αυτονόητο ότι ο οδηγός παραμένει υπεύθυνος για την καταβολή προστίμων και χρηματικών ποινών για παραβάσεις που αφορούν την κίνηση του οχήματός του.

Θέμα: *Αποζημίωση θυμάτων τροχαίων ατυχημάτων που προκαλούν οχήματα του δημοσίου*

Με αφορμή αναφορές που θίγουν το πρόβλημα των τροχαίων ατυχημάτων που προκαλούν οχήματα του δημοσίου, ο Συνήγορος του Πολίτη διαπίστωσε κενό στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο. Ο Ν. 976/79 ορίζει τα σχετικά με την ευθύνη του δημοσίου σε ό,τι αφορά αυτοκινητιστικά ατυχήματα που προκαλούν οδηγοί των πάσης φύσεως οχημάτων του κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας τους. Τα οχήματα του δημοσίου απαλλάσσονται από την υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης. Σύμφωνα με το άρθρο 1, παράγρ. 2 του Ν. 976/79, στις περιπτώσεις αυτές δεν ευθύνεται ο οδηγός του οχήματος, αλλά το ίδιο το δημόσιο. Σε όλες τις περιπτώσεις τροχαίων ατυχημάτων στα οποία εμπλέκονται οχήματα του δημοσίου διενεργείται ένορκη διοικητική εξέταση. Στη συνέχεια ο φάκελος διαβιβάζεται στην αρμόδια Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση. Ο ενδιαφερόμενος πολίτης υποβάλλει σχετική αίτηση η οποία εξετάζεται από τριμελή επιτροπή. Η επιτροπή αυτή, αν διαπιστώσει την υπαιτιότητα του οδηγού του οχήματος του δημοσίου, αποφασίζει την καταβολή αποζημίωσης μέχρι του ποσού των 500.000 δρχ. (απόφαση Υπουργού Προεδρίας 6/553/7. 26.1.1994).

Το σημερινό νομοθετικό καθεστώς δεν προβλέπει ορισμένη προθεσμία μέσα στην οποία πρέπει να εξεταστεί η αίτηση του ενδιαφερομένου. Αποτέλεσμα αυτού είναι η μεγάλη καθυστέρηση και η αδικαιολόγητη ταλαιπωρία των πολιτών που ζημιώθηκαν. Με αυτά τα δεδομένα, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Την τροποποίηση του άρθρου 6 του Ν. 976/79, με την προσθήκη του ακόλουθου εδαφίου: «Η διαδικασία εξώδικης επίλυσης της διαφοράς, όπως προβλέπεται στο άρθρο 5 του παρόντος νόμου, ολοκληρώνεται μέσα σε χρονικό διάστημα ενός έτους από την ημέρα, που ο ζημιωθείς ιδιώτης κατέθεσε τη σχετική αίτηση. Στην αντίθετη περίπτωση, τεκμαίρεται ότι η διοίκηση συνομολογεί την ευθύνη της και αποδέχεται τους πραγματικούς ισχυρισμούς του πολίτη».

4.1.4 Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων

Θέμα: *Αναδρομική επιβολή τελών χρήσης σε μηχανήματα έργων*

Με αφορμή σημαντικό αριθμό αναφορών, ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις με σκοπό να εντοπίσει τον λόγο δυσλειτουργίας του συστήματος βεβαίωσης και είσπραξης των τελών κυκλοφορίας μηχανημάτων έργων. Ειδικότερα, το πρόβλημα δημιουργήθηκε όταν, με την έναρξη εφαρμογής του Ν. 2092/92, επιβλήθηκε καταβολή ετήσιου τέλους χρήσης σε μηχανήματα έργων από 1.1.1993. Για την ανεύρεση των ιδιοκτητών-υπόχρεων για την καταβολή του νέου τέλους χρησιμοποιήθηκαν, σύμφωνα με την αρ. πρωτ. 1140182/11210/0014 ΠΟΛ. 1349/15.11.1993 εγκύκλιο του Υπουργείου Οικονομικών, καταστάσεις που ήδη υπήρχαν στο ΚΕΠΥΟ. Οι καταστάσεις όμως αυτές ήταν ελλιπείς, καθότι στα έντυπα των αδειών των μηχανημάτων έργων αναγράφονταν έως το 1992 οι νέοι ιδιοκτήτες ως υπεύθυνοι για τη διεκπεραίωση της αναταξινόμησης (μεταβίβασης) των μηχανημάτων. Πολλοί δε από αυτούς αμέλησαν για διάφορους λόγους να υποβάλουν τα σχετικά έγγραφα στις αρμόδιες νομαρχιακές τεχνικές υπηρεσίες του ΥΠΕΧΩΔΕ. Για τον λόγο αυτόν, πολλοί από τους παλαιούς ιδιοκτήτες θεώρησαν εύλογο να μην προχωρήσουν οι ίδιοι στην αναταξινόμηση των πωληθέντων μηχανημάτων τους.

Ένας από τους λόγους που επιτείνει το πρόβλημα είναι ότι έως το 1992 δεν υπήρχε και πρακτικός λόγος να προβούν οι ιδιοκτήτες των μηχανημάτων έργων στην εν λόγω διαδικασία αναταξινόμησης, αφού δεν προβλεπόταν η καταβολή τελών.

Ορισμένοι μάλιστα από τους ιδιοκτήτες είχαν προχωρήσει στον παροπλισμό (απόσυρση και καταστροφή) των μηχανημάτων τους, ανυποψίαστοι ότι η τότε, σχεδόν άνευ σημασίας, παράλειψή τους (η οποία επέφερε μόνο διοικητικό πρόστιμο 600 δρχ.) να δηλώσουν το ιδιόκτητό τους μηχανήμα έργου στις αρμόδιες υπηρεσίες θα τους δημιουργούσε μελλοντικά ανυπέρβλητα προβλήματα οικονομικής φύσης. Οι ιδιοκτήτες αυτοί βρέθηκαν, μετά το 1992, να οφείλουν στο δημόσιο υπέρογκα ποσά για μηχανήματα που από δεκαετία –και σε ορισμένες περιπτώσεις από εικοσαετία– δεν είχαν πλέον στην κυριότητά τους. Ανάμεσα σε αυτούς, ορισμένοι, όπως ισχυρίζονται (ισχυρισμό τον οποίο αδυνατούν να διαψεύσουν με απόλυτη βεβαιότητα οι εμπλεκόμενες δημόσιες υπηρεσίες) δεν είχαν καν ειδοποιηθεί για την επιβολή του νέου τέλους, με συνέπεια να βρεθούν να οφείλουν

σήμερα υπέρογκες προσαυξήσεις για τις οφειλές που τους έχουν καταλογιστεί από το 1992 και που συνεχίζουν να τους καταλογίζονται.

Είναι προφανές ότι τα προβλήματα αυτά είναι αδύνατον να αντιμετωπιστούν σε ατομική βάση, εφόσον τόσο οι κατά τόπους αρμόδιες τεχνικές υπηρεσίες των νομαρχιών, ύστερα από σύσταση του ΥΠΕΧΩΔΕ, όσο και η αρμόδια Διεύθυνση του Τμήματος Μηχανημάτων Έργων του Υπουργείου αυτού εμμένουν σε μια ανεπιεική ερμηνεία του νόμου, που διατυπώνεται στην αρ. πρωτ. 1140182/11210/0014 ΠΟΛ. 1349/15.11.1993 εγκύκλιο, η οποία δεν κατορθώνει να προσαρμόσει τις νέες διατάξεις στην ισχύουσα πραγματικότητα. Για τους λόγους αυτούς, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Να συνταχθούν εκ νέου κατάλογοι των μηχανημάτων έργων με τρόπο ώστε να απεικονίζεται η πραγματική κατάσταση και στη συνέχεια να βεβαιωθούν οι οφειλές σε όσους ήταν πραγματικά κύριοι των μηχανημάτων κατά τη χρονική στιγμή που για πρώτη φορά επιβλήθηκαν τα τέλη χρήσης. Επιπλέον, με τον τρόπο αυτόν θα βεβαιωθούν τέλη χρήσης μόνο για τα μηχανήματα που πραγματικά λειτουργούν και όχι για άλλα που έχουν παροπλιστεί ή αχρηστευθεί εδώ και πολλά χρόνια.

4.1.5 Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας

Θέμα: *Επιδότηση επενδυτικού σχεδίου*

Τον Συνήγορο του Πολίτη απασχόλησε αναφορά που είχε αντικείμενο τη μείωση του ποσοστού επιχορήγησης παραγωγικών δαπανών σε επενδύσεις με την κατάργηση της παραγρ. 5 του άρθρου 17 του Ν. 2503/97 και την αντικατάστασή της με την παράγρ. 9 του άρθρου 14 του Ν. 2601/98.

Η νέα, λιγότερο ευνοϊκή, διάταξη εφαρμόστηκε και σε περιπτώσεις κατά τις οποίες, ενώ η έγκριση της επιχορήγησης από τον γενικό γραμματέα της περιφέρειας έγινε έγκαιρα υπό το προηγούμενο ευνοϊκότερο καθεστώς, η δημοσίευση του σχετικού ΦΕΚ καθυστέρησε με αποτέλεσμα να προηγηθεί η δημοσίευση του νεότερου και δυσμενέστερου νόμου. Αυτό σημαίνει ότι η ευνοϊκότερη απόφαση δεν απέκτησε ποτέ ισχύ.

Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι το κράτος δεν δικαιούται να επικαλείται, εις βάρος του πολίτη, καθυστερήσεις που οφείλονται σε δυσλειτουργία υπηρεσιών του και οι οποίες θίγουν τα συμφέροντα των πολιτών, και μάλιστα κατά τρόπο που αντιτίθεται στην αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης και στο αίσθημα δικαίου. Για τον λόγο αυτόν,

προτείνεται:

Να ληφθεί νομοθετική μέριμνα για τις παραπάνω αιτήσεις επιχορήγησης και, με μεταβατική διάταξη, να υπαχθούν οι σχετικές εγκριτικές αποφάσεις στο καθεστώς του ευνοϊκότερου Ν. 2503/97, με βάση τον οποίο και εκδόθηκαν.

4.1.6. Υπουργείο Εθνικής Άμυνας**Φορέας: Διεύθυνση Εφέδρων Πολεμιστών Αγονιστών Θυμάτων Αναπήρων (ΔΕΠΑΘΑ)**

Θέμα: Πρόταση για έκδοση νέας κοινής υπουργικής απόφασης, με την οποία να ρυθμίζεται κατά τρόπο ενιαίο το θέμα του τύπου και των διαστάσεων των αναπηρικών περιπτέρων

Ο Συνήγορος του Πολίτη ήταν αποδέκτης αναφοράς πολίτη σχετικά με το θέμα της επέκτασης των διαστάσεων των αναπηρικών περιπτέρων. Από τη διερεύνηση της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι, ενώ για τις διαστάσεις των αναπηρικών περιπτέρων ισχύουν μέχρι σήμερα τα οριζόμενα στις διατάξεις της Φ. 443.531/ 300030/ 17.7/16.9.69 κοινής απόφασης των Υπουργών Εθνικής Άμυνας, Συντονισμού και Δημοσίων Έργων, στην πράξη αυτές δεν τηρούνται στις περισσότερες των περιπτώσεων, με αποτέλεσμα, όπως κατά κοινή ομολογία είναι γνωστό, τα περίπτερα να αλλάζουν αυθαίρετα χρήση, να μετατρέπονται σε μικρά παντοπωλεία, καταλαμβάνοντας έτσι πολύ μεγαλύτερο κοινόχρηστο χώρο από τον επιτρεπόμενο. Συνέπεια αυτής της κατάστασης είναι η δημιουργία προβλημάτων στη διέλευση των πεζών και ιδιαίτερα των ατόμων με ειδικές ανάγκες, καθώς και σε θέματα καλαισθησίας και ομοιομορφίας των εξωτερικών χώρων.

Υπό το παρόν καθεστώς ελέγχου, όταν η διοίκηση διαπιστώσει τη σχετική παρανομία επιβάλλει ένα μικρό πρόστιμο, το οποίο καταβάλλεται μία φορά ανά έτος, χωρίς περαιτέρω συνέπειες για τα αναπηρικά περίπτερα, τα οποία εξακολουθούν να λειτουργούν κανονικά χωρίς στην ουσία να μεταβάλλεται η εικόνα και η χρήση τους. Με άλλα λόγια, οι αρμόδιες υπηρεσίες δεν αντιμετωπίζουν συνολικά το πρόβλημα, γεγονός που οδηγεί σε άνιση και μεροληπτική αντιμετώπιση για το ίδιο θέμα και κυρίως δημιουργεί στους πολίτες την εντύπωση ότι οι αρχές δεν κρίνουν τους πάντες με τα ίδια διαφανή κριτήρια.

Ο Συνήγορος του Πολίτη, λόγω της σπουδαιότητας του θέματος και της ανάγκης για γενικότερη διευθέτηση, διατύπωσε το ιδιαίτερο ενδιαφέρον του και με σχετικό έγγραφο του προς τη ΔΕΠΑΘΑ του ΥΠΕΘΑ

προτείνει:

Τη διεξαγωγή συντονισμένων ενεργειών σε συνεργασία με τους συναρμόδιους φορείς (ΥΠΕΧΩΔΕ, ΥΠΕΣΔΔΑ, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, δήμους, αναπηρικές οργανώσεις κ.ά.) για την επανεξέταση της όλης υπόθεσης με βάση τα σημερινά δεδομένα και την έκδοση νέας ΚΥΑ με σκοπό τον προσδιορισμό της χρήσης των περιπτέρων και τον ορισμό προϋποθέσεων βελτίωσης και τροποποίησης του τύπου και των διαστάσεών τους. Η νέα ρύθμιση πρέπει να λαμβάνει υπόψη την αισθητική του χώρου και τις ανάγκες που προκύπτουν για τη χρήση των πεζοδρομίων από πεζούς.

4.2 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ**4.2.1 Υπουργείο Οικονομικών**

Θέμα: Λειτουργία γνωμοδοτικής επιτροπής παροχής διευκολύνσεων

Σημαντικός αριθμός αναφορών που κατατέθηκε στον Συνήγορο του Πολίτη αιτείται την απαλλαγή πολιτών από προσαυξήσεις εκπρόθεσμης καταβολής χρεών προς τις ΔΟΥ ή τη διαγραφή χρεών τους. Στις περιπτώσεις αυτές και προκειμένου να επιλυθεί το αίτημα μέσα από τις προβλεπόμενες διαδικασίες, ο Συνήγορος του Πολίτη παρέπεμπε τους ενδιαφερόμενους στη Γνωμοδοτική Επιτροπή Παροχής Διευκολύνσεων του Υπουργείου Οικονομικών, η οποία συστάθηκε με το άρθρο 15 του Ν. 2648/98.

Είναι σαφές ότι η καλή και απρόσκοπτη λειτουργία της επιτροπής έχει ιδιαίτερη σημασία για την επίλυση σοβαρότατων προβλημάτων των πολιτών. Η καλή και απρόσκοπτη αυτή λειτουργία όμως υποσκάπτεται από τη μεγάλη χρονική καθυστέρηση που παρατηρείται τόσο κατά την εξέταση των υποθέσεων όσο και για την έκδοση απόφασης. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η επιτροπή συνεδριάζει μία φορά την εβδομάδα.

Έτσι, ο συσσωρευμένος φόρτος εργασίας (500 υποθέσεις περίπου σε αναμονή με 400 επιλυμένες), η εξέταση αιτήσεων από όλη την Ελλάδα, καθώς και η μεγάλη χρονική διάρκεια που απαιτείται για την επίλυση κάποιων υποθέσεων στις οποίες κρίνεται αναγκαία η αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη και η προσκόμιση νέων στοιχείων, δυσχεραίνουν ιδιαίτερα την αποτελεσματική λειτουργία της επιτροπής. Για τον λόγο αυτόν,

προτείνεται:

Η έκδοση νέας υπουργικής απόφασης η οποία να προβλέπει την καλύτερη γραμματειακή υποστήριξη της επιτροπής, την ενίσχυσή της με περισσότερα μέλη, ώστε να μπορεί να λειτουργήσει σε κλιμάκια, τη διεξαγωγή περισσότερων συνεδριάσεων

από μία φορά την εβδομάδα και, ενδεχομένως, την αποκέντρωσή της.

Θέμα: *Λειτουργικά προβλήματα που παρουσιάζονται κατά τη συναλλαγή των πολιτών με τις ΔΟΥ*

Με αφορμή αναφορές που περιήλθαν στον Συνήγορο του Πολίτη και αφορούσαν προβλήματα που προκύπτουν στις καθημερινές συναλλαγές των πολιτών με τις ΔΟΥ

προτείνεται:

- Σε περιπτώσεις μεταίωσης ή ακύρωσης των συμβολαίων μεταβίβασης, θα πρέπει να αναγράφεται στα έντυπα των δηλώσεων μεταβίβασης των ακινήτων ο χρόνος παραγραφής του δικαιώματος επιστροφής του ήδη καταβληθέντος φόρου μεταβίβασης ακινήτου. Επίσης, με την έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων, θα πρέπει να παρέχονται σαφείς και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των πολιτών, καθώς και με τις συνθήκες που μπορούν να οδηγήσουν σε απώλεια του δικαιώματος.

- Με σκοπό την εξυπηρέτηση του πολίτη και την απλούστευση των διαδικασιών, θα πρέπει να δοθούν σαφείς οδηγίες προς τις ΔΟΥ για τη χορήγηση αντιγράφων αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας που ζητούν οι πολίτες. Αυτό μπορεί να γίνει είτε μέσω του συστήματος TAXIS, με χορήγηση αντιγράφων κατ' ευθείαν από τον υπολογιστή, είτε με χορήγηση θεωρημένων από τις ΔΟΥ φωτοαντιγράφων.

- Με υπουργική απόφαση να οριστεί ότι η προθεσμία για την ευνοϊκή (εφάπαξ) καταβολή του αναλογούντος φόρου εισοδήματος να αρχίζει από την ημερομηνία έκδοσης του εκκαθαριστικού σημειώματος από το ΚΕΠΥΟ και να διαρκεί για τακτό χρονικό διάστημα, π.χ. ένα μήνα. Αυτή η ρύθμιση θα υποκαταστήσει την ισχύουσα, με βάση την οποία χρονικό όριο για την ευνοϊκή ρύθμιση ορίζεται ο Οκτώβριος του εκάστοτε οικονομικού έτους, ανεξάρτητα από την ημερομηνία αποστολής και παραλαβής του εκκαθαριστικού.

- Όσο ισχύει το υπάρχον νομικό καθεστώς για τα ειδικά σήματα τελών κυκλοφορίας, να αναγράφεται ευδιάκριτα στο πίσω μέρος του σήματος η ένδειξη ότι σε τυχόν απώλεια ή καταστροφή του σήματος είναι υποχρεωτική η αντικατάστασή του με την καταβολή όλου του ποσού.

- Στις περιπτώσεις που δεν έχει σταλεί από την αρμόδια ΔΟΥ το ειδικό έντυπο για την καταβολή των τελών κυκλοφορίας στον ιδιοκτήτη του ΙΧ, να προβλεφθεί η δυνατότητα να μπορεί ο ενδιαφερόμενος να το προμηθευτεί από τις τράπεζες με δήλωση του ΑΦΜ και των υπόλοιπων στοιχείων του ΙΧ. Με τη σειρά τους, οι τράπεζες θα αποστέλλουν

στο ΚΕΠΥΟ ή στις αρμόδιες ΔΟΥ σχετική κατάσταση, ακριβώς όπως ενεργούν για τις περιπτώσεις που ο ιδιοκτήτης προσκομίζει το έντυπο.

- Σε περιπτώσεις που προβλέπεται τήρηση συγκεκριμένων διαδικασιών και υποχρεώσεων των πολιτών και ειδικότερα σε περίπτωση που, ως αποτέλεσμα τροποποίησης του νομικού πλαισίου που αφορά την επιχειρηματική δραστηριότητα, προβλέπεται επιβολή προστίμου σε παραβάτες, οι υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών πρέπει να φροντίσουν για τη σαφή, έγκυρη και έγκαιρη ενημέρωση των ενδιαφερόμενων επιχειρηματιών με την αποστολή ειδικού ενημερωτικού φυλλαδίου στις επαγγελματικές τους οργανώσεις, στο οποίο να περιγράφονται μεταξύ άλλων οι σχετικές διαδικασίες, προθεσμίες και υποχρεώσεις.

4.2.2 Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Θέμα: *Βεβαίωση της ιδιότητας του μακροχρόνια ανέργου από τον ΟΑΕΔ*

Σε πολλές περιπτώσεις, για παράδειγμα πρόσληψη μέσω ΑΣΕΠ, καλείται ο πολίτης να αποδείξει την ιδιότητά του ως μακροχρόνια άνεργου. Κατά τη βεβαίωση της ιδιότητας αυτής από τον ΟΑΕΔ προκύπτουν προβλήματα που οφείλονται κατά πολύ στην ελλιπή ενημέρωση του πολίτη για τις προϋποθέσεις που απαιτούνται.

Με αυτά τα δεδομένα και με στόχο

- α) την αποφυγή της κατάθεσης ελλειπών στοιχείων εκ μέρους των ενδιαφερομένων,
- β) την αποφυγή παροχής λανθασμένων πληροφοριών στους ενδιαφερόμενους και
- γ) γενικότερα, τη λεπτομερή και συγκεκριμένη ενημέρωση του πολίτη, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Την ανάρτηση στα υποκαταστήματα του ΟΑΕΔ σχετικής ανακοίνωσης με τη μορφή πίνακα, στον οποίο θα αναγράφονται αναλυτικά τα απαιτούμενα αποδεικτικά της επικαλούμενης ιδιότητας του ανέργου κατά περίπτωση.

4.2.3 Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

Τα προβλήματα αρμοδιότητας του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, για τα οποία ο Συνήγορος του Πολίτη αποφάσισε να καταθέσει προτάσεις για νομοθετικές και οργανωτικές ρυθμίσεις, αφορούν τις επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας. Ιδιαίτερο χαρακτηριστικό αυτών των φορέων αποτελεί η διττή τους ιδιότητα ως Δημόσιων Οργανισμών Κοινής Ωφέλειας αλλά και επιχειρήσεων οι

οποίες καλούνται να λειτουργήσουν σε ένα αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον, όπου ο πολίτης είναι ταυτόχρονα και πελάτης, για τον οποίο η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών θα αποτελεί, ολοένα και περισσότερο, βασικό κριτήριο επιλογής. Οι προτάσεις που ακολουθούν έχουν ενσωματώσει στο σκεπτικό τους και αυτή την παράμετρο.

Φορέας ΕΛΤΑ

Θέμα: *Καθυστερήση εξόφλησης τηλεφωνικών επιταγών*
Ο Συνήγορος του Πολίτη ήταν αποδέκτης αναφορών από πολίτες οι οποίοι διαμαρτύρονταν για την καθυστέρηση εξόφλησης τηλεφωνικών επιταγών, γεγονός που είχε ως αποτέλεσμα, όταν οι αποδέκτες είναι πιστωτικά ιδρύματα ή ΔΟΥ, να επιβαρύνονται οι αποστολείς με προσαυξήσεις εκπρόθεσμης καταβολής. Επίσης, λόγω του ότι δεν προβλέπεται υποχρέωση τήρησης αντιγράφου του ειδοποιητηρίου, είναι αδύνατον να αποδειχθεί ότι ο δικαιούχος ειδοποιήθηκε. Με αυτά τα δεδομένα, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Να εκδίδονται τα ειδοποιητήρια με τη μορφή αριθμημένων διπλότυπων στελεχών ή στελεχών με αριθμημένα διάτρητα φύλλα, ούτως ώστε με το ένα τμήμα τους να ειδοποιείται ο παραλήπτης και το άλλο να παραμένει στο στέλεχος ως αποδεικτικό της ειδοποίησης σε περίπτωση αμφισβήτησης.

Στον Χάρτη Υποχρεώσεων των ΕΛΤΑ προς τους καταναλωτές να προβλεφθεί

α) η υποχρέωση επιστροφής της διαφοράς των ταχυδρομικών τελών που καλείται να καταβάλει ο πολίτης για την τηλεφωνική επιταγή, όταν, παρά την είσπραξη των τελών, η οφειλόμενη υπηρεσία, δηλαδή η ταχεία εξόφληση οφειλής, δεν παρασχέθηκε λόγω υπαιτιότητας των ΕΛΤΑ και

β) η υποχρέωση αποζημίωσης του πολίτη όταν λόγω υπαιτιότητας των ΕΛΤΑ καθυστερεί η εξόφληση επιταγών, με αποτέλεσμα την οικονομική επιβάρυνση του αποστολέα με τόκους υπερημερίας ή άλλη επιβάρυνση εκπρόθεσμης καταβολής οφειλών του σε πιστωτικά ιδρύματα ή στις ΔΟΥ.

Θέμα: *Καθυστερήση παράδοσης αντικειμένου μέσω του Ταχυδρομείου Επείγουσας Προτεραιότητας*

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε αναφορές ενδιαφερομένων που αφορούσαν την πέραν του προβλεπόμενου ορίου των 48 ωρών καθυστέρηση στην παράδοση αντικειμένου, το οποίο στάλθηκε μέσω του Ταχυδρομείου Επείγουσας Προτεραιότητας (Express Mail Service, EMS) των ΕΛΤΑ.

Όπως προέκυψε από τη διενεργηθείσα διερεύνηση, οι όροι διακίνησης αντικειμένων (βασική

εγκύκλιος 113/155/170.16/31.10.96) με το Ταχυδρομείο Επείγουσας Προτεραιότητας προβλέπουν την υποχρέωση ασφαλούς επίδοσης αντικειμένων στη χώρα προορισμού, μέσα σε 48 ώρες ή δύο εργάσιμες ημέρες. Σε περίπτωση καθυστερημένης επίδοσης πέραν των 48 ωρών, επιστρέφονται στους αποστολείς-πελάτες τα τέλη που κατέβαλαν κατά την κατάθεση των αντικειμένων. Του όρου αυτού εξαιρούνται περιπτώσεις καθυστερημένης επίδοσης λόγω ανωτέρας βίας, όπως σεισμοί, πλημμύρες κ.λπ.

Στο πλαίσιο της προσπάθειας βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχουν τα ΕΛΤΑ στον πολίτη και της καθιέρωσης κλίματος αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης των πελατών προς τον φορέα που έχει τη διττή ιδιότητα του Δημόσιου Οργανισμού Κοινής Ωφέλειας αλλά και της επιχείρησης, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Να προβλεφθεί η χορήγηση επιπλέον αποζημίωσης η οποία να καλύπτει περιπτώσεις δυσμενών συνεπειών (όπως τυχόν υλική ζημία, διαφυγόν κέρδος κ.ά.), τις οποίες, χωρίς υπαιτιότητά του και λόγω της καθυστερημένης επίδοσης του αντικειμένου από τον φορέα, υφίσταται ο αποστολέας-πελάτης.

Το ύψος του ποσού της αποζημίωσης μπορεί να κλιμακώνεται κατά περίπτωση. Ως βάση για μια τέτοια κλιμάκωση μπορούν να χρησιμοποιηθούν συγκεκριμένα αντικειμενικά κριτήρια, όπως π.χ. η παρατηρηθείσα χρονική καθυστέρηση στην επίδοση του αντικειμένου, η οποία θα αποδεικνύεται από τα σχετικά φύλλα παράδοσης και παραλαβής του και βεβαίως η αποδεικνυόμενη ζημία.

Φορέας: Ολυμπιακή Αεροπορία

Θέμα: *Τρόπος επιλογής επιβατών κατά την αλλαγή αεροσκάφους και τη μεταφορά τους σε άλλο μικρότερου χωρητικότητας*

Ύστερα από σχετική αναφορά πολίτη, ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε το πρόβλημα που ανέκυψε στην κράτηση θέσης σε πτήση της Ολυμπιακής Αεροπορίας, όταν κρίθηκε αναγκαία η αλλαγή του τύπου του αεροσκάφους και η τοποθέτηση των επιβατών σε άλλο μικρότερου χωρητικότητας. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η πολιτική που ακολουθεί η Ολυμπιακή Αεροπορία είναι να δίνει προτεραιότητα σε άτομα που χρήζουν ιδιαίτερης βοήθειας και σε επιβάτες που έχουν ανταπόκριση με άλλες πτήσεις. Κατά τα άλλα, η επιλογή γίνεται με τυχαία και μη συγκεκριμένα και κατά το δυνατόν αντικειμενικά κριτήρια.

Για να αποφευχθούν τα προβλήματα που ανακύπτουν από την ανυπαρξία σαφών κριτηρίων επι-

λογής που αφορούν σε αυτές τις περιπτώσεις και προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από την Ολυμπιακή Αεροπορία και να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη του επιβατικού κοινού προς τον φορέα αυτόν, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Να αλλάξει το ισχύον σύστημα και να υιοθετηθούν σαφή και κατά το δυνατόν αντικειμενικά κριτήρια επιλογής. Συγκεκριμένα, εκτός από τα άλλα ισχύοντα ήδη κριτήρια, όπως π.χ. η επιλογή ατόμων που χρήζουν ειδικής βοήθειας και των επιβατών που έχουν ανταπόκριση με άλλες πτήσεις, προτείνεται να λαμβάνεται υπόψη για την επιλογή των επιβατών και η ημερομηνία αρχικής κράτησης της θέσης.

Φορέας: ΟΤΕ

Θέμα: Όροι σύμβασης καταχώρισης στον «Χρυσό Οδηγό»

Ο Συνήγορος του Πολίτη εξέτασε υπόθεση που αφορά τη διακοπή της τηλεφωνικής σύνδεσης επαγγελματία συνδρομητή λόγω μη καταβολής χρηματικής οφειλής του, η οποία προέκυψε από καταχώρισή του στον «Χρυσό Οδηγό» για προβολή του πέραν του έτους και οφειλόταν σε παρερμηνεία των συμβατικών όρων και σε ελλιπή πληροφόρηση.

Όπως προέκυψε από την έρευνα που διενεργήθηκε, στα καταρτιζόμενα συμβόλαια μεταξύ πελατών και «Χρυσού Οδηγού» δεν αναγράφεται η διάρκεια κυκλοφορίας των καταλόγων με την οποία συνδέεται τόσο η καταχώριση στον «Χρυσό Οδηγό» όσο και οι αντίστοιχες οικονομικές υποχρεώσεις.

Η γενική αναφορά του κειμένου της σύμβασης στη διάρκεια κυκλοφορίας του καταλόγου, η οποία κυμαίνεται και καθορίζεται με απόφαση του διοικητικού συμβουλίου του ΟΤΕ, καθώς και η ταύτιση των οικονομικών υποχρεώσεων του συνδρομητή με τη διάρκεια κυκλοφορίας, χωρίς αυτή να προσδιορίζεται επακριβώς στο κείμενο της σύμβασης, συνιστά ουσιώδη παράλειψη που μπορεί να οδηγήσει σε αοριστία ως προς τη διάρκεια της συμβατικής υποχρέωσης.

Κατόπιν αυτών, ο Συνήγορος του Πολίτη

προτείνει:

Στις συμβάσεις με τον ΟΤΕ για την καταχώριση στον «Χρυσό Οδηγό», ο προσδιορισμός των όρων γενικά, αλλά και ειδικότερα εκείνων που αφορούν τη διάρκεια συμβατικής υποχρέωσης να είναι πλήρης, σαφής και ακριβής, έτσι ώστε να μη δημιουργούνται προβλήματα λόγω ασάφειας, δυσνόητου

περιεχομένου ή παρερμηνείας, και επιπλέον οι όροι να γίνονται αντιληπτοί σε όλη τους τη σημασία από το ευρύ συναλλακτικό κοινό.

4.2.4 Υπουργείο Γεωργίας

Θέμα: Έλλειψη πληροφόρησης για τις προϋποθέσεις επιδότησης αγροτών

Με αφορμή αναφορές που περιήλθαν στον Συνήγορο του Πολίτη σχετικά με προβλήματα διαδικασίας, ελλιπούς ενημέρωσης και σαφήνειας των όρων και προϋποθέσεων που προέκυψαν κατά την καταβολή επιδοτήσεων σε αγρότες,

προτείνεται:

Σε περιπτώσεις καταβολής επιδότησης σε αγρότες από το Υπουργείο Γεωργίας, και δεδομένου ότι οι σχετικές διαδικασίες είναι περίπλοκες και χρονοβόρες, να ληφθεί μέριμνα ώστε να είναι πλήρης και σαφής η ενημέρωση των αγροτών/παραγωγών για

α) τους όρους και τις προϋποθέσεις καταβολής των επιδοτήσεων,

β) τις σχετικές υποχρεώσεις τους, καθώς και

γ) τις προβλεπόμενες κυρώσεις σε περίπτωση μη τήρησης των σχετικών όρων και υποχρεώσεων.

Η ενημέρωση των ενδιαφερομένων πρέπει να γίνεται μέσω των συνεταιριστικών τους οργανώσεων με τη διοργάνωση ενημερωτικών ημερίδων και την έκδοση σχετικών πληροφοριακών εντύπων.

4.2.5 Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Θέμα: Έλλειψη ενημέρωσης δημοτών για επιβαλλόμενα τέλη

Ένας μεγάλος αριθμός αναφορών που περιήλθαν στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη αφορούσε την ελλιπή ενημέρωση των δημοτών για την επιβολή τελών από τους δήμους και ειδικότερα τελών που αφορούσαν ορισμένες κατηγορίες επαγγελματιών.

Για την αντιμετώπιση του προβλήματος αυτού,

προτείνεται:

Σε περιπτώσεις επιβολής από δήμους νέων τελών ή αλλαγής των ήδη υφιστάμενων, οι πολίτες θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά είτε άμεσα είτε μέσω εντύπων, στα οποία θα περιγράφονται με σαφήνεια και πληρότητα τα προβλεπόμενα δικαιώματα και οι αντίστοιχες υποχρεώσεις των πολιτών και των δήμων, το διαδικαστικό μέρος εφαρμογής τους, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας του αρμόδιου, κατά περίπτωση, υπηρεσιακού οργάνου για παροχή συμπληρωματικών πληροφοριών. Ειδικά σε δήμους με μεγάλο αριθμό δημο-



τών, τα έντυπα αυτά να διανέμονται είτε μέσω των λογαριασμών των Δημόσιων Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας είτε μέσω των επαγγελματικών οργανώσεων, σωματείων και λοιπών ομάδων συμφερόντων και δραστηριοτήτων των πολιτών στους οποίους απευθύνονται.