

Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο

2

Συνοπτική  
παρουσίαση





Σύμφωνα με τις διατάξεις του ιδρυτικού νόμου της ανεξάρτητης αρχής του Συνηγόρου του Πολίτη (άρθρο 3, παράγρ. 5 του Ν. 2477/1997, ΦΕΚ Α' 59), η παρούσα έκθεση υποβάλλεται στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής και κοινοποιείται στον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Η έκθεση, που καλύπτει τη χρονική περίοδο από την 1η Ιανουαρίου έως τις 31 Δεκεμβρίου 2002, απευθύνεται επίσης σε κάθε πολίτη ή δημόσιο λειτουργό που επιθυμεί να ενημερωθεί για το έργο του Συνηγόρου του Πολίτη κατά το έτος 2002 και για τα προβλήματα της δημόσιας διοίκησης, όπως αυτά αναδείχθηκαν μέσα από τη διαμεσολαβητική δραστηριότητα της Αρχής.

### 1. ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Η έκθεση αποτελείται από έντεκα κεφάλαια.

Το 1ο κεφάλαιο περιέχει την προσωπική αποτίμηση του Συνηγόρου του Πολίτη για το έργο της Αρχής κατά το 2002, καθώς και μια συνοπτική παρουσίαση της πορείας του θεσμού κατά την πρώτη πενταετία λειτουργίας του (1998-2003). Στο ίδιο κεφάλαιο διατυπώνονται και σκέψεις για την προοπτική της Αρχής στο μέλλον.

Το 2ο κεφάλαιο περιλαμβάνει μια συνοπτική παρουσίαση της δομής της έκθεσης και του έργου του Συνηγόρου του Πολίτη για το 2002, καθώς και μια σύντομη περιγραφή των δραστηριοτήτων των τεσσάρων θεματικών κύκλων της Αρχής (Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, Κοινωνικής Προστασίας, Ποιότητας Ζωής και Σχέσεων Κράτους-Πολίτη).

Το 3ο κεφάλαιο αναφέρεται στην οργάνωση, τη στελέχωση και τη λειτουργία της Αρχής σύμφωνα με το οικείο νομοθετικό πλαίσιο.<sup>1</sup> Περιέχει επίσης συνοπτική αναφορά στις βασικές

ρυθμίσεις του εκτελεστικού του Συντάγματος νόμου 3051/2002 για τις πέντε συνταγματικά κατοχυρωμένες ανεξάρτητες αρχές, όπως και στις καινοτομίες του νέου θεσμικού πλαισίου της Αρχής που προωθήθηκε στην Ολομέλεια της Βουλής στο τέλος του έτους.

Το 4ο κεφάλαιο περιλαμβάνει τη συνολική αποτίμηση της δραστηριότητας του Συνηγόρου του Πολίτη για το 2002 και αποτελείται από δύο μέρη. Στο πρώτο παρουσιάζονται τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν από την επεξεργασία των στατιστικών δεδομένων του 2002. Στο δεύτερο έχει ενταχθεί το σύνολο των στατιστικών πινάκων και των γραφημάτων στα οποία αποτυπώνεται ποσοτικά η δραστηριότητα της Αρχής.

Το 5ο κεφάλαιο περιλαμβάνει το έργο, τα συμπεράσματα και τις προτάσεις των τεσσάρων θεματικών κύκλων της Αρχής, με την παρουσίαση των σημαντικότερων υποθέσεων που ερευνήθηκαν κατά το 2002.

Στο 6ο κεφάλαιο, κατ' επιταγήν του άρθρου 3, παράγρ. 5 του Ν. 2477/1997, διατυπώνονται, ανά διοικητικό φορέα, νομοθετικές, λειτουργικές και οργανωτικές προτάσεις για τη βελτίωση του πλαισίου λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, οι οποίες προέκυψαν από τη συστηματική επεξεργασία των προβλημάτων τα οποία ανέδειξαν οι αναφορές των πολιτών. Αποδέκτης των προτάσεων αυτών είναι η πολιτική ηγεσία

1. Ο ιδρυτικός νόμος της Αρχής 2477/1997 αντικαταστάθηκε από τον Ν. 3094/2003 (ΦΕΚ 10Α', 22 Ιανουαρίου 2003). Δεδομένου ότι η ανά χείρας ετήσια έκθεση αναφέρεται στις δραστηριότητες της Αρχής κατά το έτος 2002, οι οικείες παραπομπές σε διατάξεις του νόμου που διέπει την Αρχή αναφέρονται στον έως τότε ισχύοντα Ν. 2477/1997.

των φορέων που εμπíπτουν στην αρμοδιότητα της Αρχής.

Το 7ο κεφάλαιο περιγράφει τα θεσμικά μέσα που παρέχει ο νόμος στον Συνήγορο του Πολίτη για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του ως ελεγκτικού και διαμεσολαβητικού θεσμού.

Στο 8ο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι παράλληλες δραστηριότητες που αναλαμβάνει ο Συνήγορος του Πολίτη με στόχο την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών αλλά και της δημόσιας διοίκησης για τις αρμοδιότητες και την αποστολή του, καθώς και την προβολή του έργου της Αρχής, μέσω της επικοινωνίας και της συνεργασίας της με άλλους θεσμούς και της συμμετοχής εκπροσώπων της σε σεμινάρια, συνέδρια και άλλες δραστηριότητες επιστημονικού ή θεσμικού ενδιαφέροντος.

Το 9ο κεφάλαιο αναφέρεται στις διεθνείς δραστηριότητες στις οποίες συμμετείχε ο Συνήγορος του Πολίτη κατά το έτος 2002.

Το 10ο κεφάλαιο περιλαμβάνει ανά κύκλο τον απολογισμό της δραστηριότητας της Αρχής κατά τα πρώτα πέντε έτη λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη.

Τέλος, το 11ο κεφάλαιο περιλαμβάνει, με τη μορφή παραρτημάτων, τις σχετικές με τον Συνήγορο του Πολίτη κανονιστικές διατάξεις (τα άρθρα 101Α και 103, παράγρ. 9 του Συντάγματος, τον εκτελεστικό του Συντάγματος Ν. 3051/2002 για τις ανεξάρτητες αρχές, τον ιδρυτικό της Αρχής Ν. 2477/1997, τον Ν. 2623/1998 και το ΠΔ 273/1999), καθώς και τα βιογραφικά στοιχεία των στελεχών και του προσωπικού της Αρχής.

## 2. ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

### ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

Η οργάνωση, η στελέχωση και η λειτουργία του Συνηγόρου του Πολίτη καθορίζονται από τον ιδρυτικό νόμο (Ν. 2477/1997) και τον κανονισμό λειτουργίας του (ΠΔ 273/1999), στο πλαίσιο που θέτουν οι διατάξεις του Συντάγματος μετά την αναθεώρηση του 2001 και κυρίως

εκείνες του άρθρου 101Α σχετικά με τις ανεξάρτητες αρχές γενικά, σε συνδυασμό και με τις διατάξεις του εκτελεστικού του Συντάγματος Ν. 3051/2002 και της παραγρ. 9 του άρθρου 103, με τις οποίες ο Συνήγορος του Πολίτη κατοχυρώνεται συνταγματικώς ως ανεξάρτητη αρχή. Με το πλέγμα αυτών των διατάξεων προβλέπονται οι θεσμικές δυνατότητες του Συνηγόρου του Πολίτη, προκειμένου να διασφαλιστεί η δράση και η αποτελεσματικότητά του ως ανεξάρτητου εξωδικαστικού μηχανισμού ελέγχου και διαμεσολάβησης.

Οι δυνατότητες αυτές εκτείνονται από την απλή παρέμβαση, με σκοπό την επίλυση υπόθεσης πολίτη σε δημόσια υπηρεσία, έως τη δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων της έρευνας που πραγματοποίησε η Αρχή.

Κατά τη διάρκεια του 2002 ορισμένες θέσεις ειδικού επιστημονικού και διοικητικού προσωπικού πληρώθηκαν με υπαλλήλους που αποσπάστηκαν από τον δημόσιο τομέα.

### ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2002

Κατά το 2002 η Αρχή δέχθηκε 11.762 νέες αναφορές πολιτών, ενώ χειρίστηκε συνολικά 17.114 υποθέσεις. Στις τελευταίες περιλαμβάνονται και 5352 αναφορές που είχαν υποβληθεί κατά τα προηγούμενα έτη και παρέμεναν εκκρεμείς για ποικίλους λόγους.

Από την 1η Οκτωβρίου 1998, ημερομηνία έναρξης της λειτουργίας της Αρχής, έως το τέλος του 2002, ο Συνήγορος του Πολίτη δέχθηκε συνολικά 41.865 αναφορές. Κατά το 2002 υπήρξε νέα αύξηση του αριθμού των αναφορών (4,26%). Ειδικότερα, οι 17.114 υποθέσεις που εξέτασε η Αρχή κατανέμονται ως εξής:

ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ  
2071 αναφορές ή 12,1% επί του συνόλου

ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ  
5125 αναφορές ή 29,95% επί του συνόλου

ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ  
4080 αναφορές ή 23,84 επί του συνόλου

ΚΥΚΛΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ  
5838 αναφορές ή 34,11% επί του συνόλου

Από το σύνολο των αναφορών του 2002 εξετάστηκαν και διεκπεραιώθηκαν οι 12.146 αναφορές (70,97% επί του συνόλου), ενώ στο τέλος του χρόνου παρέμεναν εκκρεμείς 4968 αναφορές (29,03%), αριθμός αισθητά χαμηλότερος εκείνου του προηγούμενου έτους (35,64%). Αισθητή ήταν και η αύξηση του ποσοστού των αναφορών που αρχειοθετήθηκαν λόγω αναρμοδιότητας (27,1% επί του συνόλου έναντι 24,46% του προηγούμενου έτους), ενώ ελαφρά αυξήθηκε το ποσοστό θετικής έκβασης των αναφορών που ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν (48,38% έναντι 47,3% το 2001). Τέλος, αξιοσημείωτη είναι και η αύξηση των περιπτώσεων που η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τις προτάσεις της Αρχής. Το μεγαλύτερο ποσοστό μη αποδοχής αφορά στις προτάσεις του Κύκλου Ποιότητας Ζωής (20,75%), ακολουθούν ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (14,86%) και ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη (13,19%).

#### ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ

Ο Συνήγορος του Πολίτη, αξιοποιώντας τις θεσμικές δυνατότητες που του παρέχει ο ιδρυτικός του νόμος, όπως και την εμπειρία από τον χειρισμό μεγάλου αριθμού σχετικών υποθέσεων, συνέταξε, ύστερα από μακρά επεξεργασία, και διαβίβασε στον Υπουργό Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων ειδική έκθεση που περιλαμβάνει συγκεκριμένες προτάσεις για την καλύτερη οργάνωση και την αναβάθμιση των υπηρεσιών του ΔΙΚΑΤΣΑ.

Σε σημαντικό βαθμό αξιοποιήθηκε από την Αρχή και η δυνατότητα διενέργειας αυτοψιών για τη διερεύνηση γεγονότων και την αποτίμηση πραγματικών καταστάσεων κρίσιμων για τη βασιμότητα των εξεταζόμενων αναφορών. Κατά τον ίδιο τρόπο αξιοποιήθηκε και η δυνατότητα να ζητείται η διενέργεια εσωτερικών ελέγχων ή ένορκων διοικητικών εξετάσεων για τη διερεύνηση και την αξιολόγηση της συμπεριφοράς διοικητικών οργάνων ή να διαβιβάζονται στις αρμόδιες εισαγγελικές αρχές υποθέσεις για τις οποίες ο Συνήγορος του Πολίτη εκτίμησε ότι συντρέχουν αποχρώσεις ενδείξεις τέλεσης αξιόποινης πράξης.

#### ΠΑΡΑΛΛΗΛΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Τα συνέδρια, οι ημερίδες και τα σεμινάρια που διοργανώνει η Αρχή ή στα οποία συμμετέχουν στελέχη της και μέλη του επιστημονικού προσωπικού της, καθώς και οι επισκέψεις εκτός Αττικής τις οποίες είχε πραγματοποιήσει ο Συνήγορος του Πολίτη κατά τα προηγούμενα έτη έχουν σκοπό την ενημέρωση των πολιτών για την αποστολή, το έργο και τις αρμοδιότητες της Αρχής, καθώς και την προώθηση μιας συστηματικότερης συνεργασίας με τις δημόσιες υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο πεδίο αρμοδιότητάς της.

Στην τελευταία περίπτωση εντάσσεται κυρίως η διοργάνωση από κοινού με τον ΟΓΑ ημερίδας με σκοπό την καλύτερη παροχή υπηρεσιών στους ασφαλισμένους του, μετά τα θετικά αποτελέσματα προηγούμενης ημερίδας που είχε διοργανωθεί το 2001 με τον ίδιο σκοπό.

Εξάλλου, ημερίδα αφιερωμένη στον Συνήγορο του Πολίτη, που διοργάνωσε το Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης του Πανεπιστημίου Αθηνών, έδωσε σε μέλη του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής την ευκαιρία να διευκρινίσουν το νέο θεσμικό πλαίσιο, όπως αυτό διαμορφώθηκε μετά την αναθεώρηση του Συντάγματος και εν όψει της ψήφισης των εκτελεστικών του Συντάγματος νόμων για τις ανεξάρτητες αρχές γενικά και για τον Συνήγορο του Πολίτη ειδικότερα. Επίσης, μέλη του επιστημονικού προσωπικού της Αρχής μίλησαν για το συνολικό και το κατά τομείς έργο της Αρχής, αλλά και για έναν ευρύτερο θεσμικό προβληματισμό, στη βάση μιας *εκ των έσω* πρότασης όσων βιώνουν τον θεσμό στην καθημερινή λειτουργία του.

Με επιτυχία διοργανώθηκε από την Αρχή και η ημερίδα για τις νομικές και πολεοδομικές διαστάσεις της εκτός σχεδίου δόμησης, όπως και από τον Σύλλογο των Εργαζομένων στον Συνήγορο του Πολίτη η ημερίδα με θέμα τις υπηρεσιακές εγγυήσεις του προσωπικού των ανεξάρτητων αρχών μετά το αναθεωρημένο Σύνταγμα του 2001.

Ιδιαίτερη θέση μεταξύ των παράλληλων δραστηριοτήτων της Αρχής κατέλαβε η πραγματο-

ποίηση του δεύτερου συνεδρίου θεσμικού αναστοχασμού στο Ναύπλιο, με τη συμμετοχή σχεδόν όλου του προσωπικού της. Στόχος του συνεδρίου ήταν η ελεύθερη ανταλλαγή απόψεων, ώστε ο Συνήγορος του Πολίτη, προσεγγίζοντας τις βέλτιστες λύσεις, να συνεχίσει να ανταποκρίνεται τόσο στη θεσμική αποστολή του όσο και στις αυξημένες προσδοκίες που διαμορφώθηκαν στην ελληνική κοινωνία από τη μέχρι σήμερα πορεία του.

### 3. ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ

#### ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ

Το θεματικό αντικείμενο του Κύκλου Δικαιωμάτων του Ανθρώπου συνδέεται με την προσβολή ατομικών, κοινωνικών ή πολιτικών δικαιωμάτων, όπως αυτά κατοχυρώνονται σε συνταγματικούς ή άλλους κανόνες και στις αρχές του δικαίου.

Από το σύνολο των υποθέσεων που απασχόλησαν τον Κύκλο το 2002, επιλέχθηκαν να παρουσιαστούν στην παρούσα ετήσια έκθεση θέματα που αφορούν στο δικαίωμα της θρησκευτικής ελευθερίας, της παιδείας, της εργασίας και της επαγγελματικής ελευθερίας, της ισότητας των πολιτών, του εκλέγειν και εκλέγεσθαι, της προσωπικής ελευθερίας, της δικαστικής προστασίας και, τέλος, στο δικαίωμα της πρόσβασης των πολιτών σε έγγραφα που φυλάσσονται σε δημόσιες υπηρεσίες. Επιπροσθέτως, παρουσιάζονται ζητήματα αστικής και δημοτικής κατάστασης, καθώς και ζητήματα τα οποία αφορούν στην είσοδο και την παραμονή αλλοδαπών και προσφύγων στην Ελλάδα. Σχεδόν οι μισές από τις αναφορές (ποσοστό 48,2%) που δέχθηκε ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου δεν προέρχονται από έλληνες πολίτες. Διαπιστώνεται δηλαδή, για πέμπτη συνεχή χρονιά, ότι το ποσοστό των αλλοδαπών που προσφεύγουν στον Συνήγορο του Πολίτη αυξάνεται σταθερά. Μεταξύ των αναφορών αυτών, η μεγάλη πλειονότητα (περίπου 64% ή 31,3% των αναφορών που δέχθηκε ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου) αφορά σε ζητήματα εισόδου και παραμονής αλλοδαπών στη χώρα.

#### ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας εξετάζει υποθέσεις που αφορούν στην προστασία κοινωνικών δικαιωμάτων των πολιτών. Τα θέματα κοινωνικής ασφάλισης συγκροτούν και πάλι τον βασικό κορμό των υποθέσεων, η πλειονότητα των οποίων αφορούσε πρωτίστως στην απόδοση παροχών, κυρίως συνταξιοδοτικών αλλά και επιδομάτων.

Σταθερή πάντως εμφανίζεται η εισροή αναφορών που θίγουν ζητήματα υγείας. Στη συντριπτική τους πλειονότητα, οι υποθέσεις αυτές αφορούσαν σε θέματα υγειονομικής προστασίας, γεγονός που παραπέμπει σε λειτουργικές αδυναμίες αλλά και σε δυσχέρειες των πολιτών να προσεγγίσουν τις υγειονομικές υπηρεσίες τόσο του δημοσίου όσο και των ασφαλιστικών φορέων. Τα ζητήματα πρόνοιας θίγουν κυρίως την κατανομή των προνοιακών παροχών στις διάφορες ευαίσθητες πληθυσμιακές ομάδες, καθώς και τα κριτήρια προσδιορισμού των καλυπτόμενων αναγκών και, κατ' επέκταση, των δικαιούχων.

Ένα από τα σημαντικά ζητήματα που επίσης απασχόλησαν τον Κύκλο ήταν οι υποθέσεις που άπτονταν της προστασίας των δικαιωμάτων του παιδιού. Ο αριθμός των υποθέσεων αυτών έχει αυξηθεί σε σχέση με εκείνες που αφορούν στην προστασία άλλων ευαίσθητων κοινωνικά ομάδων (πλικιωμένοι, κοινωνικά αποκλεισμένοι).

#### ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ

Από τη σύγκριση των στατιστικών στοιχείων των αναφορών τις οποίες δέχθηκε και χειρίστηκε ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής κατά τα προηγούμενα έτη με αυτά του 2002 επιβεβαιώνεται η σταδιακή παγίωση ορισμένων θεματικών κατηγοριών που συνδέονται με προβλήματα κακοδιοίκησης.

Στις εν λόγω θεματικές κατηγορίες εμπίπτει σχεδόν το σύνολο των αναφορών που διεκπεραίωσε ο Κύκλος το 2002. Αναλυτικά σημειώνεται ότι η κατηγορία των παραβάσεων της πολεοδομικής νομοθεσίας αντιπροσωπεύει το υψηλότερο ποσοστό των υποθέσεων που εξετάστηκαν και κατά το 2002 (27,4% επί του συ-

νόλου). Ακολουθούν τα προβλήματα που σχετίζονται άμεσα με τη ρύπανση του φυσικού περιβάλλοντος από ανθρώπινες επεμβάσεις και δραστηριότητες (16% επί του συνόλου) και έπονται τα σχετικά προβλήματα με τα σχέδια πόλεων (9,6%), με τα δημόσια έργα (6,3%) και με τις απαλλοτριώσεις (5,8%). Στην κατηγορία της προστασίας του περιβάλλοντος μπορεί επίσης να ενταχθεί μέρος των θεμάτων που σχετίζονται με την προστασία των δασών (3,4%), των ρεμάτων (1,7%), καθώς και του αιγιαλού και της παραλίας (1,6%). Τέλος, σε ποσοστό 5,4% ανέρχονται οι αναφορές που αφορούν σε άδειες λειτουργίας επιχειρήσεων.

Οι υπερβάσεις των εγκεκριμένων όρων οικοδομικών αδειών που έχουν εκδοθεί νόμιμα και γενικότερα η παράνομη δόμηση σε όλες τις εκδοχές της αποτελούν το αντικείμενο του κύριου όγκου των αναφορών που χειρίζεται ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής.

#### **ΚΥΚΛΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ**

Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη ασχολείται, κατά κύριο λόγο, με τα προβλήματα που ανακύπτουν στις καθημερινές συναλλαγές των

πολιτών με τις υπηρεσίες του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Στην αρμοδιότητα του Κύκλου υπάγονται, μεταξύ άλλων, υποθέσεις που αφορούν στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, στον τρόπο της επικοινωνίας με τους πολίτες, καθώς και στο επίπεδο της πληροφόρησης που παρέχουν οι εμπλεκόμενες δημόσιες υπηρεσίες. Η αρμοδιότητα του Κύκλου εκτείνεται επίσης σε ζητήματα φορολογίας, λειτουργίας των ΟΤΑ, των ΔΕΚΟ και των οργανισμών μαζικής μεταφοράς, καθώς και σε ζητήματα κρατικών προμηθειών, δημόσιας εκπαίδευσης, προστασίας της κατοικίας και της εργασίας, αγροτικής πολιτικής και γεωργίας.

Το ένα τρίτο περίπου (29,1%) των περιπτώσεων κακοδιοίκησης που επισημάνθηκαν σχετίζονται με το μείζον ζήτημα της πληροφόρησης των πολιτών για την πορεία των υποθέσεών τους, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Η παράλειψη της διοίκησης να παράσχει σωστές, ακριβείς και εύληπτες πληροφορίες στους πολίτες, καθώς και η έλλειψη συντονισμού των δημόσιων υπηρεσιών οδηγούν πολύ συχνά στην πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων των πολιτών έναντι του κράτους.

