



**ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ
ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΗΠΕΙΡΟΥ**

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΟΥΣ 2017

**ΣΥΜΠΑΡΑΣΤΑΤΗΣ
ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΗΠΕΙΡΟΥ**

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΕΤΟΥΣ 2017

Υποβάλω, κατά τα οριζόμενα στο αρ. 179 παρ. 4 του Ν. 3852/2010, την ετήσια έκθεση (έτους 2017) και παρακαλώ όπως μεριμνήσετε για την παρουσίαση και συζήτησή της, κατά την ειδική συνεδρίαση του Περιφερειακού Συμβουλίου, κατά τις διατάξεις του αρ. 185 του ιδίου ως άνω Νόμου.

Εισαγωγή

Με το άρθρο 179 του Ν. 3852/2010 (Καλλικράτης), εισήχθη ο θεσμός του Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης, σε επίπεδο Περιφέρειας. Από τον νομοθέτη κρίθηκε απαραίτητη η θεσμοθέτηση και λειτουργία ενός οργάνου καταπολέμησης της κακοδιοίκησης και γραφειοκρατίας των υπηρεσιών και η διαμεσολάβηση μεταξύ πολιτών και περιφερειακής διοίκησης για την έγκαιρη αντιμετώπιση των φαινομένων αυτών, στα πλαίσια των αρχών της νομιμότητας, της ισότητας και της διαφάνειας.

Ως αποστολή ο Συμπαραστάτης έχει την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και της γραφειοκρατίας των υπηρεσιών της

Περιφέρειας, καθώς και την υιοθέτηση των νόμιμων αιτημάτων και παραπόνων των πολιτών, για να αποτρέπονται και προλαμβάνονται τέτοια φαινόμενα και ει δυνατόν να επιλύονται με τη διαμεσολάβησή του, ώστε οι πολίτες να έχουν εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος, να αποφεύγουν την ταλαιπωρία καθώς και τις πολυδάπανες δικαστικές προσφυγές.

Ο ρόλος του Συμπαραστάτη είναι συμβουλευτικός και διαμεσολαβητικός, με καθόλου εκτελεστικές αρμοδιότητες, πράγμα που συμβαίνει και με όλες τις ανεξάρτητες αρχές που υπάρχουν.

Ο Έλληνας νομοθέτης υλοποίησε δι' αυτού την υπ. αρ. 757 του 1975 σύσταση της κοινοβουλευτικής Συνέλευσης του Συμβουλίου της Ευρώπης, με την οποία το τελευταίο εισηγήθηκε την καθιέρωση από τα κράτη – μέλη, του θεσμού Ombudsman (διοικητικού διαμεσολαβητή) σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Στην Ελλάδα, η σύσταση αυτή υλοποιήθηκε το 1998 ως προς το Εθνικό σκέλος (με την έναρξη λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη) και το 2010, με τον Ν. 3852 «περί Καλλικράτη», ως προς το δεύτερο και τρίτο σκέλος με τους θεσμούς του Συμπαραστάτη του Δημότη και του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης.

Από το θεσμικό του ρόλο, ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης καλείται να αντιμετωπίσει φαινόμενα εν γένει κακοδιοίκησης και γραφειοκρατίας. Ο όρος «κακοδιοίκηση» περιλαμβάνει εφ ενός μεν λειτουργικές αδυναμίες της διοίκησης, δηλαδή ελλείψεις υποδομών, ανεπαρκή στελέχωση και ιδίως οργανωτική ανεπάρκεια, που οδηγούν σε κακή διαχείριση των υποθέσεων των πολιτών και αφ' ετέρου πλημμελείς υπηρεσίες προς τους πολίτες, λόγω εσφαλμένης ή

πλημμελούς ή άνισης εφαρμογής του νομοθετικού πλαισίου. Η τελευταία πάντως περίπτωση είναι η συνηθέστερη μορφή κακοδιοίκησης και κυρίως ως τέτοια την αντιλαμβάνεται και ο νομοθέτης στο αρθ. 179 του Ν. 3852/2010. Ως επί μέρους μορφές κακοδιοίκησης, με την παραπάνω έννοια, έχουν αντιμετωπισθεί τόσο από τον Έλληνα Συνήγορο του Πολίτη, όσο και από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή οι ακόλουθες διοικητικές ενέργειες ή παραλείψεις:

Η μη τήρηση προθεσμιών για την διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών.

Η μη τήρηση της ουσιαστικής νομιμότητας ή των διαδικαστικών τύπων.

Η ανεπαρκής ενημέρωση προς τους πολίτες.

Η αδράνεια της διοίκησης να απαντήσει εγκαίρως σε αιτούμενες πληροφορίες εκ μέρους των πολιτών.

Η παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης της αμεροληψίας και της ισότητας έναντι των πολιτών.

Από τα παραπάνω συνάγεται ότι η κακοδιοίκηση υφίσταται σ' όλες τις περιπτώσεις στις οποίες δεν τηρείται η αρχή της νομιμότητας, δηλαδή **της ορθής εφαρμογής του νόμου**, ανεξαρτήτως των παραγωγικών αιτίων που οδήγησαν σ' αυτήν. Ο Περιφερειακός Συμπαραστάτης συνδράμει τους πολίτες και τις Επιχειρήσεις, όταν η κακοδιοίκηση εμφανίζεται ως παραβίαση της ανωτέρω αρχής.

Είναι όμως σαφές, ότι αντικείμενο ενδιαφέροντος και εξέτασης, εκ μέρους του Περιφερειακού Συμπαραστάτη, αποτελούν συνάμα και οι λειτουργικές αδυναμίες και παθογένειες της οργάνωσης και

λειτουργίας των περιφερειακών υπηρεσιών, εφ' όσον εξ αυτών επηρεάζεται η αποτελεσματικότητά τους, δηλαδή το επίπεδο της ποιότητας και ποσότητας των προσφερομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Στόχος του θεσμού αυτού είναι η δια της επίλυσης, στο μέτρο του δυνατού, των προβλημάτων που ανακύπτουν για πολίτες και επιχειρήσεις, αποφυγή άσκοπων προσφυγών και δικαστικών αγώνων και αναίτιων δαπανών που επιβαρύνουν περισσότερο τη μία πλευρά που εξ αντικειμένου είναι και η πλέον αδύναμη.

Στατιστικά στοιχεία

Καμία τεχνοκρατική προσέγγιση ή στατιστική αποτίμηση των υποθέσεων που απασχόλησαν το γραφείο του Συμπαραστάτη δεν μπορεί να αποτυπώσει την πραγματικότητα, στην οποία κινήθηκε η κοινωνία της Ηπείρου το παρελθόν έτος. Άλλωστε αυτό θα ήταν ουσιαστικά αδύνατο, διότι πίσω από τους αριθμούς και τα στατιστικά στοιχεία κάθε υποθέσεως, υπάρχει ο ανθρώπινος παράγοντας. Μπορεί όμως να δώσει μία στο μέτρο του δυνατού εικόνα των προβλημάτων που υπήρξαν και απασχόλησαν την πλειοψηφία των πολιτών.

Κατά τη διάρκεια του έτους 2017, προσέφυγαν στο Συμπαραστάτη με αιτήματά τους 234 πολίτες, 73 επιχειρηματίες και 45 ομάδες πολιτών, ήτοι είχαμε συνολικά 352 υποθέσεις που έπρεπε να αντιμετωπιστούν.

Τα θέματα για τα οποία προσέφυγαν στο γραφείο, ήταν κατά αρμοδιότητα και κατηγορία τα εξής:

1. - 74 ήταν αρμοδιότητας της Περιφερειακής Αυτοδιοίκησης Ηπείρου
2. - 60 υποθέσεις αφορούσαν ασφαλιστικές και συνταξιοδοτικές εκκρεμότητες
3. - 28 αφορούσαν Δήμους και υπηρεσίες αυτών
4. - 25 αφορούσαν εργασιακά θέματα και εργατικές διαφορές
5. - 54 υποθέσεις αφορούσαν Δημόσιους Οργανισμούς και Υπουργεία
6. - 13 υποθέσεις αφορούσαν Υπηρεσίες της Αποκεντρωμένης Διοίκησης Ηπείρου
7. - 57 υποθέσεις αφορούσαν διαφορές πολιτών και επιχειρηματιών με Τράπεζες
8. - 41 περιπτώσεις ήταν διάφορες και ποικίλου περιεχομένου

Θα πρέπει να σημειωθεί πως ένας σημαντικός αριθμός υποθέσεων δεν είναι καταγεγραμμένος, κατ' επιθυμία των ιδίων των ενδιαφερομένων.

Παράλληλα το γραφείο συνέταξε και προώθησε 28 έγγραφα με αιτήματα και γνωμοδοτήσεις.

Επίσης για διάφορα κοινωνικά ζητήματα που κατά καιρούς απασχόλησαν τους πολίτες και την περιοχή μας, έγιναν δημόσιες τοποθετήσεις (π.χ. ρυθμίσεις τραπεζών, κατασχέσεις κοινών λογαριασμών, αιγιαλοί και παραλίες, υιοθεσίες κ.λ.π.).

Εκτίμηση υποθέσεων

Οι υποθέσεις που απασχόλησαν το γραφείο του Συμπαραστάτη βρίσκονται σε άμεση και αιτιατή σχέση με τη γενικότερη οικονομική κατάσταση που υπάρχει.

Γι' αυτό και κάθε χρόνο, ο ετήσιος απολογισμός μου, έχει τα ίδια περίπου χαρακτηριστικά, με μικρές διαφοροποιήσεις ενός εκάστου μέρους.

Το κύριο θέμα σήμερα, είναι η καλύτερη δυνατή εξισορρόπηση μεταξύ οικονομικών προτεραιοτήτων και κοινωνικών δικαιωμάτων των πολιτών.

Τα βασικότερα προβλήματα της χρονιάς που πέρασε ήταν το ασφαλιστικό, οι εργασιακές σχέσεις, οι λογαριασμοί ΔΕΗ και ΔΕΥΑΙ, οι κατασχέσεις λογαριασμών, οι διαφορές πολιτών έναντι τραπεζών.

Στο πεδίο της ασφάλισης η αύξηση εισφορών αύξησε και τις υποχρεώσεις προς τα αντίστοιχα ταμεία με συνέπεια να έχουμε επιβάρυνση μεγαλύτερη σε ατομικό επίπεδο, στο δε πεδίο της συνταξιοδότησης η καθυστέρηση στην έκδοση των σχετικών πράξεων και στην καταβολή των συντάξεων δημιουργεί πρόβλημα σε μεγάλη κατηγορία πολιτών.

Οι δυσκολίες στη συνεργασία οφειλετών και Τραπεζών παραμένουν, όπως και η αυθαιρεσία σε αρκετές περιπτώσεις των δεύτερων σχετικά με την κατάσχεση χρημάτων, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση και χωρίς την τήρηση των απαγορεύσεων του νόμου.

Στα εργασιακά θέματα έχουμε τα προγράμματα απασχόλησης και επιδότησης θέσεων εργασίας που βοηθούν στο πρόβλημα της

ανεργίας, αλλά παράλληλα έχουμε και αύξηση της μερικής και της ευέλικτης απασχόλησης.

Όσον αφορά τις οφειλές πολιτών και επιχειρήσεων προς όλους τους δημόσιους οργανισμούς, το γραφείο του Συμπαραστάτη διαμεσολαβεί ώστε να υπάρξει κατανόηση των δυσκολιών στην αποπληρωμή οφειλών και ευελιξία στη ρύθμισή τους.

Μεγάλο πρόβλημα δημιουργείται με την κατάσχεση λογαριασμών για οφειλές προς ΔΟΥ και Δημόσιο και κυρίως σε λογαριασμούς που υπάρχει συνδικαιούχος που δεν έχει σχέση με την όποια οφειλή.

Προτάσεις

Οι όποιες προτάσεις για βελτίωση της παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες εκ μέρους του ευρύτερου Δημόσιου τομέα, βρίσκονται σε συνάφεια με μεγάλο μέρος των προβλημάτων που επιζητούν λύσεις και στο επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης. Έτσι μερικές δυσλειτουργίες της δεύτερης είναι συνάρτηση του τρόπου λειτουργίας του δημόσιου τομέα συνολικά και του τρόπου με τον οποίο αυτά αντιμετωπίζονται.

Οι τροποποιήσεις του νόμου του «Καλλικράτη» που προαναγγέλθηκαν, μπορούν να βελτιώσουν τη λειτουργία του δημόσιου τομέα, υπό την προϋπόθεση ότι θα αξιοποιήσουν την εμπειρία από την επταετή λειτουργία του νόμου που θα βελτιώσουν την ισορροπία που απαιτείται μεταξύ του Κράτους Δικαίου και του Κράτους Πρόνοιας.

A. Γενικά

Η Συνταγματική κατοχύρωση της αξιοκρατίας καθώς και η ενίσχυση της διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα (διαγωνισμοί, προμήθειες κ.λ.π.) θα βελτιώσει τόσο την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τη Διοίκηση, όσο και την εν γένει λειτουργία αυτής σε όλα τα επίπεδα.

- Ο ατέλειωτος νομικισμός που υπάρχει σε όλα τα επίπεδα με τους χιλιάδες νόμους και τις πολλαπλάσιες εγκυκλίους δημιουργούν πολυνομία και κακονομία που αντί να λύνει προβλήματα δημιουργεί περισσότερα, διότι πολλές φορές οι νέοι νόμοι έρχονται σε αντίθεση με τους προηγούμενους χωρίς να τους καταργούν, με αποτέλεσμα αυτοί να αλληλοεπικαλύπτονται και αυτοαναιρούνται. Χαρακτηριστικά παραδείγματα του φαινομένου αυτού μας δίνουν η Φορολογική και η Πολεοδομική νομοθεσία.

- Οι περίφημες εγκύκλιοι των Υπουργείων, στην προσπάθειά τους να διευκρινήσουν ή ερμηνεύσουν νομοθετικές ρυθμίσεις, μπορούν συνειδητά ή όχι να τις ανατρέψουν και στην πράξη πολλές φορές να παράγουν δίκαιο αντίθετο του νόμου.

Σε κάθε περίπτωση καμία εγκύκλιος δεν μπορεί να παράγει δίκαιο αντίθετο του νόμου ή να «ερμηνεύει» αυτόν αυθαίρετα και προς το χειρότερο.

Η υποχρέωση των οργάνων της Διοίκησης, για απάντηση στα αιτήματα των πολιτών εντός συγκεκριμένων προθεσμιών, είναι ενδεικτική αλλά απαραίτητη, ώστε να επιβεβαιώνεται το ενδιαφέρον της διοίκησης προς τον πολίτη, υπό την προϋπόθεση βέβαια πως η απάντηση θα είναι ουσιαστική και όχι τυπική.

Απαραίτητος είναι ο περιορισμός των αρμοδιοτήτων της Αποκεντρωμένης Διοίκησης προς όφελος των Αιρετής, η κύρια αρμοδιότητα της οποίας θα πρέπει να περιορίζεται στον ποιοτικό έλεγχο των αποφάσεων και στον έλεγχο της νομιμότητας των πράξεων της Αυτοδιοίκησης.

Αναγκαία εργαλεία για την προστασία τόσο της δημόσιας όσο και της ιδιωτικής περιουσίας είναι η σύνταξη δασολογίου καθώς και η ολοκλήρωση του κτηματολογίου, κινήσεις που ταυτόχρονα βοηθούν έως και στην προστασία του περιβάλλοντος.

Διεύρυνση και βελτίωση του ρόλου των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), θεσμού απόλυτα επιτυχημένου και αποδοτικού.

B. Ειδικά

- Οι προαναγγελθείσες αλλαγές του «Καλλικράτη», με βάση την ήδη υπάρχουσα εμπειρία, θα πρέπει να στοχεύουν στην ομαλότερη και ταχύτερη λειτουργία της αυτοδιοίκησης και των οργάνων της.

Η Αποκεντρωμένη Διοίκηση θα πρέπει να εξαντλείται μόνο στον ποιοτικό έλεγχο των αποφάσεων και στον έλεγχο της νομιμότητας των πράξεων της Αυτοδιοίκησης, γι' αυτό και η παρουσία του ελεγκτή νομιμότητας είναι απαραίτητη.

Αναγκαία εργαλεία, για κάθε μορφή ανάπτυξη, είναι η ολοκλήρωση του κτηματολογίου και η σύνταξη δασολογίου για την αποτελεσματικότερη προστασία της δημόσιας και δημοτικής περιουσίας και την καλύτερη προστασία του περιβάλλοντος.

Να δίνονται ουσιαστικές απαντήσεις στα αιτήματα των πολιτών και όχι τυπικές υπό την πίεση των προθεσμιών που θέτει ο νόμος.

Το προσωπικό των υπηρεσιών της Περιφέρειας και του Δημοσίου θα πρέπει να γνωρίζουν ότι ο Συμπαραστάτης του Πολίτη δεν είναι ένας επί πλέον προϊστάμενος γι' αυτούς, αλλά ένας σύμμαχός τους ο οποίος βρίσκεται εκτός της ιεραρχίας κάθε εσωτερικής υπηρεσίας και που επιθυμεί πάνω απ' όλα την καλύτερη συνεργασία μαζί τους προς όφελος των πολιτών της περιοχής.

Ο ορισμός κακοδιοίκηση και γραφειοκρατία δεν προϋποθέτει απαραίτητα την παραβίαση του νόμου, όσο την χρήση από μέρους τους μιας καλής συμπεριφοράς και επίσης της κοινής λογικής στην αντιμετώπιση των προβλημάτων. Πρέπει να ξεφύγουμε από τις τυπικότητες στον χειρισμό των υποθέσεων που απασχολούν πολίτες και επιχειρηματίες, παίρνοντας πρωτοβουλίες που είναι αναγκαίες ώστε να μπορέσουμε έτσι να δώσουμε, με σχετική ελευθερία, λύσεις που δεν είναι απαραίτητο να περιγράφονται και στο νόμο, τον οποίο μπορούμε να ερμηνεύουμε διασταλτικά.

Συμπεράσματα – Προγραμματισμός

Ως αποστολή ο Συμπαραστάτης έχει την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και της γραφειοκρατίας των υπηρεσιών της Περιφέρειας, καθώς και την υιοθέτηση των νόμιμων αιτημάτων και παραπόνων των πολιτών, για να αποτρέπονται και προλαμβάνονται τέτοια φαινόμενα και ει δυνατόν να επιλύονται με τη διαμεσολάβησή του, ώστε οι πολίτες να έχουν εξοικονόμηση χρόνου, χρήματος και ταλαιπωρίας καθώς και αποφυγή των δικαστικών προσφυγών.

Προς εξασφάλιση της ανεξαρτησίας του, για την εκλογή του Συμπαραστάτη απαιτείται αυξημένη πλειοψηφία των 2/3 του συνόλου των μελών του Περιφερειακού Συμβουλίου.

Η λειτουργία του θεσμού συνέπεσε με την αρχή της οικονομικής κρίσης στη χώρα μας, με συνέπεια οι προσδοκίες και απαιτήσεις των πολιτών καθώς και τα αιτήματά τους να είναι αρκετά διαφοροποιημένα σε σχέση με αυτά της νομοθετικής πρόβλεψης.

Έτσι προκειμένου το γραφείο να ανταποκριθεί στα καινούργια, διαφορετικής μορφής αιτήματα και προβλήματα των πολιτών, ξεφεύγει από το στενό θεσμικό του πλαίσιο, προκειμένου να δώσει λύσεις ρεαλιστικές, εντός μιας ουσιαστικής νομιμότητας.

Δημιουργήθηκε έτσι το εξής παράδοξο, ότι ενώ η παρουσία του Συμπαραστάτη προβλέφθηκε για συνθήκες ομαλής λειτουργίας της οικονομίας και των θεσμών, οι παρεμβάσεις του σήμερα αναζητούνται σε διαφορετικό επίπεδο, με πιο «σκληρά» προβλήματα προς αντιμετώπιση, όπως αυτά που αποτυπώνονται και στην παρούσα έκθεση.

Σύντομα επίκειται η έκδοση ενός Οδηγού Δικαιωμάτων των πολιτών που ανήκουν στις λεγόμενες ευπαθείς ομάδες (ανάπηροι, άνεργοι κ.λ.π.) για δικαιώματα που αυτοί έχουν σε επιδόματα απαλλαγές.

Θα γίνει μεγαλύτερη προσπάθεια για τη βελτίωση της πρόσβασης των πολιτών από τις άλλες, πλην Ιωαννίνων Περιφερειακές ενότητες.

Οι βασικές αρχές του Κράτους δικαίου, η αρχή της ισότητας, της νομιμότητας, της ισονομίας και της προστασίας των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, αρχές που στήριζαν πάντοτε τη Δημοκρατία, θα πρέπει να συνοδεύονται και από τις αναγκαίες υπηρεσίες του Κράτους Πρόνοιας.

Η ενίσχυση της αυτοδιοίκησης με περισσότερες αρμοδιότητες, θα βοηθήσει προς αυτή την κατεύθυνση, διότι αυτή θεσμικά και ουσιαστικά, μπορεί περισσότερο από τους άλλους πόλους εξουσίας, να βρίσκεται κοντά στον πολίτη και τα προβλήματά του.-

Ιανουάριος 2018