

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ
Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών
Σπουδών
« ΤΟΠΙΚΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ »

Διπλωματική Εργασία:

*«Ο ρόλος του Συμπαραστάτη του Δημότη/Πολίτη
και της Επιχείρησης στους Οργανισμούς Τοπικής
Αυτοδιοίκησης Α' και Β' Βαθμού»*

Βρίτσας Γ. Αθανάσιος
Α.Μ.: 3033201605230
Επιβλέπων Καθηγητής: κ. Γρηγόρης Ζαρωτιάδης, Αν.
Καθηγητής Οικονομίας του Τομέα Ανάπτυξης και
Προγραμματισμού Τμήματος Οικονομικών Επιστημών ΑΠΘ



Ευχαριστίες

Η παρούσα εργασία αποτελεί διπλωματική εργασία στα πλαίσια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών Διαπανεπιστημιακού Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «ΤΟΠΙΚΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ», του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, του Πανεπιστημίου Πειραιά, του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης.

Προ της παρουσίασης και της παράθεσης των αποτελεσμάτων της παρούσας διπλωματικής εργασίας, αισθάνομαι την υποχρέωση να ευχαριστήσω τους ανθρώπους εκείνους που διαδραμάτισαν κομβικό, αποφασιστικό και καταλυτικό ρόλο στην εύδωση κάθε ερευνητικής προσπάθειας που συνέβαλε στην πραγματοποίηση αυτής της εργασίας.

Πρώτιστα ευχαριστώ τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής εργασίας, κ. Γρηγόριο Ζαρωτιάδη, Αναπληρωτή Καθηγητή Οικονομίας του Τομέα Ανάπτυξης και Προγραμματισμού του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών ΑΠΘ για την πολύτιμη καθοδήγησή του, την εμπιστοσύνη και την εκτίμηση που μου έδειξε. Στη συνέχεια θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ. Ιωάννη Αναστασιάση, Οικονομολόγο και Σύμβουλο Ανάπτυξης για την καθοριστική του βοήθεια, ο οποίος στάθηκε σημαντικός αρωγός στην προσπάθειά μου και με υποστήριξε σε κάθε φάση της πορείας μου, συμβάλλοντας τα μέγιστα για την ολοκλήρωση αυτής της έρευνας.

Τις ευχαριστίες μου εκφράζω στο Δίκτυο Συμπαραστατών του Δημότη και της Επιχείρησης και Περιφερειακών Συμπαραστατών του Πολίτη και της Επιχείρησης και ιδιαίτερα, στον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου, κ. Ευάγγελο Μιχαήλ, Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης του Δήμου Σαρωνικού για την πολύτιμη βοήθεια τους.

Θερμές ευχαριστίες οφείλω στις κυρίες και κυρίους Συμπαραστάτες του Δημότη/Πολίτη και της Επιχείρησης, Οικονόμου Απόστολο, Βασματζίδα Χρήστο, Μουτροπίδη Νικόλαο, Αγγελόπουλο Απόστολο, Τσιομπάνου Αικατερίνη, Κοντσίδου Σοφία, Βαρβέλη Ζαχαρούλα, Πάνο Χρήστο και Αχτάρη Ελένη, που ανταποκρίθηκαν στο ερευνητικό ερέθισμα αυτής της ερευνητικής απόπειρας να συναχθούν και να κωδικοποιηθούν τα απαραίτητα στοιχεία που ήταν αναγκαία για την περάτωση αυτής της εργασίας. Δίχως τη δική του μετοχή και μεγάλη βοήθεια, η εργασία αυτή δε θα μπορούσε ποτέ να συνταχθεί.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω την οικογένειά μου και τους στενούς μου συνεργάτες, που με υπομονή και κουράγιο πρόσφεραν την απαραίτητη ηθική συμπαράσταση για την ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής μου εργασίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η συγκεκριμένη εργασία πραγματεύεται τον ρόλο του Θεσμού του Συμπαραστάτη του Δημότη/Πολίτη και της Επιχείρησης στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ Βαθμού, που κατοχυρώνεται στο άρθρο 77 του Ν.3852/2010 υπό τον τίτλο «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως προκύπτει από τα δεδομένα που συνελέγησαν μέσω πρωτογενούς έρευνας. Σκοπός του Θεσμού είναι η προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων του πολίτη, η καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και η προώθηση της αρχής της χρηστής διοίκησης. Οι πολίτες - δημότες μπορούν να απευθυνθούν στον Συμπαραστάτη, ο οποίος αναλαμβάνει μέσω της μεθόδου της διαμεσολάβησης να διευθετήσει το ανακύψαν πρόβλημα, προβαίνοντας σε εξωδικαστική επίλυσή του. Αυτός ο ρόλος του Συμπαραστάτη, τον καθιστά σύμμαχο του πολίτη – δημότη και συγχρόνως πολύτιμο θεσμικό εργαλείο για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, προκειμένου να περιοριστούν τα φαινόμενα της κακοδιοίκησης και να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους διοικούμενούς τους.

ΛΗΜΜΑΤΑ

Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Πρόγραμμα Καλλικράτης

Δήμος

Περιφέρεια

Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης

Συμπαραστάτης του Πολίτη και της Επιχείρησης

Διαμεσολάβηση

Κακοδιοίκηση

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πίνακας Διαγραμμάτων	σελ. 5
Πίνακας Συντομογραφιών.....	σελ. 6
Εισαγωγή	σελ. 7
I. Ο Θεσμός του Ombudsman	σελ. 9
1. Ιστορική επισκόπηση.....	σελ. 9
2. Οι Ombudsmen στα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	σελ. 9
3. Οι διακρίσεις του Ombudsman.....	σελ. 10
4. Τα βασικά χαρακτηριστικά του Ombudsman.....	σελ. 11
5. Ο τύπος του μέσου Ombudsman.....	σελ. 11
6. Ombudsmen με βάση τη χωρική αρμοδιότητα.....	σελ. 12
7. Ο Θεσμός του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή.....	σελ. 13
8. Ο Συνήγορος του Πολίτη.....	σελ. 14
II. Ο Θεσμός του Συμπαραστάτη του Δημότη/Πολίτη & της Επιχείρησης	σελ. 17
1. Η θεσμοθέτηση του Συμπαραστάτη.....	σελ. 17
2. Ο ρόλος του Συμπαραστάτη.....	σελ. 17
3. Η έννοια της «κακοδιοίκησης».....	σελ. 19
4. Χαρτογράφηση Συμπαραστατών σε Δήμους και Περιφέρειες.....	σελ. 19
A) Δήμοι.....	σελ. 19
B) Περιφέρειες.....	σελ. 22
III. Παράθεση στοιχείων που συνελέγησαν από τους Συμπαραστάτες	σελ. 23
1. Προσωπικά Στοιχεία.....	σελ. 24
2. Κατανόηση και αποδοχή του Συμπαραστάτη του Δημότη/ Πολίτη και της Επιχείρησης.....	σελ. 25
3. Η Λειτουργία του Θεσμού στην Πράξη.....	σελ. 30
4. Συνθήκες άσκησης καθηκόντων.....	σελ. 35
5. Ετήσιες Εκθέσεις – Ειδικές Προτάσεις.....	σελ. 39
IV. Επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων	σελ. 42
V. Τελικά Συμπεράσματα	σελ. 52
Παράρτημα	σελ. 54
Βιβλιογραφία	σελ. 69

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

1 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός ανταπόκρισης ΟΤΑ.....σελ. 26	σελ. 26
2 ^ο Διάγραμμα: Μέτρα ενημέρωσης στο εσωτερικό περιβάλλον των Ο.Τ.Α.....σελ. 26	σελ. 26
3 ^ο Διάγραμμα: Μέτρα προβολής και δημοσιότητας.....σελ. 27	σελ. 27
4 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός κατανόησης από υπηρεσίες Ο.Τ.Α.....σελ. 28	σελ. 28
5 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός αποδοχής από υπηρεσίες Ο.Τ.Α.....σελ. 28	σελ. 28
6 ^ο Διάγραμμα: Χρόνος ανταπόκρισης υπηρεσιών προς αιτήματα Συμπαραστάτη.....σελ. 29	σελ. 29
7 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός ικανοποίησης εξυπηρετούμενων Δημοτών/Πολιτών και Επιχειρήσεων.....σελ. 34	σελ. 34
8 ^ο Διάγραμμα: Μέσα υποστήριξης και λειτουργίας γραφείου Συμπαραστάτη.....σελ. 35	σελ. 35
9 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός κατανόησης/αποδοχής από τον Δήμαρχο/ Περιφερειάρχη.....σελ. 36	σελ. 36
10 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός κατανόησης/αποδοχής από τους Αντιδημάρχους/Αντιπεριφερειάρχες.....σελ. 36	σελ. 36
11 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός κατανόησης/αποδοχής από τον Πρόεδρο Δημοτικού/Περιφερειακού Συμβουλίου.....σελ. 37	σελ. 37
12 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός κατανόησης/αποδοχής από τον Γενικό Γραμματέα.....σελ. 37	σελ. 37
13 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός κατανόησης/αποδοχής Δημοτών/Πολιτών/Επιχειρήσεων.....σελ. 38	σελ. 38
14 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός κατάθεσης προσφυγών εκτός αρμοδιότητας ‘Σ’.....σελ. 38	σελ. 38
15 ^ο Διάγραμμα: Βαθμός κατανόησης/αποδοχής Ετήσιας Έκθεσης.....σελ. 40	σελ. 40
16 ^ο Διάγραμμα: Υιοθέτηση Ειδικών Προτάσεων.....σελ. 41	σελ. 41

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

Ο.Τ.Α: Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΣτΠ: Συνήγορος του Πολίτη

ΑΔΑ: Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές

ν.δ: νομοθετικό διάταγμα

ν,Ν: νόμος

παρ: παράγραφος

εδ:εδάφιο

Β-Σ: Βοηθοί Συνήγοροι

ΕΕ: Ευρωπαϊκή Ένωση

ΕΔ: Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

εδ: εδάφιο

ΠΔ: Προεδρικό Διάταγμα

ΝΠΙΔ: νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου

ΝΠΔΔ: νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου

επ: επόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία ασχολείται με τον ρόλο του Συμπαραστάτη του Δημότη/Πολίτη και της Επιχείρησης στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ Βαθμού ενώ επίσης γίνεται εκτενής αναφορά γενικότερα στον θεσμό του Ombudsman.

Ο γενικότερος προβληματισμός που οδήγησε στη συγγραφή αυτής της εργασίας είναι η ανάγκη διαπίστωσης της πρακτικής χρησιμότητας αυτού του θεσμού στην Ελλάδα και η αποτύπωση της πιθανής αναγκαιότητάς του στο ελληνικό σύστημα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Τα βασικά ερευνητικά ερωτήματα αφορούν την αποκρυστάλλωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του Θεσμού, τις συνθήκες εντός των οποίων λειτουργεί, την αποκωδικοποίηση του εσωτερικού αλλά και του εξωτερικού περιβάλλοντος των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης που όντας υπόχρεοι, έχουν αναθέσει σχετικά καθήκοντα, την αποδοχή, την κατανόηση και την εμπιστοσύνη που απολαμβάνει και εν γένει, τον τρόπο δράσης μιας καινοφανούς αιρετής αλλά ανεξάρτητης διοικητικής αρχής, ελεγκτικού και διαμεσολαβητικού χαρακτήρα πλάι σε ισχυρές, συμπαγείς και ενίοτε απροσπέλαστες αιρετές αυτοδιοικητικές αρχές.

Στο πρώτο μέρος αναλύονται: Ο θεσμός του Ombudsman, η εξελικτική του πορεία και η ιστορική του καταγραφή και πανευρωπαϊκά, ενώ, γίνεται αναφορά στον θεσμό του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή και του Συνηγόρου του Πολίτη.

Στο δεύτερο μέρος γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση του Θεσμού του Συμπαραστάτη και επιχειρείται η αποσαφήνιση της έννοιας της «κακοδιοίκησης», φαινόμενο άλλως τε που καλείται με το έργο του να αποθεραπεύσει ο Θεσμός. Εντός αυτού, παρουσιάζεται η σημερινή χαρτογράφηση της παρουσίας του Θεσμού στην υφιστάμενη ελληνική αυτοδιοικητική πραγματικότητα.

Στο τρίτο μέρος πραγματοποιείται η παράθεση των δεδομένων που προέκυψαν από τη συλλογή των στοιχείων που προέκυψαν από τη λειτουργία του θεσμού και τηρούνται στους Δήμους/Περιφέρειες του δείγματος, ώστε να σχηματισθεί μια σαφής και ευδιάκριτη εικόνα της λειτουργίας του σε όλους/όλες όσοι/όσες Δήμοι/Περιφέρειες έχουν αναθέσει καθήκοντα Συμπαραστάτη, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της διαμεσολαβητικής επίλυσης διαφορών από προβλήματα κακοδιοίκησης που δημιουργούνται από τις υπηρεσίες των Ο.Τ.Α από αυτόν, τις τυχόν δυσλειτουργίες και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει στις ενέργειές του.

Στο τέταρτο μέρος επιχειρείται η επεξεργασία και η ανάλυση αυτών των δεδομένων. Η εργασία ολοκληρώνεται με την εξαγωγή των αναγκαίων συμπερασμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι: Ο Θεσμός του Ombudsman

1. Ιστορική επισκόπηση

Με το όνομα Ombudsman έκανε την ιστορική του εμφάνιση ο θεσμός αυτής της Ανεξάρτητης Αρχής που αντικατοπτρίζει και αντανακλά όλα όσα σήμερα αναγνωρίζουμε εν γένει στον Συνήγορο του Πολίτη.¹ Ο όρος Ombudsman προέρχεται ετυμολογικά² από την σκανδιναβική γλώσσα Old Norse με την οποία υποδηλώνεται ο εκπρόσωπος τινός, ο αντιπρόσωπος, δηλαδή, ο συνήγορος κάποιου. Ο πρώτος Ombudsman ανιχνεύεται ως θεσμική κατοχύρωση στην Σουηδία το 1809³. Αρχικά προβλεπόταν ένα συνήγορος και έπειτα, το 1915 ορίστηκαν δύο συνήγοροι, για πολιτικές και στρατιωτικές υποθέσεις αντίστοιχα. Είχαν πλήρη θεσμική και λειτουργική ανεξαρτησία, διορίζονταν με ισχύ τετραετούς θητείας, χωρίς δυνατότητα ανάκλησης του διορισμού τους. Η εκτεταμένη αρμοδιότητά τους κάλυπτε την έρευνα κάθε υπόθεσης που επεξεργάζονταν σε κάθε πτυχή της, ενεργώντας αυτεπάγγελα ή/και μετά από αίτηση κάθε ενδιαφερομένου.

Το 1919 η Φινλανδία ορίζει Ombudsman. Και αρκετά χρόνια αργότερα θεσπίζουν η Νορβηγία το 1952 και η Δανία το 1954. Μεταξύ αυτών των τριών θεσμών υπάρχουν οπωσδήποτε ομοιότητες και διαφορές. Το πρωτοπόρο σκανδιναβικό μοντέλο του Ombudsman αποτέλεσε θεσμικό πρότυπο και για τους νέους παρόμοιους θεσμούς που θεσπίστηκαν στη Νορβηγία το 1963 και Μεγάλη Βρετανία το 1967.⁴ Αναντίρρητα, οι σκανδιναβικές χώρες αποτέλεσαν τη μήτρα γέννησης του θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη.

Ο θεσμός του Ombudsman απέκτησε έτυχε ευρύτατης αποδοχής και τις τελευταίες δεκαετίες σημείωσε αυξημένη δυναμική. Ιδίως, από την δεκαετία του 1990 που εγκαθιδρύθηκε και ως ευρωπαϊκός θεσμός. Όλες οι ευρωπαϊκές χώρες, η μία μετά την άλλη, μεταξύ της δεκαετίας του 1990 και στη διάρκεια της δεκαετίας του 2000 θέσπιζαν τον θεσμό του Ombudsman.⁵ Η θέσπιση Ombudsman το 1995 σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, αναμφίβολα, λειτούργησε ως παράδειγμα που μιμήθηκαν όλες σχεδόν τα ευρωπαϊκά κράτη. Ο θεσμός του Ombudsman βέβαια, πριν θεσμοθετηθεί στην Ευρωπαϊκή Ένωση ως διακριτό της όργανο, είχε υιοθετηθεί και εγκαθιδρυθεί εμπειρωθεί και στο θεσμικό πλαίσιο χωρών όπως η Γερμανία, η Γαλλία, η Μεγάλη Βρετανία. Θεσμοθετημένος με διαφορετικά οργανωτικά χαρακτηριστικά και διαφορετικές λειτουργίες-αρμοδιότητες. Αυτός όμως ο ελάχιστος κοινός παρονομαστής αποτέλεσε το όψιμο απείκασμα του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

¹ Β. Τζέμος, Συνήγορος του Πολίτη, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, 2012.

² <http://en.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>

³ Γ. Τράντας, Η προστασία του πολίτη έναντι της διοικήσεως στα σκανδιναβικά κράτη, 1998, σ. 11επ.

⁴ G. Kucsko-Stadlmayer, European Ombudsman-Institutions, 2008, σ. 153επ

⁵ G. Kucsko-Stadlmayer, European OmbudsmanInstitutions, 2008, σ. 455.

2. Οι Ombudsmen στα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης⁶

Το 1967 θεσπίστηκε στη Μεγάλη Βρετανία ο θεσμός του Κοινοβουλευτικού Επιτρόπου Διοίκησης (Parliamentary Commissioner Administration) που συνιστά αναμφισβήτητα έναν Parliamentary Ombudsman. Διορίζεται από τον Βασιλιά μετά από σχετική πρόταση του Πρωθυπουργού και είναι επιφορτισμένος με τη διεξαγωγή ερευνών για σχετικά αιτήματα-παράπονα πολιτών για μορφές κακοδιοίκησης, μετά από έγγραφη αναφορά που του καταθέτει μέλος του Κοινοβουλίου και μετά την άσκηση των αρμοδιοτήτων του, ο «Κοινοβουλευτικός Συνήγορος» υποβάλλει την αναφορά του στο Κοινοβούλιο ή στο μέλος αυτού που έκανε την αναφορά εκπροσωπώντας τον πολίτη. Θεσμοί Συμπαραστάτη υπάρχουν επίσης στο πλαίσιο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Στη Γερμανία, θέση Ombudsman υπέχει η Επιτροπή Αναφορών η οποία διορίζεται από την Ομοσπονδιακή Βουλή (Bundestag) η οποία έχει ως αρμοδιότητα την επεξεργασία και σταχυολόγηση αιτημάτων και παρανόμων, βάσει των κανόνων που διέπουν τη λειτουργία της από τον Ομοσπονδιακό Νόμο. Σε μηνιαία βάση υποβάλλει στο Σώμα τις αναφορές της για τον αριθμό και το είδος των αιτημάτων που υποβλήθηκαν και ποια/πως έτυχαν ικανοποίησης και σε ετήσια βάση για το συνολικό της έργο.

Στη Γαλλία έχει θεσπιστεί και λειτουργεί ο Επίτροπος Διοίκησης «Mediateur» που συνιστά όργανο ελέγχου που ενεργεί ελεγκτικά και ανακριτικά ακόμα για υποθέσεις που του υποβάλλονται μέσω σχετικών αιτήσεων μελών της Εθνοσυνέλευσης ή/και της Γερουσίας και δύναται να προβαίνει στη διατύπωση συστάσεων και γνωμών στα αρμόδια διοικητικά όργανα προς επίλυση του προβλήματος.

Το 1992 θεσμοθετήθηκε στο Βέλγιο και συγκεκριμένα στη Φλανδρα θεσμός Ombudsman με πεδίο αναφορά της περιφέρειας αυτής. Έτσι διορίζεται από την τοπική κυβέρνηση και οι αρμοδιότητές του ασκούνται εντός της περιφέρειας. Αποτελεί όργανο διαμεσολάβησης μεταξύ Διοίκησης και διοικούμενων. Συντάσσει ετήσια έκθεση που την υποβάλλει ενόψει των οργάνων της τοπικής κυβέρνησης. Το 1994 θεσμοθετήθηκαν Ombudsmen και στις άλλες περιφέρειες με αντίστοιχα καθήκοντα.

Στο Λουξεμβούργο, αρμοδιότητες Συνηγόρου του Πολίτη ασκεί η Επιτροπή Αναφορών. Αποστέλλει τις αιτήσεις των ενδιαφερομένων στα μέλη της Κυβέρνησης ή στις κοινοβουλευτικές επιτροπές με υποχρέωση των τελευταίων αν παραχωρήσουν εξηγήσεις και να προβάλλουν λόγους μετά από απαίτηση του κοινοβουλίου.

Η Ολλανδία έχει θεσπίσει τον θεσμό του Εθνικού Συνηγόρου του Πολίτη, του Nationale Ombudsman με αρμοδιότητες σχετικές όπως λειτουργεί ο θεσμός και στις άλλες Κάτω Χώρες.

⁶ K. Steyvers, The impact of Ombudsmen, 2009

Στην Ισπανία την ικανοποίηση των αιτημάτων των πολιτών ενεργεί και τον έλεγχο της Διοίκησης ασκεί ο Defensor del Pueblo, ο οποίος λειτουργεί ως θεματοφύλακας των δικαιωμάτων των πολιτών. Έχει εκτεταμένες αρμοδιότητες σε όλο το φάσμα της Διοίκησης, εκτός από των περιπτώσεων εκκρεμοδικίας. Ενεργεί αυτεπάγγελτα ή μετά από αίτηση κάθε ενδιαφερόμενου ή/και αίτημα βουλευτή/γερουσιαστή. Διατυπώνει γνώμες, συστάσεις, προτείνει τροποποιητικές διατάξεις νόμων, ασκεί έλεγχο στη Διοίκηση.

Στην Πορτογαλία, το 1976, θεσπίστηκε ο Επίτροπος της Διοίκησης, ο Provedor de Justicia, ως Συνήγορος των πολιτών που δικαιούνται να προσφεύγουν σε αυτόν όταν θεωρούν πως καταπατώνται τα δικαιώματά τους. Αντλεί τη νομιμοποίησή του από το κοινοβούλιο από το οποίο εκλέγεται. Προβαίνει σε συστάσεις στη Διοίκηση, προτείνει τροποποιητικές διατάξεις νόμων και ενεργεί καταγγελίες στις αρμόδιες εισαγγελικές και διωκτικές αρχές.

Στην Αυστρία, τον θεσμό αποτελούν τρεις Ombudsmen και χρονολογείται η θεσμοθέτηση του θεσμού από τη δεκαετία του 1970. Αποτελεί ο θεσμός λοιπόν συλλογικό όργανο, απευθείας εκλεγόμενο από το κοινοβούλιο με θητεία έξι ετών. Οι αρμοδιότητες τους είναι προσιδιάζουν σε αυτές των σκανδιναβών ομολόγων τους.

Στην Ιταλία υφίσταται ο θεσμός σε ομοσπονδιακό και περιφερειακό επίπεδο από τη δεκαετία του 1970 με παρεμφερείς του σκανδιναβικού μοντέλου αρμοδιότητες.

3. Οι διακρίσεις του Ombudsman

Στη θεωρία και στην ιστορική του διαμόρφωση ο Θεσμός του Ombudsman διακρίνεται στην κλασική του μορφή και στη σύγχρονη του.⁷ Ο Ombudsman στην κλασική του μορφή παρουσιάζει τα βασικά χαρακτηριστικά, εκείνα δηλαδή που αναφέρονται στις πρώτες μορφές εμφάνισης του θεσμού. Ο Ombudsman που θεσπίστηκε στη Δανία αποτελεί αρχετυπικό παράδειγμα κλασικότητας. Αυτό το πρότυπο Συνηγόρου ενσαρκώνει μια Ανεξάρτητη Αρχή στο πλαίσιο soft law άσκησης αρμοδιοτήτων δηλαδή, υπέχει θέση διαμεσολαβητή υπέρ των πολιτών στις διαφορές τους με τη Διοίκηση.⁸

Η μορφή του σύγχρονου Ombudsman αφίσταται του κλασικού του ρόλου και στο πλαίσιο ενός “rule of law” αποκτά εξουσίες⁹, δραστηκότερες, πλέον αποφασιστικού χαρακτήρα, ενίοτε δε και κυρωτικές. Συνεπικουρεί μάλιστα τη Δικαιοσύνη όταν τα αιτήματα των παραπονούμενων-ενδιαφερόμενων πολιτών επιβάλλεται να τύχουν σοβαρής υπεράσπισης αν διακυβεύεται δικαίωμα ή υπάρχει παρανομία. Ασκεί όχι μόνον έλεγχο νομιμότητας των διοικητικών πράξεων αλλά και έλεγχο ορίων της αντισυνταγματικότητας των νόμων. Δηλαδή, αποτελεί θεσμική εγγύηση του κράτους

⁷ L. Reif, The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System, 2004.

⁸ L. Reif, The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System, 2004.

⁹ G. Kucsko-Stadlmayer, European Ombudsman-Institutions, 2008, σ.62επ

δικαίου και δεν αποτελεί ένα παρατηρητήριο νομιμότητας και ελέγχου με αρμοδιότητες συμβουλευτικές ή διαπιστωτικές, ασκώντας και προληπτικό αλλά και πειθαρχικό έλεγχο.

Τα δύο μοντέλα δεν συγκρούονται αλλά έχει επέλθει συγκερασμός. Οι δύο τάσεις παραμένουν έως και σήμερα η θεσμοθέτηση ενός κλασικού, ιστορικού διαμεσολαβητή στο πλαίσιο του soft law υπέρ του πολίτη για την ανάγκη επίλυσης των διοικητικών του διαφορών με τη Διοίκηση και η κατοχύρωση ενός θεσμού πιο ισχυρού, με χαρακτηριστικά μεν διαμεσολαβητή αλλά εξοπλισμένου με αποφασιστικά εργαλεία για την επιτέλεση του έργου του.

Το κλασικό μοντέλο ανιχνεύεται στους Ombudsmen κυρίως τη δυτικής και της κεντρικής Ευρώπης, αλλά και σε αυτούς που ιδρύθηκαν πριν τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή και μέχρι λίγο μετά από αυτόν. Κλασικός Ombudsman είναι και ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής. Το προωθημένο, σύγχρονο μοντέλο εντοπίζεται κυρίως στην ανατολική Ευρώπη και στις πολύ νέες μεταρρυθμίσεις κλασικών Ombudsman, όπως π.χ. στην Γαλλία.¹⁰

4. Τα βασικά χαρακτηριστικά του Ombudsman

Τα ζωτικά, βασικά χαρακτηριστικά¹¹ του προωθημένου και σύγχρονου Ombudsman αριθμούνται στα εξής: α) είναι ανεξάρτητος από την κυβέρνηση και την εκτελεστική εξουσία. β) η νομοθεσία τάσσει απολύτως αναγκαία την ύπαρξη υψηλών προσόντων για τα μέλη της ανεξάρτητης αρχής, τόσο του επικεφαλής, όσο και του υπόλοιπου προσωπικού, γ) οι αρμοδιότητές του εκκινούν με την υποβολή αναφοράς από τον πολίτη ενδιαφερόμενο, δ) διαμεσολαβητικός ρόλος μεταξύ Διοίκησης και διοικουμένου, ε) ερευνητική ευχέρεια υποθέσεων εκτεταμένη στ) υποχρέωση συνεργασίας της Διοίκησης στον διενεργούμενο έλεγχο, ζ) μη εκτελεστότητα – δεσμευτικότητα των προτάσεων της ανεξάρτητης αρχής και η) υποχρέωση υποβολής ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων στο κοινοβούλιο. Αυτά τα χαρακτηριστικά συνιστούν τον ελάχιστο παρονομαστή όλων των Ombudsmen.

5. Ο τύπος του μέσου Ombudsman

Ο τύπος του μέσου Ombudsman που απαντάται συνήθως στα νομικά συστήματα των κρατών αναγορεύεται ως ανεξάρτητη αρχή που δεν αποτελεί μέρος της κεντρικής εξουσίας ή των τριών λειτουργιών της επιμέρους. Κατοχυρώνεται σχεδόν πάντα στα συνταγματικά κείμενα.¹² Η ανεξάρτητη αυτή αρχή αντλεί εκλέγεται από το κοινοβούλιο και αντλεί απευθείας νομιμοποίηση από αυτό και ορίζεται επί θητεία.

¹⁰ K. Steyvers, The impact of Ombudsmen, 2009

¹¹ G. Kucsko-Stadlmayer, European Ombudsman-Institutions, 2008, σ. 61-62

¹² G. Kucsko-Stadlmayer, European Ombudsman-Institutions, 2008, σ. 477 και επ.

Προβλέπεται ασυμβίβαστο μεταξύ της θέσης του Συνηγόρου έναντι άλλης θέσης στον κρατικό μηχανισμό. Δρα αυτεπάγγελτα ή/και μετά από αναφορά – αίτηση του ενδιαφερόμενου πολίτη. Εξοπλίζεται με διαμεσολαβητικές αλλά και ελεγκτικές αρμοδιότητες, οι οποίες ωστόσο δεν αλληλοκαλύπτονται, ούτε εμφιλοχωρούν δεδομένες και πάγιες αρμοδιότητες άλλων κρατικών οργάνων και θεσμών του κράτους, όπως η Δικαιοσύνη.¹³ Κατά κανόνα, οι προτάσεις του Ombudsman στερούνται εκτελεστότητας και δεν είναι δεσμευτικές για τις υπηρεσίες και τα όργανα που δέχονται τον ήπιο έλεγχό του. Υπάρχει βέβαια, το πλαίσιο των αρχών της χρηστής διοίκησης η υποχρέωση συνεργασίας των φορέων με τον Συνήγορο με προβλεπόμενες κυρώσεις, όπως η επιβολή προστίμων, η πειθαρχική δίωξη κλπ σε περιπτώσεις απροθυμίας ή άρνησης.¹⁴ Ο τύπος του μέσου και συνήθους Ombudsman έχει υποχρέωση να υποβάλει την ετήσια έκθεσή του στο Κοινοβούλιο. Μπορεί να καταρτίζει, να εκπονεί και να εκδίδει ειδικές εκθέσεις με δυνατότητα δημοσιοποίησης τους και έχει την ευχέρεια να προτείνει νομοθετικές τροποποιήσεις διατάξεων νόμων, ενώ, πολλαχού έχει και τη δυνατότητα να ενεργεί οριακό συνταγματικό έλεγχο στα αρμόδια δικαστικά σώματα.¹⁵ Επιπρόσθετα, πολλοί Ombudsmen έχουν τη δυνατότητα να θέτουν σε κίνηση δικαστικές διαδικασίες επίλυσης διαφορών.¹⁶

6. Ombudsmen με βάση τη χωρική αρμοδιότητα

Σε αρκετά κράτη υπάρχουν εκτός από τον εθνικό Ombudsman και γενικοί περιφερειακοί ή τοπικοί θεσμοί Ombudsmen. Το θεσμικό παράδειγμα και πρότυπο μέσο διαμεσολάβησης και ελέγχου του Ombudsman βαθμηδόν θεσμοθετείται και στην τοπική αυτοδιοίκηση.¹⁷ Αυτό συνέβη και στην Ελλάδα με την ίδρυση του Συμπαραστάτη του Πολίτη σε Δημοτικό και σε Περιφερειακό με το ν. 3852/2010.¹⁸

Ο Ombudsman εντοπίζεται και εμφανίζεται να λειτουργεί τόσο σε περιφερειακό όσο και σε τοπικό θεσμικό πλαίσιο. Αυτό είναι σύνθητες σε ομοσπονδιακά κράτη όπως η χαρακτηριστικά η Γερμανία, αλλά και σε κρατικές οντότητες, ιδιαίτερα σύνθετες, όπως το Βέλγιο. Κράτη, όπως η Ιταλία, έχουν μόνο περιφερειακούς ή τοπικούς Ombudsmen.¹⁹

¹³ G. Kucsko-Stadlmayer , European Ombudsman-Institutions, 2008, σ. 501.

¹⁴ G. Kucsko-Stadlmayer , European Ombudsman-Institutions, 2008, σ. 505 επ.

¹⁵ G. Kucsko-Stadlmayer , European Ombudsman-Institutions, 2008, σ. 513 επ.

¹⁶ G. Kucsko-Stadlmayer , European Ombudsman-Institutions, 2008, σ. 521.

¹⁷ K. Steyvers , The impact of Ombudsmen, 2009, σ. 233επ

¹⁸ . Μ. Πραβίτα, Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, Εφαρμογές Δημοσίου Δικαίου 2011,

¹⁹ G. Kucsko-Stadlmayer , European Ombudsman-Institutions, 2008, σ.251επ

7. Ο Θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Η συνθήκη του Μάαστριχ θέλοντας να προστατεύσει τα δικαιώματα των Ευρωπαίων πολιτών και να περιορίσει τα φαινόμενα κακοδιοίκησης στο πλαίσιο της ΕΕ, καθώς θεωρήθηκε πως το δικαίωμα αναφοράς δεν αρκούσε για την προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων των πολιτών της Ένωσης²⁰ θεσμοθέτησε τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή με το άρθρο 138Ε. Σε καθεστώς ισχύος της Συνθήκης της Λισαβόνας τα ζητήματα του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή ρυθμίζονται στο άρθρο 228ΣυνθΛΕΕ.

Ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή στηρίζεται στην άμεση συνεργασία με τους αντίστοιχους Ombudsmen των κρατών μελών της ένωσης. Το Δεκέμβριο του 2000, οι Πρόεδροι των τριών κύριων θεσμικών οργάνων της Ένωσης(Επιτροπή, Κοινοβούλιο, Συμβούλιο) διακήρυξαν στη Σύνοδο Κορυφής της Νίκαιας τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Ο Χάρτης αυτός περιλαμβάνει ως θεμελιώδη δικαιώματα, την ιθαγένεια, το δικαίωμα χρηστής διοίκησης και το δικαίωμα καταγγελίας στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή σε περιπτώσεις κακής διοίκησης και προσδιορίζει ποια θεμελιώδη δικαιώματα πρέπει να σέβονται τα θεσμικά όργανα και οι οργανισμοί της ΕΕ.

Συνοπτικά, όπως χαρακτηριστικά σταχυολόγησε την αποστολή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, ο Ν.Διαμαντούρος, είναι α) η προσφυγή σε αυτόν αποτελεί ένα από τα δικαιώματα που απορρέουν από την ιθαγένεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης και περιλαμβάνεται στον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 43) και β) η διασφάλιση και η προώθηση της χρηστής και ορθής διοίκησης και της διοικητικής διαφάνειας στο επίπεδο των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων.²¹

Το άρθρο 43 του Χάρτη περιλαμβάνει το δικαίωμα της καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή. Οι πολίτες έχουν δικαίωμα να απευθύνονται γραπτώς στο Διαμεσολαβητή σε οποιαδήποτε από τις 23 επίσημες γλώσσες της Ένωσης προσδιορίζοντας την ταυτότητά τους, το θεσμικό όργανο ή τον οργανισμό της ΕΕ εναντίον του οποίου στρέφεται η καταγγελία τους, καθώς και την νομική της βάση. Ο Διαμεσολαβητής είναι εξουσιοδοτημένος να παραλαμβάνει τις καταγγελίες όλων των πολιτών, φυσικών ή νομικών προσώπων της Ένωσης.

Ο Διαμεσολαβητής διενεργεί έρευνες και συντάσσει αναφορές σε περιπτώσεις κακής διοίκησης που διαπιστώνεται ότι υφίσταται κατά τη λειτουργία και τη δράση των οργάνων της Ένωσης και υποβάλλει συστάσεις για την ομαλή αποκατάσταση και τη θεραπεία αυτής της κατάστασης, μετά από αναφορά με τη μορφή καταγγελίας από κάθε ενδιαφερόμενο που έχει έννομο συμφέρον.

Ως προς το παραδεκτό της, η καταγγελία ενώπιον του Διαμεσολαβητή πρέπει να υποβληθεί εντός διετίας από τον χρόνο κατά τον οποίο περιήλθαν στη γνώση του

²⁰Ε. Μπεσίλα-Μακρίδη, Το δικαίωμα αναφοράς στις Αρχές και ο ΣτΠ, 2000, σελ.92 επ. και 148 επ

²¹ Ν.Διαμαντούρος, Χρηστή διοίκηση, λογοδοσία και κράτος δικαίου: ο ρόλος του ombudsman, ομιλία στο Πανεπιστήμιο της Λευκωσίας, Σεπ.2012

προσφεύγοντος τα γεγονότα στα οποία βασίζεται. Ο Διαμεσολαβητής δεν παρεμβαίνει σε δικαστική διαδικασία που εκκρεμεί. Προκειμένου να προσδιοριστεί τι σημαίνει ορθή διοίκηση στην πράξη ο Διαμεσολαβητής πρότεινε και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς²² που πρέπει να τηρείται απαρασάλευτα από όλα τα όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης. Ο Διαμεσολαβητής δημοσιεύει ετήσιες εκθέσεις²³ που παρουσιάζει ενώπιον του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Η Ολομέλεια του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου εκλέγει τον Διαμεσολαβητή για πενταετή θητεία, μετά τις ευρωεκλογές, όταν αυτό συγκροτείται σε σώμα.

8. Ο Συνήγορος του Πολίτη

Ο ΣτΠ ανήκει στις ΑΔΑ και συγκεκριμένα σε αυτές που εποπτεύουν μεγάλους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, ενώ ακόμα αποτελεί μονοπρόσωπο διοικητικό όργανο. Η αρχή αυτή κατοχυρώνεται συνταγματικά με το άρθρο 103 παράγραφος 9.

Ο ΣτΠ καθιερώθηκε αρχικά με το νόμο 2477/1997 “Συνήγορος του Πολίτη και Σώμα επιθεωρητών-ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης” και τον εκτελεστικό του Συντάγματος νόμο 3094/2003 “Συνήγορος του Πολίτη και άλλες διατάξεις”. Το ΠΔ 273/1999 αποτελεί τον κανονισμό λειτουργίας του ΣτΠ, το οποίο περιλαμβάνει 15 άρθρα, με τα οποία ορίζεται το έργο της αρχής, ο τρόπος διαμεσολάβησης και δράσης της αρχής, ο τρόπος άσκησης του κοινοβουλευτικού ελέγχου και η εσωτερική διάρθρωση της. Η τελευταία μεταρρύθμιση, σχετική με διαρθρωτικές αλλαγές, όπως η ανάδειξη του επικεφαλής της, πραγματοποιήθηκε με το νόμο 4055/2012 Πιο συγκεκριμένα, ο ν.2477/1997 κατοχυρώνει τα ακόλουθα: 1) Δεν υπόκειται σε έλεγχο από κυβερνητικό όργανο ή διοικητική Αρχή και έτσι του παρέχεται ελευθερία δράσης, χωρίς το φόβο πολιτικών ή άλλων επιπτώσεων. Επίσης ο ΣτΠ και οι 4 Β-Σ απολαύουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας και προβλέπεται ασυλία αντίστοιχη με τη βουλευτική. 2) Για την πλήρη εξασφάλιση της δημοσιονομικής αυτοτέλειας της αρχής και την ενίσχυση της ανεξαρτησίας της, προβλέπεται ειδικός φορέας ως προς τις απαιτούμενες πιστώσεις για τη λειτουργία της που ενσωματώνονται στον ετήσιο προϋπολογισμό του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Διατάκτης της δαπάνης είναι ο ΣτΠ ή ο αναπληρωτής του (άρθρο 1 παρ. 5). 3) Στη θέση του ΣτΠ και των Β-Σ εκλέγονται για 5 χρόνια χωρίς δυνατότητα επανεκλογής πρόσωπα “εγνωσμένου κύρους που διαθέτουν υψηλή επιστημονική κατάρτιση και απολαύουν ευρείας κοινωνικής αποδοχής” (άρθρο 2 παρ.1). 4) Η διαδικασία εκλογής του ΣτΠ είναι το ουσιαστικότερο χαρακτηριστικό της διασφάλισης της ανεξαρτησίας, για αυτό και στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης εκλέγεται από αντιπροσωπευτικά Κοινοβουλευτικά Σώματα με αυξημένη μάλιστα πλειοψηφία και εξωπολιτικά κριτήρια και ο διορισμός του είναι επί θητεία με πράξη του αρχηγού του κράτους. 5) Η λειτουργική ανεξαρτησία των

²² www.ombudsman.europa.eu/resources/code.faces.

²³ www.ombudsman.europa.eu/el/activities/annualreports.faces

μελών της αρχής έχει την έννοια ότι τα μέλη της αρχής ασκούν τα καθήκοντά τους κατά συνείδηση, υποκείμενα μόνο στο Σ και στους νόμους, χωρίς να δεσμεύονται από οποιεσδήποτε οδηγίες, διαταγές οργάνων της εκτελεστικής εξουσίας.6) Κατά τη διάρκεια της θητείας του ΣτΠ και των Β-Σ αναστέλλεται η άσκηση οποιουδήποτε άλλου δημοσίου λειτουργήματος και επαγγελματικής δραστηριότητας και καθηκόντων, αμειβομένων ή μη, στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα.7) Οι αποδοχές του ΣτΠ και των Β-Σ καθορίζονται από τα Υπουργεία Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Οικονομικών, κατά παρέκκλιση των διατάξεων πουδ ισχύουν(άρθρο 2 παρ.7)

Το πεδίο αρμοδιότητας του ΣτΠ προσδιορίζεται από τέσσερις παραμέτρους:α)ποιους φορείς ελέγχει,β)τι πράξεις ελέγχει,γ)με ποια αφορμή επιλαμβάνεται ο ΣτΠ δ)ποια είναι τα κατά τόπον και βάσει εθνικότητας των προσφευγόντων όρια της αρμοδιότητάς του. Ο ΣτΠ ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις, παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημόσιων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ερευνά ιδίως περιπτώσεις κατά τις οποίες ένα ατομικό ή συλλογικό όργανο κάποιας από τις αναφερόμενες υπηρεσίες: α)προσβάλλει με πράξη ή παράλειψη δικαίωμα ή συμφέρον που προστατεύεται από το Σύνταγμα και το νόμο β) αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από τελεσίδικη δικαστική απόφαση γ)αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από διάταξη νόμου ή από ατομική διοικητική πράξη και δ)ενεργεί ή παραλείπει νόμιμη οφειλόμενη ενέργεια κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας ή κατά κατάχρηση εξουσίας. Ο Συνήγορος του Πολίτη περιλαμβάνει έξι συν επικουρικούς θεματικούς κύκλους οι οποίοι εποπτεύονται και συντονίζονται από αντίστοιχους Βοηθούς Συνηγόρους. Οι Κύκλοι είναι οι εξής: α)Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου β)Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας γ) Κύκλος Ποιότητας Ζωής δ) Κύκλος Σχέσεων Κράτους- Πολίτη ε) Κύκλος Δικαιωμάτων του Παιδιού στ) Κύκλος Ισότητας των Φύλων. Οι ελεγχόμενοι από τον ΣτΠ φορείς είναι οι εξής :1)Δημόσιο, Ο.Τ.Α ,Ν.Π.ΔΔ, 2)Νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου, 3)Δημόσιες και δημοτικές επιχειρήσεις, 4)ΝΠΙΔ με διοίκηση οριζόμενη από το δημόσιο. Η πρωταρχική αρμοδιότητα του ΣτΠ είναι η προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, η καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και η τήρηση της νομιμότητας , μέσω της κεντρικής του αποστολής που είναι η διαμεσολάβηση. Στο άρθρο 1 παρ 1 του Ν 3094/2003 ερείδεται ως θεσμικά κυρίαρχος για τον Συνήγορο του Πολίτη ο κομβικός προσανατολισμός ελεγκτική διαμεσολάβηση - δικαιοκρατική, επεικής, νόμιμη επίλυση διαφορών πολίτη – δημόσιας υπηρεσίας. Η νομιμότητα , τα δικαιώματα του πολίτη και η καταπολέμηση της κακοδιοίκησης δεν είναι τρεις διαφορετικοί στόχοι είναι ένας ενιαίος στόχος με τρεις για συστηματικούς λόγους διαζεύξιμες και όχι πλήρως εννοιολογικά διακριτές υποεκφράσεις. Οκτώ είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της διαμεσολαβητικής λειτουργίας του ΣτΠ: η ευέλικτη και αντιγραφειοκρατική φυσιογνωμία, η λειτουργία με γνώμονα την προσφορότητα των μέσων και την αποτελεσματικότητα, ο νομικός έλεγχος της υπόθεσης, η επί της ουσίας εξέταση της υπόθεσης, η δέσμευση των ελεγχόμενων φορέων ως προς την κατεύθυνση που

αποδίδει ο ΣτΠ στη διαμεσολαβητική διαδικασία, η έλλειψη εκτελεστότητας των προτάσεων του ΣτΠ προς τους ελεγχόμενους φορείς, η πειθώ και η ήπια κυρωτική λειτουργία με την οποία επιφορτίζεται ο θεσμός. Όπως έχει αναφερθεί παραπάνω η διαμεσολαβητική λειτουργία στοχεύει στην προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη και μάλιστα αποτελεί τον πρώτο στόχο της αν λάβουμε υπόψη μας το γεγονός ότι ο ελληνικός θεσμός του ΣτΠ έχει ειδικό κύκλο για την προστασία των ανθρώπινων δικαιωμάτων, επικαλείται συχνά κατά τη διαμεσολαβητική του έρευνα συγκεκριμένα ανθρώπινα δικαιώματα και στοχεύει στην πραγματική προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη. Ως προς την κακοδιοίκηση, χρήσιμο είναι να αναφερθεί ότι φορείς κακοδιοίκησης και παρανομίας είναι τόσο το Δημόσιο όσο και ιδιώτες. Πιο συγκεκριμένα, στο πεδίο του δημοσίου δικαίου¹⁷ σε παρανομία μπορούν να υποπέσουν όλες οι εξουσίες, εκτελεστική(παραβίαση νόμου), νομοθετική(αντισυνταγματική ή αντίθετη στο ευρωπαϊκό ή διεθνές δίκαιο νομοθεσία) και δικαστική(περιπτώσεις κακοδικίας). Σε κακοδιοίκηση, όμως, υποπίπτει μόνο η εκτελεστική εξουσία, μόνο η δημόσια διοίκηση. Ο ΣτΠ είναι αρμόδιος α)να διαμεσολαβεί στη διοίκηση, στις περιπτώσεις σύννομης κακοδιοίκησης, η οποία διακρίνεται σε συμπεριφορική, καθεστωτική, γραφειοκρατική, επί διακριτικής ευχέρειας, οικονομική και αντισυνταγματική, και στις περιπτώσεις παρανομίας κακοδιοίκησης, β)προτείνοντας λύσεις εντός της νομιμότητας, γ) υπέρ των δικαιωμάτων και των έννομων συμφερόντων του πολίτη και δ)με σταθερό γνώμονα την αρχή της “νομικά δυνατής επιείκειας”. Τέλος, ως προς τη νομιμότητα η εκτελεστική λειτουργία πρέπει να ασκείται με τρόπο νόμιμο και χρηστό. Σε επίπεδο άσκησης της διοικητικής λειτουργίας, η εκτελεστική εξουσία δεσμεύεται από την αρχή της χρηστής διοίκησης, η αρχή της νομιμότητας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Π. Ο Θεσμός του Συμπαραστάτη του Δημότη/Πολίτη και της Επιχείρησης

1. Η Θεσμοθέτηση του Συμπαραστάτη

Ο θεσμός του συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης θεσμοθετείται στο άρ. 77 παρ. 3 ν. 3852/2010, «Νέας Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης», σύμφωνα με το οποίο, ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, *«δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του Δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεών του και διαμεσολαβεί προκειμένου να επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα».*

Η αιτιολογική έκθεση του ν. 3852/2010 αποσαφηνίζει και προσδιορίζει σχετικά τους σκοπούς του νέου θεσμού, μνημονεύοντας πως *«..τα πολυσυζητημένα προβλήματα κακοδιοίκησης στους δήμους, τα παράπονα αρκετών πολιτών για μεροληψία και επιλεκτική πρόσβαση στα κέντρα αποφάσεων των δημοτικών αρχών, αλλά και η υπερφόρτωση του δημάρχου από αιτήματα και παράπονα μεμονωμένων πολιτών και ομάδων, καθιστούν αναγκαία την καθιέρωση ενός νέου θεσμού διαμεσολάβησης μεταξύ διοικούμενων και δημοτικών αρχών και υπηρεσιών. Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης θα έχει ως αποστολή την έγκαιρη καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, τη διασφάλιση της αμεροληψίας των δημοτικών αρχών, την βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, καθώς και την αποσυμφόρηση του δημάρχου και άλλων αιρετών οργάνων του δήμου από την ασφυκτική και συχνά, παραλυτική, συσώρευση αιτημάτων και παραπόνων των πολιτών...».*

Για την διαμεσολαβητική επίλυση διαφορών από προβλήματα κακοδιοίκησης που δημιουργούνται από τις υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις άλλων Δήμων, αρμόδιοι είναι οι κατά Δήμους εκλεγμένοι Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης.

Αρμόδιοι για την διαμεσολαβητική επίλυση διαφορών από προβλήματα που δημιουργούνται από τις υπηρεσίες, τα νομικά πρόσωπα και τις επιχειρήσεις των Περιφερειών είναι οι αντίστοιχοι “Περιφερειακοί Συμπαραστάτες του Πολίτη και της Επιχείρησης” (άρθρο 179 Ν.3852/2010).

2. Ο ρόλος του Συμπαραστάτη

Βάσει της παραγράφου 3 του άρθρου 77 του Ν. 3852/2010: *«Ο συμπαραστάτης υποστηρίζεται διοικητικά από τις υπηρεσίες του δήμου, δέχεται καταγγελίες άμεσα θιγόμενων πολιτών και επιχειρήσεων για κακοδιοίκηση των υπηρεσιών του δήμου, των νομικών του προσώπων και των επιχειρήσεών του και διαμεσολαβεί προκειμένου να*

επιλυθούν τα σχετικά προβλήματα, ενώ είναι υποχρεωμένος να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά εντός τριάντα (30) ημερών στους ενδιαφερόμενους».

Ο Συμπαραστάτης, λοιπόν, εφόσον λάβει καταγγελία από θιγόμενο πολίτη που συγκεντρώνει τις προϋποθέσεις που τάσσει ο νόμος σχετικά, έχει την αρμοδιότητα να διαμεσολαβήσει για να επιλυθούν τα προβλήματα που προήλθαν από την άσκηση κακής διοίκησης από όργανα του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης στο οποίο εδρεύει και είναι υποχρεωμένος να απαντήσει εγγράφως ή ηλεκτρονικά στους ενδιαφερόμενους εντός τριάντα (30) ημερών. Για τη λειτουργική ενάσκηση και πληρέστερη ολοκλήρωση της αρμοδιότητας αυτής, ο Συμπαραστάτης, εφόσον διαπιστωθεί το βάσιμο των καταγγελλόμενων σε αυτών, επικοινωνεί με τον θιγόμενο πολίτη και επιδιώκει την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς που έχει προκύψει

Πέραν αυτού και δυνάμει της παραγράφου 5 του ίδιου άρθρου: «Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης συντάσσει ετήσια έκθεση. Η ετήσια έκθεση παρουσιάζεται από τον ίδιο και συζητείται στην ειδική δημόσια συνεδρίαση του δημοτικού συμβουλίου για τον απολογισμό της δημοτικής αρχής κατά τις διατάξεις του άρθρου 217 του Κ.Δ.Κ., εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της. Ο συμπαραστάτης μπορεί επίσης να προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό, τόσο στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσής του, όσο και επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, οι ειδικές προτάσεις του συμπαραστάτη υποβάλλονται στον δήμαρχο και κοινοποιούνται στο δημοτικό συμβούλιο και στον γενικό γραμματέα του δήμου. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του συμπαραστάτη αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών».

Ως εκ τούτου, ο Συμπαραστάτης δύναται επιπρόσθετα να διατυπώνει προτάσεις βελτίωσης της διοίκησης του Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης στον οποίο υπηρετεί, καθώς και των σχέσεων αυτής με τους πολίτες. Αυτό πραγματοποιείται στο πλαίσιο της κατάθεσης της ετήσιας έκθεσης που εκπονεί και καταρτίζει ο ίδιος, ενώ, καθίσταται αυτό πράξη και την επεξεργασία και αντιμετώπιση των καθημερινών προβλημάτων κακοδιοίκησης που λαμβάνει υπόψη και επιλαμβάνεται σχετικά μετά από καταγγελίες. Η αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων επιχειρείται με την κατάθεση ειδικών προτάσεων που υποβάλλονται στον Δήμαρχο και κοινοποιούνται στο Δημοτικό Συμβούλιο και στον Γενικό Γραμματέα του Δήμου. Τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του Συμπαραστάτη, δημοσιεύονται αναρτώμενες υποχρεωτικά στον οικείο διαδικτυακό τόπο του ΟΤΑ με επιμέλεια και φροντίδα των υπηρεσιών του.

Για την εκπλήρωση αυτής της αρμοδιότητας, ο Συμπαραστάτης μπορεί να λάβει υπόψη και επισημάνσεις σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που αποστέλλουν οι ενδιαφερόμενοι στην ιστοσελίδα του Δήμου, ανεξάρτητα από το αν οι ίδιοι είναι άμεσα θιγόμενοι. Οι επισημάνσεις αυτές δεν αποτελούν “καταγγελίες” με την ανωτέρω έννοια, αλλά αναφορές που υποβάλλονται στο πλαίσιο ενάσκησης του

γενικού συνταγματικού δικαιώματος του αναφέρεσθαι στις αρχές (άρθρο 10 του Συντάγματος).²⁴

3. Η έννοια της «κακοδιοίκησης»

Σύμφωνα με τον ορισμό του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή²⁵:

«κακοδιοίκηση σημαίνει ανεπαρκής ή πλημμελής διοίκηση. Συντρέχει περίπτωση κακοδιοίκησης όταν ένα θεσμικό όργανο δεν ενεργεί σύμφωνα με το νόμο (συμπεριλαμβανομένων των κανόνων για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων), ή δεν σέβεται τις αρχές περί χρηστής διοίκησης. Μερικά παραδείγματα είναι τα εξής: διοικητικές παρατυπίες, άδικη μεταχείριση, αθέμιτες διακρίσεις, κατάχρηση εξουσίας, παράλειψη οφειλόμενης απάντησης, άρνηση παροχής πληροφοριών, αδικαιολόγητη καθυστέρηση».

Η έννοια της κακοδιοίκησης, δηλαδή, είναι περισσότερο ένας όρος της διοικητικής πρακτικής και λιγότερο ένας όρος με προκαθορισμένο νομικά περιεχόμενο. Η κακοδιοίκηση δεν είναι ταυτόσημη με την παράβαση της αρχής της νομιμότητας, διότι ο νόμος δεν προβλέπει εξαντλητικά όλες τις προϋποθέσεις για την ορθή διοικητική συμπεριφορά απέναντι στον πολίτη. Η κακή συμπεριφορά ενός υπαλλήλου λ.χ. απέναντι σε έναν πολίτη μπορεί να μην είναι νομικά κολάσιμη πράξη, συνιστά οπωσδήποτε όμως φαινόμενο κακοδιοίκησης. Η ταλαιπωρία, οι περιττές διοικητικές απαιτήσεις, οι υπερβολικές προϋποθέσεις για την έκδοση ενός πιστοποιητικού, η υπέρβαση των κανόνων της λογικής και των αρχών της διοικητικής επιστήμης, συνιστούν φαινόμενα κακοδιοίκησης.

4. Χαρτογράφηση Συμπαραστατών σε Δήμους και Περιφέρειες²⁶

A) Δήμοι

Βάσει των διατάξεων του Ν. 3852/10 περί Νέας Αρχιτεκτονικής της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης και συγκεκριμένα όπως το άρθρο 77 και συγκεκριμένα διαμέσου των παραγράφων 1 και 2 του συγκεκριμένου άρθρου, ορίζει σχετικά για τον Συμπαραστάτη του δημότη και της επιχείρησης:

1. *Στους δήμους άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου, επιλέγεται, κατόπιν προκηρύξεως που δημοσιεύεται στην*

²⁴ <https://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/508>

²⁵ <http://www.ombudsman.europa.eu/media/el/default.htm>

²⁶ <http://elawyer.blogspot.com/2015/03/blog-post.html>, όπου υπάρχουν σταχυολογημένα τα στοιχεία και για τους Δήμους και τις Περιφέρειες σχετικά με τον Συμπαραστάτη από τον Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης της Περιφέρειας Αττικής και Αντιπρόεδρο του Δικτύου των Συμπαραστατών, δικ. κ. Β.Σωτηρόπουλο.

ιστοσελίδα του δήμου, πρόσωπο εγνωσμένου κύρους και εμπειρίας, ως συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης. Υποψηφιότητες υποβάλλονται με δήλωση που κατατίθεται στο προεδρείο του δημοτικού συμβουλίου κατά την έναρξη της διαδικασίας επιλογής. Ως συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης δεν μπορεί να επιλεγεί αιρετός δήμου, περιφέρειας ή βουλευτής. Ως προς το αξίωμα του συμπαραστάτη του δημότη ισχύουν τα κωλύματα και τα ασυμβίβαστα που προβλέπονται στο άρθρο 14 του παρόντος. Η θητεία του συμπαραστάτη ακολουθεί τη θητεία των δημοτικών αρχών.

2. Η διαδικασία για την επιλογή του συμπαραστάτη πρέπει να έχει ολοκληρωθεί σε αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών από την εγκατάσταση των δημοτικών αρχών. Ο συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης επιλέγεται με απόφαση η οποία λαμβάνεται με μυστική ψηφοφορία και με πλειοψηφία των δύο τρίτων (2/3) του συνόλου των μελών του δημοτικού συμβουλίου. Αν δεν επιτευχθεί η επιλογή, η ψηφοφορία επαναλαμβάνεται κατά την ίδια ή μεταγενέστερη συνεδρίαση με την ίδια πλειοψηφία. Είναι επιτρεπτή με την ίδια πλειοψηφία και την αυτή διαδικασία η ανάκληση του συμπαραστάτη για πλημμελή εκτέλεση των καθηκόντων του, με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση του δημοτικού συμβουλίου.

Με το πρόγραμμα Καλλικράτης με το οποίο μεταρρυθμίστηκε εκ νέου η διοικητική διαίρεση της επικράτειας σε Δήμους και επανακαθορίστηκαν τα διοικητικά όρια των αυτοδιοικητικών οργανισμών, μειώθηκε ο αριθμός των δήμων και των νομικών τους προσώπων κατά περίπου 2/3 με πληθυσμιακό κριτήριο να μην υπάρχει δήμος στα κύρια πολεοδομικά συγκροτήματα (Αθήνα και Θεσσαλονίκη) κάτω των 25.000 κατοίκων ή 10.000 για την υπόλοιπη επικράτεια, με εξαιρέσεις τις ορεινές περιοχές όπου το όριο τέθηκε στους 2.000 κατοίκους, και τα νησιά όπου προκρίθηκε η λύση «ένας δήμος ανά νήσο», εκτός Κρήτης και Εύβοιας, ενώ, αντικαταστάθηκαν οι πενήντα επτά (57) Νομαρχίες που αποτελούσαν τον Β' βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης από δέκα τρεις (13) Περιφέρειες.

Στο πλαίσιο του Προγράμματος Καποδίστρια, με τις συνενώσεις που προέβλεψε, είχαν δημιουργηθεί εννιακόσιοι δέκα (910) δήμοι και εκατό είκοσι τέσσερις (124) κοινότητες. Το Πρόγραμμα Καλλικράτης δημιούργησε 325 δήμους και καμία κοινότητα, με βάση το κριτήριο, καθώς και άλλα, που προεγράφη.

Από τους νέους τριακόσιους είκοσι πέντε (325) καλλικρατικούς δήμους, οι εκατόν εξήντα δύο (162), δηλαδή, ποσοστό περίπου το 50% (49,8%), είχαν βάσει του άρθρου 77 παρ. 1 την ευχέρεια να προκηρύξουν τη θέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης.

Τη θέση του Συμπαραστάτη του Δημότη και του Πολίτη, για την αυτοδιοικητική περίοδο που εκκινεί από 1/9/2014 έως 1/9/2019, μετά την εκλογική διαδικασία του Μαΐου 2014, έως την 1^η Μαρτίου 2015, προθεσμία ταγμένη από τον νόμο για τη διαδικασία εκλογής του, προκήρυξαν συνολικά εξήντα οκτώ (68) δήμοι από τους εκατόν εξήντα δύο (162), δηλαδή, περίπου το 42% (41,9%) των δικαιούχων δήμων και είναι οι εξής:

Δήμος Αγρινίου, Δήμος Αθηναίων, Δήμος Αλεξάνδρειας, Δήμος Αλεξανδρούπολης, Δήμος Αλμωπίας, Δήμος Αμαρουσίου, Δήμος Ανδραβίδας - Κυλλήνης, Δήμος Ασπροπύργου, Δήμος Αχαρνών, Δήμος Βάρης - Βούλας - Βουλιαγμένης, Δήμος Βισαλτίας, Δήμος Γαλατσίου, Δήμος Γλυφάδας, Δήμος Δάφνης - Υμηττού (...), Δήμος Δέλτα, Δήμος Διονύσου, Δήμος Δράμας, Δήμος Δυτικής Αχαΐας, Δήμος Έδεσσας, Δήμος Ελευσίνας, Δήμος Ζακύνθου, Δήμος Ζωγράφου, Δήμος Ήλιδας, Δήμος Ηράκλειας, Δήμος Ηρακλείου Κρήτης, Δήμος Θερμαϊκού, Δήμος Θεσσαλονίκης, Δήμος Θηβαίων, Δήμος Ηλιούπολης, Δήμος Ιεράπετρας, Δήμος Ιωαννιτών, Δήμος Καλλιθέας, Δήμος Κατερίνης, Δήμος Καστοριάς, Δήμος Κέρκυρας, Δήμος Κιλκίς, Δήμος Κοζάνης, Δήμος Κορδελιού - Ευόσμου, Δήμος Λαγκαδά, Δήμος Λαμιέων, Δήμος Λυκόβρυσης - Πεύκης, Δήμος Μαραθώνα, Δήμος Μεταμορφώσεως, Δήμος Μοσχάτου - Ταύρου, Δήμος Ναυπακτίας, Δήμος Νέας Προποντίδα, Δήμος Νέστου, Δήμος Ξάνθης, Δήμος Παπάγου - Χολαργού, Δήμος Παιανίας, Δήμος Παιονίας, Δήμος Παύλου Μελά, Δήμος Πέλλας, Δήμος Περάματος, Δήμος Πεντέλης, Δήμος Πηνειού, Δήμος Πύργου, Δήμος Ρεθύμνης, Δήμος Σαρωνικού, Δήμος Σερρών, Δήμος Σιντικής, Δήμος Σύρου - Ερμούπολης, Δήμος Τρικκαίων, Δήμος Τρίπολης, Δήμος Ορεστιάδας, Δήμος Φιλοθέης - Ψυχικού, Δήμος Χαλανδρίου, Δήμος Χερσονήσου, και Δήμος Ωρωπού.

Από τους εξήντα οκτώ(68) αυτούς δήμους που προκήρυξαν τη θέση, εξέλεξαν Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης οι είκοσι πέντε(25) δήμοι, δηλαδή περίπου το 37%(36,7%) ή το 15%(15,4%) των συνολικά εκατόν εξήντα δύο(162) δικαιούχων δήμων, και είναι οι εξής Δήμοι:

Δήμος Αγρινίου, Δήμος Αλεξανδρούπολης, Δήμος Αχαρνών, Δήμος Γαλατσίου, Δήμος Δράμας, Δήμος Ζωγράφου, Δήμος Ήλιδας, Δήμος Ηλιούπολης, Δήμος Ιωαννιτών, Δήμος Κοζάνης, Ιωαννιτών, Δήμος Κορδελιού-Ευόσμου, Δήμος Μαλεβιζίου, Δήμος Ξάνθης, Δήμος Παπάγου, Δήμος Πέλλας, Δήμος Περάματος, Δήμος Παύλου Μελά, Δήμος Ραφήνας-Πικερμίου, Δήμος Σάμου, Δήμος Σαρωνικού, Δήμος Σκύδρας, Δήμος Σπάτων-Αρτέμιδος, Τρίπολης και Δήμος Φλώρινας.

Οι δήμοι που επαναπροκήρυξαν τη θέση και επανεξελέξαν Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης, είναι οι εξής τέσσερις: Δήμος Αλεξανδρούπολης, Δήμος Ζωγράφου, Δήμος Σαρωνικού και Δήμος Σκύδρας.

Δεν προκήρυξαν σχετικά τη θέση, οι εξής δήμοι:

Δήμος Αγίας Βαρβάρας, Δήμος Αγίας Παρασκευής, Δήμος Αγίου Δημητρίου, Δήμος Αγίου Νικολάου, Δήμος Αγίων Αναργύρων - Καματερού, Δήμος Αιγιάλεω, Δήμος Αιγιαλείας, Δήμος Αλίμου, Δήμος Αμπελοκήπων - Μενεμένης, Δήμος Άργους - Μυκηνών, Δήμος Αρταίων, Δήμος Βέροιας, Δήμος Βόλβης, Δήμος Βόλου, Δήμος Βύρωνα, Δήμος Γρεβενών, Δήμος Δελφών, Δήμος Ελασσόνας, Δήμος Ελληνικού - Αργυρούπολης, Δήμος Εορδαίας, Δήμος Ηγουμενίτσας, Δήμος Θέρμης, Δήμος Ιεράς Πόλεως Μεσολογγίου, Δήμος Ιλίου, Δήμος Καβάλας, Δήμος Καισαριανής, Δήμος Καλαμαριάς, Δήμος Καλαμάτας, Δήμος Καρδίτσας, Δήμος Κερατσινίου -

Δραπετσώνας, Δήμος Κεφαλονιάς, Δήμος Κομοτηνής, Δήμος Κορινθίων, Δήμος Κορυδαλλού, Δήμος Κρωπίας, Δήμος Κύμης - Αλιβερίου, Δήμος Κω, Δήμος Λαρισέων, Δήμος Λαυρεωτικής, Δήμος Λιβαδέων, Δήμος Λέσβου, Δήμος Λευκάδας, Δήμος Λουτρακίου - Αγίων Θεοδώρων, Δήμος Μεγαρέων, Δήμος Μεσσήνης, Δήμος Μονεμβασιάς, Δήμος Νάουσας, Δήμος Νεάπολης - Συκεών, Δήμος Νέας Σμύρνης, Δήμος Νίκαιας - Αγ. Ιωάννη Ρέντη, Δήμος Παγγαίου, Δήμος Παλαιού Φαλήρου, Δήμος Παλλήνης, Δήμος Πατρέων, Δήμος Πειραιά, Δήμος Πετρούπολης, Δήμος Πλατανιά, Δήμος Πολυγύρου, Δήμος Πρέβεζας, Δήμος Πυλαίας - Χορτιάτη, Δήμος Πύλου - Νέστορος, Δήμος Ρόδου, Δήμος Σαλαμίνας, Δήμος Σικωνίων, Δήμος Σπάρτης, Δήμος Τριφυλίας, Δήμος Τυρνάβου, Δήμος Φαιστού, Δήμος Φιλαδελφείας - Χαλκηδόνας, Δήμος Φυλής, Δήμος Χαϊδαρίου, Δήμος Χαλκιδέων και Δήμος Χανίων.

Από αυτούς, οι Δήμοι που την προηγούμενη αυτοδιοικητική περίοδο 1/1/2010 έως 1/9/2014 είχαν εκλέξει Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης αλλά δεν προκήρυξαν εκ νέου τη θέση, είναι οι εξής:

Δήμος Αγίας Παρασκευής, , Δήμος Βύρωνα, Δήμος Καλαμαριάς, Δήμος Κερατσινίου - Δραπετσώνας, Δήμος Κεφαλονιάς, Δήμος Κομοτηνής, Δήμος Κρωπίας, Δήμος Κω, Δήμος Μεγαρέων, Δήμος Παγγαίου, Δήμος Παλλήνης και Δήμος Χαλκιδέων.

B) Περιφέρειες

Οι Περιφέρειες που προκήρυξαν τη θέση και εξέλεξαν Περιφερειακό Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης, είναι οι εξής τέσσερις: η Περιφέρεια Αττικής, η Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας, η Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας, η Περιφέρεια Ηπείρου και η Περιφέρεια Ιονίων Νήσων.

Δεν εξέλεξαν Περιφερειακό Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης: η Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης και η Περιφέρεια Πελοποννήσου. Η Περιφέρεια Πελοποννήσου είχε την προηγούμενη αυτοδιοικητική περίοδο Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης.

Οι Περιφέρειες που δεν προκήρυξαν την θέση του Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης, είναι οι εξής: Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας, Περιφέρεια Θεσσαλίας και Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας. Η Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας είχε την προηγούμενη αυτοδιοικητική περίοδο Συμπαραστάτη του Πολίτη και της

Επιχείρησης. Οι Περιφέρειες που προχώρησαν σε επαναπροκήρυξη της θέσης και πέτυχαν επανεκλογή Περιφερειακού Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης είναι η Περιφέρεια Αττικής και η Περιφέρεια Ηπείρου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ. Παράθεση στοιχείων που συνελέγησαν από τους Συμπαραστάτες

Όπως προεγράφη εισαγωγικά, για τις ανάγκες της εκπόνησης της παρούσας εργασίας, συγκροτήθηκε ερευνητικό δείγμα που απαρτίζεται από υπόχρεους ΟΤΑ α & β βαθμού για την κήρυξη θέσης και εκλογής Συμπαραστάτη του Δημότη/Πολίτη και της Επιχείρησης.

Το δείγμα, ως προς τους ΟΤΑ α βαθμού & β βαθμού συγκροτήθηκε με βάση την χωρική τους ταξινόμηση, δηλαδή συμπεριέλαβε τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τους Συμπαραστάτες τους που εντοπίζονται στον γεωγραφικό χώρο της Βόρειας Ελλάδας.

Από την καταγραφή της ενότητας 4 του Κεφαλαίου ΙΙ προκύπτει, πως από τους υπόχρεους δήμους αυτής της γεωγραφικής ενότητας, δηλαδή, του εκτεταμένου χώρου που καλύπτουν διοικητικά οι Περιφερειακές Ενότητες της Ηπείρου, της Δυτικής Μακεδονίας, της Κεντρικής Μακεδονίας και της Ανατολικής Μακεδονίας-Θράκης, οι υπόχρεοι δήμοι ανέρχονται σε είκοσι έξι(26) και εξέλεξαν Συμπαραστάτη του Δημότη και της Επιχείρησης οι δώδεκα(12), οι οποίοι είναι οι δήμοι: Αλεξανδρούπολης, Αμπελοκήπων-Μενεμένης, Δράμας, Θεσσαλονίκης, Ιωαννιτών, Κοζάνης, Κορδελιού-Ευόσμου, Ξάνθης, Πέλλας, Παύλου Μελά, Σκύδρας και Φλώρινας. Οι Δήμοι Αλεξανδρούπολης και Σκύδρας είχαν προκηρύξει και εκλέξει Δημοτικό Συμπαραστάτη και την προηγούμενη αυτοδιοικητική περίοδο(1/1/2010-1/9/2014).

Από τις υπόχρεες Περιφέρειες, Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης, εξέλεξε μόνον η Περιφέρεια Ηπείρου. Είχε προκηρύξει και εκλέξει μάλιστα Περιφερειακό Συμπαραστάτη και την προηγούμενη αυτοδιοικητική περίοδο(1/1/2010-1/9/2014).

Για τη συλλογή, χρήση και ανάλυση των στοιχείων από τη λειτουργία του θεσμού που τηρούνται στους Δήμους/Περιφέρειες του δείγματος, ώστε να σχηματισθεί μια σαφής και ευδιάκριτη εικόνα της λειτουργίας του σε όλους/όλες όσοι/όσες Δήμοι/Περιφέρειες έχουν αναθέσει καθήκοντα Συμπαραστάτη, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της διαμεσολαβητικής επίλυσης διαφορών από προβλήματα κακοδιοίκησης που δημιουργούνται από τις υπηρεσίες των Ο.Τ.Α από αυτόν, τις τυχόν δυσλειτουργίες και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει στις ενέργειές του, επελέγη η ερευνητική μέθοδος της διακίνησης κατάλληλου ερευνητικού ερωτηματολογίου προς τους ίδιους τους Συμπαραστάτες.

Συγκεκριμένα, λάβαμε συμπληρωμένα τα ερευνητικά ερωτηματολόγια που εστάλησαν στους Δήμους και την Περιφέρεια που έχουν αναθέσει καθήκοντα Συμπαραστάτη, από τους Συμπαραστάτες του Δημότη και της Επιχείρησης – οκτώ(8)

εκ των δώδεκα(12) - Δήμων: Αλεξανδρούπολης, Δράμας, Θεσσαλονίκης, Ιωαννινών, Κοζάνης, Κορδελιού-Ευόσμου, Ξάνθης, Παύλου Μελά, και από τον Συμπαραστάτη του Πολίτη και της Επιχείρησης της Περιφέρειας Ηπείρου, σύνολο εννέα(9) Συμπαραστάτες.

Το ερευνητικό ερωτηματολόγιο που καταρτίστηκε και συντάχθηκε για τις ανάγκες συλλογής και επεξεργασίας των απαραίτητων στοιχείων που χρειάζονται, ώστε να καταστεί εφικτή η αποσαφήνιση του ρόλου του Συμπαραστάτη, η αποκωδικοποίηση της ιδιότυπης λειτουργίας του, η ανάδειξη της σημασίας του, καθώς, και η επισήμανση των επίκτητων δυσλειτουργιών ή/και των εγγενών αδυναμιών που τυχόν φέρει, δομήθηκε σε πέντε(5) επιμέρους ενότητες.

Η πρώτη ενότητα επιχειρεί να καταγράψει τα βασικά στοιχεία του προσώπου των Συμπαραστατών που μετέχουν στην έρευνα, σκιαγραφώντας το προφίλ τους. Η δεύτερη ενότητα αποπειράται να καταγράψει τα ποιοτικά μεγέθη της «κατανόησης» και της «αποδοχής» που απολαμβάνει ο Θεσμός στο εσωτερικό και στο εξωτερικό περιβάλλον των Οργανισμών που έχουν προβεί στη θεσμοθέτησή του. Ακολουθώντας, η τρίτη ενότητα, αποτιμά τη λειτουργία του Θεσμού στην πράξη μέσω της καταγραφής των αριθμητικών δεδομένων που διαθέτουν οι Συμπαραστάτες για τα πρώτα δύο έτη 2015 και 2016 της αυτοδιοικητικής περιόδου 1/9/2014 – 1/9/2019, κατά τη θεσμική δραστηριότητά τους. Στην επόμενη και τέταρτη ενότητα, γίνεται προσπάθεια να προσδιοριστούν οι συνθήκες δομικού χαρακτήρα εντός των οποίων λειτουργεί ο Συμπαραστάτης, αλλά και το πλαίσιο συνεργασίας, συνεννόησης και επικοινωνίας που υφίσταται τόσο με φορείς του εσωτερικού περιβάλλοντος των Ο.Τ.Α, όσο και με τους άμεσα ενδιαφερόμενους Δημότες/Πολίτες και της Επιχειρήσεις στο εξωτερικό περιβάλλον. Τέλος, στην πέμπτη ενότητα, καταβάλλεται προσπάθεια να αποτυπωθεί η σημασία των ιδιαίτερων μέσων που διαθέτει ο Θεσμός, στην προσπάθεια βελτίωσης όρων χρηστής διοίκησης και περιορισμού της κακοδιοίκησης του Οργανισμού εντός του οποίου λειτουργεί.

1: Προσωπικά Στοιχεία

Ερώτηση 1.1 Φύλο:

Άνδρας	5
Γυναίκα	4

Ερώτηση 1.2 Σε ποια ηλικιακή κατηγορία ανήκετε:

26-35	
36-45	

46-55	7
56-65	1
66 και άνω	1

Ερώτηση 1.3 Σε ποιους από τους παρακάτω τομείς εργάζεστε και ποια είναι ακριβώς η επαγγελματική σας ιδιότητα;

Δημόσιος Υπάλληλος	
Ιδιωτικός Υπάλληλος	1
Ελεύθερος Επαγγελματίας	8
Συνταξιούχος	

Επαγγελματική Ιδιότητα: Οκτώ(8) Δικηγόροι/Ένας(1) Ιδιωτικός Υπάλληλος

Ερώτηση 1.4 Το μορφωτικό σας επίπεδο σε ποια από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκει;

ΙΕΚ – Ανώτερη Σχολή	
ΤΕΙ-Πανεπιστήμιο	7
Μεταπτυχιακό	2
Διδακτορικό	

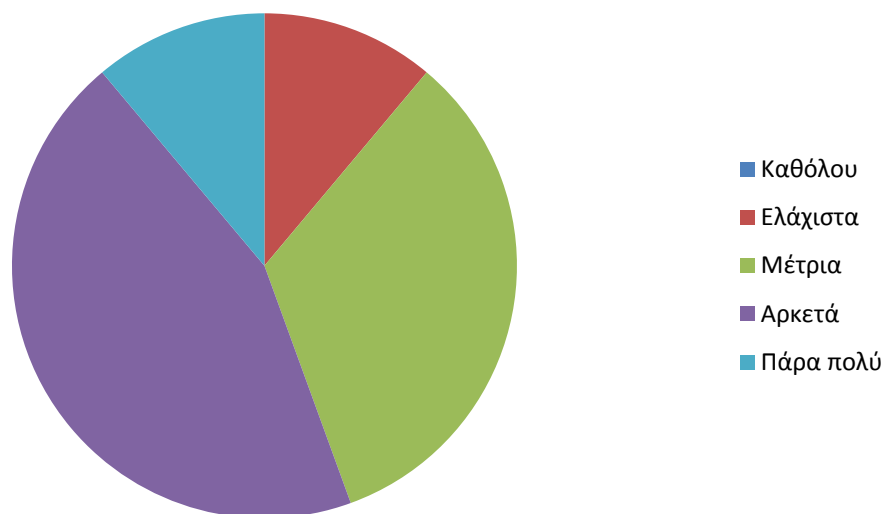
2: Κατανόηση και αποδοχή του Συμπαραστάτη του Δημότη/ Πολίτη και της Επιχείρησης.

Ενότητα 2.1: Ο Θεσμός του Συμπαραστάτη στο εσωτερικό περιβάλλον των Ο.Τ.Α

Ερώτηση 2.1.1 Σε τι βαθμό, κατά την άποψή σας, ανταποκρίθηκε ο Ο.Τ.Α στον οποίο ανήκετε ως προς τον ρόλο και τη λειτουργία του Θεσμού;

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ: 1

Βαθμός Ανταπόκρισης Ο.Τ.Α

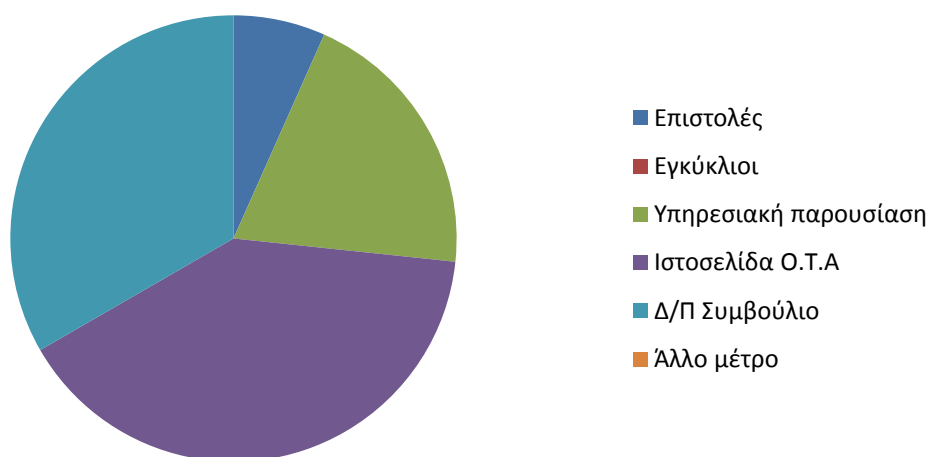


Ερώτηση 2.1.2 Ελήφθησαν σχετικά μέτρα ενημέρωσης του εσωτερικού περιβάλλοντος του Ο.Τ.Α για τον Θεσμό;

ΝΑΙ	8
ΟΧΙ	1

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2:

Μέτρα Ενημέρωσης στο εσωτερικό περιβάλλον των Ο.Τ.Α

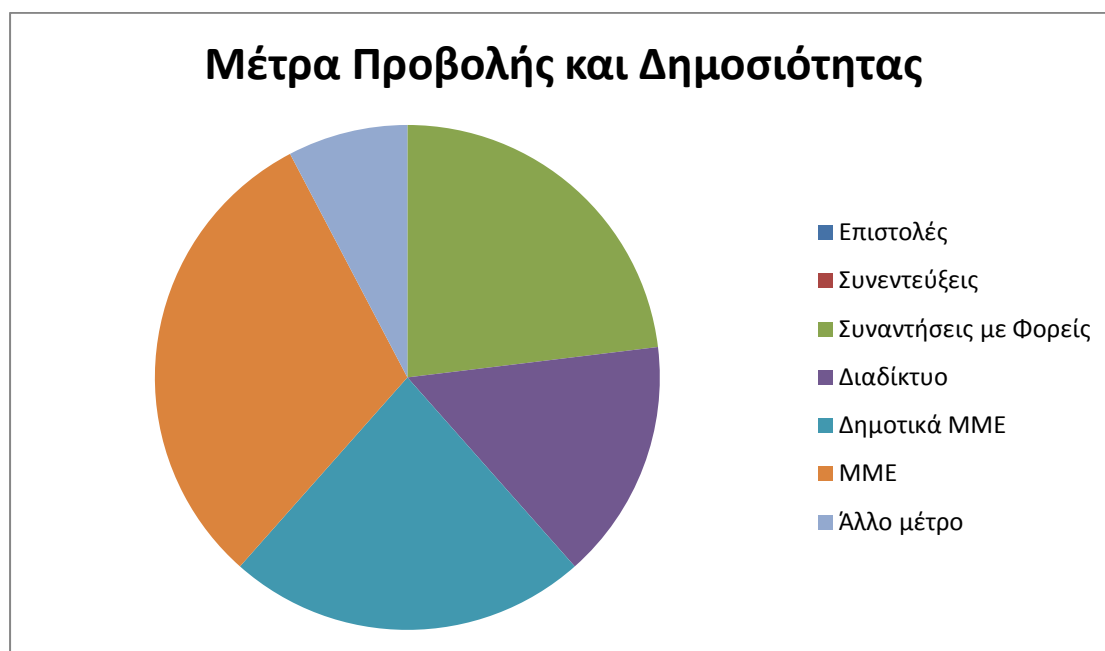


Ερώτηση 2.1.3 Ελήφθησαν σχετικά μέτρα προβολής και δημοσιότητας του Θεσμού προς το εξωτερικό περιβάλλον του Ο.Τ.Α;

Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	6
ΟΧΙ	3

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3:

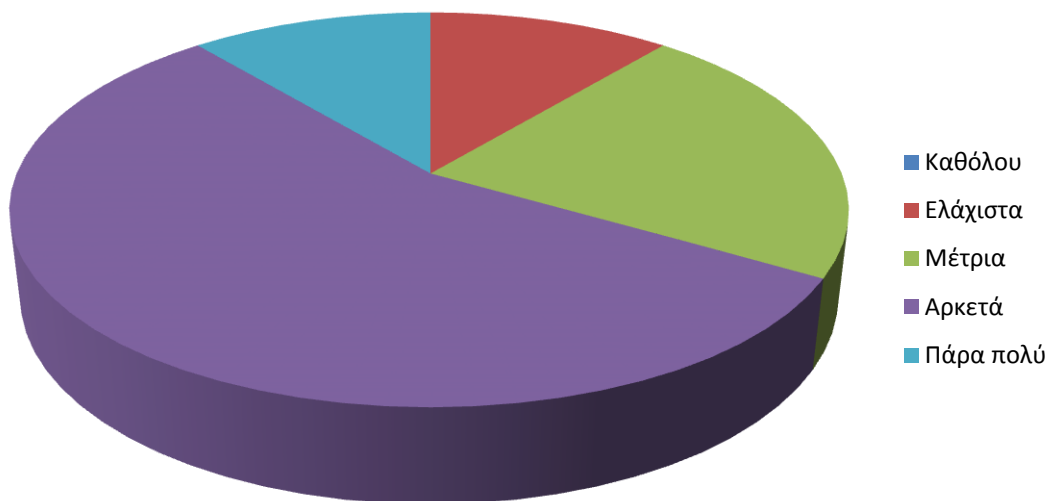


Ενότητα 2.2 :Σχέση Θεσμού με Υπηρεσίες Ο.Τ.Α

Ερώτηση 2.2.1 Ποιος είναι, κατά την άποψή σας, ο βαθμός κατανόησης του Θεσμού από τις Υπηρεσίες του Ο.Τ.Α στον οποίο ανήκετε;

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4:

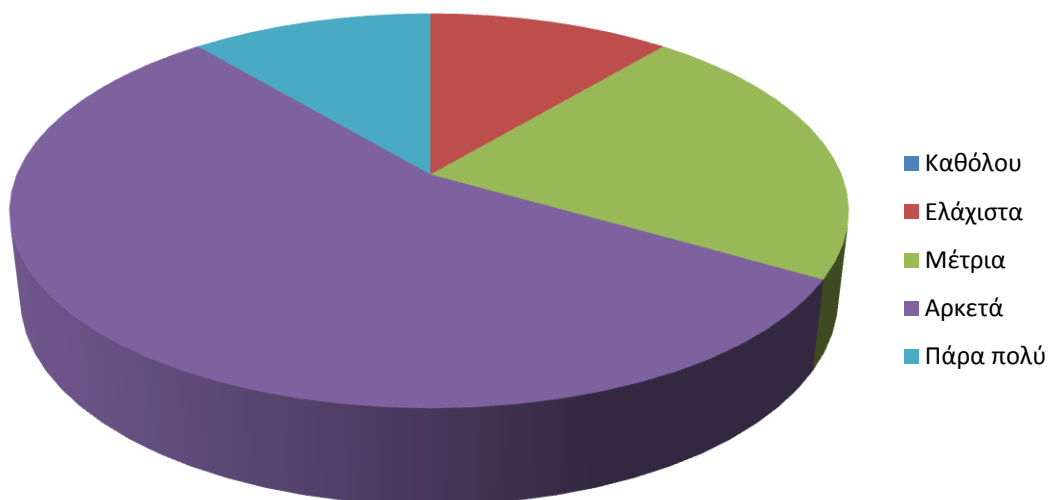
Βαθμός Κατανόησης από Υπηρεσίες Ο.Τ.Α



Ερώτηση 2.2.2 Κατά την άποψή σας, σε τι βαθμό έτυχε αποδοχής ο Θεσμός από τις Υπηρεσίες του Ο.Τ.Α στον οποίο ανήκετε;

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5:

Βαθμός Αποδοχής από Υπηρεσίες Ο.Τ.Α



Ερώτηση 2.2.3 Ποιος ο χρόνος ανταπόκρισης των Υπηρεσιών του Ο.Τ.Α προς τα αιτήματα του Θεσμού;

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6:



3. Η Λειτουργία του Θεσμού στην Πράξη

Ενότητα 3.1: Διαχείριση Υποθέσεων

Ερώτηση 3.1. Ποιος είναι ο ακριβής αριθμός υποθέσεων που διαχειριστήκατε κατά τα έτη 2015 και 2016;

Σ	2015	2016
Σ1	-	-
Σ2	-	-
Σ3	-	-
Σ4	23	13
Σ5	18	20
Σ6	28	24
Σ7	85	96
Σ8	9	12
Σ9	50	100

Ενότητα 3.2: Αποδοτικότητα -Αποτελεσματικότητα

Ερώτηση 3.2.1 Ποιος είναι ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από αυτές που διαχειριστήκατε;

Σ	2015	2016
Σ1	-	-
Σ2	-	-
Σ3	-	-
Σ4	3	2
Σ5	16	16
Σ6	25	20
Σ7	52	67
Σ8	9	12
Σ9	50	100

Ερώτηση 3.2.2 Πόσες από τις υποθέσεις που διαχειριστήκατε αφορούσαν προσφυγές πολιτών και πόσες επιχειρήσεων

Έτος 2015

Σ	Αριθμός Υποθέσεων	Προσφυγές Πολιτών	Προσφυγές Επιχειρήσεων
Σ1	337	234	102
Σ2	-	-	-
Σ3	-	-	-
Σ4	23	16	7
Σ5	-	-	-
Σ6	28	25	3
Σ7	85	82	3
Σ8	9	8	1
Σ9	50	40	10

Έτος 2016

Σ	Αριθμός Υποθέσεων	Προσφυγές Πολιτών	Προσφυγές Επιχειρήσεων
Σ1	346	244	102
Σ2	-	-	-
Σ3	-	-	-
Σ4	13	10	3
Σ5	-	-	-
Σ6	24	22	2
Σ7	96	94	2
Σ8	12	11	1
Σ9	100	80	20

Ερώτηση 3.2.3 Πόσες από τις υποθέσεις που διαχειριστήκατε είχαν βάσιμο αίτημα σύμφωνα με τις αρμοδιότητες σας και πόσες όχι;

Έτος 2015

Σ	Αριθμός Υποθέσεων	Βάσιμο Αίτημα	Αβάσιμο Αίτημα
Σ1	-	-	-
Σ2	-	-	-
Σ3	-	-	-
Σ4	23	14	9
Σ5	18	16	2
Σ6	28	25	3
Σ7	85	39	46
Σ8	9	8	1
Σ9	50	40	10

Έτος 2016

Σ	Αριθμός Υποθέσεων	Βάσιμο Αίτημα	Αβάσιμο Αίτημα
Σ1	-	-	-
Σ2	-	-	-
Σ3	-	-	-
Σ4	13	7	6
Σ5	20	16	4
Σ6	24	22	2
Σ7	96	42	54
Σ8	12	12	0
Σ9	100	80	20

Ερώτηση 3.2.4 Πόσες από τις υποθέσεις που είχαν βάσιμο αίτημα δικαιώθηκαν και πόσες όχι;

ΈΤΟΣ 2015

Σ	Αριθμός Υποθέσεων	Δικαιώθηκαν	Δε δικαιώθηκαν
Σ1	-	-	-
Σ2	-	-	-
Σ3	-	-	-
Σ4	14	2	12
Σ5	16	6	10
Σ6	25	20	5
Σ7	39	28	11
Σ8	9	8	1
Σ9	40	30	10

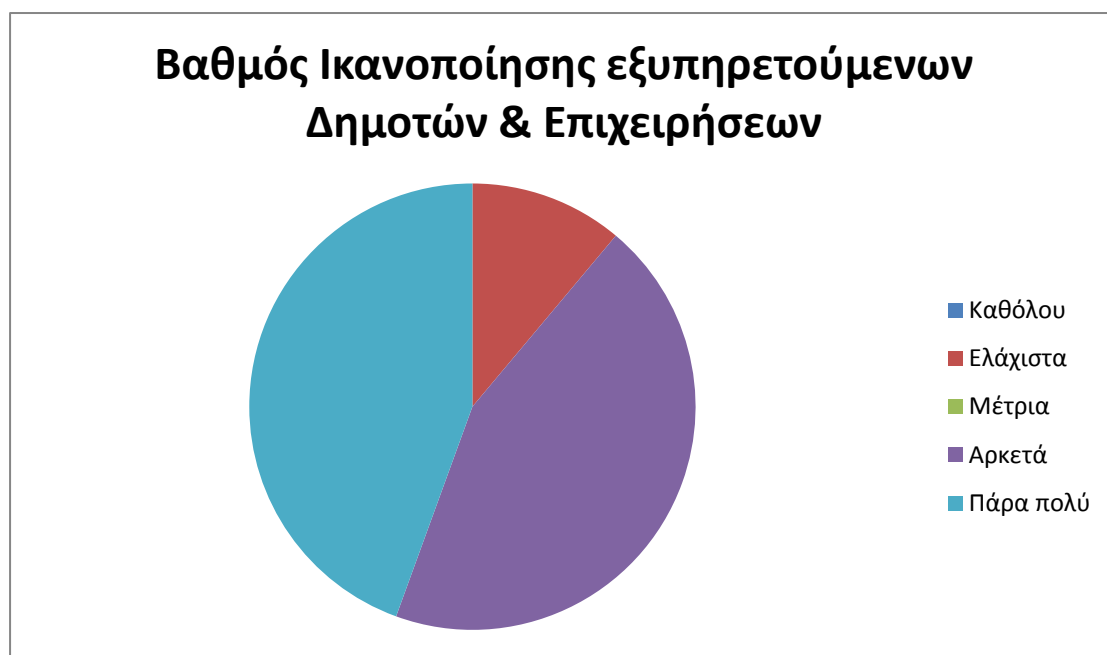
ΈΤΟΣ 2016

Σ	Αριθμός Υποθέσεων	Δικαιώθηκαν	Δε δικαιώθηκαν
Σ1	-	-	-
Σ2	-	-	-
Σ3	-	-	-
Σ4	7	2	5
Σ5	16	9	7
Σ6	22	17	5
Σ7	42	30	12
Σ8	12	12	0
Σ9	80	60	20

Ερώτηση 3.2.5 Μπορείτε να εκτιμήσετε τον βαθμό ικανοποίησης των Δημοτών και των Επιχειρήσεων, από την ικανοποίηση των αιτημάτων και τη διεκπεραίωση της υποθέσεών τους;

ΝΑΙ	9
ΟΧΙ	-

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7:

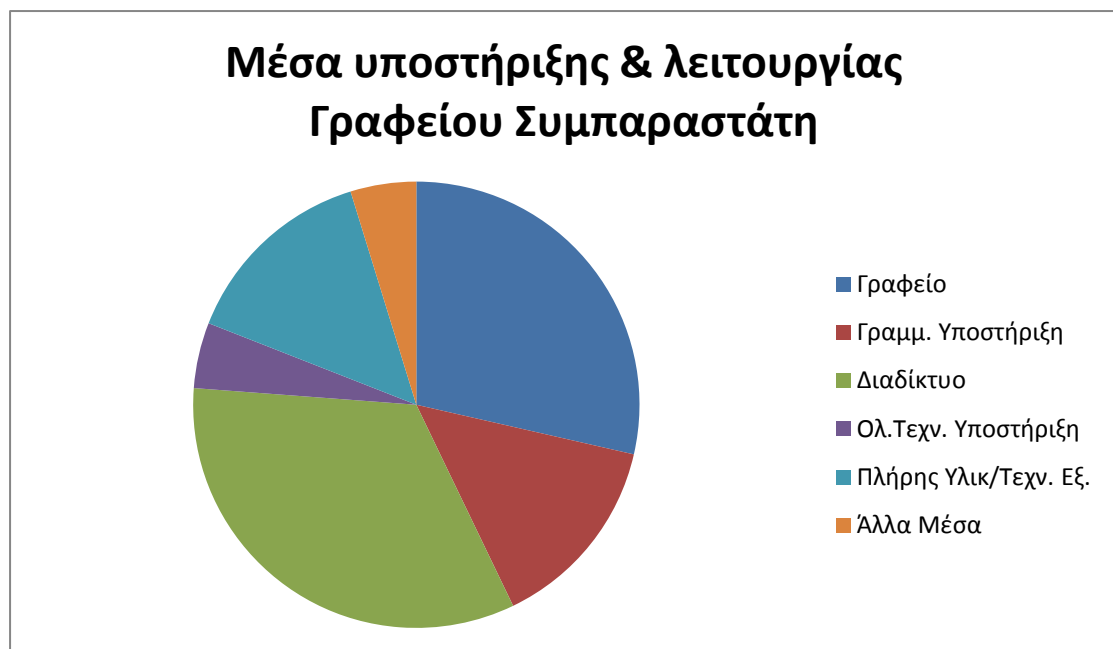


4: Συνθήκες Άσκησης Καθηκόντων

Ενότητα 4.1:Εσωτερικό Περιβάλλον Ο.Τ.Α

Ερώτηση 4.1.1 Ποια μέσα έθεσε στη διάθεση του Θεσμού ο Ο.Τ.Α στον οποίο ανήκετε προς εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του Γραφείου του Συμπαραστάτη;

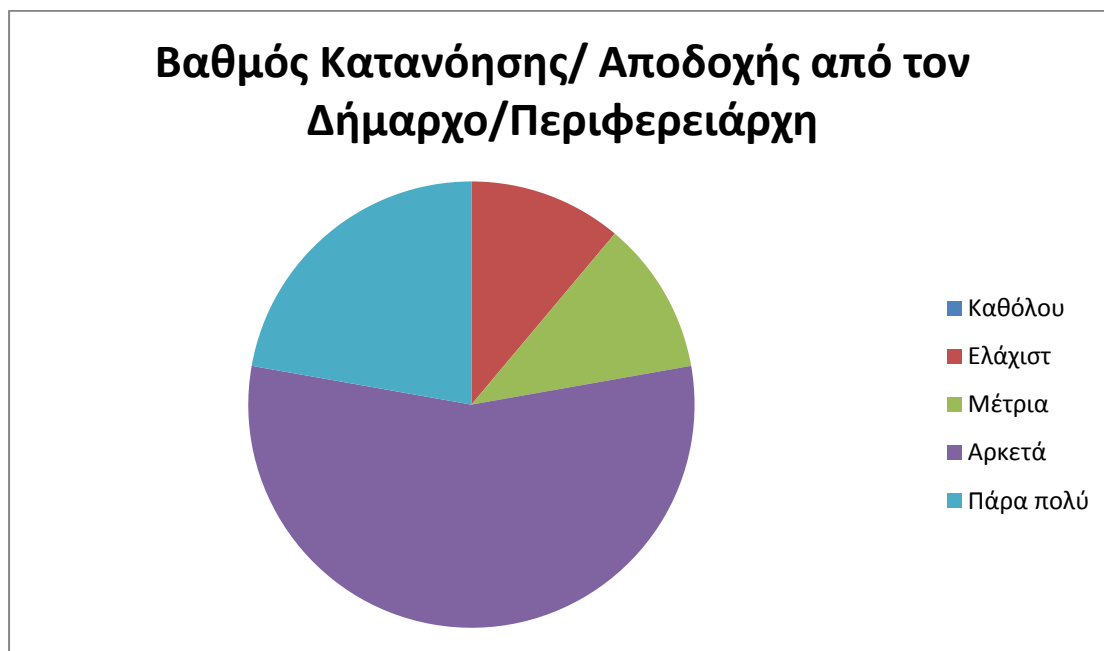
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8:



Ερώτηση 4.1.2 Κατά την άποψή σας, σε τι βαθμό υφίσταται κατανόηση και αποδοχή του ρόλου και της λειτουργίας του Θεσμού από τους:

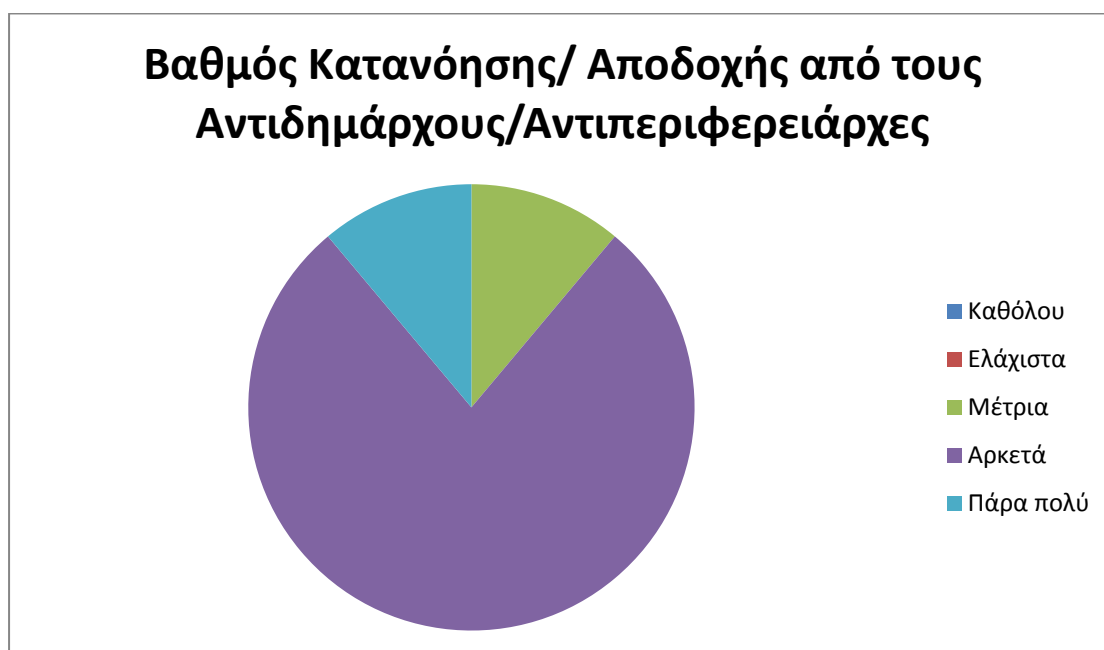
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9:

Δήμαρχος/Περιφερειάρχης



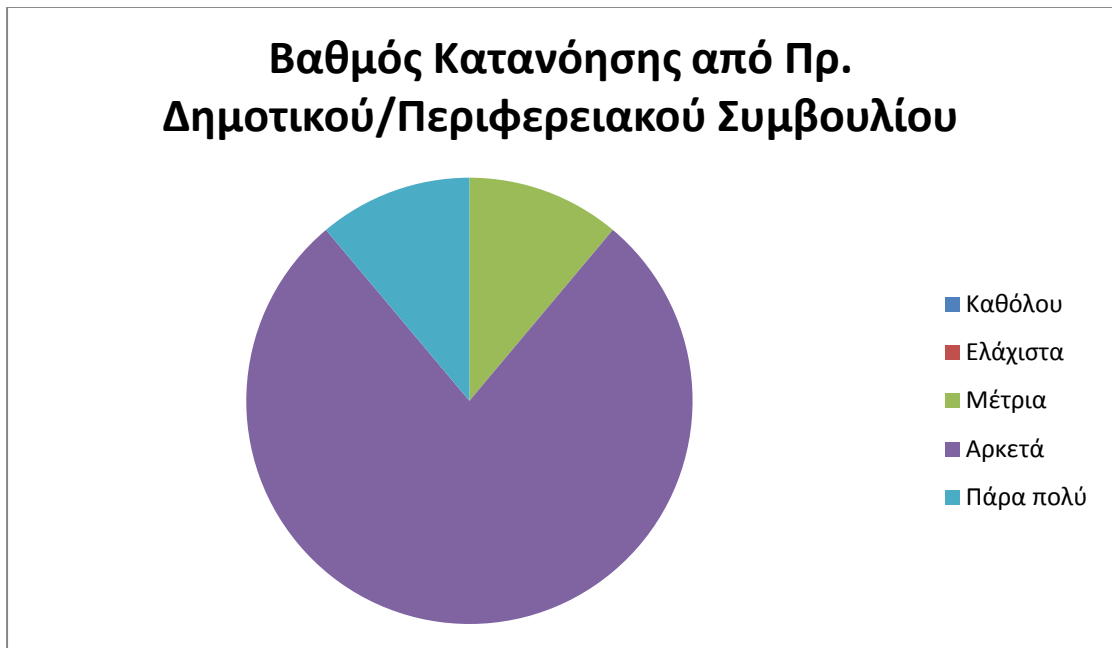
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10:

Αντιδήμαρχοι/Αντιπεριφερειάρχες



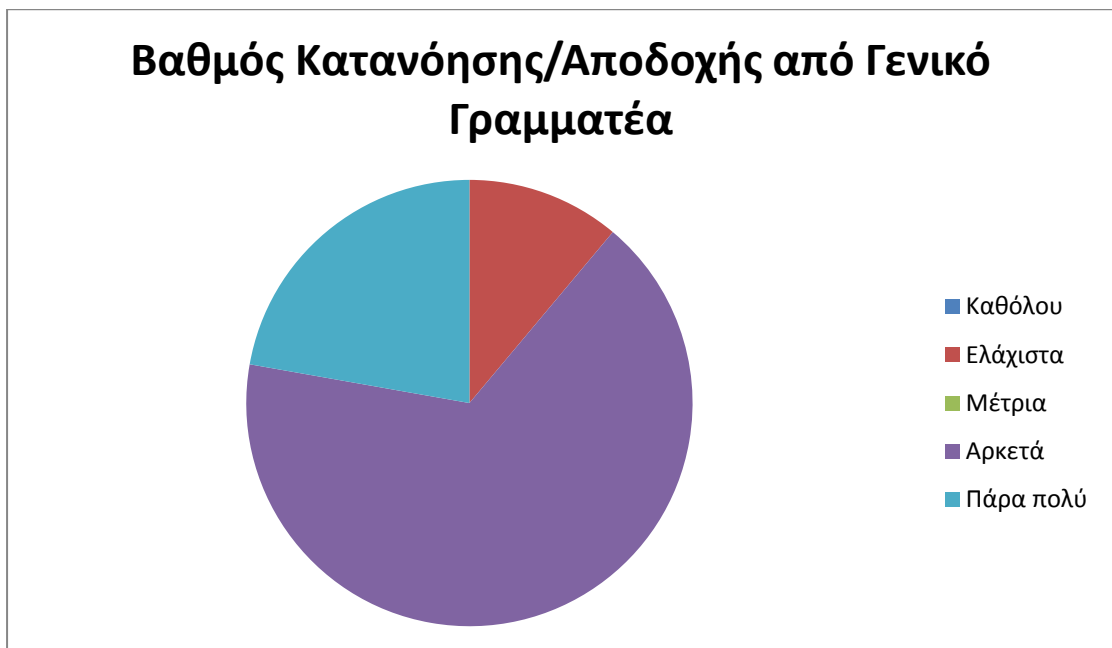
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 11:

Πρόεδρος Δημοτικού/Περιφερειακού Συμβουλίου:



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 12:

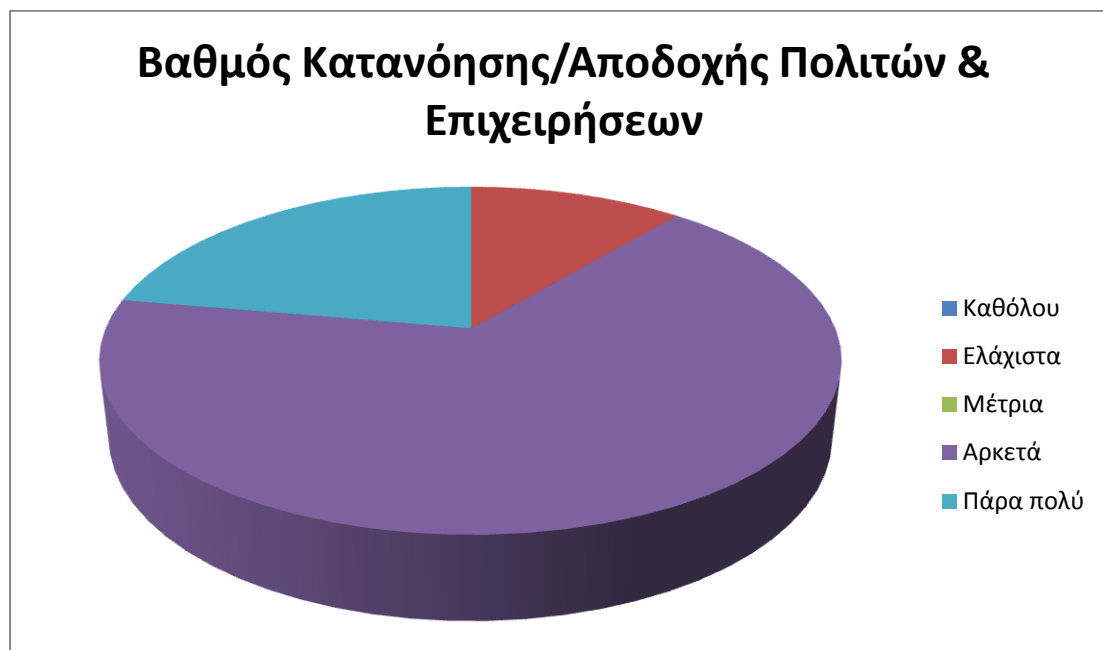
Γενικό Γραμματέα:



Ενότητα 4.2:Εξωτερικό Περιβάλλον Ο.Τ.Α

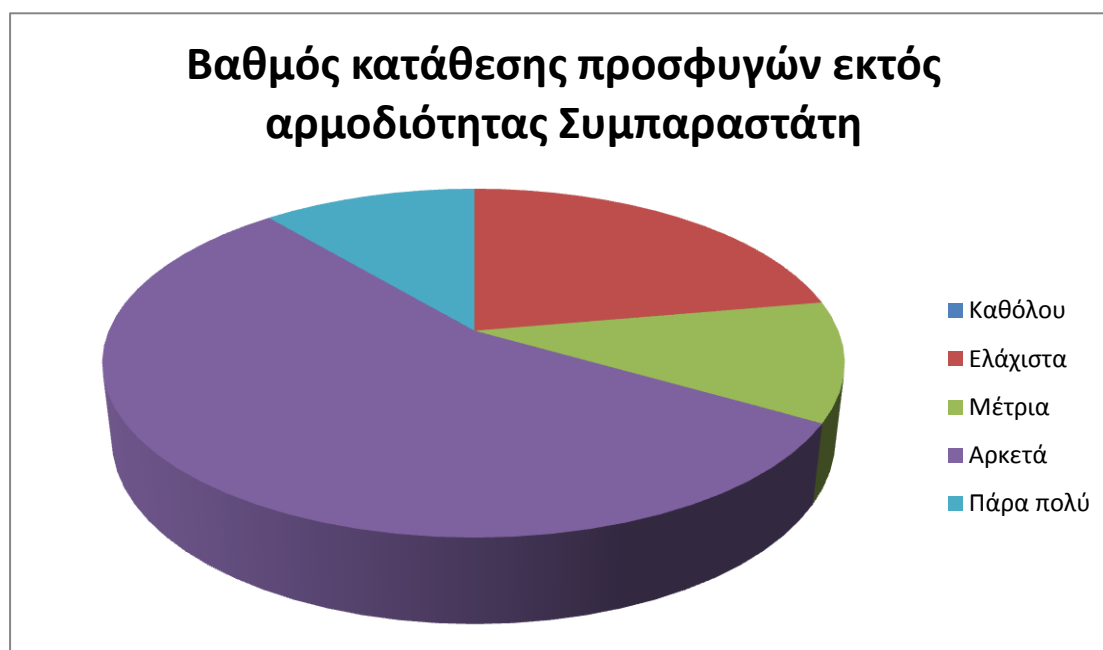
Ερώτηση 4.2.1 Σε τι βαθμό κατανοούν και αποδέχονται, κατά την άποψή σας, οι Δημότες και οι Επιχειρήσεις τον ρόλο και τις δυνατότητες του Θεσμού στους Ο.Τ.Α;

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 13:



Ερώτηση 4.2.2 Σε τι βαθμό κατατίθενται προσφυγές οι οποίες δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του Συμπαραστάτη και είναι άσχετες με το αντικείμενό του;

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 14:



5. Ετήσιες Εκθέσεις – Ειδικές Προτάσεις

Ενότητα 5.1: Ετήσιες Εκθέσεις

Ερώτηση 5.1.1 Καταρτίζετε Ετήσιες Εκθέσεις;

ΝΑΙ	9
ΟΧΙ	-

Ερώτηση 5.1.2 Πραγματοποιείται δημόσια συνεδρίαση του Δημοτικού Συμβουλίου για τον απολογισμό της Δημοτικής Αρχής κατά την οποία και συζητείται η Ετήσια Έκθεση του Συμπαραστάτη;

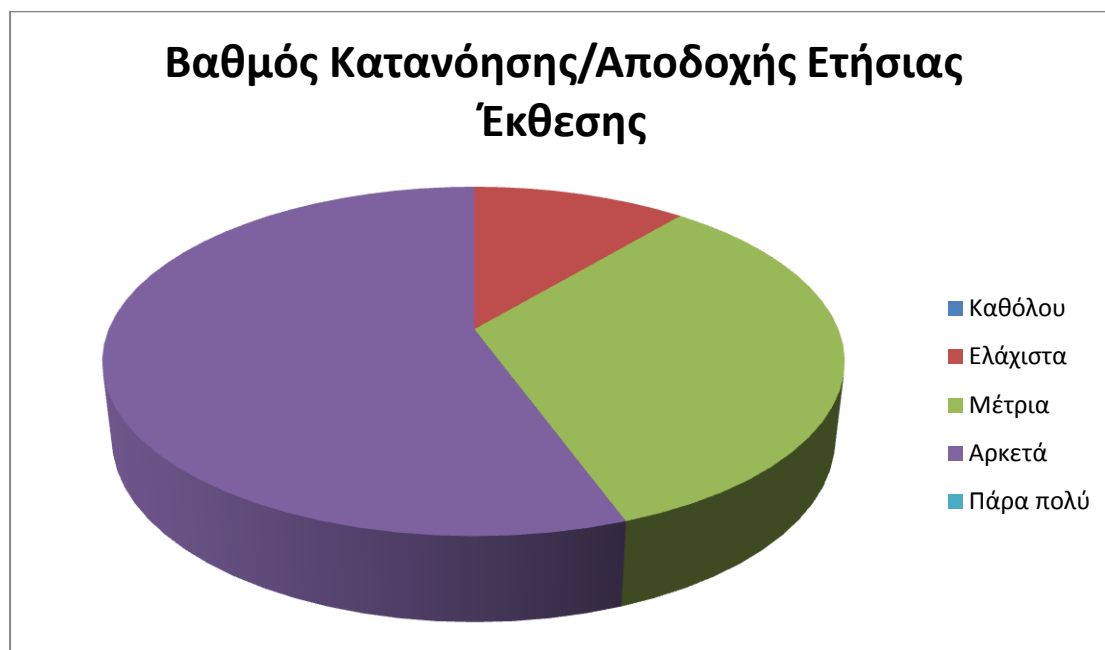
ΝΑΙ	8
ΟΧΙ	1

Ερώτηση 5.1.3 Δημοσιεύεται η Ετήσια Έκθεση(ανάρτηση στο διαδίκτυο κλπ);

ΝΑΙ	9
ΟΧΙ	-

Ερώτηση 5.1.4 Σε τι βαθμό, κατά την άποψή σας, τυγχάνει κατανόησης και αποδοχής η Ετήσια Έκθεση;

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 15:



Ενότητα 5.2:Ειδικές Προτάσεις

Ερώτηση 5.2.1 Διατυπώνετε Ειδικές Προτάσεις στο πλαίσιο της Ετήσιας Έκθεσης;

ΝΑΙ	9
ΟΧΙ	-

Ερώτηση 5.2.2 Υποβάλλονται οι Ειδικές Προτάσεις σας στη Δημοτική Αρχή;

ΝΑΙ	8
ΟΧΙ	1

Ερώτηση 5.2.3 Δημοσιεύονται οι Ειδικές Προτάσεις σας;

ΝΑΙ	6
ΟΧΙ	3

Ερώτηση 5.2.4 Υιοθετούνται κατά την άποψή σας οι Ειδικές Προτάσεις σας από τις Δημοτικές Αρχές;

ΝΑΙ	7
ΟΧΙ	2

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 16:



ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV. Επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων

1. Προσωπικά Στοιχεία

Όπως προκύπτει σχετικά από τα προσωπικά στοιχεία που καταγράφηκαν από δείγμα που ετέθη στη διάθεσή μας μέσω των απαντήσεων στις οποίες προέβησαν οι Συμπαραστάτες, τα δύο φύλα (άνδρας, γυναίκα) εκπροσωπούνται σχεδόν ισότιμα στα ανατιθέμενα από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης καθήκοντα του Συμπαραστάτη, καθώς, τέσσερις(4) Συμπαραστάτες του δείγματος είναι γυναίκες – Δήμοι Κοζάνης, Κορδελιού-Ευόσμου, Πέλλας, Παύλου Μελά και Ξάνθης- και πέντε(5) είναι άνδρες- Δήμοι Αλεξανδρούπολης, Δράμας, Θεσσαλονίκης, Ιωαννινών και Περιφέρεια Ηπείρου.

Η πλειονότητα των Συμπαραστατών του δείγματός μας, ανιχνεύεται στην ηλικιακή ζώνη των 46-55 χρόνων και μόνον δύο εξ αυτών ανήκουν στις δύο επόμενες ηλικιακές ζώνες αντίστοιχα.

Ως προς τον επαγγελματικό τομέα ασχολίας που δηλώνουν οι Συμπαραστάτες που συμμετείχαν στην έρευνά μας, συντριπτικά υπερέχουν οι ελεύθεροι επαγγελματίες έναντι ενός μόνον Συμπαραστάτη που δηλώνει ιδιωτικός υπάλληλος. Η δε ακριβής επαγγελματική ιδιότητα των ελεύθερων επαγγελματιών είναι αυτή που κατέχει τη νομική παιδεία και ασκεί το επάγγελμα του δικηγόρου. Από την καθιέρωση του Θεσμού και τις πρώτες εκλογές Συμπαραστατών που έλαβαν χώρα αφ'ης στιγμής ετέθη σε ισχύ ο νόμος 3852/2010 και εφαρμόστηκαν συν τοις άλλοις οι διατάξεις περί ορισμού Συμπαραστάτη στους υπόχρεους δήμους, η γενικότερη έως και ακαταμάχητη τάση, γεγονός που προκύπτει από στοιχεία που έχουμε στη διάθεσή μας αλλά και μέσω μίας πρόχειρης παρατήρησης που μπορεί να πραγματοποιήσει ο οιοσδήποτε, είναι να προτείνονται από τα Δημοτικά Συμβούλια, να ψηφίζονται, να εκλέγονται και εν τέλει να αναλαμβάνουν καθήκοντα Συμπαραστάτες που έχουν την κατάρτιση του νομικού και ασκούν συνήθως το επάγγελμα του δικηγόρου.

Κατά την άποψή μας, η αποκλειστική σχεδόν σύνδεση του Συμπαραστάτη με την επαγγελματική ιδιότητα του δικηγόρου ή εν γένει την υπόσταση του νομομαθούς, συνδέεται ευθέως με την ίδια την ιστορική φύση και εξέλιξη του Ombudsman, ως αντιπροσώπου, εκπροσώπου και εν τέλει Συνηγόρου. Άλλως τε, και η ετυμολογική προέλευση έχει θέσει προ πολλού το πλαίσιο. Το διαμεσολαβητικό έργο που επιτελούν εν γένει διαχρονικά και πανευρωπαϊκά οι απανταχού γενικοί ή ειδικοί, εθνικοί, περιφερειακοί ή τοπικοί Ombudsmen, οι αρμοδιότητες ελέγχου της Διοίκησης, γνωμοδότησης και σύνταξης αναφορών, διατύπωσης ή/και εισαγωγής τροποποιητικών διατάξεων νόμων, ελέγχου συνταγματικότητας, κίνηση δικαστικής διαδικασίας και διατύπωση ενστάσεων κ.α. όπως προετέθησαν ως προς τις αρμοδιότητες που αναφέρονται στις διάφορες περιπτώσεις που παραθέσαμε κατά περίπτωση, καθιστούν ίσως εκ των πραγμάτων τη συνδρομή ενός νομικού-δικηγόρου

επιβεβλημένη και άκρως απαραίτητη ως προς την επιτυχέστερη, αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία του Θεσμού στην πράξη.

Ακόμη και ο όρος «συμπαράσταση» συνδέεται άρρηκτα με νομικές έννοιες. Η διαμεσολάβηση επίσης. Η διαμεσολαβητική επίλυση των διαφορών, δηλαδή, η επίλυσή τους εξωδικαστικά, θέτει εμφιατικά το περίγραμμα των ιδιοτήτων και των ικανοτήτων που απαιτούνται για την ευόδωση μιας διαμεσολαβητικής προσπάθειας, καθιστώντας αναγκαίο, αν και όχι απόλυτο, όρο την γνώση της συνολικής νομοθεσίας που διέπει τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και όχι μόνον, για τη ρύθμιση των βιοτικών υποθέσεων που αναλαμβάνει ο/η εκάστοτε Συμπαραστάτης.

Η γενική αυτή τάση προτίμησης νομικών και συγκεκριμένα δικηγόρων, κατά την άποψή μας, εξηγεί και την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν οι περισσότεροι Συμπαραστάτες του δείγματός μας και το μορφωτικό επίπεδο το οποίο κατέχουν. Η μεν ηλικιακή ομάδα συνηγορεί υπέρ ενός πλεονεκτήματος μεν συσσωρευμένης εμπειρίας, ενώ, κατά κανόνα, δεν απαιτούνται αυξημένα προσόντα που συνδέονται με την απόκτηση ακαδημαϊκών τίτλων μεταπτυχιακού ή/και διδακτορικού επιπέδου για την άσκηση του δικηγορικού επαγγέλματος. Συγκεκριμένα, μεταπτυχιακού επιπέδου σπουδές έχουν πραγματοποιήσει δύο εκ των Συμπαραστατών που δηλώνουν δικηγόροι.

2.Κατανόηση και αποδοχή του Συμπαραστάτη του Δημότη/ Πολίτη και της Επιχείρησης.

▪ Εσωτερικό περιβάλλον Ο.Τ.Α

Στο δεύτερο μέρος της έρευνας που διεξήχθη μέσω των ερωτηματολογίων που αποστείλαμε, προσπαθήσαμε να αποτυπώσουμε μια όσο δυνατόν αντιπροσωπευτική εικόνα του βαθμού κατανόησης και αποδοχής που έτυχε ο Θεσμός σύμφωνα με τις βιωματικές απόψεις των ανταποκρινόμενων στην έρευνά μας Συμπαραστατών.

Από της απαντήσεις που δόθηκαν, επισημαίνεται κυρίως μια μέτρια έως αρκετά ικανοποιητική ανταπόκριση του ρόλου και της λειτουργίας που επιτελεί ο Θεσμός από το εσωτερικό περιβάλλον των Ο.Τ.Α στους οποίους και υπηρετούν.

Συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των Συμπαραστατών ομολογούν πως ο Οργανισμός στον οποίο ανήκουν κατά γενική ομολογία ανταποκρίθηκε θετικά στον Θεσμό του Συμπαραστάτη(βλ. Ερώτηση 2.1.1), με μόνον δύο εξ αυτών να απαντούν πως ανταποκρίθηκε ελάχιστα και σε υπερθετικό βαθμό αντίστοιχα.

Αυτό εξηγεί και την συνολική στάση των Οργανισμών στους οποίους αναφέρονται οι Συμπαραστάτες, οι οποίοι και έλαβαν σχετικά μέτρα ενημέρωσης τους εσωτερικού περιβάλλοντός τους(βλ. Ερώτηση 2.1.2), για τη διαγωγή αποκρυστάλλωση του ρόλου

και την αποσαφήνιση του λειτουργικού χαρακτήρα του Θεσμού στους υπαλλήλους, τα στελέχη και εν γένει το έμπυχο δυναμικό των Οργανισμών. Μόνον ένας εκ των Συμπαραστατών μας πληροφορεί πως ουδέν μέτρο ενημέρωσης ελήφθη.

Τα μέτρα ενημέρωσης συνοψίζονται περισσότερο στη χρήση των διαδικτυακών ιστότοπων και ιστοσελίδων του Οργανισμού, στην ενημέρωση που έγινε εντός του Δημοτικού/Περιφερειακού Συμβουλίου, εκ των πραγμάτων βέβαια, δεδομένου πως η διαδικασία εκλογής προϋποθέτει τη συζήτηση και την ανάδειξη των Συμπαραστατών από τα Συμβούλια σε κανονική συνεδρίαση των Σωμάτων, σε λιγότερο βαθμό την παρουσίαση του ρόλου και της λειτουργία του Θεσμού μέσω ενημερωτικών συναντήσεων με τα στελέχη και τους υπαλλήλους, και σε εξαιρετική περίπτωση τη διαφώτιση του εσωτερικού περιβάλλοντος, μέσω σχετικής επιστολής που εστάλη και διακινήθηκε εντός του.

▪ Εξωτερικό περιβάλλον Ο.Τ.Α

Η εικόνα που σκιαγραφείται ως προς τη λήψη σχετικών μέτρων προβολής και δημοσιότητας που επιφύλαξαν οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης προς ενημέρωση των άμεσα ενδιαφερόμενων πολιτών και επιχειρήσεων, χάρη των οποίων θεσμοθετήθηκε ο Συμπαραστάτης, προκείμενου να συνδράμει αποφασιστικά στα προβλήματα που δημιουργεί το φαινόμενο της κακοδιοίκησης στους Δήμους και τις Περιφέρειες, είναι μέτρια καλή.

Βάσει των απαντήσεων(βλ. Ερώτηση 2.1.3), οι περισσότεροι και όχι όλοι, όπως θα ανέμενε κανείς με λογική προσδοκία, οι Οργανισμοί προέβησαν στη λήψη μέτρων ενημέρωσης του άμεσα ενδιαφερόμενου κοινού, δηλαδή, των διοικουμένων του, για την πληρέστερη προβολή και την επαρκή δημοσιοποίηση του Θεσμού, ώστε να καταστεί σαφές στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ο ρόλος που καλείται να διαδραματίσει προς το συμφέρον τους.

Αυτό πραγματοποιήθηκε κυρίως με τη συνδρομή των μέσων ενημέρωσης που χρησιμοποιεί ο Οργανισμός, δηλαδή, με τη χρήση των δημοτικών πομπών τηλεόρασης ή/και ραδιοφώνου και περισσότερο μέσω των δημοτικών ιστοσελίδων που κάθε Οργανισμός πλέον διαθέτει.

Επίσης, απόπειρες προβολής και δημοσιότητας έλαβαν χώρα με τη μορφή συναντήσεων με φορείς και συλλογικότητες της κοινωνίας των πολιτών και μέσω ανεξάρτητων τοπικών μέσων μαζικής ενημέρωσης, αποτέλεσμα όμως που εν πολλοίς, όπως προκύπτει από τις επισημάνσεις αρκετών Συμπαραστατών του δείγματος, οφείλεται σε δική τους πρωτοβουλία και ενέργεια και όχι του ίδιου του Οργανισμού.

▪ Σχέση Θεσμού με Υπηρεσίες Ο.Τ.Α

Ως προς το βαθμό αφενός κατανόησης και αφετέρου αποδοχής του Θεσμού από τις υπηρεσίες των Οργανισμών στις οποίες θητεύουν Συμπαραστάτες(βλ. Ερωτήσεις 2.2.1 και 2.2.2), η εικόνα που φιλοτεχνούν οι αποκρίσεις τους, σχεδόν συμπίπτει ως προς την αποτύπωση, καθώς, οι περισσότεροι εξ αυτών δηλώνουν, πως το πλαίσιο οριοθετείται κυρίως από τους βαθμούς μέτριας και αρκούντως θετικής κατανόησης/αποδοχής, όπου και συγκεντρώνεται η πλειοψηφία των απαντήσεων. Μόνον δύο εκ των ερωτώμενων και αποκρινόμενων Συμπαραστατών δηλώνουν ελάχιστη ή πολύ θετική στάση των υπηρεσιών των Οργανισμών ως προς αυτά τα ερωτήματα.

Αυτή η μέτρια προς αρκετά θετική στάση των υπηρεσιών αποτυπώνει παραστατικά και το γράφημα(βλ. Ερώτηση 2.2.3) ως προς τον χρόνο ανταπόκρισης τους στα αιτήματα του εκάστοτε Συμπαραστάτη, καθώς, επεξηγεί μάλλον την στάση των αρμόδιων υπηρεσιών να ανταποκρίνονται σε αυτά, όχι με χαρακτηριστικά αμεσότητας αλλά σε σχετικά εύλογο χρονικό ορίζοντα, δεδομένου ότι και ο Συμπαραστάτης, υποχρεούται εκ του νόμου να απαντά εγγράφως ή ηλεκτρονικά σε κάθε ενδιαφερόμενο πολίτη ή ενδιαφερόμενη επιχείρηση εντός τριάντα(30) ημερών βάσει του άρθρου 77 παρ. 3 του Ν.3852/2010. Ωστόσο, προκύπτει ικανή μερίδα περιπτώσεων, που η ανταπόκριση των υπηρεσιών πραγματοποιείται πολύ αργά, πέραν των τριάντα(30) ημερών και αυτό καθιστά εκ προοιμίου δυσχερή πρωτίστως τη θέση του Συμπαραστάτη, για να ανταποκριθεί προσηκόντως και σύννομα με τα καθήκοντά του τυπικά και να θέσει εγκαίρως, προς όφελος των ενδιαφερομένων, σε κίνηση τον μηχανισμό της διαμεσολαβητικής επίλυσης των προβλημάτων και δη εξωδικαστικά.

3. Η Λειτουργία του Θεσμού στην Πράξη

▪ Διαχείριση Υποθέσεων

Ως προς τα στοιχεία που προέκυψαν σε σχέση με τη διαχείριση των υποθέσεων στην οποία ενέργησαν οι Συμπαραστάτες των Οργανισμών του παρόντος δείγματος για τα έτη 2015 και 2016(βλ. Ερώτηση 3.1), μπορούμε επιγραμματικά να προβούμε στις εξής παρατηρήσεις:

- Υπάρχει καταρχήν αδυναμία ορισμένων Συμπαραστατών να παραθέσουν ολοκληρωμένα και συνολικά στοιχεία αριθμού υποθέσεων
- Υπάρχει μεγάλη ποικιλία και αυταπόδεικτη ανισοκατανομή του αριθμού των υποθέσεων που διαχειρίστηκαν οι Συμπαραστάτες που προσδιορίζουν μεγέθη.

- Υπάρχει σχεδόν πάντα πλήρη αντιστοιχία του υψηλού βαθμού ανταπόκρισης, αρωγής, κατανόησης και αποδοχής που έτυχε ο Συμπαραστάτης ενός Οργανισμού με το μέγεθος των υποθέσεων που τελικά διαχειρίστηκε, δηλαδή με το πλήθος των ενδιαφερόμενων πολιτών/επιχειρήσεων που απευθύνθηκαν σε αυτόν προς επίλυση του προβλήματός τους.

Αντιστρόφως, Οργανισμοί που δεν επέδειξαν θέρμη στην ουσιαστική εγκαθίδρυση και εμπέδωση του Θεσμού, σημειώνουν χαμηλές επιδόσεις ως προς τον αριθμό των ενδιαφερόμενων πολιτών/επιχειρήσεων που απευθύνθηκαν εν τέλει αιτούμενοι τη διαμεσολάβηση του Συμπαραστάτη.

- Μέρος της ανισοκατανομής που παρατηρείται σχετίζεται και με το αριθμητικό μέγεθος του πληθυσμού που διοικεί ο εκάστοτε Οργανισμός.

▪ Αποδοτικότητα – Αποτελεσματικότητα

Ως προς τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που προσκομίστηκαν προς διαχείριση στους Συμπαραστάτες των Οργανισμών του δείματός μας(βλ. Ερώτηση 3.2.1),στις περιπτώσεις εκείνες που υφίστανται και παραχωρήθηκαν συγκεκριμένα στοιχεία, μπορούμε συνοπτικά να προβούμε στην εξής παρατήρηση: ότι σχεδόν καθ'ολοκληρίαν οι υποθέσεις των ενδιαφερόμενων πολιτών/επιχειρήσεων που τέθηκαν υπόψη των Συμπαραστατών έτυχαν διεκπεραίωσης, γεγονός που δηλοί πως ως μηχανισμός σύνδεσης με τον Οργανισμό και παραπομπής αιτημάτων προς τις αρμόδιες υπηρεσίες, ο θεσμός του Συμπαραστάτη αποδεικνύεται αδιάψευστα πως κάλυψε ένα υπαρκτό και μεγάλο κενό που ενυπήρχε επικοινωνίας, συνεννόησης και επίλυσης προβληματικών καταστάσεων μεταξύ διοικούμενων και διοίκησης.

Η ερώτηση για τη διάκριση των υποθέσεων βάσει του προσώπου του προσφεύγοντος στον Συμπαραστάτη, δηλαδή(βλ. Ερώτηση 3.2.2), αν πρόκειται για πολίτη(φυσικό πρόσωπο) ή επιχείρηση(νομικό πρόσωπο), προκύπτει αβίαστα πως το μεγαλύτερο ενδιαφέρον διαμεσολαβητικής επίλυσης προβλημάτων και άρα εξωδικαστικού χαρακτήρα διευθέτησης, παρουσιάζεται από μέρους των πολιτών ως φυσικών προσώπων συντριπτικά. Είναι ελάχιστες οι περιπτώσεις που επιχειρήσεις, ως νομικά πρόσωπα κατέφυγαν και αιτήθηκαν της διαμεσολαβητικής εμπλοκής του Συμπαραστάτη για τη ρύθμιση των σχέσεων τους με τον Δήμο/Περιφέρεια όπου εδρεύουν και την επίλυση των προβλημάτων που τυχόν είχαν.

Ιδιαίτερα χρήσιμα και εξόχως διαφωτιστικά είναι τα δεδομένα που προκύπτουν ως προς τον βασίμο ή αβάσιμο χαρακτήρα των αιτημάτων που εμπεριέχουν οι υποθέσεις που τίθενται υπόψη των Συμπαραστατών(βλ. Ερώτηση 3.2.3). Η μεγάλη πλειοψηφία των αιτημάτων που έχουν ως κεντρικό πυρήνα τους οι υποθέσεις που διαχειρίστηκαν οι Συμπαραστάτες των Οργανισμών του δείματος της παρούσας εργασίας και διαθέτουν στοιχεία, χαρακτηρίζονται από βασιμότητα περισσότερο. Ο αριθμός των

αβάσιμων αιτημάτων είναι εξαιρετικά χαμηλός στις πλείονες περιπτώσεις. Αυτό επεξηγείται σχετικά και με βάση τις πληροφορίες που αντλήθηκαν από τους αποκρινόμενους Συμπαραστάτες, στην ευχερή επικοινωνία, την προσβασιμότητα, και την λεπτομερή πληροφόρηση που παρέχεται από τους ίδιους τους Συμπαραστάτες και την επιτυχή ενημερωτική κάλυψη που έχει συντελεστεί ως προς τον ρόλο και τη λειτουργία του Θεσμού στο κοινό τουλάχιστον των προσώπων, φυσικών και νομικών, που ενδιαφέρονται και ερευνούν τις διαδικασίες που τάσσονται προς όφελός τους.

Ενισχυτικό επιπρόσθετα επιχείρημα, υπέρ της χρησιμότητας του Θεσμού και της αποτελεσματικής του λειτουργίας, είναι πρόδηλα ο αριθμός των υποθέσεων που έχοντας βάσιμο αίτημα και δρομολογήθηκε η επίλυσή τους με τη διαμεσολαβητική συμβολή των Συμπαραστατών των Οργανισμών του δείγματος που επεξεργαζόμαστε(βλ. Ερώτηση 3.2.4), καθώς, η πλειοψηφία αυτών των αιτημάτων έτυχε ικανοποίησης ή δικαίωσης κατά την επίλυση του προβλημάτων μέσω της ενεργής και καθοριστικής συμμετοχής του Θεσμού. Τα στοιχεία των αριθμών που παρατίθενται, όσων Συμπαραστατών είναι λεπτομερώς καταγεγραμμένα, συνηγορεί υπέρ της χρησιμότητας αυτού του θεσμικού εργαλείου διευθέτησης και επίλυσης διαφορών μεταξύ διοικούμενων και αυτοδιοικητικής διοίκησης. Ενυπάρχει βέβαια, και κατά περιπτώσεις είναι μεγάλος και υπλογίσιμος, αριθμός αιτημάτων που δεν ικανοποιούνται. Παρά ταύτα, μπορούμε με ασφάλεια να υποστηρίξουμε, πως ακόμη και η θέση σε λειτουργία ενός μηχανισμού που υποδέχεται τα παράπονα των διοικούμενων, εξετάζει δεσμευτικά τα αιτήματά τους και αποφαινεται για αυτά, αποτελεί έναν κρίσιμο όρο για την εμπέδωση του αισθήματος της χρηστής διοίκησης.

Το συμπέρασμά μας αυτό ενισχύεται με την αποτύπωση του βαθμού ικανοποίησης των Δημοτών/Πολιτών και Επιχειρήσεων βάσει της εμπειρικής επιλογής των Συμπαραστατών που συναλλάσσονται μαζί τους, δεδομένου ότι και όπως προκύπτει από τις απαντήσεις τους(βλ. Ερώτηση 3.2.5), ο βαθμός ικανοποίησης κυμαίνεται σε υψηλά και υψηλότατα επίπεδα, καθώς, μόλις ένας Συμπαραστάτης αποφαινεται πως υφίσταται ελάχιστος βαθμός ικανοποίησης από μέρος των διοικούμενων και εν τέλει ενδιαφερόμενων έναντι των υπολοίπων που μοιράζονται μεταξύ του μεγάλου(“αρκετά”) και πολύ μεγάλου(“πάρα πολύ”) βαθμού ικανοποίησης.

4. Συνθήκες άσκησης καθηκόντων

- Εσωτερικό Περιβάλλον Ο.Τ.Α

Ως προς τα μέσα που έθεσαν οι Οργανισμοί του δείγματος στους Συμπαραστάτες τους(βλ. Ερώτηση 4.1.1), τα δεδομένα μας οδηγούν στο συμπέρασμα της παροχής στοιχειώδους και υποτυπώδους υποστήριξης και αρωγής/βοήθειας που παρείχαν οι εν

λόγω Οργανισμοί ως προς τις ανάγκες του Θεσμού πρακτικά να λειτουργήσει. Και τούτου διότι, η πλειοψηφία των Συμπαραστατών δηλώνει πως ο Οργανισμός που του ανέθεσε καθήκοντα, έθεσε στη διάθεσή του τις βασικές εκείνες δομές που κρίνονται απαραίτητες για να μπορεί να επιτελέσει το έργο του, δηλαδή, την υποδομή γραφείου και την πρόσβαση στο διαδίκτυο(συνδεσιμότητα και «χώρο» στην ιστοσελίδα του Οργανισμού) σε όλους τους Συμπαραστάτες, γραμματειακή υποστήριξη σε ορισμένες περιπτώσεις και πλήρη υλικοτεχνικό εξοπλισμό με ολοκληρωμένη τεχνολογική υποστήριξη σε λιγότερες εξ αυτών των περιπτώσεων.

Οι συνθήκες άσκησης των καθηκόντων, πέραν της στάσης που τηρείται συνολικά από τις αρμόδιες υπηρεσίες, δεν θα μπορούσαν να μην συνδιαμορφώνονται καταλυτικά από την στάση κομβικών προσώπων- θεσμών στο εσωτερικό περιβάλλον των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Από τη μέτρηση του βαθμού κατανόησης και αποδοχής που προκύπτει για καθένα από αυτά(βλ. Ερώτηση 4.1.2), ήτοι, τον Δήμαρχο/Περιφερειάρχη, τους Αντιδήμαρχους/Αντιπεριφερειάρχες, τον Πρόεδρο του Δημοτικού/Περιφερειακού Συμβουλίου και τον Γενικό Γραμματέα, μπορούν να εξαχθούν τα εξής συμπεράσματα: πέραν κάποιων μεμονωμένων αποκλίσεων που η πιθανότητα παραμένει αυξημένη να οφείλεται κατά βάση και να προέρχεται ένεκα προσωπικής στάσης του προσώπου για το οποίο ερωτώνται οι Συμπαραστάτες των Οργανισμών του δείγματος που διαθέτουμε, κατά γενική τάση, οι επισημάνσεις του βαθμού κατανόησης και αποδοχής συμπίπτουν.

Γενικά και επί της αρχής πρέπει να επισημάνουμε πως ο βαθμός είναι ικανοποιητικά θετικός και κυμαίνεται μεταξύ της μέτριας ανταπόκρισης αυτών των προσώπων – θεσμών και της πολύ θετικής, με τις περισσότερες απαντήσεις να τείνουν προς τη θετική απλά(‘‘αρκετά’’) κατανόηση και αποδοχή. Παρατηρούνται πολύ λίγες περιπτώσεις που απαντούν πως είτε δεν υπάρχει καθόλου ανταπόκριση από μέρους τους, είτε είναι ελάχιστη.

Αυτό βεβαίως, μπορεί να καθίσταται και ευλόγως αυταπόδεικτο, καθώς, προκειμένου να επιτευχθεί ο απαιτούμενος αριθμός ανάδειξης και εκλογής από τα Δημοτικά/Περιφερειακά Συμβούλια των 2/3 αυτών, όπως το άρθρο 77 παρ. 2 του Ν.3852/2010 τάσσει, πέραν του καθοριστικού βαθμού συναίνεσης που οπωσδήποτε απαιτείται, πρωταρχικά, οι διοικήσεις των Οργανισμών είναι αυτές που έχουν την πρωτοβουλία προκήρυξης και θέτουν σε διαδικασία τον προβλεπόμενο μηχανισμό ανάδειξης των Συμπαραστατών, επιλέγουν τα πρόσωπα, τα προτείνουν και τα υποστηρίζουν, τα περιβάλλουν με την εμπιστοσύνη τους και συμβάλλουν αποφασιστικά στην ανάθεση των καθηκόντων τους. Συνελόντι ειπείν, αντίθετα από τα συναχθέντα και προκύπτοντα αποτελέσματα, θα κινούσαν εύλογη και ζωηρή απορία.

- Εξωτερικό Περιβάλλον Ο.Τ.Α

Οι ευρύτερες συνθήκες αποδοχής και κατανόησης του Θεσμού ως προς το ρόλο και τις δυνατότητές του, δηλαδή, η γενικότερη στάση που τηρούν οι ενδιαφερόμενοι Δημότες/Πολίτες και οι Επιχειρήσεις(βλ. Ερώτηση 4.2.1), αποτυπώνονται ως ικανοποιητικές, ως ευοίωνες και πολύ πρόσφορες για την εμπέδωση του Θεσμού. Ομόθυμα οι Συμπαραστάτες των Οργανισμών του δείγματος απαντούν πως η υποδοχή του Θεσμού, η αποδοχή και η εμπιστοσύνη στις δυνατότητές του από τους διοικούμενους ανέρχεται σε βαθμούς ικανοποιητικούς, κυμαίνεται μεταξύ μέτριας θετικής και πολύ θετικής. Δεδομένου ότι πρόκειται για νεοπαγή θεσμό, όχι ιδιαίτερα διαδεδομένο για το εν γένει ελληνικό σύστημα διακυβέρνησης και αυτοδιοίκησης, χωρίς να έχει και από μέρους των Οργανισμών που όρισαν Συμπαραστάτη καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ενημέρωσης και προβολής και επιπλέον, οι μισοί και πλέον υπόχρεοι δήμοι δεν έχουν προχωρήσει σε ανάθεση καθηκόντων, τα αποτελέσματα παραμένουν ενθαρρυντικά και αρκούντως θετικά.

Ευρύτατα περιθώρια πληροφόρησης και έλλειμμα πληρέστερης ενημέρωσης και κατατοπιστικής ωστόσο, αποτυπώνει η έρευνα για τη σχετικότητα ή μη των προσφυγών που δέχονται οι Συμπαραστάτες των Οργανισμών του δείγματος που εξετάζουμε, καθώς, παρατηρείται ιδιαίτερα υψηλός βαθμός κατατιθεμένων προσφυγών και οχλήσεων προς στους Συμπαραστάτες που δεν emπίπτουν καθόλου στις αρμοδιότητές τους και είναι άσχετες με το αντικείμενό του. Οι μισοί και πλέον Συμπαραστάτες απαντούν πως σε αρκετό βαθμό ή πάρα πολύ δέχονται τέτοιες προσφυγές, με τους υπόλοιπους να αποφαίνονται πως το φαινόμενο είναι περιορισμένο σχετικά. Το γεγονός αυτό βέβαια, μπορεί να ιδωθεί και από το πρίσμα της διάθεσης και πρόθεσης των ενδιαφερομένων να θέσουν υπόψη μίας διοικητικής αρχής το πρόβλημα που αντιμετωπίζουν και να επιθυμούν τη διαμεσολάβηση για να επιτευχθεί εξωδικαστική επίλυση ή μονοσήμαντα επίλυση, χωρίς χρονοτριβή ή/και κόστος, συμπέρασμα που καθιστά εκ προοιμίου απαραίτητο τον Θεσμό, καθώς, καταγράφεται ενισχυμένη τάση διευθέτησης των προβλημάτων των Δημοτών/Πολιτών και των Επιχειρήσεων με κάθε διαθέσιμο τρόπο.

5. ΕΤΗΣΙΕΣ ΕΚΘΕΣΕΙΣ – ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

▪ Ετήσιες Εκθέσεις

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 5 εδ. α΄ και β΄ του Ν. 3852/2010, ο Συμπαραστάτης του δημότη και της επιχείρησης συντάσσει ετήσια έκθεση. Η ετήσια έκθεση παρουσιάζεται από τον ίδιο και συζητείται στην ειδική δημόσια συνεδρίαση του δημοτικού συμβουλίου για τον απολογισμό της δημοτικής αρχής κατά τις διατάξεις του άρθρου 217 του Κ.Δ.Κ., εντός τριάντα (30) ημερών από την υποβολή της.

Βάσει των δεδομένων που προέκυψαν από τις απαντήσεις που λάβαμε στην έρευνα μας(βλ. Ερώτηση 5.1.1), καθολικά, όλοι οι Συμπαραστάτες των Οργανισμών του υφιστάμενου δείγματος τηρούν απαρασάλευτα όσα τάσσουν οι διατάξεις του άρθρου 77 παρ. 5 του νόμου για το Πρόγραμμα Καλλικράτης, καθώς, άπαντες συντάσσουν

τις προβλεπόμενες από τον νόμο Ετήσιες Εκθέσεις τους, ολοκληρώνοντας έτσι τον διαδικαστικό κύκλο του συγκεκριμένου και διατεταγμένου τους ρόλου και της λειτουργίας τους συνολικά.

Ως προς τη διαδικασία παρουσίασης και συζήτησης βάσει του νόμου, προκύπτει μία μόνον απόκλιση(βλ. Ερώτηση 5.1.2), καθώς, στις υπόλοιπες περιπτώσεις, αυτή κανονικά διεξάγεται στην ειδική δημόσια συνεδρίαση του Δημοτικού/Περιφερειακού Συμβουλίου, στο πλαίσιο του απολογισμού των Αυτοδιοικητικών Αρχών, οι οποίες, ως δεσμεύονται σχετικά, δημοσιοποιούν, σύμφωνα με τα στοιχεία που έχουμε υπόψη μας, άπασες της Ετήσια Έκθεση των Συμπαραστατών τους(βλ. Ερώτηση 5.1.3.)

Ενδιαφέρον στοιχείο αποτελεί αναμφίβολα ο βαθμός κατανόησης και αποδοχής της Ετήσιας Έκθεσης, δεδομένης της πρωτόγνωρης και καινοφανούς διαδικασίας παρεμβολής στη συζήτηση για τα πεπραγμένα των εκάστοτε Διοικήσεων των Ο.Τ.Α, η συζήτηση, επεξεργασία και πληροφόρηση για τα αποτελέσματα της λειτουργίας μιας ανεξάρτητης, αιρετής, διοικητικής αρχής, τέτοιου ιδιότυπου χαρακτήρα, όπως ο Θεσμός του Συμπαραστάτη, ο οποίος βαθμός κυμαίνεται σε ικανοποιητικά επίπεδα θετικής ανταπόκρισης(μέτρια θετική και αρκετά θετική) σχεδόν κατά πλειονότητα.

▪ Ειδικές Προτάσεις

Στα τελευταία εδάφια του άρθρου 77 παρ. 5 του Ν. 3852/2010 ορίζεται σχετικά πως ο συμπαραστάτης δύναται να προβαίνει στη διατύπωση προτάσεων βελτίωσης της δημοτικής διοίκησης και των σχέσεών της με το κοινό, όχι μόνον στο πλαίσιο της ετήσιας έκθεσής του, επ' ευκαιρία σημαντικών προβλημάτων κακοδιοίκησης που ο ίδιος εντοπίζει αλλά και με την σύνταξη και την κατάθεση ειδικών προτάσεων που υποβάλλονται στον δήμαρχο και κοινοποιούνται στο δημοτικό συμβούλιο και στον γενικό γραμματέα του δήμου.

Από τα στοιχεία που επεξεργαζόμαστε προκύπτει πως, ναι μεν, καθολικά και σε αυτήν την περίπτωση, οι Συμπαραστάτες των Οργανισμών του παρόντος δείγματος, κάνουν άπαντες χρήση των δυνατοτήτων που τους δίνει ο νομοθέτης και καταρτίζουν ειδικές προτάσεις, και σχεδόν όλοι τις υποβάλλουν στις αρμόδιες δημοτικές/περιφερειακές αρχές, ωστόσο δε, παρατηρείται, ως τη δημοσίευση και την αποδοχή τους από αυτές εξαιρέσεις.

Στο τελευταίο εδάφιο του άρθρου 77 παρ. 5, ορίζεται δίχως περιθώρια παρερμηνειών, ότι τόσο η ετήσια έκθεση όσο και οι ειδικές προτάσεις του Συμπαραστάτη αναρτώνται υποχρεωτικά στην ιστοσελίδα του δήμου με φροντίδα των δημοτικών υπηρεσιών. Η εξαίρεση λοιπόν ως προς την υποχρεωτική ανάρτηση – δημοσιοποίηση συνιστά απόκλιση και μάλιστα παράνομη, εφόσον, δεσμεύονται οι υπηρεσίες ως προς αυτό.

Η μη αποδοχή, με τον χαρακτήρα της μη υιοθέτησης, αποτελεί διακριτική ευχέρεια της δημοτικής/περιφερειακής αρχής. Η υιοθέτηση όμως καθ'εαυτήν, γεγονός που συμβαίνει στις περισσότερες των περιπτώσεων που έχουμε καταγράψει, σηματοδοτεί την περαιτέρω πλαισίωση του Θεσμού από τις αυτοδιοικητικές αρχές, καθώς μεταβάλλεται ο Συμπαραστάτης από ελεγκτής, συνδιαμορφωτής των συνθηκών βελτίωσης της

διοίκησης προς όφελος και πάλι των ενδιαφερόμενων Δημοτών/Πολιτών και των Επιχειρήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V: ΤΕΛΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ως προς την παράθεση των τελικών μας συμπερασμάτων μπορούμε συνοπτικά να προβούμε στις εξής συμπερασματικές σκέψεις:

- ✚ Ο Θεσμός του Συμπαραστάτη του Δημότη/Πολίτη και της Επιχείρησης, η ελληνική εκδοχή του περιφερειακού και τοπικού Ombudsman με τη εκατονταετή ιστορία και αδιάλειπτη εξελικτική πορεία στα ευρωπαϊκά κράτη και τα αντίστοιχα πολιτικοκοινωνικά και νομικά συστήματα που στα οποία γεννήθηκε, εγκαθιδρύθηκε και λειτουργεί, είναι ένας νεοπαγής και καινοφανής θεσμός για τα ελληνικά δεδομένα, που δεν έχουν παρόμοιες εμπειρίες και την ίδια πορεία με τα κράτη που μνημονεύθηκαν στην εργασία. Ως εκ τούτου, βρίσκεται ακόμη σε εμβρυακό στάδιο και αρχικό στάδιο ωρίμανσης. Η πορεία και αργή εξέλιξη, η σταδιακή εμπέδωση του παραπλήσιο θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη στην ελληνική πραγματικότητα, όπως και εν γένει το όψιμο status των ανεξάρτητων αρχών στη χώρα, αποδεικνύει πως χρειάζεται ο απαιτούμενος χρόνος για την ουσιαστική θεσμοθέτηση τέτοιων οργάνων.
- ✚ Το γεγονός της διστακτικής προσχώρησης των Ο.Τ.Α σε μεθόδους διαμεσολαβητικές ή/και ελεγκτικές όπως ο Θεσμός του Ombudsman, πρέπει να ιδωθεί από το πρίσμα των εγγενών αδυναμιών και των σύμφυτων παθογενειών που χαρακτηρίζουν το ελληνικό σύστημα διακυβέρνησης, είτε σε εθνικό, είτε σε περιφερειακό/τοπικό επίπεδο. Είναι, κατά την άποψή μας, εξαιρετικά παρήγορο και ενθαρρυντικό ότι οι μισοί Ο.Τ.Α, εκ προοιμίου από της θεσμοθέτησής του νέου θεσμού, αξιοποίησαν αυτή τη νέα μέθοδο και ανέθεσαν καθήκοντα συμπαραστάτη.
- ✚ Τα περιορισμένα αλλά αντιπροσωπευτικά δείγματα που διαθέτουμε μέσω της έρευνάς μας, απηχούν των επιστημονικών, και όχι μόνον, απόψεων που διατυπώνονται ευρέως πως ο Θεσμός χαρακτηρίζεται χρήσιμος, καθίσταται βαθμηδόν λειτουργικός και ο ρόλος του μπορεί να μετατραπεί σε πρωταγωνιστικό, με τις αναγκαίες οπωσδήποτε βελτιωτικές ρυθμίσεις.
- ✚ Επισημαίνεται η μεγάλη αποδοχή, ο ικανοποιητικός βαθμός κατανόησης, η εκδήλωση εμπιστοσύνης που προέρχεται από τους άμεσα εμπλεκόμενους φορείς του εσωτερικού περιβάλλοντος των Οργανισμών που λειτουργούν αλλά και από τους ενδιαφερόμενους Δημότες/Πολίτες και τις Επιχειρήσεις του εξωτερικού περιβάλλοντος που τους πλαισιώνει.
- ✚ Υφίσταται μεγάλο περιθώριο ενημέρωσης της κοινωνίας των πολιτών και της αγοράς των επιχειρήσεων για τη χρησιμότητα αυτού του θεσμικού εργαλείου

διόρθωσης αρρυθμιών και προβλημάτων που προξενεί η κακοδιοίκηση και διαμόρφωσης ενός υγιούς και αναπτυξιακού περιβάλλοντος χρηστής διοίκησης προς όφελος και των διοικούμενων αλλά και της διοίκησης.

- ✚ Επιβάλλεται η νομοθετική αποσαφήνιση και οργανική αποκρυστάλλωση των αρμοδιοτήτων του Θεσμού και η αυστηρότερη τήρηση των υποχρεώσεων έναντι του από τη διοίκηση των Οργανισμών Γ.Α και των υφιστάμενων υπηρεσιών, προκειμένου να διευκολύνουν και όχι να παρεμποδίζουν ή να παραλείπουν να συνδράμουν του Συμπαραστάτες στο έργο τους.
- ✚ Η κυοφορούμενη νέα μεταρρυθμιστική απόπειρα που θα επιδιώξει να αναμορφώσει πτυχές της υφιστάμενης αυτοδιοικητικής κατάστασης, επιβάλλεται να μην ανακόψει την ομαλή πορεία πλαισίωσης, εμπέδωσης από τους Ο.Τ.Α και εξοικείωσης των διοικούμενων με τη λειτουργία αλλά και την σημαντική προσφορά την ήδη πολυετή προσφορά του Θεσμού και τη συμβολή του στη βελτίωση των συνθηκών χρηστής διοίκησης, αλλά με νομοτεχνικές παρεμβάσεις κατάλληλες να διευρύνει τον ρόλο του Συμπαραστάτη, να ενθαρρύνει την διάδοσή του, να εξοπλίσει τον Θεσμό με και με επιπρόσθετα εργαλεία, αναθέτοντάς του περισσότερες αρμοδιότητες, και ελεγκτικές ευχέρειες, καθιστώντας τον λειτουργική, πολύτιμη και απαραίτητη, «ανεξάρτητη» διοικητική αρχή στην πράξη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου που ακολουθεί στοχεύει αποκλειστικά στη συλλογή δεδομένων για ακαδημαϊκή έρευνα.

Είναι μέρος της Διπλωματικής Εργασίας για την ολοκλήρωση του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «ΤΟΠΙΚΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ» του ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (ΔΔΠΜΣ) του Τμήματος Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου σε συνεργασία με τα Τμήματα Οικονομικών Επιστημών Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης, Οικονομικών Επιστημών Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιά.

Σκοπός της εργασίας είναι η είναι η διερεύνηση του ρόλου του Συμπαραστάτη του Δημότη/Πολίτη και της Επιχείρησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, από την ίδρυση του θεσμού έως σήμερα.

Το κεντρικό ερώτημα που τίθεται συνυφαίνεται με τη χρησιμότητα, τη λειτουργικότητα, την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα του νέου θεσμού στη σύγχρονη αρχιτεκτονική της Τοπικής Αυτοδιοίκησης σε σχέση με τα προβλήματα που εξ αρχής κλήθηκε να επιλύσει και το έργο που εξ ορισμού ανέλαβε να επιτελέσει.

Υπογραμμίζεται ότι οι απαντήσεις σας είναι απόλυτα εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για τον συγκεκριμένο ερευνητικό σκοπό.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων για το χρόνο και τη βοήθειά σας.

Μεταπτυχιακός Φοιτητής

Βρίτκας Γ. Αθανάσιος

Μέρος 1^ο: Προσωπικά Στοιχεία

Ερώτηση 1.1 Φύλο:

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Ανδρας	<input type="checkbox"/>
Γυναίκα	<input type="checkbox"/>

Ερώτηση 1.2 Σε ποια ηλικιακή κατηγορία ανήκετε:

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

26-35	<input type="checkbox"/>
36-45	<input type="checkbox"/>
46-55	<input type="checkbox"/>
56-65	<input type="checkbox"/>
66 και άνω	<input type="checkbox"/>

Ερώτηση 1.3 Σε ποιους από τους παρακάτω τομείς εργάζεστε και ποια είναι ακριβώς η επαγγελματική σας ιδιότητα:

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Δημόσιος Υπάλληλος	<input type="checkbox"/>
Ιδιωτικός Υπάλληλος	<input type="checkbox"/>
Ελεύθερος Επαγγελματίας	<input type="checkbox"/>
Συνταξιούχος	<input type="checkbox"/>

Επαγγελματική Ιδιότητα:.....

Ερώτηση 1.4 Το μορφωτικό σας επίπεδο σε ποια από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκει:

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΙΕΚ – Ανώτερη Σχολή	<input type="checkbox"/>
ΤΕΙ-Πανεπιστήμιο	<input type="checkbox"/>
Μεταπτυχιακό	<input type="checkbox"/>
Διδακτορικό	<input type="checkbox"/>

Μέρος 2^ο: Κατανόηση και αποδοχή του Συμπαραστάτη του Δημότη/ Πολίτης και της Επιχείρησης.

Ενότητα 2.1: Ο Θεσμός του Συμπαραστάτη στο εσωτερικό περιβάλλον των Ο.Τ.Α

Ερώτηση 2.1.1 Σε τι βαθμό, κατά την άποψή σας, ανταποκρίθηκε ο Ο.Τ.Α στον οποίο ανήκετε ως προς τον ρόλο και τη λειτουργία του Θεσμού;

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

Ερώτηση 2.1.2 Ελήφθησαν σχετικά μέτρα ενημέρωσης του εσωτερικού περιβάλλοντος του Ο.Τ.Α για τον Θεσμό;

Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>
ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>

- **Αν απαντήσατε ΝΑΙ, ποια ήταν αυτά;**

Επιστολές

Εγκύκλιος

Παρουσίαση Θεσμού σε υπηρεσιακά

στελέχη, εργαζόμενους κλπ

Διαδίκτυο – Ιστοσελίδα Δήμου

Δημοτικό Συμβούλιο

Άλλο μέτρο

(παρακαλώ προσδιορίστε)

Ερώτηση 2.1.3 Ελήφθησαν σχετικά μέτρα προβολής και δημοσιότητας του Θεσμού προς το εξωτερικό περιβάλλον του Ο.Τ.Α;

Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>
ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>

- **Αν ΝΑΙ, ποια ήταν αυτά;**

Επιστολές

Συνεντεύξεις

Συναντήσεις με Φορείς/ Συλλογικότητες

Προβολή μέσω Διαδικτύου

Δημοτική Τηλεόραση – Ραδιόφωνο

Προβολή μέσω ΜΜΕ

Άλλο μέτρο

(παρακαλώ προσδιορίστε)

Ενότητα 2.2 :Σχέση Θεσμού με Υπηρεσίες Ο.Τ.Α

Ερώτηση 2.2.1 Ποιος είναι, κατά την άποψή σας, ο βαθμός κατανόησης του Θεσμού από τις Υπηρεσίες του Ο.Τ.Α στον οποίο ανήκετε;

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

Ερώτηση 2.2.2 Κατά την άποψή σας, σε τι βαθμό έτυχε αποδοχής ο Θεσμός από τις Υπηρεσίες του Ο.Τ.Α στον οποίο ανήκετε;

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

Ερώτηση 2.2.3 Ποιος ο χρόνος ανταπόκρισης των Υπηρεσιών του Ο.Τ.Α προς τα αιτήματα του Θεσμού;

(Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

1-10 ημέρες

11-20 ημέρες

21-30 ημέρες

Άνω των 30 ημερών

Μέρος 3^ο : Η Λειτουργία του Θεσμού στην Πράξη

Ενότητα 3.1: Διαχείριση Υποθέσεων

Ερώτηση 3.1.1 Ποιος είναι ο ακριβής αριθμός υποθέσεων που διαχειριστήκατε κατά τα έτη 2015 και 2016;

Έτος	Αριθμός Υποθέσεων
2015	
2016	

Ενότητα 3.2: Αποδοτικότητα -Αποτελεσματικότητα

Ερώτηση 3.2.1 Ποιος είναι ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από αυτές που διαχειριστήκατε;

(Απαντήστε βάζοντας έναν αριθμό στο αντίστοιχο κουτάκι)

Έτος	Αριθμός Υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν
2015	
2016	

Ερώτηση 3.2.2 Πόσες από τις υποθέσεις που διαχειριστήκατε αφορούσαν προσφυγές πολιτών και πόσες επιχειρήσεων

(Απαντήστε βάζοντας έναν αριθμό στο αντίστοιχο κουτάκι)

Έτος	Αριθμός Υποθέσεων	Προσφυγές Πολιτών	Προσφυγές Επιχειρήσεων
2015			
2016			

Ερώτηση 3.2.3 Πόσες από τις υποθέσεις που διαχειριστήκατε είχαν βάσιμο αίτημα σύμφωνα με τις αρμοδιότητες σας και πόσες όχι;

(Απαντήστε βάζοντας έναν **αριθμό** στο αντίστοιχο κουτάκι)

Έτος	Αριθμός Υποθέσεων	Βάσιμο Αίτημα	Αβάσιμο Αίτημα
2015			
2016			

Ερώτηση 3.2.4 Πόσες από τις υποθέσεις που είχαν βάσιμο αίτημα δικαιώθηκαν και πόσες όχι;

(Απαντήστε βάζοντας έναν **αριθμό** στο αντίστοιχο κουτάκι)

Έτος	Αριθμός Υποθέσεων	Δικαιώθηκαν	Δε δικαιώθηκαν
2015			
2016			

Ερώτηση 3.2.5 Μπορείτε να εκτιμήσετε τον βαθμό ικανοποίησης των Δημοτών και των Επιχειρήσεων, από την ικανοποίηση των αιτημάτων και τη διεκπεραίωση της υποθέσεών τους;

Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>
ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>

Αν ναι, προσδιορίστε τον βαθμό ικανοποίησης.

(Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

Μέρος 4^ο : Συνθήκες Άσκησης Καθηκόντων

Ενότητα 4.1:Εσωτερικό Περιβάλλον Ο.Τ.Α

Ερώτηση 4.1.1 Ποια μέσα έθεσε στη διάθεση του Θεσμού ο Ο.Τ.Α στον οποίο ανήκετε προς εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του Γραφείου του Συμπαραστάτη;

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στα αντίστοιχα κουτάκια)

Γραφείο

Γραμματειακή Υποστήριξη

Διαδίκτυο

Ολοκληρωμένη Τεχνολογική Υποστήριξη

Πλήρης Υλικοτεχνικός Εξοπλισμός

Άλλο μέσο

(παρακαλώ προσδιορίστε)

Ερώτηση 4.1.2 Κατά την άποψή σας, σε τι βαθμό υφίσταται κατανόηση και αποδοχή του ρόλου και της λειτουργίας του Θεσμού από τους:

- Δήμαρχο:

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

- **Αντιδημάρχους:**

(Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

- **Προέδρου Δημοτικού Συμβουλίου:**

(Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

- Γενικό Γραμματέα:

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

Ενότητα 4.2:Εξωτερικό Περιβάλλον Ο.Τ.Α

Ερώτηση 4.2.1 Σε τι βαθμό κατανοούν και αποδέχονται, κατά την άποψή σας, οι Δημότες και οι Επιχειρήσεις τον ρόλο και τις δυνατότητες του Θεσμού στους Ο.Τ.Α;

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

Ερώτηση 4.2.2 Σε τι βαθμό κατατίθενται προσφυγές οι οποίες δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του Συμπαραστάτη και είναι άσχετες με το αντικείμενό του;

(Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

Μέρος 5^ο : Ετήσιες Εκθέσεις – Ειδικές Προτάσεις

Ενότητα 5.1: Ετήσιες Εκθέσεις

Ερώτηση 5.1.1 Καταρτίζετε Ετήσιες Εκθέσεις;

Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>
ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>

Ερώτηση 5.1.2 Πραγματοποιείται δημόσια συνεδρίαση του Δημοτικού Συμβουλίου για τον απολογισμό της Δημοτικής Αρχής κατά την οποία και συζητείται η Ετήσια Έκθεση του Συμπαραστάτη;

Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	<input type="checkbox"/>
ΟΧΙ	<input type="checkbox"/>

Ερώτηση 5.1.3 Δημοσιεύεται η Ετήσια Έκθεση(ανάρτηση στο διαδίκτυο κλπ);

Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

Ερώτηση 5.1.4 Σε τι βαθμό, κατά την άποψή σας, τυγχάνει κατανόησης και αποδοχής η Ετήσια Έκθεση;

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

Ενότητα 5.2:Ειδικές Προτάσεις

Ερώτηση 5.2.1 Διατυπώνετε Ειδικές Προτάσεις στο πλαίσιο της Ετήσιας Έκθεσης;

Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

Ερώτηση 5.2.2 Υποβάλλονται οι Ειδικές Προτάσεις σας στη Δημοτική Αρχή;

Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

Ερώτηση 5.2.3 Δημοσιεύονται οι Ειδικές Προτάσεις σας;

Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

Ερώτηση 5.2.4 Υιοθετούνται κατά την άποψή σας οι Ειδικές Προτάσεις σας από τις Δημοτικές Αρχές;

Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

- **Αν ναι, σε τι βαθμό;**

(Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

Καθόλου

Ελάχιστα

Μέτρια

Αρκετά

Πάρα πολύ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Β. Τζέμος, Συνήγορος του Πολίτη, Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, 2012.
- Γ. Τράντας, Η προστασία του πολίτη έναντι της διοικήσεως στα σκανδιναβικά κράτη, 1998
- Μπεσίλα-Μακρίδη, Το δικαίωμα αναφοράς στις Αρχές και ο ΣτΠ, 2000
- Μ. Πραβίτα, Ο Συμπαραστάτης του Δημότη και της Επιχείρησης, Εφαρμογές Δημοσίου Δικαίου 2011
- Ν. Διαμαντούρος, Χρηστή διοίκηση, λογοδοσία και κράτος δικαίου: ο ρόλος του ombudsman, ΕΚΔ. Πανεπιστημίου Λευκωσίας, 2012

ΞΕΝΗ

- G. Kucsko-Stadlmayer , European Ombudsman-Institutions, 2008
- K. Steyvers, The impact of Ombudsmen, 2009
- L. Reif, The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights System, 2004

ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ

<http://en.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>

[Www.ombudsman.europa.eu/resources/code.faces.](http://www.ombudsman.europa.eu/resources/code.faces)

[Www.ombudsman.europa.eu/el/activities/annualreports.faces](http://www.ombudsman.europa.eu/el/activities/annualreports.faces)

<http://www.ombudsman.europa.eu/media/el/default.htm>

<http://elawyer.blogspot.com/2015/03/blog->

[post.html,https://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/508](http://www.cityofathens.gr/symparastatis/node/508)

www.synigoros.gr