



Προς

Υπουργείο Εσωτερικών

Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού Ελέγχου

E-mail: d.papadimitropoulos@ydmed.gov.gr

ΘΕΜΑ: «Η με αριθμ.: **1976_27.1.2023** Ερώτηση των Βουλευτών της Κοινοβουλευτικής Ομάδας του ΣΥΡΙΖΑ-ΠΣ»

Σχετ. Το από **14^{ης}-02-2023** έγγραφό σας

Σε συνέχεια του ως άνω σχετικού εγγράφου σας, με το οποίο διαβιβάστηκε στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Πολίτη» η με αριθμ. **1976_27.1.2023** Ερώτηση των Βουλευτών της Κοινοβουλευτικής Ομάδας του ΣΥΡΙΖΑ-ΠΣ, κ. Αδαμοπούλου Αγγελικής, κ. Αβραμάκη Ελευθέριου, κ. Βαρδάκη Σωκράτη, κ.ά., θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

Επί του ισχυρισμού, ότι «η Ανεξάρτητη Αρχή δεν θα μπορούσε να παρουσιάζει μία διάρθρωση ιεραρχικής δομής», περιοριζόμαστε, όλως επιγραμματικά, να αναφέρουμε, ότι α) δεν υπάρχει κρατική υπηρεσία, υπηρεσία στο στενό ή ευρύτερο Δημόσιο, στην Ελλάδα ή και στο εξωτερικό, χωρίς ιεραρχική δομή β) δεν υπάρχει *Συνήγορος του Πολίτη* στην Ευρώπη ή και σε άλλες ηπείρους χωρίς ιεραρχική δομή, γ) ιεραρχική δομή ακόμη και μεταξύ του ειδικού επιστημονικού προσωπικού είχε προβλεφθεί και υφίστατο ήδη από τον ιδρυτικό της Αρχής νόμο 2477/1997 (Βοηθοί Επιστήμονες/Ειδικοί Επιστήμονες/Βοηθοί Συνήγοροι).

Συναφώς, επί του ισχυρισμού ότι «Οι οποιοσδήποτε μορφές διαμεσολάβησης δεν επιδέχονται ιεραρχικής δομής», αναφερόμαστε εκ νέου σε όσα ήδη επισημάναμε στην προηγούμενη παράγραφο, επιπροσθέτως, δε, σημειώνουμε, πως ο Συνήγορος του Πολίτη δεν κάνει μόνο διαμεσολάβηση, αλλά ασκεί και ελεγκτικές αρμοδιότητες. Ο ελεγκτικός

ρόλος της Αρχής, άλλωστε, ρητά αποτυπώνεται και στην Ερώτηση ως εξής : «Η ελεγκτική-διαμεσολαβητική αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη που έχει ως άνω αναλυτικά αποτυπωθεί.....»

Αναφορικά, δε, με τον ισχυρισμό, ότι «η διαμεσολάβηση είναι έγγραφη», σημειώνεται σύμφωνα με το εν ισχύ θεσμικό πλαίσιο της Αρχής, ο Συνήγορος του Πολίτη, διαμεσολαβεί «με κάθε πρόσφορο τρόπο για την επίλυση του προβλήματος του πολίτη» (παρ. 6 του άρθρου 4 του ν.3094/2003).

Επί του ισχυρισμού για τη θητεία του Συνηγόρου του Πολίτη, όπως και για κάθε ζήτημα που σχετίζεται με την επιλογή, εκλογή, και έλεγχο του Συνηγόρου (όπως και κάθε μέλους συνταγματικά κατοχυρωμένης ανεξάρτητης αρχής), επισημαίνεται η πάγια θέση του Σώματος, ότι συνιστούν προνόμιο της Βουλής, ρυθμίζονται αποκλειστικά από τον Κανονισμό της, χωρίς δέσμευση από λοιπούς τυπικούς νόμους.

Επί του ισχυρισμού «για αλλοίωση της δράσης του Συνηγόρου του Πολίτη που συνδυάζεται με την ιδιαίτερη προβολή της ενασχόλησής του με ενέργειες που εκφεύγουν του θεσμικού του ρόλου», απαντάται ότι ουδόλως προσδιορίζεται ποιες είναι αυτές .

Επί των ισχυρισμών για τις ψηφιακές υπηρεσίες της Αρχής, επισημαίνονται τα ακόλουθα:
Ο Συνήγορος του Πολίτη ώφειλε εκ της αποστολής του να ανταποκριθεί άμεσα και απρόσκοπτα στα μέτρα περιορισμού δραστηριοτήτων και μετακινήσεων, που δημιούργησε η νέα πραγματικότητα της πανδημίας.

Ειδικότερα, αναφορικά με τον ηλεκτρονικό ιστότοπο της Αρχής επισημαίνεται, ότι ο παλιός ιστότοπος της Αρχής λειτουργούσε από το 2009 και δεν ήταν δυνατή πλέον μέσω αυτού η παρακολούθηση και η υποστήριξη των σημαντικών ψηφιακών εξελίξεων που έχουν επέλθει. Ο νέος ιστότοπος δομείται σε μία λογική θεματικών ενοτήτων και ανταποκρίνεται απολύτως στην ανάγκη για απομακρυσμένη πρόσβαση (μέσω κινητού, τάμπλετ κ.λ.π.), ενώ ενσωματώνει και εφαρμόζει όλα τα προβλεπόμενα από τον νόμο και τις σχετικές οδηγίες ΕΕ, αναφορικά με την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία, παρέχοντας ισότιμα σε όλους του πολίτες ψηφιακές διευκολύνσεις για εξ' αποστάσεως επικοινωνία με την Αρχή.

Σκοπείται δε να υπενθυμίσουμε ότι για το θέμα της μη προσβασιμότητας του παλαιού ιστότοπου από τα άτομα με αναπηρία, είχε υποβληθεί το 2022 ερώτηση στη Βουλή, από τη Βουλευτή της Κοινοβουλευτικής Ομάδας της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΛΥΣΗΣ, κας Σοφίας - Χάϊδως Ασημακοπούλου.

Επί του ισχυρισμού περί της μη *διαφύλαξης της ιστορικής μνήμης* στο νέο ιστότοπο της Αρχής, σας γνωρίζουμε, ότι το πλούσιο, ομολογουμένως, υλικό του παλαιού ιστοχώρου μεταποθηκεύεται σταδιακά στο νέο ιστοχώρο και αφού προηγηθεί σχετική επεξεργασία, προκειμένου να διαφυλαχθεί και μεταποθηκευθεί το ουσιαστικό υλικό της Αρχής (όπως εκθέσεις, παρεμβάσεις, δράσεις, πορίσματα κ.λπ.). Ήδη, σε αυτή τη φάση της διαμόρφωσης της νέας ιστοσελίδας της Αρχής, έχει μεταποθηκευθεί το σχετικό υλικό από το έτος 2020, ενώ, όπως προαναφέρθηκε, προοδευτικά θα εμπλουτίζεται και με το σχετικό υλικό προηγούμενων ετών. Μέχρι την ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτής, διατηρείται και η παλαιά ιστοσελίδα της αρχής, με σαφείς και πολλαπλές παραπομπές (links) στη νέα ιστοσελίδα.

Προκύπτει, εκτιμούμε, από τα ανωτέρω, τόσο η αναγκαιότητα μετάβασης σε νέα ιστοσελίδα, με τη τεχνολογική υποδομή που αρμόζει τόσο στη νομοθεσία όσο και στους σύγχρονους τρόπους και μεθόδους πλοήγησης στο διαδίκτυο, όσο και το γεγονός, ότι το έργο μετάβασης σε νέα ιστοσελίδα βρίσκεται σε εξέλιξη.

Προς επίρρωση των ανωτέρω, αναφέρεται ότι και κατά το προηγούμενο έτος υπήρξε αυξημένη επισκεψιμότητα και προσβασιμότητα στους ιστότοπους της Αρχής, σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία για το έτος 2022, τα οποία και θα δημοσιευθούν προσεχώς στην ετήσια έκθεση της χρονιάς που πέρασε. Έτσι τις ιστοσελίδες «Synigoros.gr» και «Old.Synigoros.gr» επισκέφτηκαν σχεδόν 270.000 μοναδικοί επισκέπτες. Περαιτέρω, τις ιστοσελίδες «Synigoros-Solidarity.gr» και «Synigoros.gr/paidi», που αναρτούν θέματα που ενδιαφέρουν τις ευάλωτες ομάδες και το παιδί επισκέφτηκαν αντίστοιχα 84.764 και 4.059 μοναδικοί επισκέπτες.

Τέλος, συναφώς με την αναβάθμιση της εικόνας της Αρχής στο διαδίκτυο, μέρος του έργου που ακόμη βρίσκεται εν εξελίξει αποτελούν και

- Η επικαιροποίηση και αναβάθμιση της ιστοσελίδας «Synigoros-Solidarity.gr», και
- Η επικαιροποίηση και αναβάθμιση της διακριτής ιστοσελίδας για το παιδί «0-18.gr».

Επί των ισχυρισμών, για την *αλλοίωση του χαρακτήρα της Αρχής με τη λειτουργία της πλατφόρμας εξυπηρέτησης «mySynigoros.live.gov.gr»* και τη *δημιουργία εσφαλμένης προσδοκίας στους πολίτες ότι έργο της Αρχής «είναι η παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης επί όλου του πεδίου των σχέσεων τους με τη Δημόσια Διοίκηση και όχι η διαμεσολάβηση κατόπιν υποβολής σχετικής αναφοράς»*, θέτουμε υπ' όψιν σας τα ακόλουθα :

- Από συστάσεώς της, η Αρχή είχε, μεταξύ των λοιπών αρμοδιοτήτων της, και προαγωγικό ρόλο, ο οποίος, μάλιστα, με την πάροδο των ετών και τον εμπλουτισμό

του πεδίου δράσης της (προστασία της παιδικής ηλικίας, προάσπιση της αρχής της ίσης μεταχείρισης, πλαίσιο αναφοράς για τα δικαιώματα των ΑμεΑ κ.ο.κ.) έχει ενισχυθεί έτι περαιτέρω. Είναι, δε, χαρακτηριστικό, ότι ο προαγωγικός αυτός ρόλος της Αρχής αναγνωρίζεται και υποστηρίζεται χρηματοδοτικά κατά τη παρούσα φάση και από το πρόγραμμα του ΕΟΧ.

- Κατ'επιταγή του προαγωγικού ρόλου και σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο του Συνηγόρου του Πολίτη (π.δ.273/1999, (Α' 229), ήδη από τις αρχές λειτουργίας της Αρχής λειτουργούσε Γραφείο Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πολιτών, το οποίο, σύμφωνα με την ισχύουσα διάταξη (περ.γ της παρ. 6 του άρθρου 11 του π.δ.273/1999), αποτελεί διακριτή αρμοδιότητα του Τμήματος Γραμματειακής Υποστήριξης «η διοικητική υποστήριξη που αφορά την εξυπηρέτηση των προσερχόμενων στην Αρχή πολιτών, την οποία αναλαμβάνει διαδοχικά το επιστημονικό προσωπικό».
- Σκόπιμο, ενδεχομένως, θα ήταν να αναζητηθεί και επισημανθεί κατά πόσο υποστηρίζεται από τη σχετική απόφαση για τη λειτουργία της πλατφόρμας τα όσα διαλαμβάνει η Ερώτηση, ιδίως περί «εξειδικευμένης πληροφόρησης»,
- Η εν λόγω πλατφόρμα αποτελεί ένα πρόσθετο (πέραν των εξειδικευμένων ιστοσελίδων και αναρτήσεων της Αρχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης) μέσο, ηλεκτρονικής επικοινωνίας του πολίτη με την Αρχή και πιο συγκεκριμένα, παρέχει στον πολίτη τη δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικά αιτήματος ραντεβού, προκειμένου στη συνέχεια να υποβληθεί ενυπόγραφη αναφορά, όπως ορίζει ο νόμος.

Πιο συγκεκριμένα, επί του ισχυρισμού περί της μη καταλληλότητας λειτουργίας στο Συνήγορο του Πολίτη, αντίστοιχων πλατφόρμων πληροφόρησης «οι οποίες νομοθετήθηκαν και λειτουργούν σε φορείς του Δημοσίου (π.χ. ΚΕΠ), που εκδίδουν διοικητικές πράξεις.....», επισημαίνεται, ότι πρόκειται για *εργαλείο* διευκόλυνσης του προγραμματισμού ραντεβού εκ μέρους του πολίτη, απολύτως χρήσιμο στην παρούσα συγκυρία, το οποίο ενεργοποιείται σήμερα σε πληθώρα υπηρεσιών του Δημοσίου πέραν των ΚΕΠ (όπως ΑΑΔΕ,ΟΑΕΔ,ΕΦΚΑ) ανεξαρτήτως της έκδοσης ή μη διοικητικών πράξεων, πιστοποιητικών, βεβαιώσεων κ.λ.π. από τις υπηρεσίες αυτές, και εναρμονίζεται πλήρως με τους στόχους και τον προγραμματισμό της ψηφιακής πολιτικής που έχει θεσπιστεί για το σύνολο του κράτους. Είναι σαφές, ότι ο Συνήγορος του Πολίτη, όπως και όλος ο δημόσιος τομέας, καλείται να εναρμονιστεί με τη γενική επιταγή για μια νέα ψηφιακή εποχή, χρησιμοποιώντας όλα τα διαθέσιμα τεχνολογικά εργαλεία, προκειμένου να παραμείνει ακλόνητα προσηλωμένος στην εκ του Συντάγματος και του νόμου αποστολή του. Άλλωστε, η πρόσφατη εμπειρία

διαχείρισης των αναγκών που δημιουργήθηκαν από την πανδημία του COVID-19, αφενός επιτάχυνε τη διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού του κράτους, αφετέρου έδειξε πως η επιλογή αυτή είναι μονόδρομος και πρέπει να συνεχιστεί εντατικά.

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω πληροφορία ή/και διευκρίνιση.

Ο Συνήγορος του Πολίτη

Ανδρέας Ι. Ποττάκης

Εσωτερική Διανομή

Τμήμα Γραμματειακής Υποστήριξης