



Αθήνα, 24 Ιουνίου 2022

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον κ. Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Θέμα: «Ψευδεπίγραφος και χωρίς νομοθέτηση ο ψηφιακός μετασχηματισμός του Συνηγόρου του Πολίτη μέσω της πλατφόρμας mySynigoroslive, καθώς νοθεύει τη διαμεσολαβητική – ελεγκτική του αρμοδιότητα»

Ο «Συνήγορος του Πολίτη», είναι ανεξάρτητη αρχή, η λειτουργία της οποίας προβλέπεται από το Σύνταγμα και, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία που διέπει τη σύσταση και τη λειτουργία του, έχει ως σκοπό να ελέγχει τη δράση της διοίκησης και να διαμεσολαβεί για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών. Όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό σε κάθε πολίτη, η παραπάνω διαδικασία προϋποθέτει την υποβολή κάποιας γραπτής αναφοράς από τον ενδιαφερόμενο – η οποία σήμερα υποβάλλεται και ηλεκτρονικά – μελέτη των απόψεων του αναφερομένου και της Διοίκησης, διαπίστωση τυχόν παράβασης της νομιμότητας και επιλογή του βέλτιστου τρόπου διαμεσολάβησης, με γνώμονα τη συμπαράσταση στον πολίτη. Πρόκειται, δηλαδή, για μια διαδικασία που απαιτεί, εκ των ων ουκ άνευ, αφενός μεν την ακριβή και λεπτομερή, ήτοι γραπτή, καταγραφή των επίδικων ζητημάτων, αφετέρου δε την ακριβή και λεπτομερή επεξεργασία των ζητημάτων από τα επιστημονικά καταρτισμένα και έμπειρα στελέχη του «Συνηγόρου», με βάση το νομικό πλαίσιο, προκειμένου να τεκμηριωθεί επαρκώς η εκάστοτε απάντηση και να επιλεγούν οι απαραίτητες ενέργειες.

Ο κ. Υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης, από κοινού με τον κ. Συνήγορο του Πολίτη, προβάλλοντας επικοινωνιακά τον ψηφιακό μετασχηματισμό της Αρχής, εξέδωσαν στις 23/5/2022, την Αριθ. 27270/18-05-2021 απόφαση (ΦΕΚ 2535Β') σύμφωνα με την οποία δημιουργείται ειδική σύγχρονη πλατφόρμα δημιουργίας ραντεβού, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), με τον τίτλο «mySynigoros.live.gov.gr» (mySynigoroslive) για την παροχή υπηρεσιών και πληροφόρησης από στελέχη της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Πολίτη», σε ιδιώτες ή επιχειρήσεις για τη διεκπεραίωση υποθέσεων με φυσική παρουσία στα γραφεία της Αρχής, τηλεφωνική επικοινωνία ή τηλεδιάσκεψη με στελέχη της. Ορίζεται ρητά ότι μέσω της ως άνω πλατφόρμας, ο «Συνήγορος του Πολίτη» παρέχει τις υπηρεσίες που υπάγονται στις αρμοδιότητές του, σύμφωνα

με την κείμενη νομοθεσία. Ωστόσο, η εν λόγω απόφαση, πέραν του ότι εκδόθηκε χωρίς να αναφέρεται ρητά κάποια εξουσιοδοτική διάταξη νόμου που να την προβλέπει, καθώς και να προβλέπει διαδικασίες εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή τηλεδιάσκεψης, εγείρει επιπλέον και σοβαρά ζητήματα ποιότητας στις υπηρεσίες που ο «Συνήγορος» καλείται να παράσχει στους πολίτες, σύμφωνα με τη φύση των υπηρεσιών αυτών, καθώς και τη συνταγματική του αποστολή. Και αυτό, διότι, είναι πρόδηλο ότι κατά την περιορισμένη χρονική διάρκεια μιας, προφορικής και όχι γραπτής, τηλεφωνικής επικοινωνίας ή τηλεδιάσκεψης σε πραγματικό χρόνο, είναι αδύνατον για τους πολίτες και τα στελέχη του «Συνηγόρου» να παράσχουν εκατέρωθεν τα απαιτούμενα, ακριβή και λεπτομερή στοιχεία – δεδομένα κάθε υπόθεσης που περιγράφονται παραπάνω. Συνεπώς, μια τέτοια διαδικασία επαφής του πολίτη με τον «Συνήγορο», υποβαθμίζει κατάφορα, σε βαθμό που να ακυρώνει τις υπηρεσίες που καλείται να παράσχει και τον μετατρέπει σε ένα απέραντο τηλεφωνικό κέντρο παροχής πληροφοριών και όχι διαμεσολάβησης, όπως είναι ο σκοπός του. Πρόκειται για μια ενέργεια που οδηγεί ευθέως στην απαξίωση του ίδιου του θεσμού του «Συνηγόρου του Πολίτη». Οι ίδιοι οι πολίτες δελεάζονται από την νέα δυνατότητα που παρέχεται και την ευκολία της διαδικασίας προφορικής τηλεφωνικής επικοινωνίας ή τηλεδιάσκεψης, αλλά στην ουσία παραπλανώνται, καθώς δεν θα μπορούν να λαμβάνουν επεξεργασμένες και τεκμηριωμένες απαντήσεις που να οδηγούν στις κατάλληλες ενέργειες για τη διευθέτηση των ζητημάτων που έχουν με τη Διοίκηση. Περαιτέρω, η δέσμευση εργατωρών του στελεχών του «Συνηγόρου» στις νέες διαδικασίες, θα τις αφαιρέσει από την απασχόλησή τους στις διαδικασίες που ισχύουν έως σήμερα, αυξάνοντας το χρόνο αναμονής για του πολίτες, προκειμένου να λαμβάνουν επεξεργασμένες και τεκμηριωμένες απαντήσεις και να προχωρούν οι ενέργειες διαμεσολάβησης.

Είναι, λοιπόν, σαφές ότι η υλοποίηση και θέση σε ισχύ της πλατφόρμας mySynigoroslive, με τη λογική με την οποία σχεδιάστηκε, έγινε αγνοώντας τις αρμοδιότητες του «Συνηγόρου», η κύρια αποστολή του οποίου είναι η διαμεσολάβηση ανάμεσα σε πολίτες και διοίκηση ως αξιόπιστος, συνταγματικά κατοχυρωμένος, ανεξάρτητος τρίτος, ο οποίος ούτε υπηρεσίες πληροφόρησης παρέχει, ούτε μπορεί να ικανοποιήσει τους πολίτες χωρίς τη σύμπραξη της διοίκησης. Η πληροφόρηση, αφ' εαυτή, αποτελεί αρμοδιότητα διοικητικής υπηρεσίας και σαν τέτοια, δεν μπορεί να παρασχεθεί από τον «Συνήγορο» που δεν είναι διοίκηση και οφείλει να παραμείνει ο ανεξάρτητος τρίτος, προκειμένου να επιτελέσει τη διαμεσολαβητική του αρμοδιότητα. Αντίστοιχες πλατφόρμες πληροφόρησης που νομοθετήθηκαν και λειτουργούν σε φορείς του Δημοσίου (π.χ. ΚΕΠ) που εκδίδουν διοικητικές πράξεις, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις και μπορούν να λειτουργήσουν σε αντίστοιχες δημόσιες υπηρεσίες πρώτης γραμμής, είναι όμως ακατάλληλες για το σκοπό της επιτέλεσης του έργου του «Συνηγόρου». Ωστόσο, είναι σημαντικό να καταγραφούν ποιες διαδικασίες ψηφιακού μετασχηματισμού θα μπορούσαν να εφαρμοστούν στον «Συνήγορο», απαιτείται όμως σοβαρός σχεδιασμός για το ποιες ακριβώς λειτουργίες της αρχής θα μπορούσαν να γίνονται ψηφιακά, ώστε να μην

αλλοιώνεται η συνταγματική του αποστολή και υποβαθμίζεται το έργο του και μόνο έπειτα από διαβούλευση και σε συνεργασία με του εργαζομένους – στελέχη του.

Για τους παραπάνω λόγους, η Γενική Συνέλευση του Συλλόγου Εργαζομένων στον «Συνήγορο του Πολίτη» είχε αποφασίσει ομόφωνα την πλήρη αποχή του προσωπικού της Αρχής από την νέα διαδικασία της πλατφόρμας mySynigoroslive, η οποία, όπως καταγγέλλουν, δρομολογήθηκε χωρίς καμία προηγούμενη διαβούλευση με το προσωπικό της Αρχής, καλώντας και ενθαρρύνοντας, ταυτόχρονα, τους πολίτες να συνεχίσουν να υποβάλουν τις αναφορές τους προς την Αρχή κατά τους ήδη προβλεπόμενους τρόπους, ζητώντας παράλληλα διαβούλευση με την ανεξάρτητη αρχή. Οι εργαζόμενοι, χαρακτηριστικά, αναφέρουν ότι ο άσκοπος διοικητικός φόρτος που προκαλείται από τις νέες διαδικασίες, θα αποδυναμώσει καίρια το ουσιαστικό έργο της Αρχής, υπονομεύοντας τη δυνατότητα παροχής ποιοτικής διαμεσολάβησης στον πολίτη.

Επειδή η θέση σε ισχύ της με Αριθ. 27270/18-05-2021 (ΦΕΚ 2535Β') απόφασης και η λειτουργία της πλατφόρμας mySynigoroslive δημιουργούν στους πολίτες προσδοκίες που, στο υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο, δεν μπορεί παρά να διαψευσθούν.

Επειδή παραβιάζουν τον συνταγματικά κατοχυρωμένο πυρήνα του «Συνηγόρου του Πολίτη», ενός πανθομολογουμένως πετυχημένου θεσμού, νοθεύοντας τη διαμεσολαβητική – ελεγκτική του αρμοδιότητα.

Επειδή ο ψηφιακός μετασχηματισμός δομών, φορέων και διαδικασιών, δεν είναι μια απλή τεχνική άσκηση, αλλά είναι μια ενέργεια που απαιτεί πολύ σοβαρό σχεδιασμό, ώστε να σέβεται, να προστατεύει και να μην αλλοιώνει τη θεσμική υπόσταση και ρόλο υπηρεσιών και Αρχών, πάντοτε με γνώμονα την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών στους πολίτες.

Ερωτάται ο αρμόδιος κ. Υπουργός:

1. Θεωρεί εφικτό μέσω της πλατφόρμας mySynigoroslive και της τηλεφωνικής επικοινωνίας ή τηλεδιάσκεψης σε πραγματικό χρόνο, τα στελέχη του «Συνηγόρου του Πολίτη» να επιτελούν το έργο που υπάγεται στις αρμοδιότητές του, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, χωρίς την ακρίβεια και τη λεπτομερή καταγραφή των επίδικων ζητημάτων μέσω γραπτών αναφορών, επεξεργασίας, τεκμηρίωσης, διαμεσολάβησης και επικοινωνίας με τη δημόσια διοίκηση και κατάλληλης λήψης απόφασης για τη διευθέτησή τους;

2. Προτίθεται να ανακαλέσει την Αριθ. 27270/18-05-2021 (ΦΕΚ 2535Β') απόφαση που εξέδωσε από κοινού με τον «Συνήγορο του Πολίτη», ώστε να ξεκινήσει διάλογος με τους εργαζόμενους – στελέχη της ανεξάρτητης Αρχής, για τους προσήκοντες τρόπους με τους οποίους μπορεί να

επιτευχθεί ο ψηφιακός μετασχηματισμός του, χωρίς να αλλοιώνεται η συνταγματική του αποστολή και να υποβαθμίζεται το έργο του;

3. Έχει νομοθετήσει την πρόβλεψη για δημιουργία της πλατφόρμας mySynigoroslive για τηλεφωνική επικοινωνία ή τηλεδιάσκεψη, μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr-ΕΨΠ), προτού εκδώσει την Αριθ. 27270/18-05-2021 (ΦΕΚ 2535Β') απόφαση για τη δημιουργία της; Ποια διάταξη νόμου τον εξουσιοδοτεί να εκδώσει την εν λόγω απόφαση από κοινού με τον «Συνήγορο του Πολίτη» και γιατί αυτή δεν αναφέρεται ρητά στο προοίμιο της απόφασης; Ποια ακριβώς είναι η σχέση που έχει η εν λόγω διαδικασία της πλατφόρμας mySynigoroslive, με την παρ.19 του άρθ.107 του ν.4727/2020 που είναι η μοναδική που αναφέρεται ρητά στο προοίμιο της απόφασης και αφορά τις προβλέψεις του νόμου αυτού για έκδοση εγγράφων και υποβολή αιτήσεων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, αλλά όχι εξυπηρέτησης μέσω τηλεφώνου ή τηλεδιάσκεψης;

Οι ερωτώντες βουλευτές

Κάτσης Μάριος

Αγαθοπούλου Ειρήνη-Ελένη

Αλεξιάδης Τρύφων

Αναγνωστοπούλου Αθανασία (Σία)

Αυγέρη Θεοδώρα (Δώρα)

Αυλωνίτης Αλέξανδρος – Χρήστος

Βαρδάκης Σωκράτης

Βερναρδάκης Χριστόφορος

Βέττα Καλλιόπη

Γιαννούλης Χρήστος

Γκαρά Αναστασία (Νατάσα)

Γκιόλας Ιωάννης

Ζαχαριάδης Κωνσταντίνος

Ηγουμενίδης Νικόλαος

Θραψανιώτης Εμμανουήλ

Καλαματιανός Διονύσιος-Χαράλαμπος

Κασιμάτη Νίνα

Καφαντάρη Χαρούλα (Χαρά)

Κόκκαλης Βασίλειος

Λάμπας Σπυρίδωνας

Μάλαμα Κυριακή

Μαμουλάκης Χαράλαμπος (Χάρης)

Μάρκου Κωνσταντίνο

Μεϊκόπουλος Αλέξανδρος

Μπαλάφας Ιωάννης

Μπάρκας Κωνσταντίνος

Μπουρνούς Ιωάννης

Μωραΐτης Αθανάσιος (Θάνος)

Νοτοπούλου Αικατερίνη (Κατερίνα)

Ξανθόπουλος Θεόφιλος

Ξενογιαννακοπούλου Μαρία - Ελίζα (Μαριλίζα)

Παπαηλιού Γεώργιος

Παπανάτσιου Αικατερίνη

Πέρκα Θεοπίστη (Πέτη)

Πούλου Παναγιού (Γιώτα)

Σαντορινιός Νεκτάριος

Σαρακιώτης Ιωάννης

Σκούφα Ελισσάβετ (Μπέττυ)

Σπίρτζης Χρήστος

Συρμαλένιος Νικόλαος

Τελιγορίδου Ολυμπία

Τζούφη Μερόπη

Τριανταφυλλίδης Αλέξανδρος (Αλέκος)

Φάμελλος Σωκράτης

Φίλης Νικόλαος

Χαρίτου Δημήτριος (Τάκης)

Χατζηγιαννάκης Μιλτιάδης