



Ψηφιακές πλατφόρμες και Δημόσια Διοίκηση

ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ
ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ



Ψηφιακές πλατφόρμες και Δημόσια Διοίκηση

ΕΙΔΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η παρούσα Ειδική Έκθεση έγινε υπό την εποπτεία του Συνηγόρου του Πολίτη κ. Ανδρέα Ποττάκη και της Βοηθού Συνηγόρου κας Ευανθίας Σαββίδη.

Επιμέλεια σύνταξης:

Σαββίδη Ευανθία, Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

Κεντρική Συντακτική Ομάδα - Επιμέλεια κειμένων

Ειδικοί Επιστήμονες:

Δέσποινα Αγγελάκη

Κωνσταντίνος Δαραμάρας

Ευάγγελος Θωμόπουλος

Ειρήνη Καμένου

Ευανθία Μπενέκου

Ευφροσύνη Μπούσλη

Συντονισμός έκδοσης: Ελένη Αδαμαντίδου, Βασιλική Δελέγκου

Σχεδιασμός, σελιδοποίηση: Μάιρα Πατασπύρου, info@mairadesign.gr

Επιτρέπεται η δωρεάν αναπαραγωγή του κειμένου αυτής της έκδοσης σε οποιαδήποτε μορφή ή μέσο, υπό την προϋπόθεση ότι αναπαράγεται με τρόπο ακριβή και μη παραπλανητικό.

Είναι απαραίτητη η αναφορά στα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του Συνηγόρου του Πολίτη και στον τίτλο της έκδοσης. Σε περίπτωση που περιλαμβάνεται υλικό τρίτων, πρέπει να ζητηθεί η άδεια από τον αντίστοιχο κάτοχο των πνευματικών δικαιωμάτων.

Για ερωτήματα σχετικά με την έκδοση παρακαλώ επικοινωνήστε στο **press@synigoros.gr**

Η Έκθεση τυπώθηκε το 2024 σε 500 ελληνικά αντίτυπα και διατίθεται στην πλήρη της μορφή στην ιστοσελίδα της Αρχής: **https://www.synigoros.gr**

Διαστάσεις: 17 X 24 εκ.

Σελίδες: 104

ISBN: 978-960-6762-32-1



© Συνήγορος του Πολίτη

📍 Χαλκοκονδύλη 17, 104 32, Αθήνα

☎ Τηλ.: 213 1306 600

🌐 www.synigoros.gr

📘 Συνήγορος του Πολίτη - THE GREEK OMBUDSMAN

✂ @Synigoros



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	9
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	13
ΜΕΡΟΣ Α:	
Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	17
A.1. Ενίσχυση ιδιοκτητών ακινήτων για την αντιμετώπιση της υποχρεωτικής μείωσης των μισθωμάτων λόγω της πανδημίας	17
A.2. Προγράμματα ΓΕΦΥΡΑ: οικονομική ενίσχυση πληγέντων από την πανδημία δανειοληπτών	22
A.3. Έκτακτη οικονομική ενίσχυση λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος οικιακών καταναλωτών (Power Pass)	28
A.4. Οικονομική ενίσχυση για την κάλυψη μέρους του αυξημένου κόστους των νοικοκυριών λόγω της σημαντικής αύξησης του δείκτη τιμών καταναλωτή (Market pass)	33
A.5. Οικονομική ενίσχυση προληπτικής οδοντιατρικής φροντίδας σε ανήλικους 6-12 ετών (Dentist Pass)	41
A.6. Οικονομική ενίσχυση στήριξης του τουρισμού της Βόρειας Εύβοιας και της Σάμου	42
A.7. Οικονομική ενίσχυση λόγω αύξησης ενεργειακού κόστους (Fuel Pass)	43
A.8. Επίδομα θέρμανσης	48
A.9. Η προσαμία της κύριας κατοικίας στο πλαίσιο του ν. 4605/2019 – Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Προστασίας Κύριας Κατοικίας (άρθρα 68-84)	52

A.10. Αγροτικές ενισχύσεις	54
A.11. Επιβολή πρόστιμου του ν. 4865/2021 (πρόστιμα ανεμβολίαστων)	60
A.12. Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr	63
A.13. Υποβολή δικαιολογητικών υποψηφίων στο πλαίσιο προκηρύξεων του ΑΣΕΠ για πρόσληψη αναπληρωτών/ωρομίσθιων και τον διορισμό μόνιμων εκπαιδευτικών	66

ΜΕΡΟΣ Β:

Η ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	73
B.1. Εκτελεστή ατομική διοικητική πράξη	73
B.2. Διοικητικές προσφυγές και αναφορές	77
B.3. Απώλεια δικαιωμάτων λόγω μη πρόβλεψης/ρύθμισης ειδικότερων περιπτώσεων και λόγω αδυναμιών των συστημάτων	80
B.4. Αδυναμία διόρθωσης στοιχείων που οφείλονται σε τυπικά λάθη, παραλείψεις ή σφάλματα εκ παραδρομής	83
B.5. Προβλήματα από τις επιγενόμενες αλλαγές στα στοιχεία των ηλεκτρονικών διασταυρώσεων και την έλλειψη διαλειτουργικότητας των συστημάτων	84
B.6. Διάχυση αρμοδιότητας σε διάφορους δημόσιους φορείς	86
B.7. Χρόνοι διεκπεραίωσης αιτημάτων (καθυστερήσεις)	88
B.8. Ελλιπής πληροφόρηση – Μη απόκριση της Διοίκησης – Προβληματική λειτουργία helpdesk	92
B.9. Ανισότητες που δημιουργεί το νομοθετικό πλαίσιο των ενισχύσεων στη βάση κατοχής/ή μη από τους πολίτες συσκευών συγκεκριμένης τεχνολογίας	93
B.10. Μη συμμόρφωση με δικαστικές αποφάσεις	94
B.11. Αποσπασματική επίλυση προβλημάτων – Άνιση μεταχείριση όμοιων περιπτώσεων	97
B.12. Προβλήματα από τη συμμετοχή ιδιωτικών φορέων στη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών	97
B.13. Λάθη και παραδρομές στη μεταφόρτωση από τη Διοίκηση στοιχείων και εγγράφων στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες	99



ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το έργο της ψηφιοποίησης των διοικητικών διαδικασιών και υπηρεσιών μετά δεκαετίες στη χώρα μας. Καταλαμβάνει την εισαγωγή νέων τεχνολογιών τόσο στην «εσωτερική» λειτουργία του δημοσίου όσο και στις συναλλαγές του με τους διοικούμενους. Και, φυσικά, είναι ένα έργο χωρίς τέλος. Όσο οι ανάγκες (τόσο της ίδιας της διοίκησης όσο και των πολιτών) μεταβάλλονται, όσο η τεχνολογία εξελίσσεται, όσο νέες προκλήσεις απαιτούν (ταχύτητα και ολιστική) αντιμετώπιση, το έργο της ψηφιακής μετάβασης θα αναδιαμορφώνει τον σχεδιασμό του θέτοντας νέους στόχους, νέα ορόσημα.

Αναμφισβήτητα, η μεγαλύτερη πρόκληση που αντιμετώπισε η ελληνική δημόσια διοίκηση, τουλάχιστον μεταπολιτευτικά, προήλθε από τη δημοσιονομική κρίση, που μετεξελίχθηκε σε κοινωνική και ανθρωπιστική, και την (βίαιη) εφαρμογή (βίαιων) μεταρρυθμίσεων, με άμεσες και βαθιές επιπτώσεις στην λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητά της. Εκτός από τη -σε ορισμένες περιπτώσεις, δραματική- συρρίκνωση σε ανθρώπινο δυναμικό, η διοίκηση κλήθηκε να υλοποιήσει και διαχειριστεί απότομες, ενίοτε με ημιτελή σχεδιασμό, δομικές αλλαγές, αλλαγές τόσο στην οργάνωση όσο και στον τρόπο λειτουργίας της. Με αυτά τα δεδομένα, η επιτάχυνση και εντατικοποίηση της ψηφιακής μετάβασης φάνηκε ως αυτονόητη, και ασφαλής, πολιτική επιλογή. Αυτό, όμως, δεν σήμαινε πάντοτε, ότι ήταν και (άμεσα, τουλάχιστον) εφαρμόσιμη επιλογή.

Χαρακτηριστική περίπτωση, ο χώρος της κοινωνικής ασφάλισης. Η μεταρρύθμιση αφορούσε στη συγχώνευση των επιμέρους ασφαλιστικών ταμείων σε ένα, ενιαίο ασφαλιστικό φορέα, τον ΕΦΚΑ και μετέπειτα e-ΕΦΚΑ. Ωστόσο, παράλληλα με τη μεταρρύθμιση, δε διασφαλίστηκε η διαλειτουργικότητα των -διαφορετικών μεταξύ τους- ψηφιακών βάσεων δεδομένων των ταμείων.

Η πρόσφατη πανδημία έπαιξε καθοριστικό ρόλο στην επιτάχυνση και εντατικοποίηση της ψηφιακής μετάβασης, όχι μόνο στη χώρα μας, αλλά παγκοσμί-

ως. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στην αξιοποίηση ψηφιακών πλατφορμών για τις συναλλαγές της δημόσιας διοίκησης με τους διοικούμενους. Πράγματι, ενώ μέχρι την εμφάνιση, και εξάπλωση, της πανδημίας και τη συνακόλουθη λήψη περιοριστικών μέτρων, η χρήση ψηφιακών πλατφορμών παρέμενε περιορισμένη, οι ειδικές συνθήκες που επικράτησαν ευνόησαν την σταδιακή, αν και ταχεία, αντικατάσταση παραδοσιακών μορφών επικοινωνίας διοίκησης-διοικούμενων με συναλλαγές μέσω ειδικά διαμορφωμένων ψηφιακών πλατφορμών. Σε ορισμένες, δε, περιπτώσεις, η αντικατάσταση ήταν πλήρης, αποκλειόμενης κάθε άλλης.

Αλλά αυτό θα πρέπει να γίνεται προσεκτικά, με σχέδιο. Αφενός, για να μην μείνει κανείς/καμία πίσω, «ψηφιακά περιθωριοποιημένος/η». Αφετέρου, για να υφίστανται οι κατάλληλες θεσμικές εγγυήσεις, ώστε οι κατά καιρούς προκλήσεις της αέναης ψηφιακής μετάβασης στη λειτουργία της οικονομίας, στην εργασία, στην εκπαίδευση, στην κοινωνία, να υποστηρίζουν και να θωρακίζουν περαιτέρω το κράτος δικαίου, τα δικαιώματά μας, τη δημοκρατία, και όχι να προκαλούν εστίες πιθανής διακινδύνευσης.

Η εκτεταμένη χρήση διαφόρων ψηφιακών εργαλείων κατά τη διάρκεια της πανδημίας, στην εργασία, στην εκπαίδευση, στο εμπόριο, στις κοινωνικές συναναστροφές συνέτεινε στην εξοικείωση μεγάλης μερίδας του πληθυσμού με τις νέες τεχνολογίες και τη δυνατότητα διεκπεραίωσης σειράς εργασιών μέσω ψηφιακών πλατφορμών. Συνέβαλε, παράλληλα, και στη δημιουργία, συλλογή και δυνατότητα επεξεργασίας μεγάλων δεδομένων, δίδοντας, έτσι, την ευκαιρία αξιοποίησης των πιο εξελιγμένων εφαρμογών τεχνητής νοημοσύνης.

Σε αυτό ακριβώς το ορόσημο, όπου εξελιγμένες εφαρμογές τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να αξιοποιηθούν από τη διοίκηση, ο Συνήγορος του Πολίτη προβαίνει σε μία πρώτη αξιολόγηση της μέχρι τούδε εμπειρίας από την εισαγωγή ψηφιακών πλατφορμών στο δημόσιο. Αναγνωρίζει και αναδεικνύει τις θετικές πτυχές, ιδίως στην επιτάχυνση διαδικασιών, στη διευκόλυνση των διοικούμενων, στη σταδιακή ψηφιακή διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών. Καταγράφει, παράλληλα, και στρεβλώσεις και ελλιπή σχεδιασμό που ενίοτε οδηγούν σε αποκλεισμούς ή και σε απώλεια δικαιωμάτων. Φαινόμενα «ψηφιακής γραφειοκρατίας» επίσης αναδύονται μέσα από τις καταγραφές της παρούσας έκθεσης.

Η μεγάλη πρόκληση της επόμενης μέρας πηγάζει μέσα από εφαρμογές φαινομενικά ακίνδυνες, εφαρμογές άρρηκτα συνδεδεμένες με την καθημερινότητά μας και τον τρόπο ζωής μας. Που καθορίζουν σε σημαντικό βαθμό τις καταναλωτικές μας συνήθειες και προτιμήσεις, τις κοινωνικές μας προσλαμβάνουσες, ακόμη και τις πολιτικές μας πεποιθήσεις. Που μας αναγνωρίζουν όχι ως υποκείμενα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, αλλά ως φορείς δεδομένων.

Αυτή τη στιγμή, σε διάφορες χώρες είναι σε λειτουργία και χρήση αλγόριθμοι

για την υποστήριξη των σωφρονιστικών πολιτικών ή και της απονομής της δικαιοσύνης, με profiling παραβατών ως προς την πιθανότητα να εγκληματήσουν ξανά και συνακόλουθη εκτίμηση επί της επιβαλλόμενης ποινής. Η ΕΕ χρηματοδοτεί την μελέτη και ανάπτυξη κατάλληλων αλγορίθμων για profiling αλλοδαπών, μεταναστών και αιτούντων άσυλο, με στόχευση την ανίχνευση εκείνων που θα «ενσωματωθούν ευκολότερα» στις κοινωνίες μας. Συστήματα κοινωνικής ασφάλισης, πρόνοιας και εισπραξης δημοσίων εσόδων βασίζονται σε αλγοριθμικές εφαρμογές. Μεγάλοι πολυεθνικοί κολοσσοί χρησιμοποιούν αλγόριθμους για την επιλογή των στελεχών τους, ή ακόμη και για δημιουργία μοντέλων με τα οποία καθορίζουν τις προοπτικές της εργασιακής σταδιοδρομίας καθενός και καθεμίας. Και οι αλγόριθμοι αυτοί δεν είναι «ουδέτεροι». Αντιθέτως, φαίνεται, ότι αναπαράγουν στερεότυπα και επιτείνουν τις διακρίσεις. Και δεν είναι διαφανείς, δεν υπόκεινται σε «εξωτερικό», ανεξάρτητο έλεγχο, ούτε κατά τη σχεδίαση, ούτε κατά την εφαρμογή τους. Λειτουργούν ακόμη με τη λογική της «αυτοδέσμευσης» του σχεδιαστή, του δημιουργού/παραγωγού, του φορέα, δημόσιου ή ιδιωτικού, που κάνει χρήση αυτών. Και φυσικά, υπάρχουν και εφαρμογές της τεχνητής νοημοσύνης και σε άλλους τομείς, υψηλής επικινδυνότητας, όπως η πολεμική βιομηχανία.

Είναι γεγονός, ότι πολλές από τις εφαρμογές της τεχνητής νοημοσύνης είναι αναγκαίες, απαραίτητες σε διάφορους τομείς για την καλύτερη αντιμετώπιση προβλημάτων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, ο τομέας της υγείας, όπου η τεχνητή νοημοσύνη έχει συμβάλει και μπορεί να συμβάλει περαιτέρω στην ανίχνευση και ταυτοποίηση ασθενειών ή γενετικών, γονιδιακών αποκλίσεων και τη θεραπεία τους. Αλλά και στην υπηρεσία της προστασίας της δημόσιας υγείας, είναι ήδη σε χρήση εφαρμογές που εγείρουν ζητήματα ως προς τους μηχανισμούς επεξεργασίας δεδομένων.

Οι εφαρμογές της τεχνητής νοημοσύνης έχουν προ πολλού ξεπεράσει το στάδιο των αυτοματοποιημένων, μηχανικών λειτουργιών. Οι προκλήσεις μιας αρρύθμιστης εφαρμογής τους είναι παρούσες και είναι ιδιαίτερως σύνθετες.

Λίγο πριν το ξέσπασμα της πανδημίας, η ΕΕ δημοσιοποίησε τη Λευκή Βίβλο της για τη τεχνητή νοημοσύνη, όπου παρουσίασε τους βασικούς άξονες στρατηγικής της. Και χαρτογράφησε και σειρά κινδύνων, την ανεπάρκεια του υφιστάμενου νομικού οπλοστασίου για την προστασία των δικαιωμάτων μας, την έλλειψη διαφάνειας, ρυθμιστικού πλαισίου και μηχανισμών εποπτείας, τόσο σε εθνικό όσο και σε υπερ-εθνικό, Ευρωπαϊκό επίπεδο. Και η αναγνώριση του προβλήματος είναι πάντα μία καλή αρχή, έστω και καθυστερημένη.

Στο διάστημα που μεσολάβησε, έλαβε χώρα ευρύς και έντονος διάλογος, και αποτελεί θετική εξέλιξη το γεγονός, ότι η Ένωση αναγνώρισε την ανάγκη νομοθετικής ρύθμισης, με Κανονισμό, ακολουθώντας έτσι τις ισχυρές παροτρύνσεις



προς αυτή τη κατεύθυνση εθνικών και διεθνών φορέων προστασίας δικαιωμάτων, όπως η Επιτροπή Δικαιωμάτων του Συμβουλίου της Ευρώπης, ο Οργανισμός Θεμελιωδών δικαιωμάτων της ΕΕ αλλά και οι Συνήγοροι του Πολίτη, ιδίως της Ευρώπης.

Η προώθηση πραγματικά αποτελεσματικών μεθόδων και μηχανισμών που θα απαντούν στις προκλήσεις αυτές θα πρέπει να είναι απαίτηση όλων μας.

Αθήνα, Ιανουάριος 2024

Ανδρέας Ποττάκης

Ο Συνήγορος του Πολίτη



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι γνωστό ότι η Τεχνητή Νοημοσύνη (ΤΝ) αποτελεί βασική τεχνολογία αιχμής της 4ης Βιομηχανικής Επανάστασης, με πολλαπλά πιθανά οφέλη για την κοινωνία και την οικονομία. Ωστόσο η χρήση της, δημιουργεί ταυτόχρονα κινδύνους που πρέπει να αντιμετωπιστούν, γεννά σημαντικές προκλήσεις για τα θεμελιώδη δικαιώματα και αναμένεται να φέρει θεμελιώδεις ανακατατάξεις όχι μόνο στις επιχειρήσεις, αλλά και στον δημόσιο τομέα. Ορισμένα χαρακτηριστικά της ΤΝ, όπως η αδιαφάνεια των αλγορίθμων και της διαδικασίας λήψης των αποφάσεων, θέτουν συγκεκριμένους και δυνητικά υψηλούς κινδύνους για την ασφάλεια και τα θεμελιώδη δικαιώματα, τους οποίους η ισχύουσα νομοθεσία φαίνεται ότι δεν είναι σε θέση να αντιμετωπίσει ικανοποιητικά. Συχνά δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστεί ο λόγος και η διαδικασία με την οποία ένα σύστημα κατέληξε σε ένα συγκεκριμένο αποτέλεσμα. Κατά συνέπεια, καθίσταται δυσχερής η αξιολόγηση των δυσμενών συνεπειών για τον πολίτη¹.

Η παρούσα έκθεση εστιάζει σε κάποια τέτοια συστήματα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης που αναδύθηκαν και χρησιμοποιήθηκαν ευρέως τα τελευταία χρόνια (ιδίως μετά την πανδημία) και στους συναφείς κινδύνους για τον σεβασμό των δικαιωμάτων των πολιτών. Η επιλογή να αναφερθεί ο Συνήγορος στα συγκεκριμένα συστήματα και πλατφόρμες έγινε με βάση τον υψηλό αριθμό αναφορών πολιτών που δέχθηκε για αυτά την τελευταία τριετία και στα συστημικά προβλήματα που διαπίστωσε κατά την εξέτασή τους.

Η έκθεση χωρίζεται σε δύο Μέρη. Στο πρώτο Μέρος (Α') εκτίθενται δεκατρία ηλεκτρονικά συστήματα/πλατφόρμες της δημόσιας διοίκησης (Κεφάλαια

1. Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος (ΟΚΕ) Γνώμη Πρωτοβουλίας με τίτλο «Τεχνητή Νοημοσύνη: Προτάσεις για εναρμονισμένη εθνική προσέγγιση» αρ. Γνώμης 329 /8-6-22.

A.1-A.13) συναφώς με τα οποία ο Συνήγορος εξέτασε πληθώρα αναφορών από τους χρήστες αυτών (τους διοικουμένους). Πρόκειται για πλατφόρμες νέες, που δημιουργήθηκαν και τέθηκαν σε εφαρμογή λόγω έκτακτων αναγκών που προέκυψαν από αιφνίδια γεγονότα (όπως η πανδημία, η ενεργειακή κρίση, οι φυσικές καταστροφές), ή και παλαιότερες, που υπηρετούν διαρκείς και πάγιες λειτουργίες του Δημοσίου (όπως η απονομή αγροτικών ενισχύσεων, η πρόσληψη εκπαιδευτικών). Κατά κύριο λόγο αφορούν την χορήγηση παροχών/επιδομάτων από το κράτος προς ευάλωτες κατηγορίες πολιτών (κυρίως οικονομικά ασθενέστερων ή πληγέντων), χωρίς να λείπουν και άλλες περιπτώσεις όπως η επιβολή προστίμων ή η ρύθμιση οφειλών. Στο δεύτερο Μέρος (B') εξετάζονται και αναδεικνύονται τα νομικά και διαχειριστικά ζητήματα κατά την χρήση των συστημάτων αυτών, ιδίως αναφορικά με τα δικαιώματα των διοικουμένων, τα οποία διαρθρώνονται σε δεκατρία Κεφάλαια (B.1-B.13).

Το γενικό συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι τα ευφυή συστήματα που λειτουργούν με ΤΝ θα πρέπει να κατασκευάζονται και να σχεδιάζονται έτσι ώστε να πληρούν τα ίδια υψηλά πρότυπα ασφάλειας και προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων που ισχύουν για τις παραδοσιακές τεχνολογίες που προβλέπονται από το εθνικό και ευρωπαϊκό δίκαιο. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να αναπτύσσονται με βάση αντίστοιχες σχεδιαστικές και λειτουργικές προδιαγραφές, όπως για παράδειγμα η διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων (πλήρης αιτιολογία συμπεράσματος και διεργασιών επίτευξης), το δικαίωμα προηγούμενης ακρόασης κ.ά.

Το ζήτημα της Τεχνητής Νοημοσύνης είναι υψηλά και στην ατζέντα της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα τελευταία χρόνια με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να τονίζει ότι η ανθρώπινη επίβλεψη των μηχανών μπορεί να επιτευχθεί μέσω τριών μηχανισμών διακυβέρνησης: με τον άνθρωπο σε γνώση, με τον άνθρωπο πάνω από τη μηχανή και τον άνθρωπο που διατηρεί τον τελικό έλεγχο στη δράση των συστημάτων². Τελευταία σημαντική εξέλιξη σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεί η πρόταση Κανονισμού για τη θέσπιση εναρμονισμένων κανόνων σχετικά με την

2. Human in the loop, Human on the loop, Human in command, Artificial Intelligence: Europe needs to take a human-in-command approach, <https://www.eesc.europa.eu/en/news-media/press-releases/artificial-intelligence-europe-needs-take-human-command-approach-says-eesc>.

Τεχνητή Νοημοσύνη³. Σύμφωνα δε με το αρ. 6 παρ. 2 του προτεινόμενου Κανονισμού, μεταξύ των συστημάτων ΤΝ υψηλού κινδύνου είναι, μεταξύ άλλων, τα συστήματα ΤΝ που προορίζονται να χρησιμοποιηθούν για την πρόσβαση και χρήση βασικών ιδιωτικών υπηρεσιών και δημόσιων υπηρεσιών και παροχών όπως ιδίως α) συστήματα ΤΝ που προορίζονται να χρησιμοποιηθούν από τις δημόσιες αρχές ή για λογαριασμό δημόσιων αρχών, για την αξιολόγηση της επιλεξιμότητας φυσικών προσώπων για παροχές και υπηρεσίες δημόσιας αρωγής, καθώς και για τη χορήγηση, μείωση, ανάκληση ή ανάκτηση των εν λόγω παροχών και υπηρεσιών και β) συστήματα ΤΝ που προορίζονται να χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση ή τη βαθμολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας φυσικών προσώπων.

Παράλληλα, οργανισμοί στο πεδίο της προάσπισης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων έχουν ήδη εστιάσει στην ενασχόλησή τους με το μείζον ζήτημα της προστασίας των δικαιωμάτων στο πλαίσιο συστημάτων ΤΝ⁴. Η Επιτροπος Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Συμβουλίου της Ευρώπης έχει υπογραμμίσει μία πάγια αρχή που συνίσταται στο εξής: το γεγονός ότι μία διοικητική απόφαση λαμβάνεται ή διαμορφώνεται μέσω μίας αδιαφανούς αλγοριθμικής διαδικασίας δεν απαλλάσσει το κράτος από τη νομική του υποχρέωση να διασφαλίζει ότι οι αποφάσεις βασίζονται σε νόμιμα κριτήρια και μπορούν να ανακληθούν ή να τροποποιηθούν. Παράλληλα όλες οι υπηρεσίες που χρησιμοποιούν ΤΝ πρέπει να μεριμνούν ώστε όλοι να ενημερώνονται σχετικά με το πώς και το πού μπορούν να υποβάλουν καταγγελία⁵.

Τέλος, μεγάλη έμφαση φαίνεται να δίνεται παγκοσμίως στην ύπαρξη αποτελεσματικών διαδικασιών εκτίμησης επιπτώσεων στα ανθρώπινα δικαιώματα στο πλαίσιο λειτουργίας συστημάτων ΤΝ και στον ρόλο ανεξάρτητων εποπτι-

3. COM(2021) 206 final, 21.04.2021 https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:e0649735-a372-11eb-9585-01aa75ed71a1.0009.02/DOC_1&format=PDF. Μία άλλη σχετική, αν και πιο περιορισμένη, νομοθετική πρωτοβουλία της ΕΕ αποτελεί η πρόταση οδηγίας για την προσαρμογή των κανόνων περί εξωσυμβατικής αστικής ευθύνης στην τεχνητή νοημοσύνη COM(2022) 496 final, 28.09.22 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022PC0496>.
4. Βλ. ενδεικτικά ο Επίτροπος Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του Συμβουλίου της Ευρώπης σε Human rights by design future-proofing human rights protection in the era of AI Follow-up Recommendation to «Unboxing AI» (2019) by the Council of Europe Commissioner for Human Rights Council of Europe May 2023 <https://rm.coe.int/unboxing-artificial-intelligence-10-steps-to-protect-human-rights-reco/1680946e64> και Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε Κατανοώντας το μέλλον Τεχνητή Νοημοσύνη Και Θεμελιώδη Δικαιώματα, 2021 https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2021-artificial-intelligence-summary_el.pdf.
5. Ο.π. υποσημείωση 4.

κών μηχανισμών/φορέων⁶.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ευελπιστεί η παρούσα έκθεση να αποτελέσει ένα ουσιαστικό έναυσμα για να συμμετάσχουν όλο και περισσότεροι δημόσιοι φορείς στην συζήτηση που έχει ανοίξει για τη σημασία της ΤΝ στο πλαίσιο των σχέσεων των πολιτών με το κράτος και την ανάγκη θωράκισης των δικαιωμάτων τους. Μία συζήτηση που, όσο ατέρμονη και αν δείχνει στο σημείο αυτό, είναι επιτακτικό να γίνει και είναι επιτακτικό να παράξει άμεσα αποτελέσματα στον εφεξής σχεδιασμό των μελλοντικών και στην αναθεώρηση των ήδη υφιστάμενων ψηφιακών συστημάτων του κράτους.

Αθήνα, Ιανουάριος 2024

Ευανθία Σαββίδη

*Η Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη
του Κύκλου Σχέσεων Κράτους Πολίτη*

6. Ο.π. υποσημείωση 4.



ΜΕΡΟΣ Α: Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Α.1. ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΙΔΙΟΚΤΗΤΩΝ ΑΚΙΝΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΜΙΣΘΩΜΑΤΩΝ ΛΟΓΩ ΤΗΣ ΠΑΝΔΗΜΙΑΣ

Νομοθετικό πλαίσιο και εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στο πλαίσιο αντιμετώπισης των συνεπειών της πανδημίας του covid-19, θεσμοθετήθηκε πρόγραμμα ενίσχυσης των ιδιοκτητών ακινήτων για την αντιμετώπιση της μείωσης των μισθωμάτων λόγω της πανδημίας, μέσω της διενέργειας συμψηφισμών με τις φορολογικές οφειλές ή καταβολής αποζημιώσεων για την χρονική περίοδο 2020-2021. Η εν λόγω παρέμβαση ρυθμίστηκε νομοθετικά με τα άρθρα 13 και επόμενα του ν. 4690/20 (Α'104) και την ΠΟΛ. 1162/2018 (Β'3579) υλοποιήθηκε δε μέσω της πλατφόρμας της ΑΑΔΕ, η είσοδος στην οποία διενεργείται με τη χρήση των κωδικών του TAXISnet.

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της εν λόγω πλατφόρμας οδήγησαν σε πληθώρα προβλημάτων, όπως καθυστερήσεις στην επεξεργασία των δηλώσεων covid, ελλιπή πληροφόρηση αναφορικά με το στάδιο της επεξεργασίας και ανεπαρκή απορριπτική αιτιολογία, αποδυναμώνοντας τα αναμενόμενα θετικά απότοκα της αυτοματοποίησης (ταχύτητα στην επεξεργασία των δηλώσεων, ισότητα στην αντιμετώπιση των περιπτώσεων κ.α.). Η δε αδυναμία υποβολής αντιρρήσεων εκ μέρους των εκμισθωτών, κατέληξε στις περιπτώσεις αυτές σε ένα ανελαστικό πλαίσιο.

Παθογένεια νομοθετικού πλαισίου και διαδικαστικά ζητήματα

i. Αδυναμία υποβολής διοικητικής προσφυγής

Ο σχεδιασμός της κρατικής παρέμβασης στην ιδιωτική σχέση μισθωτή-εκμισθωτή, παρουσιάστηκε εξ αρχής προβληματικός, καθώς σε κανένα στάδιο της διοικητικής διαδικασίας δεν προβλέφθηκε η δυνατότητα υποβολής διοικητικής προσφυγής του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας. Μάλιστα, η εξέταση των εν λόγω διαφορών δεν κατέστη δυνατή ούτε από την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών, καθώς κρίθηκε⁷ ότι δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητά της δυνάμει του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας και ως εκ τούτου δεν υπόκεινται στην ενδικοφανή προσφυγή του αρ. 63 του ν. 4174/2013. Σε κάθε περίπτωση, αν και στον εφαρμοστικό νόμο δεν γίνεται καμία αναφορά περί μη εφαρμογής των διατάξεων του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, εν τοις πράγμασι ουδέποτε προβλέφθηκε σχετική δυνατότητα στο σύστημα για υποβολή αιτημάτων επανεξέτασης και όσα υποβάλλονταν εκτός συστήματος, στην πράξη δεν εξετάζονταν. Επομένως, ενώ ίσχυαν οι διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας περί διοικητικής προσφυγής, στην πράξη δεν εφαρμόστηκαν.

ii. Μη ρύθμιση ειδικότερων περιπτώσεων

Οι κάτοικοι εξωτερικού αδυνατούν να εισπράξουν τα ποσά της αποζημίωσης covid, εξαιτίας της μη ύπαρξης τραπεζικού λογαριασμού στο όνομα τους, στην Ελλάδα.

Από το οικείο κανονιστικό πλαίσιο προκύπτει ότι οι δικαιούχοι προκειμένου να λάβουν την αποζημίωση covid, θα πρέπει να γνωστοποιήσουν τον αριθμό IBAN στη διαδικτυακή πύλη της ΑΑΔΕ. Μία μεγάλη μερίδα δικαιούχων, κάτοικοι εξωτερικού (μεταξύ άλλων Αυστραλίας, Αμερικής και Ν. Αφρικής), στερήθηκαν μέρος των εισοδημάτων τους, εξαιτίας της μη ύπαρξης τραπεζικού λογαριασμού στο όνομά τους, στην Ελλάδα. Ο Συνήγορος του Πολίτη έχει θέσει το πρόβλημα προς την ΑΑΔΕ⁸ προτείνοντας εναλλακτικές οδούς για την επίλυση του ζητήματος (όπως π.χ. συμψηφισμό των εκκρεμών ποσών με φορολογικές τους οφειλές ή την αναγνώριση της δυνατότητας είσπραξής τους διά ειδικών πληρεξουσίων), όμως μέχρι σήμερα εκκρεμεί η τροποποίηση του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου.

7. Βλ. ΔΕΔ 1776/2021, 2539/2022.

8. Βλ. σχετ. το υπ'αρ.πρωτ. 31500/22758/7.4.2022 έγγραφο του ΣτΠ προς την Διεύθυνση Εφαρμογής Άμεσης Φορολογίας (ΔΕΑΦ) και τα υπ'αρ.πρωτ. 297857/29970/26.5.2021, 297857/52117/25.9.2021, 302309/48689/8.9.21 έγγραφα του προς την Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙΕΠΙΔΙ) της ΑΑΔΕ.

iii. Άλλες περιπτώσεις / υπέρμετρες καθυστερήσεις

Δυστυχώς μέχρι και σήμερα, ήτοι δυο χρόνια μετά το κλείσιμο της πλατφόρμας της ΑΑΔΕ (η καταληκτική προθεσμία παρήλθε την 30ή Σεπτεμβρίου 2021)⁹, εκκρεμεί η επεξεργασία δηλώσεων covid. Αν και μετά τις παρεμβάσεις του Συνηγόρου η αρμόδια υπηρεσία ανταποκρίθηκε¹⁰ σε αρκετές των περιπτώσεων και προέβη στην επεξεργασία των δηλώσεων, άλλοτε πιστώνοντας τα σχετικά ποσά στους τραπεζικούς λογαριασμούς των δικαιούχων και άλλοτε ενημερώνοντας για την αδυναμία υποβολής τροποποιητικών δηλώσεων covid¹¹, εντούτοις παραμένουν εκκρεμότητες, καθώς η μεγάλη πλειονότητα δεν είναι πλέον εφικτό να αντιμετωπιστεί με μηχανογραφική επεξεργασία αλλά απαιτείται εξατομικευμένος οπτικός έλεγχος¹². Σχετικά αναφέρονται οι περιπτώσεις των πολλαπλών μισθωμάτων¹³, των χειρόγραφων δηλώσεων, καθώς και των συμψηφισμών στις περιπτώσεις που το ακίνητο εμπλέκεται σε αλυσίδα υπεκμίσθωσης.

Επιπρόσθετα, παρατηρούνται καθυστερήσεις στην επεξεργασία των δηλώσεων covid, εξαιτίας της αναμονής έκδοσης οδηγιών διαχείρισης για ορισμένες κατηγορίες. Ειδικότερα, αναφέρονται οι περιπτώσεις: α) μεγάλης αύξησης του μισθώματος¹⁴, β) ύπαρξης δύο δηλώσεων covid με τα ίδια στοιχεία ακινήτου (ίδιος ΑΤΑΚ), εκ των οποίων έχει αποζημιωθεί η μία¹⁵, γ) νεοϊδρυθεισών επιχειρήσεων -μισθωτών, για τις οποίες το ύψος του μισθώματος υπερτερεί σημαντικά σε σχέση με τα μέσα μηνιαία έσοδα, που έχουν δηλωθεί στην κατάσταση οικονομικών στοιχείων από επιχειρηματική δραστηριότητα (Ε3) του μισθωτή για τα φορολογικά έτη 2020 και 2021¹⁶.

9. Βλ. σχετικά Α. 1204/2021.

10. Ενδεικτικά Φ.Υ. 310440.

11. Σύμφωνα με τον Υπουργό Οικονομικών κ. Σταϊκούρα: «η πολιτεία – μέχρι σήμερα – έχει καταβάλει:
 1. Για την περίοδο Μαρτίου – Οκτωβρίου 2020, ποσό 63,5 εκατ. ευρώ, σε 269.284 ΑΦΜ, μέσω συμψηφισμού με φορολογικές υποχρεώσεις (φόρος εισοδήματος, ΕΝΦΙΑ και ΦΠΑ).
 2. Για την περίοδο Νοεμβρίου 2020 – Ιουλίου 2021, 756,5 εκατ. ευρώ, σε 359.590 δικαιούχους, με απευθείας καταβολή στους τραπεζικούς λογαριασμούς των δικαιούχων».

12. Βλ. Απάντηση του Υπουργού Οικονομικών κ. Χρήστου Σταϊκούρα σε Επίκαιρη Ερώτηση της Βουλευτή του ΣΥΡΙΖΑ κας. Γιώτας Πούλου για τις αποζημιώσεις Covid σε ιδιοκτήτες ακινήτων <https://cstaikouras.gr/voyli-apantiseis-yπουργoy-oikonomikon-se-epikaires-erotiseis-voyleyton-21-3-2022> καθώς και το υπ'αρ.πρωτ. ΔΙΕΠΙΔΙ ΥΠΑΕΦ Α 168345/23.5.2023 σχετικό έγγραφο της ΑΑΔΕ.

13. Βλ. περ. 9β του υπ'αρ.πρωτ. ΔΙΕΠΙΔΙ ΥΠΑΕΦ 168345/23.05.23.

14. Βλ. περ. 8 του υπ'αρ.πρωτ. ΔΙΕΠΙΔΙ ΥΠΑΕΦ 168345/23.05.23.

15. Βλ. περ. 9 του υπ'αρ.πρωτ. ΔΙΕΠΙΔΙ ΥΠΑΕΦ 168345/23.05.23.

16. Βλ. περ. 10 του υπ'αρ.πρωτ. ΔΙΕΠΙΔΙ ΥΠΑΕΦ 174280/07.06.23.

Περαιτέρω, πολλά ειδικότερα θέματα διασαφηνίστηκαν με μεγάλη καθυστέρηση, δημιουργώντας έλλειμμα στην ασφάλεια του δικαίου και στην επαρκή πληροφόρηση των δικαιούχων. Η καθυστέρηση έκδοσης διασαφηνιστικών εγκυκλίων αφορούσε σε περιπτώσεις υπεκμισθώσεων, επιχειρήσεων χωρίς ΚΑΔ και βραχυχρόνιων μισθώσεων. Ως ενδεικτική περίπτωση αναφέρεται η Εγκύκλιος 2139/06.07.2021 του Διοικητή της ΑΑΔΕ, με την οποία ρυθμίστηκαν έναν χρόνο μετά οι περιπτώσεις εκμίσθωσης με δικαίωμα βραχυχρόνιας υπεκμίσθωσης μέσω ψηφιακής πλατφόρμας, στην περ. 5 της οποίας διευκρινίστηκε ότι δεν εφαρμόζονται οι ευνοϊκές ρυθμίσεις της παρ. 2 του άρθρου 13 του ν. 4690/2020 στις ως άνω εκμισθώσεις του άρθρου 111 του ν. 4446/2016¹⁷.

iv. Ελλιπής πληροφόρηση / μη απόκριση της διοίκησης

Όπως προκύπτει από τις αναφορές που δέχθηκε ο Συνήγορος του Πολίτη¹⁸, οι εκμισθωτές διαμαρτύρονται για ανεπαρκή πληροφόρηση σχετικά με την πορεία της δήλωσής τους, ενώ η προσωποποιημένη πληροφόρηση μέσω της πλατφόρμας εμφανιζόταν μη επικαιροποιημένη. Πιο συγκεκριμένα, οι πολίτες αναφέρουν συχνά ότι δεν λαμβάνουν απάντηση στα ηλεκτρονικά τους μηνύματα προς την ΑΑΔΕ, ενώ οι απαντήσεις που τυχόν λαμβάνουν είναι τυποποιημένες και αόριστες. Επιπρόσθετα η τηλεφωνική ενημέρωση μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων είναι συχνά αόριστη ή και λανθασμένη¹⁹.

v. Αδυναμία διόρθωσης/ επέμβασης επί των στοιχείων

Το οικείο νομοθετικό πλαίσιο χαρακτηρίζεται από αποκλειστικές προθεσμίες για την υποβολή των δηλώσεων covid ανά μήνα και από την περιορισμένη δυνατότητα επέμβασης εκ μέρους των εκμισθωτών στα δηλωθέντα στοιχεία, με αποτέλεσμα μεγάλος αριθμός πολιτών να απολέσουν τα ποσά που δικαιούνται εξαιτίας τυπικών λαθών και παραλείψεων²⁰. Ειδικότερα, η δυνατότητα πραγματοποίησης διορθώσεων, ενεργοποιούνταν μόνο μετά από σχετική ενημέρωση από την ΑΑΔΕ για τυχόν σφάλματα και παραλείψεις, για το διάστημα από τον

17. Φ.Υ. 295661.

18. Φ.Υ. 334180, 329821, 297774.

19. Φ.Υ. 319193.

20. Φ.Υ. 334180.

Μάρτιο του 2020 έως και τον Μάιο του 2021²¹. Δυστυχώς, παρά την κατά καιρούς ενεργοποίηση της δυνατότητας υποβολής δηλώσεων covid ή πραγματοποίησης διορθώσεων σε υποβληθείσες δηλώσεις covid ή/και σε Δηλώσεις Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας, σημαντικό ποσοστό δηλώσεων δεν διορθώθηκε²².

Η λειτουργία της πλατφόρμας τερματίστηκε οριστικά τον Σεπτέμβριο του 2021, χωρίς την πρόβλεψη δυνατότητας παράτασης, με αποτέλεσμα ένα μεγάλο μέρος των εκμισθωτών να απολέσουν την προθεσμία και για αυτόν τον λόγο να στερηθούν του δικαιώματος λήψης της αποζημίωσης. Ως μοναδική εξαίρεση προβλέφθηκε η δυνατότητα σε εκμισθωτές, των οποίων τα ακίνητα είχαν υπεκμισθωθεί, να υποβάλουν αρχική ή τροποποιητική «δήλωση covid», από την 21η Δεκεμβρίου 2021 μέχρι και την 10η Ιανουαρίου 2022, για το χρονικό διάστημα από τον Νοέμβριο 2020 μέχρι και τον Ιούλιο 2021.

vi. Ζητήματα ερμηνείας των κρίσιμων διατάξεων

Εκμισθωτής υπέβαλε δηλώσεις covid για τη λήψη της σχετικής αποζημίωσης, οι οποίες απορρίφθηκαν με την αιτιολογία ότι ο μισθωτής του ακινήτου δεν ανήκει στις πληττόμενες επιχειρήσεις βάσει του ΚΑΔ. Στην συνέχεια ενημερώθηκε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος από την ΑΑΔΕ ότι το γεγονός πως το μίσθιο κατάστημα λειτουργούσε ως υποκατάστημα άλλης επιχείρησης με τον ίδιο ΑΦΜ δεν δικαιολογούσε την χορήγηση αποζημίωσης, εξαιτίας της μη ρητής αναφοράς των υποκαταστημάτων στις Υπουργικές Αποφάσεις της κρίσιμης περιόδου. Μετά όμως και από την άρνηση του μισθωτή του να καταβάλει τα εκκρεμή μισθώματα, ο αναφερόμενος προσέφυγε στη δικαιοσύνη ζητώντας την απόδοση του μισθίου.

Το Μονομελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης, με την υπ' αρ. 7118/2022 απόφασή του, έκρινε ότι ο μισθωτής δεν υποχρεούνταν να καταβάλει το μίσθωμα και ότι η καθυστέρηση στην καταβολή των μισθωμάτων των μηνών Ιουνίου – Σε-

21. Βλ. περ. 8 της Ε 2060/18-03-2021: «8. Οι εκμισθωτές που θα λάβουν ειδοποίηση από τη ορολογική Διοίκηση για υποβολή της «Δήλωσης Covid» ή και της «Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας» των μηνών Μαρτίου έως και Δεκεμβρίου 2020, προκειμένου να διορθώσουν λάθη ή παραλείψεις τους, έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τις εν λόγω δηλώσεις σταδιακά από τη 16η Μαρτίου έως και τη 19η Απριλίου 2021, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ.8 του άρθρου 11 της υπό στοιχεία ΠΟΛ.1162/2018 Απόφασης του Διοικητή της ΑΑΔΕ (Β' 3579), όπως αντικαταστάθηκε με την Α.1050/2021 Απόφαση του Διοικητή της ΑΑΔΕ (Β' 956)».
22. Βλ. Απάντηση του Υπουργού Οικονομικών κ. Χρήστου Σταϊκούρα σε Επίκαιρη Ερώτηση της Βουλευτή του ΣΥΡΙΖΑ κας. Γιώτας Πούλου για τις αποζημιώσεις Covid σε ιδιοκτήτες ακινήτων <https://cstaikouras.gr/voyli-apantiseis-yπουργoy-oikonomikon-se-epikaires-erotiseis-voyleyton-21-3-2022>.

πτεμβρίου 2020, δεν οφειλόταν σε δυστροπία του μισθωτή. Τουναντίον, η καταβολή μέρους μόνο του μισθώματος οφείλεται σε εύλογη αιτία, η οποία ερείδεται στην διαφορετική ερμηνεία του νομοθετικού πλαισίου ως προς το ζήτημα εάν η επιχείρηση του υποκαταστήματος της ανακόπτουσας που ασκείται στο μίσθιο απαλλάσσεται από την καταβολή του 40% του συνόλου του μισθώματος. Ειδικότερα, το δικαστήριο με την ως άνω απόφαση έκρινε ότι: «...η ΑΑΔΕ εσφαλμένα έλαβε υπόψη την δραστηριότητα που ασκεί η ανακόπτουσα στην κύρια έδρα και όχι την ασκούμενη στο μίσθιο, η οποία πρέπει να αποτελεί το κριτήριο για την υπαγωγή του μισθωτή στις ως άνω ευεργετικές διατάξεις, ανεξάρτητα από το εάν το μίσθιο αποτελεί την κύρια έδρα ή το υποκατάστημα της επιχείρησης»²³. Στην συνέχεια το Μονομελές Εφετείο Θεσσαλονίκης, με την υπ. αρ. 216/2023 απόφασή του, επικύρωσε την πρωτόδικη, κρίνοντας ότι ορθά ερμήνευσε τις κρίσιμες διατάξεις.

Μετά την έκδοση των δύο απορριπτικών δικαστικών αποφάσεων και δεδομένου ότι είχε ήδη επιβαρυνθεί με τα δικαστικά έξοδα, ο αναφερόμενος προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη ζητώντας την διαμεσολάβησή του, καθώς αφενός δεν δύναται να εισπράξει τα μισθώματα από τον μισθωτή του, δεσμευόμενος ως διάδικος από την κρίση του πολιτικού δικαστηρίου και αφετέρου δεν έχει λάβει την αποζημίωση covid ως μη δικαιούχος καθ' ερμηνεία των κρίσιμων διατάξεων από την φορολογική διοίκηση.

Κατόπιν των ανωτέρω, ανέκυψε το θέμα συμμόρφωσης της διοίκησης με δικαστική απόφαση η οποία προκρίνει διαφορετική ερμηνεία επί των κρίσιμων διατάξεων, στο πλαίσιο της γενικότερης υποχρέωσης της διοίκησης να σέβεται τις δικαστικές αποφάσεις, ανεξάρτητα από το εάν υπήρξε διάδικος²⁴.

Α.2. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΕΦΥΡΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΠΛΗΓΕΝΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΝΔΗΜΙΑ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ

Νομοθετικό πλαίσιο και εισαγωγικές παρατηρήσεις

Στο πλαίσιο αντιμετώπισης των συνεπειών της πανδημίας του covid-19, θεσμοθετήθηκε το πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ I και II, με σκοπό την οικονομική ενίσχυση των δανειοληπτών φυσικών προσώπων και επιχειρηματιών που επλήγησαν από τις δυσμενείς συνέπειες της πανδημίας.

23. Κατά της ως άνω απόφασης ο αναφερόμενος άσκησε έφεση, επί της οποίας η με αρ. 216/2023 απόφαση του Μονομελούς Εφετείου Θεσσαλονίκης, που απέρριψε την έφεση και έκρινε ότι η πρωτόδικη απόφαση ουδόλως έσφαλε στην κρίση της.

24. Βλ. Γν. ΝΣΚ 240/2019, 122/20.

Κατ' εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 71-83 του ν. 4714/20, η κρατική επιδότηση χορηγήθηκε για συνολικά 12 μήνες (εννέα μήνες με δυνατότητα τρίμηνης παράτασης) στους δικαιούχους που πληρούσαν τα κριτήρια επιλεξιμότητας²⁵. Βασική προϋπόθεση για την ομαλή καταβολή των επιδοτήσεων του δημοσίου υπήρξε η τήρηση των υποχρεώσεων από τον οφειλέτη, ήτοι αφενός η εμπρόθεσμη καταβολή του ποσού των οφειλών και αφετέρου η προσήκουσα καταβολή των δόσεων για την αποφυγή αναδρομικής έκπτωσης. Σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, ο οφειλέτης δεν μπορούσε να θεωρηθεί εκπρόθεσμος, εάν το ποσό που εκκρεμούσε προς πληρωμή δεν ξεπερνούσε τις δύο μηνιαίες δόσεις²⁶.

Η τυχόν ασυνέπεια του δανειολήπτη οδηγούσε σε διακοπή στην καταβολή της συνεισφοράς του δημοσίου και σε απένταξή του εφόσον πληρούνταν οι προϋποθέσεις του άρθρου 80 του ν. 4714/2020.

Η υλοποίηση του Προγράμματος ΓΕΦΥΡΑ διενεργήθηκε εξ ολοκλήρου ψηφιακά, μέσω της υποβολής αίτησης στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του Προγράμματος, η οποία σχεδιάστηκε από την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ) σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ).

Στο ως άνω περιγραφόμενο πλαίσιο, ο Συνήγορος του Πολίτη έγινε αποδέκτης μεγάλου αριθμού αναφορών δανειοληπτών, με τις οποίες διαμαρτύρονταν για τη μη ένταξη και παραμονή τους στο Πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ, με αποτέλεσμα τη μη λήψη ή διακοπή της συνεισφοράς του Δημοσίου κατά την αποπληρωμή των δανειακών τους υποχρεώσεων, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του ν. 4714/20. Γενεσιουργός αιτία πολλών καθυστερήσεων απεδείχθη συχνά η ελλιπής επικοινωνία μεταξύ ΕΓΔΙΧ και πιστωτή και η ύπαρξη συστημικών προβλημάτων ως προς την διόδευση των δεδομένων από τον πιστωτή²⁷.

Δυνατότητα υποβολής διοικητικής προσφυγής

Κατά της εγκριτικής ή απορριπτικής απόφασης της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, καθώς και των αποφάσεων διακοπής ή ανάκλησης επιτρέπεται η άσκηση αιτήσεως θεραπείας σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 24 του ν. 2690/1999 (ΦΕΚ Α' 45 - Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας), με την προσκόμιση όλων των απαραίτητων στοιχείων βάσει των οποίων ζητείται η

25. Βλ. αρ. 76 του ν. 4714/20.

26. Βλ. αρ. 79 επ. του ν. 4714/20, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 101 του ν. 4842/2021.

27. Φ.Υ. 315397, 312789.

ανάκληση ή η μεταρρύθμιση της απόφασης²⁸.

Σύμφωνα δε με σχετική ανακοίνωση της αρμόδιας υπηρεσίας, οι ενστάσεις κατά απορριπτικής απόφασης ένταξης στο Πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ καθώς και της επιδότησης, υποβάλλονται μόνο στην πλατφόρμα και συγκεκριμένα στο πεδίο «Βοήθεια – Υποβολή ερωτήματος», με επισύναψη όλων των απαραίτητων στοιχείων βάσει των οποίων ζητείται η ανάκληση ή η μεταρρύθμιση της απόφασης²⁹.

Οι αναφερόμενοι δανειολήπτες ωστόσο διαμαρτύρονται για τη μη λήψη απάντησης στις αιτήσεις θεραπείας. Ενδεικτική είναι η περίπτωση πολίτη ο οποίος απεντάχθηκε χωρίς δική του υπαιτιότητα και ενώ απέστειλε αίτημα θεραπείας στο νομικό τμήμα της ΕΓΔΙΧ και ηλεκτρονικά μέσω της πλατφόρμας, ουδέποτε έλαβε σχετική απάντηση³⁰.

Διαχειριστικά προβλήματα

i. Τεχνική αποκατάσταση ληξιπροθεσμίας

Στο πλαίσιο της διερεύνησης των υποθέσεων που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη, ως μείζον θέμα αναδείχθηκε η ύπαρξη «πλασματικών» ληξιπροθέσμων οφειλών, που οδηγούσαν στην απένταξη συνεπών δανειοληπτών «λόγω συστημικών κενών» στην επικοινωνία μεταξύ συστημάτων της Τράπεζας με την ηλεκτρονική πλατφόρμα του Προγράμματος ΓΕΦΥΡΑ. Οι «πλασματικές³¹» ληξιπροθεσμίες και η απένταξη από το Πρόγραμμα γεννούσαν την υποχρέωση κάλυψης του συνόλου των δόσεων από τους δανειολήπτες, το οποίο σε συνδυασμό με την ελλιπή πληροφόρηση αναφορικά με το χρονικό σημείο της απένταξης ελλόχευε τον κίνδυνο δημιουργίας πραγματικών ληξιπροθεσμιών³². Μετά από παρεμβάσεις του Συνηγόρου προς την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους, ολοκληρώθηκε σε πολλές περιπτώσεις και σε συνεργασία με τον πιστωτή η τεχνική αποκατάσταση της ληξιπροθεσμίας και συνέχισε ομαλά η ροή της κρατικής επιδότησης³³.

Υπήρξαν και περιπτώσεις ληξιπροθεσμίας, στις οποίες η δόση είχε πράγματι καταβληθεί με ολιγοήμερη καθυστέρηση ή είχε σημειωθεί σημαντική κα-

28. Βλ. άρθρο 3 της Κοινής Υπουργικής Απόφασης 131993 / 2020 - ΦΕΚ (5101, Β).

29. <http://www.keyd.gov.gr/covid19-gefyra>.

30. Φ.Υ. 312789.

31. Φ.Υ. 315397.

32. Φ.Υ. 312789.

33. Φ.Υ. 315397, 306484, 307486.

θυστέρηση ωστόσο οι ενδιαφερόμενοι στη συνέχεια είχαν υπερκαλύψει το οφειλόμενο ποσό προκαταβάλλοντας και επόμενες δόσεις. Υπήρξαν επίσης περιπτώσεις στις οποίες για την καθυστέρηση υπεύθυνη ήταν η πιστώτρια τράπεζα. Χαρακτηριστικά, ο Συνήγορος διαμεσολάβησε σε αναφορά πολίτη στην περίπτωση του οποίου η είσπραξη και χρήση του ποσού από την τράπεζα είχε γίνει για άλλο λόγο και όχι για την κάλυψη της δόσης του.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να επισημάνουμε ότι αρχικά το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο ήταν ιδιαίτερα αυστηρό, με αποτέλεσμα μια και μόνη περίπτωση καθυστέρησης να επιφέρει την άμεση και αυτόματη διακοπή της συνεισφοράς του Δημοσίου. Στη συνέχεια το νομοθετικό πλαίσιο τροποποιήθηκε και έγινε λίγο πιο ευέλικτο (άρθρο 101 του ν. 4842/2021, ΦΕΚ Α' 190) καθώς το ποσό που έκρινε την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών του οφειλέτη διαμορφώθηκε στο ύψος των δύο μηνιαίων δόσεων.

Στην συντριπτική πλειοψηφία των ανωτέρω περιπτώσεων επί των οποίων παρενέβη ο Συνήγορος, οι πολίτες επανεντάχθηκαν τελικά στο Πρόγραμμα, μετά από επικοινωνία της ΕΓΔΙΧ με την τράπεζα, ωστόσο η επανένταξη έγινε σε πολύ μεταγενέστερο χρόνο, χωρίς ενδιάμεση ενημέρωση των πολιτών³⁴ οι οποίοι τελούσαν επί μακρόν σε καθεστώς αβεβαιότητας.

Σημειώνεται ότι, παρά το γεγονός ότι στη μεγάλη τους πλειοψηφία οι αιτήσεις επανένταξης έγιναν αποδεκτές, στον Συνήγορο παραμένουν σε εκκρεμότητα αναφορές πολιτών οι οποίοι, παρά το γεγονός ότι φαίνεται να πληρούν τις ίδιες προϋποθέσεις με εκείνους που επανεντάχθηκαν και παρά την πάροδο πολύ μεγάλου χρονικού διαστήματος, εξακολουθούν να αναμένουν την τελική έκβαση του αιτήματός τους³⁵.

ii. Υπέρμετρες καθυστερήσεις

Άλλες περιπτώσεις αφορούν υπέρμετρες καθυστερήσεις στην επεξεργασία των αιτήσεων υπαγωγής στο Πρόγραμμα, αλλά και των στοιχείων επανένταξης. Ενδεικτικά, αναφέρεται η καθυστέρηση ενημέρωσης αιτούντα δανειολήπτη ο οποίος αιτήθηκε την ένταξή του στις ευνοϊκές διατάξεις του Προγράμματος στις 28.10.2020. Με μεγάλη καθυστέρηση και ενώ η κατάσταση της αίτησής του εμφανιζόταν ως: «Ανάκτηση Στοιχείων Κορωνόπληκτων», πληροφορήθηκε την απόρριψή της ένα χρόνο μετά, επειδή δεν βρέθηκαν στοιχεία που να επιβεβαιώνουν ότι περιλαμβάνεται ο αιτών ή μέλος της οικογένειάς του, στους πληγέντες

34. βλ. επ. κεφ. «Υπέρμετρες καθυστερήσεις» και «Ελλιπής πληροφόρηση/μη απόκριση της διοίκησης».

35. Ενδεικτικά Φ.Υ. 308612, 309708, 307669, 308180.

από την πανδημία covid-19³⁶.

Χαρακτηριστική περίπτωση αφορά σε πολίτη, που υπέβαλε το 2020 αίτημα υπαγωγής στο Πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ για ακίνητο που αποκτήθηκε εντός του ίδιου έτους, τα στοιχεία του οποίου δεν ήταν δυνατό να ανακτηθούν μέσω της Φορολογικής Διοίκησης, λόγω αδυναμίας τεχνικής προσαρμογής της πλατφόρμας στα νέα δεδομένα. Μετά από παρέμβαση του Συνηγόρου, ζητήθηκε από την δανειολήπτρια τον Μάιο πλέον του 2021, να μεταφορτώσει η ίδια τα προβλεπόμενα αποδεικτικά στοιχεία του ακινήτου, γεγονός το οποίο έπραξε άμεσα³⁷.

Τέλος, δανειολήπτρια απεντάχθηκε από το Πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ και παρόλο που ακολούθησε τις οδηγίες που της παρασχέθηκαν μετά την απένταξη της, εντούτοις η επανένταξη της επήλθε μετά από πολλούς μήνες και η καταβολή της κρατικής επιχορήγησης συντελέστηκε όταν το δάνειό της είχε πλέον εξοφληθεί από την ίδια³⁸.

iii. Ελλιπής πληροφόρηση

Ένα από τα κυριότερα ζητήματα που αναδείχθηκε από τη διερεύνηση των υποθέσεων που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη είναι αυτό της πλημμελούς ενημέρωσης των δανειοληπτών αναφορικά με το στάδιο στο οποίο βρισκόταν η αίτηση ή η επανένταξη τους. Οι δανειολήπτες διαμαρτύρονταν έντονα ότι δεν λάμβαναν απαντήσεις στα αιτήματα - ερωτήματά τους, ενώ η πληροφόρηση συχνά ήταν απρόσωπη και τυποποιημένη.

iv. Αδυναμία διόρθωσης/ επέμβασης επί των στοιχείων

Σύμφωνα με όσα μας έχουν γίνει γνωστά από την ΕΓΔΙΧ: «η ορθότητα της πληροφορίας που διοδεύεται στο Σύστημα από τους εμπλεκόμενους φορείς (δημόσιους ή ιδιωτικούς), είναι απολύτως δεσμευτική έναντι όλων (erga omnes). Συναφώς, η ΕΓΔΙΧ, στο πλαίσιο εφαρμογής των διατάξεων του Προγράμματος ΓΕΦΥΡΑ, δε νομιμοποιείται επ' ουδενί είτε να ελέγξει την εγκυρότητα των στοιχείων που της χορηγούνται στην πλατφόρμα από τις καθ' ύλην αρμόδιες οντότητες (δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς) ή να τροποποιήσει καθ' όιονδήποτε τρόπο τα δεδομένα των υποβληθέντων αιτήσεων προς υποβολή των πολιτών»³⁹.

Ως εκ τούτου, τα ερωτήματα που έθεσε προς την ΕΓΔΙΧ πολίτης, για την τυχόν

36. Φ.Υ. 305720.

37. Φ.Υ. 315727.

38. Φ.Υ. 308875.

39. Φ.Υ. 314316.

νομική δυνατότητα της τελευταίας να εκκαθαρίσει τη δήλωσή του, προκειμένου να ολοκληρωθεί η διαδικασία ή να τροποποιήσει εκ μέρους του την υποβληθείσα αίτησή του στο Σύστημα, προκειμένου η επιχείρησή του να κατηγοριοποιηθεί ως «Ελεύθερος Επαγγελματίας ή Ατομική Επιχείρηση χωρίς Υπαλλήλους», έλαβαν απάντηση αρνητική⁴⁰.

Σε άλλη περίπτωση, η ΕΓΔΙΧ παρείχε οδηγίες προς τον αιτούντα για τη ρύθμιση του ζητήματός του, υποδεικνύοντάς του να προβεί στην ακύρωση αίτησής του και στην άμεση υποβολή νέας, με ορθή δήλωση του φορολογικού προφίλ της επιχείρησής του. Πράγματι, ο δανειολήπτης, ακολουθώντας την καθοδήγηση της υπηρεσίας, προέβη στην υποβολή νέας ηλεκτρονικής αίτησης, με ορθή καταχώρηση στο αντίστοιχο πεδίο της κατηγορίας της επιχείρησής του, που εναρμονιζόταν πλέον με αυτή των στοιχείων της φορολογικής αποτύπωσής της⁴¹.

Τέλος, έγινε δεκτό το αίτημα δανειολήπτριας για τη διόρθωση του αριθμού του τραπεζικού της λογαριασμού (IBAN) για την καταβολή της συνεισφοράς δημοσίου⁴².

v. Τρίμηνη Παράταση

Με το άρθρο 100 του ν. 4842/2021 επεκτάθηκε ο χρόνος συνεισφοράς του Δημοσίου για τρεις (3) επιπλέον μήνες. Η παράταση της κρατικής επιδότησης αφορούσε τους δικαιούχους οι οποίοι είτε λάμβαναν είτε ήδη είχαν λάβει την επιδότηση για 9 μήνες και έτσι πλέον επρόκειτο να λάβουν την οικονομική στήριξη συνολικά για 12 μήνες. Σύμφωνα με την ανακοίνωση της ΕΓΔΙΧ⁴³, οι δικαιούχοι δεν χρειάζοταν να προβούν σε κάποια ενέργεια καθώς η διαδικασία ήταν πλήρως αυτοματοποιημένη. Για αυτούς που είχε ολοκληρωθεί η 9 μηνών επιδότηση, θα συνέχιζαν να καταβάλουν όλη τη δόση του δανείου τους έως ότου λάμβαναν σχετικό μήνυμα περί επέκτασης της επιδότησης. Μετά τη λήψη του μηνύματος, καλούνταν να καταβάλουν το μέρος της δόσης που τους αναλογούσε για τους επόμενους 3 μήνες. Για τους υπόλοιπους δικαιούχους που δεν είχε ολοκληρωθεί η 9μηνη επιδότηση, θα συνέχιζαν να καταβάλουν το μέρος της δόσης που τους αναλογούσε για ακόμα 3 μήνες μετά το πέρας του 9μηνου.

40. Φ.Υ. 314316.

41. Φ.Υ. 313433.

42. Φ.Υ. 307862.

43. <http://www.keyd.gov.gr/2021/10/14/%CE%B3%CE%B5%CF%86%CF%85%CF%81%CE%B1-1-%CF%80%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%84%CE%B1%CF%83%CE%B7-3-%CE%BC%CE%B7%CE%BD%CF%8E%CE%BD-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%BA%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82-%CE%B5>.

Στον Συνήγορο προσέφυγαν δικαιούχοι οι οποίοι καθυστέρησαν να λάβουν το μήνυμα για επέκταση της επιδότησης και στο ενδιάμεσο διάστημα κλήθηκαν να καταβάλουν το σύνολο του ποσού.

Οι περιπτώσεις αυτές επιλύθηκαν μετά από σύντομη αναμονή και ενημέρωση των ενδιαφερομένων⁴⁴.

vi. Μη επιδότηση της βασικής δανειακής σύμβασης

Δικαιούχος έλαβε έγκριση για επιδότηση, η οποία ωστόσο αφορούσε μικρό δάνειο σε τράπεζα και όχι τη βασική δανειακή του σύμβαση που αφορούσε το δάνειο της κύριας κατοικίας του σε έτερη τράπεζα, ύψους περίπου 100.000 ευρώ. Κατόπιν επικοινωνίας του με τη δεύτερη τράπεζα, πληροφορήθηκε ότι είχαν αποσταλεί στην ΕΓΔΙΧ όλα τα στοιχεία του συγκεκριμένου δανείου, το οποίο ήταν επιλέξιμο. Μετά από επεξεργασία του αιτήματός του από τη Μονάδα Τεχνικής Υποστήριξης της ΕΓΔΙΧ και την παρέμβαση του Συνηγόρου, το πρόβλημα τελικά επιλύθηκε⁴⁵.

A.3. ΕΚΤΑΚΤΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ ΟΙΚΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (POWER PASS)

Νομοθετικό πλαίσιο και διαδικασία

Σύμφωνα με το άρθρο 36, παρ. 1, του ν. 4936/2022⁴⁶ - Έκτακτη οικονομική ενίσχυση λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος οικιακών καταναλωτών: «παρέχεται έκτακτη οικονομική ενίσχυση από τον κρατικό προϋπολογισμό για την κάλυψη μέρους της αύξησης του κόστους κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος σε λογαριασμούς ηλεκτρικού ρεύματος οικιακών καταναλωτών του εσωτερικού, που έχουν εκδοθεί κατά τη χρονική περίοδο από 1ης Δεκεμβρίου 2021 έως 30ή Ιουνίου 2022, εφεξής οριζόμενης ως «περίοδος αναφοράς»...».

Επίσης με την υπ' αριθμ. 3365/2022 Κοινή Υπουργική Απόφαση⁴⁷ καθορίστηκε η χρονική διάρκεια της δράσης, ο χρόνος έναρξης της παραγωγικής λειτουργίας, τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την λειτουργία της ειδικής εφαρμογής

44. Φ.Υ. 310417.

45. Φ.Υ. 308612.

46. Η παρ.1 τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με το άρθρο 81, ν. 4964/2022 (ΦΕΚ Α' 150/30-07-2022).

47. Όπως τροποποιήθηκε με τις υπ' αριθμ. 3649/2022 (ΦΕΚ Β' 3366/30-06-2022) και υπ' αριθμ. 4505/2022 (ΦΕΚ Β' 4762/10-09-2022) Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις.

της παρ. 6, του άρθρου 36 του ν. 4936/2022, οι απαραίτητες διαλειτουργικότητες, οι κατηγορίες των δικαιούχων, η διαδικασία και ο χρόνος υποβολής της αίτησης και το περιεχόμενο αυτής, η διαδικασία, ο τρόπος υπολογισμού και η διαδικασία χορήγησης της οικονομικής ενίσχυσης, οι περιπτώσεις και η διαδικασία ανάκτησης τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια.

Απαραίτητη προϋπόθεση για να λάβει ο/η δικαιούχος την οικονομική ενίσχυση ήταν η υποβολή αίτησης μέσω ειδικής εφαρμογής της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (ψηφιακή πλατφόρμα: vouchers.gov.gr/powerpass) η οποία δημιουργήθηκε από την Κοινωνία της Πληροφορίας ΜΑΕ (ΚτΠ) σε συνεργασία με την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ).

Προβλήματα που προέκυψαν κατά τη διαδικασία

Το βασικό πρόβλημα που αντιμετώπισαν οι πολίτες, όπως προέκυψε από το περιεχόμενο των αναφορών τους, ήταν η απόρριψη του αιτήματός τους αν και δικαιούνταν τη σχετική ενίσχυση, επειδή κατά τον έλεγχο των δηλωθέντων στοιχείων και ειδικότερα του αριθμού παροχής, διαπιστώθηκε αναντιστοιχία μεταξύ του δηλωθέντος αριθμού⁴⁸ παροχής ρεύματος της κύριας κατοικίας τους και εκείνου ο οποίος αναφέρονταν στη φορολογική τους δήλωση (Ε1). Σημειώνεται ότι οι πολίτες, κατά την υποβολή της σχετικής αίτησης, είχαν τη δυνατότητα να αντιπαραβάλουν και να τροποποιήσουν, στην περίπτωση αναντιστοιχίας, τα σχετικά στοιχεία στο Ε1. Παρά ταύτα υπήρξαν περιπτώσεις που από αμέλεια ή αβλεψία των ενδιαφερομένων αυτό δεν συνέβη, με αποτέλεσμα η αίτησή τους να απορριφθεί.

Επιπρόσθετα, τέθηκε στον Συνήγορο η περίπτωση αναφοράς⁴⁹ πολίτη, κατά την οποία η καταναλώτρια απεβίωσε τον Μάιο του 2022 αφήνοντας ανεξόφλητο λογαριασμό που αφορούσε στο διάστημα από 30.03.2022 - 04.05.2022, χρονική περίοδο που εντάσσεται στην «περίοδο αναφοράς» που προβλέπει το κανονιστικό πλαίσιο για τη χορήγηση της ενίσχυσης. Δεδομένου ότι ο αριθμός φορολογικού μητρώου της εν δυνάμει δικαιούχου είχε απενεργοποιηθεί, δεν ήταν δυνατή η υποβολή της αίτησης από την πλευρά της αναφερόμενης κληρονόμου μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας. Σε κάθε περίπτωση, η αξίωση της κληρονόμου βρίσκει έρεισμα στο άρθρο 1901 του Αστικού Κώδικα: «[...] Ο κληρονόμος ευθύνεται και με τη δική του περιουσία για τις υποχρεώσεις της κληρονομίας [...]», ωστόσο η ίδια δεν μπόρεσε να ασκήσει το σχετικό δικαίωμα.

48. Σε κάποια περίπτωση από λάθος του πολίτη κατά την πληκτρολόγηση του δηλωθέντος αριθμού παροχής ρεύματος.

49. Φ.Υ. 320331.

Επίσης, υπήρξαν περιπτώσεις κατά τις οποίες το αίτημα πολιτών απορρίφθηκε λόγω αναντιστοιχίας του IBAN με τον ΑΦΜ του/της πολίτη στο πλαίσιο της διαδικασίας ταυτοποίησης, καθώς δεν μπορούσε να διαπιστωθεί εάν ο/η πολίτης είναι ο/η δικαιούχος ή συνδικαιούχος του δηλωθέντος τραπεζικού λογαριασμού. Στις περιπτώσεις αυτές τα αιτήματα των πολιτών απορρίφθηκαν με την γενική αιτιολογία: «ΑΠΟΤΥΧΗΜΕΝΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ - Όλες οι πληρωμές απορρίφθηκαν από το επιλεγμένο χρηματοπιστωτικό ίδρυμα» και «ΕΛΕΓΧΟΣ IBAN ΣΦΑΛΜΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ» αντίστοιχα, χωρίς να παρέχεται πληροφόρηση για τους ειδικότερους λόγους απόρριψης των αιτήσεών τους, με αποτέλεσμα οι πολίτες να μην προλάβουν εντός της σχετικής προθεσμίας, να προβούν σε διορθωτικές ενέργειες.

Τέλος, στον Συνήγορο τέθηκε από πολίτες το ζήτημα της αδυναμίας υποβολής αίτησης για τη χορήγηση της οικονομικής ενίσχυσης, επειδή δεν είχε εκδοθεί από τους παρόχους, μέχρι την προθεσμία⁵⁰ την οποία όριζαν οι διατάξεις της υπ' αριθμ. 3365/2022 ΚΥΑ, ο λογαριασμός ηλεκτρικού ρεύματος στον οποίο αποτυπώνεται η πραγματική κατανάλωση ρεύματος, οι χρεώσεις με τη ρήτρα αναπροσαρμογής καθώς και οι τυχόν άλλες εκπτώσεις που ενδεχομένως χορηγούνταν. Το γεγονός της καθυστέρησης έκδοσης των λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος από τους παρόχους, στέρησε από τους πολίτες τη δυνατότητα υποβολής της σχετικής αίτησης και επομένως δεν έτυχαν της οικονομικής ενίσχυσης για την κατανάλωση την οποία είχαν πραγματοποιήσει για την περίοδο αναφοράς (από 01.12.2021 μέχρι 30.6.2022).

Ο Συνήγορος, όσον αφορά στην απόρριψη των αιτημάτων των πολιτών λόγω της αναντιστοιχίας μεταξύ του δηλωθέντος αριθμού παροχής ρεύματος της κύριας κατοικίας τους και εκείνου ο οποίος αναφερόταν στη φορολογική τους δήλωση (Ε1), απευθύνθηκε προς την ΚτΠ, φορέα υλοποίησης της σχετικής διαδικασίας. Η διαμεσολάβησή του εστιάστηκε στη διερεύνηση της δυνατότητας υποβολής συμπληρωματικής δήλωσης ή αίτησης θεραπείας από την πλευρά των πολιτών μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των αιτήσεων, καθώς και στη διερεύνηση της τυχόν προοπτικής για την εκ νέου ενεργοποίηση της πλατφόρμας υποβολής των αιτήσεων. Έτσι για τους πολίτες που αντιμετώπιζαν το συγκεκριμένο πρόβλημα θα υπήρχε η δυνατότητα διόρθωσης του αριθμού της παροχής που αναφέρεται στο Ε1 μέσω υποβολής τροποποιητικής φορολογικής δήλωσης ή με καταχώρηση στην συμπληρωματική αίτηση/αίτηση θεραπείας που θα υπέβαλαν, του ορθού αριθμού της παροχής.

Στις απαντήσεις από την ΚτΠ, έγινε γνωστό ότι η εφαρμογή που υλοποιήθη-

50. Ως προθεσμία έκδοσης των λογαριασμών ρεύματος ορίστηκε, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 81, του ν.4964/2022, η 30η Ιουνίου 2022.

κε για τη διεκπεραίωση των αιτήσεων που υποβλήθηκαν στο πλαίσιο του Έργου «Έκτακτη οικονομική ενίσχυση λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος οικιακών καταναλωτών (Power Pass)» αντλούσε όλα τα στοιχεία που αφορούσαν στην κύρια κατοικία του/της αιτούντος/σας (διεύθυνση - οδοί που περικλείουν το τετράγωνο - αριθμός παροχής ρεύματος και όλοι οι σχετιζόμενοι με την κύρια κατοικία κωδικοί, ήτοι οι 208, 204, 808, 203, 240, 211, 212, 231, 213, 214 και 215) από τον Πίνακα 5 της τελευταίας οριστικά υποβληθείσας δήλωσης φορολογίας εισοδήματος, επομένως, είτε του φορολογικού έτους 2021 είτε του φορολογικού έτους 2020, σε περίπτωση που δεν είχε ακόμη υποβληθεί η δήλωση του φορολογικού έτους 2021.

Ειδικότερα, έγινε γνωστό ότι κατά τη διαδικασία υποβολής των αιτήσεων για την οικονομική ενίσχυση λογαριασμών ηλεκτρικού ρεύματος οικιακών καταναλωτών (Power Pass), ο/η αιτών/αιτούσα, με την εισοδό του/της στο σύστημα, λάμβανε προσυμπληρωμένα τα δεδομένα παροχής της κύριας κατοικίας του/της βάσει των δηλωθέντων στη φορολογική δήλωση στοιχείων σύμφωνα με τα ανωτέρω και, εφόσον συμφωνούσε με τα εμφανιζόμενα δεδομένα, προχωρούσε στην υποβολή της αίτησής του/της. Στην περίπτωση που τα στοιχεία δεν ήταν ορθά, ο/η διοικούμενος/η είχε τη δυνατότητα να προβεί στην τροποποίηση αυτών μέσω της βοηθητικής εφαρμογής «Δήλωση Κύριας Κατοικίας για Power Pass» που ήταν ενσωματωμένη στην ίδια ιστοσελίδα και ο/η αιτών/αιτούσα μπορούσε να προχωρήσει στην υποβολή της αίτησης με τα αναθεωρημένα στοιχεία. Σε κάθε περίπτωση η ΚτΠ μας γνώρισε ότι στη σχετική πλατφόρμα του προγράμματος υφίσταντο οδηγίες για την ορθή συμπλήρωση και υποβολή της αίτησης, στο πεδίο «Συχνές Ερωτήσεις». Επίσης, η ΚτΠ επισήμανε στα έγγραφά της ότι η δυνατότητα αρχικής υποβολής, τροποποίησης των στοιχείων και επανυποβολής της αίτησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπ' αρ. 3365/2022 Απόφαση, παρέχόταν μέχρι και την τελευταία ημέρα υποβολής αιτήσεων, ήτοι την 5η Ιουλίου 2022, ενώ μετά την εκπνοή της προβλεπόμενης προθεσμίας υποβολής αιτήσεων, δεν ήταν δυνατή η εκ των υστέρων τροποποίηση των στοιχείων της αίτησης. Τέλος, η ΚτΠ επιρρίπτει την ευθύνη για την απόρριψη των αιτημάτων των πολιτών στους/στις ίδιους/ίδιες, οι οποίοι/ες δεν έλεγξαν κατά την υποβολή της αίτησης την αναντιστοιχία του αριθμού παροχής τους.

Όσον αφορά στην απόρριψη των αιτήσεων λόγω αναντιστοιχίας του IBAN με τον ΑΦΜ του/της πολίτη, στις απαντήσεις τις οποίες έλαβε ο Συνήγορος από την ΚτΠ, διευκρινιζόταν ότι ο λόγος απόρριψης δεν οφείλεται σε σφάλμα του εν λόγω φορέα ή σε τεχνικό πρόβλημα της πλατφόρμας. Οφείλεται σε κάποια εμπλοκή που υπήρξε κατά την ανταπόκριση του συστήματος της τράπεζας κατά τη διαδικασία ταυτοποίησης για το εάν ο/η αιτών/αιτούσα, είναι ο/η δικαιούχος ή συνδικαιούχος του δηλωθέντος τραπεζικού λογαριασμού ή εάν έχει συμβεί η επικαιροποίηση των στοιχείων του/της και ότι σε κάθε περίπτωση οι πολίτες μπορούσαν μέχρι τις 05.07.2022, να επεξεργασθούν και να επανυποβάλουν

την αίτηση. Όσον αφορά στο ζήτημα της ελλιπούς ενημέρωσής τους μέσω της αυτοματοποιημένης αιτιολογίας, η ΚτΠ μας ενημέρωσε ότι η εξυπηρέτηση των πολιτών, λόγω του πλήθους των κλήσεων, περιλάμβανε την τηλεφωνική επικοινωνία μέσω της χρήσης μαγνητοφωνημένων μηνυμάτων με παροχή διευκρινίσεων ανά θεματική ενότητα πριν από την επιλογή σύνδεσης με εκπρόσωπο του τηλεφωνικού κέντρου.

Τέλος, όσον αφορά στην καθυστερημένη έκδοση των λογαριασμών από τους παρόχους, η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου περιορίστηκε στην ενημέρωση των πολιτών ότι σύμφωνα με το οικείο θεσμικό πλαίσιο, απαραίτητη προϋπόθεση για τον υπολογισμό της έκτακτης οικονομικής ενίσχυσης αποτελούσε η έκδοση του σχετικού λογαριασμού ρεύματος εντός της περιόδου αναφοράς, η οποία στην περίπτωση τους δεν συνέβη, με αποτέλεσμα τη μη περαιτέρω δυνατότητα διαμεσολάβησης από την Αρχή.

Διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Πολίτη

Ο Συνήγορος του Πολίτη, κατά τη διερεύνηση των υποθέσεων, διαπίστωσε ότι δεν προβλέπεται από το οικείο νομοθετικό πλαίσιο οποιαδήποτε δυνατότητα υποβολής διοικητικής προσφυγής κατά των απορριπτικών πράξεων, ούτε επίσης κατά τη διαδικασία που ακολουθήθηκε, διαπιστώθηκε να υπήρξε η δυνατότητα υποβολής αίτησης θεραπείας εκ μέρους των πολιτών. Παρά το ότι δεν γίνεται ρητά καμία αναφορά περί μη εφαρμογής των διατάξεων του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, ουδέποτε προβλέφθηκε διαδικασία υποβολής αιτημάτων επανεξέτασης. Επομένως, ενώ ίσχυαν οι διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας περί διοικητικής προσφυγής, στην πράξη δεν εφαρμόστηκαν.

Η υπ' αριθμόν 3365/2022 ΚΥΑ, δίνει μεν τη δυνατότητα μεταβολής των στοιχείων της αίτησης ή την ακύρωση αυτής μέχρι την λήξη της περιόδου υποβολής των αιτήσεων (άρθρο 2, παράγραφος 10), δεν ορίζει ωστόσο καμία διαδικασία ενστάσεων κατά των πράξεων απόρριψης, οι οποίες μάλιστα έχουν τη μορφή αυτοματοποιημένου μηνύματος⁵¹ που αποστέλλεται στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του δικαιούχου.

Ο Συνήγορος έχει την άποψη ότι το γεγονός της απουσίας πρόβλεψης για υποβολή διοικητικής προσφυγής ή της μη αποδοχής αίτησης θεραπείας, έρχεται σε αντίθεση με τις γενικότερες αρχές του δικαίου και ιδίως όσον αφορά στη δυνατότητα υποβολής προσφυγής, με τις διατάξεις του άρθρου 25 του ν. 2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας) και σε κάθε περίπτωση, με τις

51. Παρεκκλίνοντας από όσα ορίζονται στο άρθρο 16, του ν. 2690/1999 (Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας) αναφορικά με τον τύπο και το περιεχόμενο των διοικητικών πράξεων.

διατάξεις του άρθρου 24 του ίδιου νόμου σύμφωνα με τις οποίες, όταν από το οικείο νομικό πλαίσιο δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης ειδικής διοικητικής ή ενδικοφανούς προσφυγής, υφίσταται δικαίωμα των πολιτών για υποβολή αίτησης θεραπείας.

Επιπρόσθετα, η διαδικασία ελέγχου κριτηρίων μέσω αυτοματοποιημένων μηχανογραφικών διασταυρώσεων, εκ των πραγμάτων, αποκλείει την εξέταση περιπτώσεων που παρουσιάζουν ιδιαιτερότητες με αποτέλεσμα την απώλεια δικαιωμάτων λόγω μη πρόβλεψης/ρύθμισης ειδικότερων περιπτώσεων και λόγω αδυναμιών των συστημάτων. Παράλληλα, όταν το νομοθετικό πλαίσιο, σε όλες τις περιπτώσεις όπως αναφέρθηκε, δεν προβλέπει εναλλακτική διαδικασία υποβολής αιτήσεων ή/και συμπληρωματικού διοικητικού ελέγχου μέσω εξέτασης φυσικού φακέλου και εγγράφων που θέτει υπόψη της Διοίκησης ο/η αιτών/αιτούσα, συχνά μπορεί οι αναφερόμενοι/ες που πληρούσαν τις ουσιαστικές προϋποθέσεις που προβλέπει ο νόμος, να μην έχουν τη δυνατότητα να λάβουν τις παροχές.

Όσον αφορά στην απόρριψη των αιτήσεων των πολιτών λόγω αναντιστοιχίας του IBAN με τον ΑΦΜ τους, ο Συνήγορος του Πολίτη διαπιστώνει την απουσία εξειδικευμένης πληροφόρησης προς τους πολίτες με την οποία, εάν είχε συμβεί, οι πολίτες θα ενημερώνονταν για τον ακριβή λόγο απόρριψης του αιτήματός τους ώστε να προέβαιναν έγκαιρα σε αντίστοιχες διορθωτικές κινήσεις.

Τέλος, όσον αφορά στην καθυστερημένη έκδοση των λογαριασμών από τους παρόχους, η άποψη του Συνηγόρου του Πολίτη είναι ότι στη σχετική διαδικασία θα έπρεπε να είχε προβλεφθεί δυνατότητα υποβολής των αιτημάτων των πολιτών εντός συγκεκριμένης προθεσμίας από την έκδοση των σχετικών λογαριασμών, οπότε στην περίπτωση καθυστέρησης έκδοσης αυτών από τους παρόχους, οι πολίτες δεν θα έχαναν τη δυνατότητα υποβολής αίτησης, χωρίς οι ίδιοι να ευθύνονται γι' αυτό.

A.4. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΑΥΞΗΜΕΝΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΩΝ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΩΝ ΛΟΓΩ ΤΗΣ ΣΗΜΑΝΤΙΚΗΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΕΙΚΤΗ ΤΙΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (MARKET PASS)

Νομοθετικό πλαίσιο και διαδικασία

Με το άρθρο 115 του Ν. 5007/2022 (ΦΕΚ Α 241) προβλέφθηκε η παροχή οικονομικής ενίσχυσης για τους μήνες Φεβρουάριο 2023 έως και Ιούλιο 2023 και εν συνεχεία, με το άρθρο 46 του ν. 5045/2023 (ΦΕΚ Α 136), η χορήγηση της οι-

οικονομικής ενίσχυσης επεκτάθηκε για τους μήνες Αύγουστο 2023 έως και Οκτώβριο 2023. Η ενίσχυση καταβλήθηκε από τον κρατικό προϋπολογισμό, σε νοικοκυριά που πληρούσαν συγκεκριμένα εισοδηματικά κριτήρια⁵², με σκοπό την κάλυψη μέρους του αυξημένου κόστους αγορών ιδίως ειδών διατροφής, λόγω της σημαντικής αύξησης του δείκτη τιμών καταναλωτή. Η οικονομική ενίσχυση προβλεπόταν ότι πιστώνεται σε ψηφιακή χρεωστική κάρτα ή σε τραπεζικό λογαριασμό και προϋπόθεση για να τη λάβουν οι δικαιούχοι ήταν να υποβάλουν αίτηση σε ειδική εφαρμογή της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr - ΕΨΠ) που είχε δημιουργηθεί από την ΚτΠ ΜΑΕ, η οποία είχε αναλάβει τον τεχνικό σχεδιασμό και την υλοποίηση.

52. Άρθρο 115 παρ. 2 του ν. 5007/2022: «Το ετήσιο συνολικό οικογενειακό εισόδημά τους κατά το φορολογικό έτος 2021, ανεξάρτητα από την πηγή προέλευσής του, πραγματικό και τεκμαρτό, ανέρχεται έως δεκαέξι χιλιάδες (16.000) ευρώ για άγαμο υπόχρεο ή υπόχρεο σε κατάσταση χηρείας ή εν διαστάσει και είκοσι τέσσερις χιλιάδες (24.000) ευρώ για έγγαμο υπόχρεο ή τους έγγαμους ή τα μέρη του συμφώνου συμβίωσης που υποβάλλουν χωριστή φορολογική δήλωση βάσει της υποπερ. ββ' της περ. στ' της παρ. 4 του άρθρου 67 του Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος, ή τους έγγαμους που υποβάλλουν φορολογική δήλωση βάσει της περ. β' της παρ. 4 του άρθρου 67 του Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος, ή τα φυσικά πρόσωπα που έχουν συνάψει σύμφωνο συμβίωσης και έχουν υποβάλει κοινή φορολογική δήλωση χωρίς τέκνα, το οποίο προσαυξάνεται κατά πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ για κάθε εξαρτώμενο τέκνο, άλλο εξαρτώμενο μέλος και φιλοξενούμενο μέλος του νοικοκυριού. Για τη μονογονεϊκή οικογένεια το εισόδημα του πρώτου εδαφίου ανέρχεται έως είκοσι τέσσερις χιλιάδες (24.000) ευρώ, το οποίο προσαυξάνεται κατά πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ για κάθε εξαρτώμενο τέκνο, άλλο εξαρτώμενο μέλος και φιλοξενούμενο μέλος, μετά το πρώτο. Στο ετήσιο συνολικό οικογενειακό εισόδημα δεν περιλαμβάνεται εκείνο το οποίο αθροιστικά απαλλάσσεται από τον φόρο εισοδήματος.

Για τον προσδιορισμό της οικογενειακής κατάστασης, του αριθμού των εξαρτώμενων τέκνων, άλλων εξαρτώμενων μελών και φιλοξενούμενων μελών, καθώς και των εισοδηματικών κριτηρίων, χρησιμοποιούνται τα δεδομένα της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων του φορολογικού έτους 2021, όπως έχει διαμορφωθεί κατά την 31η Δεκεμβρίου 2022. Αν οι σύζυγοι ή τα μέρη συμφώνου συμβίωσης υποβάλλουν χωριστή δήλωση, λαμβάνεται ο μεγαλύτερος εκ του αριθμού τέκνων που έχει δηλωθεί σε μια εκ των δύο (2) δηλώσεων.

Η συνολική αξία της ακίνητης περιουσίας, όπως αυτή προκύπτει από την πράξη διοικητικού προσδιορισμού ΕΝ.Φ.Ι.Α. του έτους 2022, υπόχρεου, συζύγου ή μέρους συμφώνου συμβίωσης και εξαρτώμενων, κατά τον Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος, τέκνων, που αναγράφονται στη δήλωση φορολογίας εισοδήματος του φορολογικού έτους 2021, να μην υπερβαίνει το ποσό των διακοσίων πενήντα χιλιάδων (250.000) ευρώ για τους άγαμους, τους υπόχρεους σε κατάσταση χηρείας ή εν διαστάσει και το ποσό των τετρακοσίων χιλιάδων (400.000) ευρώ για τους έγγαμους ή μέρη συμφώνου συμβίωσης και τις μονογονεϊκές οικογένειες».

Με την Υ.Α. 1170 (ΦΕΚ Β 242/20.01.2023) καθορίστηκαν ο χρόνος της παραγωγικής λειτουργίας της ειδικής εφαρμογής, τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη λειτουργία της, οι απαραίτητες διαλειτουργικότητες, τα καταστήματα και οι λαϊκές αγορές όπου χρησιμοποιούνταν η ψηφιακή κάρτα και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

1. Η προβλεπόμενη διαφορά στο ύψος του ποσού της ενίσχυσης ανάλογα με τον τρόπο πίστωσής της, σε ψηφιακή χρεωστική κάρτα ή σε τραπεζικό λογαριασμό.

Σε περίπτωση που ο δικαιούχος είχε επιλέξει την πίστωση του ποσού της ενίσχυσης στην ψηφιακή χρεωστική κάρτα, η ενίσχυση πιστωνόταν μηνιαίως σε αυτήν και μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για αγορά αγαθών κάθε είδους σε καταστήματα ή λαϊκές αγορές που δραστηριοποιούνται στο λιανικό εμπόριο τροφίμων. Σε περίπτωση που ο δικαιούχος είχε επιλέξει την πίστωση σε τραπεζικό λογαριασμό, τα ποσά που καταβάλλονταν ανέρχονταν στο ογδόντα τοις εκατό (80%) επί του αρχικά προσδιοριζόμενου ποσού της ενίσχυσης, καταβάλλονταν ανά τρίμηνο και μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν χωρίς περιορισμούς.

Στο άρθρο 5 παρ. 11 της Υ.Α. υπ'αρ. 1170/2023 διευκρινίστηκε ότι η χρήση της κάρτας απαιτούσε συσκευή η οποία υποστηρίζει την τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών (Web/Virtual POS).

Επομένως, παρά το γεγονός ότι, σύμφωνα με τον νόμο, υπήρχε δυνατότητα επιλογής μεταξύ των δυο τρόπων πίστωσης, στις περιπτώσεις που ο/η δικαιούχος δεν διέθετε συσκευή με τις συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές, η πίστωση στον τραπεζικό λογαριασμό αποτελούσε τον μοναδικό τρόπο είσπραξης της ενίσχυσης, η οποία θα καταβαλλόταν υποχρεωτικά μειωμένη κατά 20%.

Η ίδια πρακτική, της μείωσης του ποσού στην περίπτωση καταβολής του σε τραπεζικό λογαριασμό, είχε προβλεφθεί και ακολουθηθεί και κατά τη χορήγηση άλλων ενισχύσεων, όπως η οικονομική ενίσχυση λόγω αύξησης του ενεργειακού κόστους (άρθρο 67 του ν. 4750/2022 ΦΕΚ 128 Α).

Ο Συνήγορος, με παρέμβασή του⁵³ προς την ΚτΠ ΜΑΕ και το Υπουργείο Οικονομικών, επεσήμανε ότι δεν ήταν σαφής ο λόγος διαφοροποίησης του ποσού μεταξύ των δυο τρόπων πίστωσης. Η Αρχή τόνισε ότι ειδικά η συγκεκριμένη ενίσχυση αφορούσε αγορά αγαθών πρώτης ανάγκης (τροφίμων) και ήταν συνεπώς

53. Έγγραφο υπ'αρ.πρωτ. 330754/12416/2023.

εξαιρετικά απίθανο το χορηγούμενο ποσό να μην καλύψει την αγορά τέτοιων αγαθών από τους δικαιούχους δεδομένου ότι αφενός απευθυνόταν σε νοικοκυριά που πληρούσαν συγκεκριμένα εισοδηματικά κριτήρια, αφετέρου δεν επρόκειτο για ποσά ενίσχυσης μεγάλου ύψους.

Ζήτησε ως εκ τούτου, στο πλαίσιο και της πληρότητας της ενημέρωσης των δικαιούχων που υπέβαλαν σχετικές αναφορές⁵⁴, να διευκρινιστούν οι λόγοι ή το σκεπτικό πίστωσης μειωμένης της ενίσχυσης στον τραπεζικό λογαριασμό, καθώς η διαφορά αυτή θα μπορούσε να εγείρει ζητήματα άνισης μεταχείρισης στις περιπτώσεις που αυτός ο τρόπος πίστωσης ήταν και ο μοναδικός που μπορούσε να δηλώσει ο δικαιούχος.

Το Υπουργείο Οικονομικών δεν έχει μέχρι σήμερα απαντήσει στο έγγραφο του Συνηγόρου. Από την πλευρά της η ΚτΠ ΜΑΕ⁵⁵ επεσήμανε ότι οι λόγοι ή το σκεπτικό πίστωσης μειωμένης ενίσχυσης στον τραπεζικό λογαριασμό εκφεύγουν των αρμοδιοτήτων της, καθώς το ποσό και ο τρόπος χορήγησης της οικονομικής ενίσχυσης είχαν προκαθοριστεί στο άρθρο 115 του Ν. 5007/2022 στο οποίο ορίστηκε και ο ρόλος της ΚτΠ ΜΑΕ στην υλοποίηση του Έργου.

Ωστόσο σημείωσε ότι η χρήση της ψηφιακής χρεωστικής κάρτας μπορούσε να πραγματοποιηθεί από οποιαδήποτε συμβατή συσκευή με την υπηρεσία NFC - ανέπαφων συναλλαγών, ανεξαρτήτως του αριθμού τηλεφώνου που είχε δηλωθεί στην αίτηση.

Ο Συνήγορος έχει την άποψη ότι, παρά τη μεγαλύτερη ευελιξία ως προς τη διάθεση των ποσών η οποία προβλέφθηκε ενδεχομένως ως αντισταθμιστικό μέτρο για τη μείωση της ενίσχυσης στην περίπτωση της κατάθεσής της σε τραπεζικό λογαριασμό, δεν αιτιολογείται επαρκώς η διαφοροποίηση αυτή και πράγματι συνιστά άνιση μεταχείριση των δικαιούχων που δεν διέθεταν ή δεν είχαν πρόσβαση σε κινητό τηλέφωνο που υποστηρίζει την τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών.

2. Απόρριψη αιτήσεων λόγω συνυπολογισμού ποσών στο ετήσιο συνολικό οικογενειακό εισόδημα τα οποία θα έπρεπε να εξαιρούνται

Σύμφωνα με το άρθρο 115 του ν. 5007/2022 για τη χορήγηση της ενίσχυσης, στο ετήσιο συνολικό οικογενειακό εισόδημα δεν περιλαμβάνεται εκείνο το οποίο αθροιστικά απαλλάσσεται από τον φόρο εισοδήματος. Ο Συνήγορος έγι-

54. Φ.Υ. 330754, 330749, 330850.

55. Έγγραφο υπ'αρ.πρωτ. 8983/27.04.2023.

νε αποδέκτης αναφορών πολιτών οι οποίοι ισχυρίζονται ότι παρά το γεγονός ότι πληρούσαν τα προβλεπόμενα από το ανωτέρω άρθρο εισοδηματικά κριτήρια, η αίτησή τους για λήψη του market pass απορρίφθηκε και οι ίδιοι δεν κρίθηκαν δικαιούχοι επειδή λανθασμένα προσμετρήθηκαν στο ετήσιο συνολικό οικογενειακό τους εισόδημα και απαλλασσόμενα από τον φόρο εισοδήματος ποσά.

Παραδείγματα:

α) Το ετήσιο συνολικό εισόδημα πολίτη για το φορολογικό έτος 2021 ανέρχεται σε 31.384,55 ευρώ, χωρίς να περιλαμβάνεται εκείνο το οποίο αθροιστικά απαλλάσσεται από τον φόρο εισοδήματος. Καθώς έχει δύο εξαρτώμενα τέκνα, το όριο του ετήσιου συνολικού οικογενειακού εισοδήματός του για τη λήψη της ενίσχυσης ανέρχεται στο ποσό των 34.000 ευρώ. Παρά ταύτα η αίτησή του απορρίφθηκε και ο ίδιος θεωρεί ότι αυτό συνέβη επειδή λανθασμένα συνυπολογίστηκε ποσό 6.000 ευρώ από πώληση ακινήτου, το οποίο είχε δηλώσει η σύζυγός του στον κωδικό 787 της φορολογικής δήλωσης. Το ανωτέρω ποσό όμως, βάσει της Απόφασης υπ' αρ. Α.1034/11.3.2022 (ΦΕΚ Β'1098), δεν αποτελεί εισόδημα και δεν έπρεπε να έχει συνυπολογιστεί⁵⁶.

β) Σε άλλη περίπτωση, πολίτης έγγαμος με τρία τέκνα έχει βάσει του νόμου εισοδηματικό όριο 24000+5000+5000+5000 ευρώ, δηλαδή 39.000 ευρώ. Όπως επισημαίνει στην αναφορά του, σύμφωνα με τα δεδομένα της φορολογικής του δήλωσης του έτους 2021, το ετήσιο οικογενειακό του εισόδημα από μισθωτές υπηρεσίες, δεν υπερβαίνει το ποσό των 39.000 ευρώ, δεδομένου ότι το υπόλοιπο ετήσιο οικογενειακό του εισόδημα προέρχεται από εισοδήματα που απαλλάσσονται από τον φόρο (επίδομα τέκνων από ΟΠΕΚΑ και εξωιδρυματικό επίδομα λόγω αναπηρίας άνω του 80% του τέκνου του). Ενώ όμως, όπως ισχυρίζεται, πληροί τα κριτήρια για υποβολή αίτησης στο Market Pass, το σύστημα απορρίπτει την αίτησή του, επειδή λανθασμένα στο ετήσιο οικογενειακό του εισόδημα υπολογίζονται και τα ποσά τα οποία είναι απαλλασσόμενα από τον φόρο⁵⁷.

γ) Τρίτος ενδιαφερόμενος, ο οποίος υποβάλλει κοινή φορολογική δήλωση με τη σύζυγό του και έχουν ένα τέκνο, έχει εισοδηματικό όριο 24000+5000 ευρώ, δηλαδή σύνολο 29.000 ευρώ. Όπως προκύπτει από τη φορολογική του δήλωση του έτους 2021 και το εκκαθαριστικό του, το ετήσιο συνολικό οικογενειακό εισόδημά του ίδιου και της συζύγου του ήταν 22793,22+5394,41, δηλαδή συνολικά 28.187,63 ευρώ, επομένως δεν υπερβαίνει το όριο των 29.000 ευρώ ώστε να απορριφθεί η αίτησή του. Υπάρχει και ένα εισόδημα ύψους 983,92 ευρώ που αφορά τη σύζυγό του, το οποίο όμως αποτελεί καταβολή επιδόματος ανεργί-

56. Φ.Υ. 332650.

57. Φ.Υ. 332705.

ας και απαλλάσσεται από τον φόρο εισοδήματος, συνεπώς, όπως και ο ίδιος επισημαίνει, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο δεν θα έπρεπε να περιλαμβάνεται στο ετήσιο συνολικό οικογενειακό του εισόδημα⁵⁸.

Ο Συνήγορος ζήτησε αναλυτική ενημέρωση για τους λόγους απόρριψης των αιτήσεων των ανωτέρω ενδιαφερομένων από την ΚτΠ ΜΑΕ⁵⁹ καθώς και οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσε να ξεπεραστεί τεχνικά το πρόβλημά τους, στην περίπτωση που είχε γίνει λάθος και ήταν πράγματι δικαιούχοι της ενίσχυσης.

Η ΚτΠ ΜΑΕ απάντησε⁶⁰ στον Συνήγορο ότι ως προς την πλήρωση τόσο του εισοδηματικού κριτηρίου, όσο και αυτού της ακίνητης περιουσίας, η ειδική εφαρμογή υποδοχής αιτήσεων που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος σε καμία περίπτωση δεν αποκτά άμεση πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα οικονομικής/φορολογικής φύσεως των αιτουμένων. Αντιθέτως, περιορίζεται απλώς στη λήψη σχετικής επιβεβαίωσης ή μη σχετικά με το αν ο αιτούμενος είναι πράγματι δικαιούχος, μέσω συγκεκριμένης διαδικτυακής υπηρεσίας (web service), που έχει αναπτυχθεί από την ΑΑΔΕ και διασυνδέεται με τα τηρούμενα δεδομένα σε αυτή, με σκοπό την επαλήθευση του δικαιώματος λήψης της οικονομικής ενίσχυσης και τον υπολογισμό των μελών της οικογένειας με βάση τα δηλωμένα στοιχεία Μητρώου Φορολογουμένων και τα στοιχεία δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος και ακίνητης περιουσίας. Κατά συνέπεια, δεν ήταν δυνατή η εκ μέρους της ΚτΠ ΜΑΕ αξιολόγηση δεδομένων πολιτών/φορολογούμενων σε σχέση με ερωτήματά τους που άπτονταν των Δηλώσεων Φορολογίας Εισοδήματος, Πράξεων Διοικητικού Προσδιορισμού Φόρου και άλλων συναφών εγγράφων τους, καθώς, η ΚτΠ ΜΑΕ δεν είχε άμεση πρόσβαση σε αυτά τα στοιχεία ούτε περιλαμβανόταν στις αρμοδιότητες και τις εξουσιοδοτήσεις που της είχαν παρασχεθεί από το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο.

Οι συγκεκριμένες αναφορές αναδεικνύουν και σε αυτή την περίπτωση το πρόβλημα της απουσίας διαδικασίας ένστασης κατά της απόρριψης των αιτήσεων και ουσιαστικής επανεξέτασης των επιμέρους περιπτώσεων ή παροχής διευκρινίσεων. Η Κοινωνία της Πληροφορίας, η οποία όπως διαπιστώθηκε από την εξέταση των υποθέσεων κατέβαλε προσπάθεια να ανταποκριθεί σε όσα ερωτήματα ενδιαφερομένων έλαβε, δεν ήταν σε θέση, λόγω αρμοδιότητας, να παράσχει αναλυτικά στοιχεία ή εξηγήσεις για τα φορολογικά δεδομένα που ελήφθησαν υπόψη από την ΑΑΔΕ, καθώς τα στοιχεία αντλούνταν διαδικτυακά και μέσω

58. Φ.Υ. 332894.

59. Έγγραφο υπ'αρ. 332894/13550/2023 και 332705/15166/2023.

60. Έγγραφο υπ'αρ.πρωτ. 8982/27.04.2023.

διασύνδεσης. Από την εικόνα δε που σχημάτισε ο Συνήγορος, οι απαντήσεις που παρέχονταν μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Φορολογουμένων της ΑΑΔΕ είχαν γενικό χαρακτήρα και δεν εστίαζαν στα δεδομένα κάθε συγκεκριμένης περίπτωσης. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα οι ενδιαφερόμενοι να παραμένουν με σοβαρές αμφιβολίες σχετικά με την ορθή διαχείριση και απόρριψη του αιτήματός τους.

3. Εξαίρεση από το πρόγραμμα φυσικών προσώπων που είχαν δηλώσει ότι φιλοξενούνται στη φορολογική δήλωση του 2021

Πολίτες διαμαρτυρήθηκαν⁶¹ για το γεγονός ότι, σύμφωνα με το νομοθετικό πλαίσιο (ν. 5007/2022 άρθρο 115 παρ. 2), εξαιρέθηκαν από τη χορήγηση της ενίσχυσης τα φυσικά πρόσωπα που είχαν δηλώσει στη Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων φορολογικού έτους 2021 ότι φιλοξενούνται.

Σε κάποιες αναφορές επισημάνθηκε ότι η διατύπωση του νόμου οδηγεί σε αποκλεισμό ατόμων με εξαιρετικά μικρό εισόδημα, τα οποία φιλοξενήθηκαν εντός του 2021 για μικρό χρονικό διάστημα, πχ έναν ή δυο μήνες.

Σε άλλη περίπτωση, η ενδιαφερόμενη είχε δηλωθεί από τον σύζυγό της και ιδιοκτήτη του ακινήτου ως φιλοξενούμενή του στην φορολογική δήλωση του έτους 2021. Ωστόσο ο σύζυγος της απεβίωσε τον Απρίλιο του 2022 και η ίδια δεν μπορούσε, ως δηλωθείσα φιλοξενούμενη, να υποβάλει αίτηση για την ενίσχυση, με αποτέλεσμα το συγκεκριμένο νοικοκυριό να αποκλείεται εντελώς από το σχετικό δικαίωμα.

Τέλος, σε τρίτη περίπτωση, ο ενδιαφερόμενος μας γνωρίζει ότι δεν υπολογίστηκε για την ενίσχυση το ποσό που αντιστοιχεί στα δυο μικρά εγγόνια του, τον γιο του και τη νύφη του, τους οποίους ο ίδιος φιλοξενεί.

Η ΚτΠ ΜΑΕ⁶² ενημέρωσε τον Συνήγορο πως, δεδομένου ότι το εν λόγω έργο αφορούσε περισσότερους από δύο εκατομμύρια (2.000.000) διαφορετικούς δικαιούχους, οι οποίοι έπρεπε να λάβουν την οικονομική ενίσχυση σε διάστημα λίγων ημερών, το σύνολο των διαδικασιών βασίστηκε σε ηλεκτρονικές διασταυρώσεις. Τα μέλη του νοικοκυριού τα έστειλε διαδικτυακή υπηρεσία της ΑΑΔΕ με την οποία υπήρχε διασύνδεση της ειδικής εφαρμογής. Επομένως ως φιλοξενούμενα μέλη του εκάστοτε νοικοκυριού υπολογίστηκαν από το Πρόγραμμα όσα ρητώς αναγράφονταν στο Έντυπο Ε1 της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Φορολογικού Έτους 2021 των αιτουμένων, όπως αυτή είχε διαμορφωθεί κατά την 31η Δεκεμβρίου 2022.

61. Ενδεικτικά, Φ.Υ.332353, 334545, 330850.

62. Έγγραφο υπ'άρ.πρωτ. 9774/08.05.2023.

Στο σημείο αυτό είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ο νόμος 5007/2022 προέβλεπε την εξαίρεση των φιλοξενούμενων από τη χορήγηση της ενίσχυσης, ωστόσο προέβλεπε επίσης ότι η ενίσχυση χορηγείται σε επίπεδο νοικοκυριού, μέλη του οποίου θεωρούνταν και τα φιλοξενούμενα μέλη, βάσει της δήλωσης φορολογίας εισοδήματός τους του 2021. Το ετήσιο συνολικό οικογενειακό εισόδημα προσαυξανόταν κατά 5000 ευρώ για κάθε φιλοξενούμενο μέλος όπως αυξανόταν και το ύψος της ενίσχυσης, το οποίο καθοριζόταν από το σύνολο των μελών του νοικοκυριού. Τέλος, για τον προσδιορισμό της οικογενειακής κατάστασης, του αριθμού των εξαρτώμενων τέκνων, άλλων εξαρτώμενων μελών και φιλοξενούμενων μελών, καθώς και των εισοδηματικών κριτηρίων, χρησιμοποιούνταν τα δεδομένα της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων του φορολογικού έτους 2021.

Η ανωτέρω πρόβλεψη φαίνεται να επιλύει εν μέρει το πρόβλημα για τα πρόσωπα που παρέμεναν φιλοξενούμενα κατά τον χρόνο υποβολής της αίτησης, όχι όμως και για τα πρόσωπα για τα οποία το δεδομένο αυτό είχε εντωμεταξύ αλλάξει, όπως στις δυο πρώτες από τις προαναφερθείσες περιπτώσεις.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΕΠΙ ΤΗΣ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗΣ ΔΙΑΤΑΞΗΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΝΕΟ ΚΥΚΛΟ ΤΗΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ

Όλα τα ανωτέρω προβλήματα, τα οποία ο Συνήγορος είχε εντοπίσει ως προς τις προϋποθέσεις, τη διαδικασία και τον τρόπο χορήγησης της οικονομικής ενίσχυσης, τα έθεσε με τη μορφή παρατηρήσεων⁶³ υπόψη της αρμόδιας Επιτροπής της Βουλής, στο πλαίσιο της επεξεργασίας του σχεδίου νόμου στον οποίο περιλαμβανόταν η διάταξη για τον νέο κύκλο του market pass, για τους μήνες Αύγουστο έως Οκτώβριο 2023.

Εκτός των ειδικότερων αυτών θεμάτων για τα οποία ο Συνήγορος ζήτησε να ληφθούν υπόψη και να προβλεφθούν οι απαραίτητες βελτιώσεις, ως γενική παρατήρηση επισήμανε ότι η πλήρης αυτοματοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και ελέγχων, η οποία χαρακτηρίζει τόσο το market pass όσο και τις περισσότερες σχετικές ενισχύσεις, καθιστά ανέφικτο τον εξατομικευμένο επανέλεγχο των αιτήσεων, συνεπώς κρίνεται απαραίτητη η πρόβλεψη διαδικασίας ενστάσεων και η αιτιολογημένη απάντηση αυτών.

Παρά τις ανωτέρω υποδείξεις της Αρχής, η τελική ψηφισθείσα διάταξη του άρθρου 46 του ν.5045/2023 δεν διαφοροποιήθηκε σε τίποτα από αυτή του άρθρου 115 του ν. 5007/2022 που αφορούσε τον πρώτο κύκλο.

63. Έγγραφο υπ'αρ.πρωτ. 332705/35401/2023.

Α.5. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΣΕ ΑΝΗΛΙΚΟΥΣ 6-12 ΕΤΩΝ (DENTIST PASS)

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Με το άρθρο τρίτο του ν. 5015/2023 (ΦΕΚ 20 Α) προβλέφθηκε η παροχή οικονομικής ενίσχυσης για τη διενέργεια πράξεων προληπτικής οδοντιατρικής φροντίδας σε φυσικά πρόσωπα ηλικίας έξι (6) έως δώδεκα (12) ετών. Η πίστωση της ενίσχυσης γίνεται στους δικαιούχους σε ψηφιακή χρεωστική κάρτα. Τόσο για την έκδοση της κάρτας όσο και για την πίστωση του χρηματικού ποσού δημιουργήθηκε Ηλεκτρονική Πλατφόρμα του Προγράμματος (ΗΠΠ) από την ΚτΠ ΜΑΕ, η οποία εποπτεύεται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Η ΚτΠ ΜΑΕ αποτελεί φορέα υλοποίησης του έργου και επέχει θέση εκτελούσας την επεξεργασία για λογαριασμό του Υπουργείου Υγείας.

Οι λεπτομέρειες για την υλοποίηση του Προγράμματος καθορίστηκαν με την Υ.Α. 22470 (ΦΕΚ 2659 Β/21.04.2023).

ΠΡΟΒΛΗΜΑ

Η πίστωση του ποσού γίνεται μόνο μέσω ψηφιακής χρεωστικής κάρτας, η οποία αποθηκεύεται στο ψηφιακό πορτοφόλι του κινητού του αιτούντος και μπορεί να χρησιμοποιηθεί στα POS όλων των οδοντιατρείων⁶⁴. Δεν προβλέπεται εναλλακτική λύση (πχ. κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό) ως προς την πίστωση του ποσού για τα άτομα που δεν έχουν στην κατοχή τους συσκευή κινητής τηλεφωνίας νέας τεχνολογίας, λόγω οικονομικής αδυναμίας ή τεχνολογικής αμάθειας⁶⁵.

Βέβαια, ο συγκεκριμένος σχεδιασμός της ανωτέρω ενίσχυσης ήταν καθαρά ζήτημα πολιτικής βούλησης ώστε η διαδικασία να είναι απολύτως ψηφιοποιημένη και συμβατή με τα τερματικά σημεία πώλησης (POS), κάτι που αποτυπώνεται και στην αιτιολογική έκθεση του ν. 5015/2023. Συγκεκριμένα επισημαίνεται ότι μεταξύ των σκοπών των σχετικών διατάξεων περιλαμβάνεται και «η διευκόλυνση της διαδικασίας λήψης των εν λόγω υπηρεσιών μέσα από την αξιοποίηση των πλέον σύγχρονων τεχνολογιών, δηλαδή μέσω της πλήρως ψηφιοποιημένης διαδικασίας και η άμεση πληρωμή των οδοντιάτρων μέσω συστήματος χρεωστικών καρτών (dentist passes)».

64. Άρθρο 4 Υ.Α. 22470/2023.

65. Φ.Υ. 334989.

A.6. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΒΟΡΕΙΑΣ ΕΥΒΟΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΣΑΜΟΥ

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Με το άρθρο 30 του Ν. 4934/2022 (ΦΕΚ 100 Α) παρασχέθηκε οικονομική διευκόλυνση για το έτος 2022 από το εθνικό σκέλος του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σε κάθε ενήλικο φυσικό πρόσωπο προς τον σκοπό της ενίσχυσης του εγχώριου τουρισμού στη Σάμο και τη Βόρεια Εύβοια, οι οποίες είχαν πληγεί από τον σεισμό της 30ής Οκτωβρίου 2020 και από τις πυρκαγιές του Αυγούστου 2021, αντίστοιχα. Η πίστωση της ενίσχυσης γινόταν από την εταιρεία του Ελληνικού Δημοσίου με επωνυμία «Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας Α.Ε. - ΕΔΥΤΕ Α.Ε.» (ΕΔΥΤΕ Α.Ε.) μέσω ειδικής εφαρμογής της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr - ΕΨΠ) που δημιουργήθηκε από την ΕΔΥΤΕ Α.Ε. στον δικαιούχο σε ψηφιακή χρεωστική κάρτα, που εκδιδόταν ειδικά για τον σκοπό αυτό.

Με την Υ.Α. 3603 (ΦΕΚ Β 3347/28.6.2022) καθορίστηκε ο χρόνος έναρξης της παραγωγικής λειτουργίας της ειδικής εφαρμογής, των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τη λειτουργία της, των απαραίτητων διαλειτουργικότητων, εξειδικεύτηκαν οι συναφείς παροχές για τον καθορισμό των δικαιούχων, καθορίστηκαν οι συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, η χρονική περίοδος της δράσης και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια.

ΠΡΟΒΛΗΜΑ

Και στην περίπτωση αυτή, πολίτες διαμαρτυρήθηκαν⁶⁶ για το γεγονός ότι το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο προβλέπει ως αποκλειστικό τρόπο καταβολής της ενίσχυσης τη χρήση ειδικής ψηφιακής άυλης κάρτας.

Για να γίνει χρήση της κάρτας απαιτούνταν κατάλληλο smartphone που υποστηρίζει απαραίτητως την τεχνολογία NFC - ανέπαφων συναλλαγών. Από την επικοινωνία του Συνηγόρου με το Help Desk του Προγράμματος διευκρινίστηκε ότι το πρόγραμμα είχε δημιουργηθεί έτσι ώστε να μπορεί να εξασφαλιστεί η χρήση της άυλης ψηφιακής κάρτας μόνο σε φυσικά τερματικά POS και να είναι σίγουρο ότι τα χρήματα θα χρησιμοποιηθούν στις συγκεκριμένες περιοχές (Βόρεια Εύβοια, Σάμος). Δεν απαιτούνταν, ωστόσο, ο δικαιούχος να είναι και ιδιοκτήτης του smartphone, αλλά μπορούσε να δανειστεί κάποιου άλλου και να το χρησιμοποιήσει ο ίδιος για το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

66. Φ.Υ. 323708.

Παρά το γεγονός ότι στις ανωτέρω ενισχύσεις η αποκλειστική επιλογή της ψηφιακής κάρτας αποσκοπεί στη διασφάλιση της ορθής χρήσης της ενίσχυσης για τον σκοπό που αυτή χορηγείται, ανακύπτει και πάλι πρόβλημα για όσους δεν είναι κάτοχοι κινητού τηλεφώνου συγκεκριμένης τεχνολογίας, οι οποίοι αποκλείονται εντελώς από τις σχετικές διαδικασίες.

A.7. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΛΟΓΩ ΑΥΞΗΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ (FUEL PASS)

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Με το άρθρο 81 του ν. 4916/2022 (ΦΕΚ Α 65) προβλέφθηκε η παροχή οικονομικής διευκόλυνσης από τον Κρατικό Προϋπολογισμό σε κάθε φυσικό πρόσωπο, συμπεριλαμβανομένων και ελευθέρων επαγγελματιών, που είναι φορολογικοί κάτοικοι Ελλάδας με δηλωθέν οικογενειακό εισόδημα φορολογικού έτους 2020 έως τριάντα χιλιάδες (30.000) ευρώ, προς τον σκοπό συμβολής στην κάλυψη του κόστους κατανάλωσης καυσίμων κίνησης των μηνών Απριλίου, Μαΐου και Ιουνίου 2022.

Η οικονομική ενίσχυση πιστωνόταν από την ΚτΠ ΜΑΕ μέσω ειδικής εφαρμογής της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr - ΕΨΠ) που δημιουργήθηκε από την ΚτΠ ΜΑΕ, η οποία εποπτεύεται από τον Υπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στον δικαιούχο είτε σε ψηφιακή χρεωστική κάρτα είτε σε τραπεζικό λογαριασμό επιλογής του.

Με την Υ.Α. 2653/2022 (ΦΕΚ Β' 2030) καθορίστηκε ο χρόνος έναρξης της παραγωγικής λειτουργίας, τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη λειτουργία της ειδικής εφαρμογής, οι απαραίτητες διαλειτουργικότητες, η διαδικασία έκδοσης της ψηφιακής χρεωστικής κάρτας, η πίστωση της οικονομικής ενίσχυσης, οι προϋποθέσεις της προσαύξησης του ποσού της ενίσχυσης και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια.

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΠΡΟΕΚΥΨΑΝ ΚΑΙ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ

Ο Συνήγορος, έχοντας λάβει σημαντικό αριθμό αναφορών από τις οποίες προέκυψαν διαφορετικά προβλήματα τόσο κατά τη διαδικασία υποβολής αίτησης όσο και κατά την πίστωση της ενίσχυσης, απηύθυνε συγκεντρωτικό έγγραφο⁶⁷ με αποδέκτες την ΚτΠ ΜΑΕ, τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συσ-

67. Έγγραφο υπ'άρ.πρωτ. 316977/31259/2022.

στημάτων Δημόσιας Διοίκησης και την ΑΑΔΕ (Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης).

Σε απάντηση του ανωτέρω εγγράφου εστάλη στον Συνήγορο η υπ'αρ. 13999/04.08.22 επιστολή της Διεύθυνσης Δράσεων Κρατικών Ενισχύσεων της ΚτΠ ΜΑΕ με την οποία δόθηκαν διευκρινίσεις και νεότερη ενημέρωση επί των θεμάτων που έθεσε η Αρχή.

Ακολουθούν αναλυτικά τα προβλήματα που επισημάνθηκαν και οι σχετικές διευκρινίσεις που παρασχέθηκαν στον Συνήγορο:

A. Αριθμός κυκλοφορίας που χρησιμοποιείται από δύο οχήματα ταυτόχρονα ή δεν επαληθεύεται

α) Πολίτες, κάτοχοι μοτοποδηλάτων 50 κ.ε. με αριθμό κυκλοφορίας που είχε εκδοθεί από την οικεία Τροχαία, διαμαρτυρήθηκαν επειδή δεν κατέστησαν δικαιούχοι της ενίσχυσης, καθώς η Ειδική Εφαρμογή (Fuel Pass στην ιστοσελίδα gov.gr), τους πληροφόρησε ότι «ο αριθμός κυκλοφορίας χρησιμοποιείται ήδη». Πράγματι, κατά την αναζήτηση των οχημάτων τους στην ιστοσελίδα orepca.gov.gr, προέκυψε ότι οι αριθμοί κυκλοφορίας των μοτοποδηλάτων τους, αντιστοιχούσαν και σε Ε.Ι.Χ. ή δίκυκλα οχήματα άλλων κατόχων. Κατά την επικοινωνία της Αρχής τόσο με τα Τμήματα Τροχαίας όσο και με τις Διευθύνσεις Μεταφορών, προέκυψε ότι το Υπουργείο Μεταφορών και Υποδομών έστειλε προεκτυπωμένες τις πινακίδες με αριθμούς κυκλοφορίας σε περιοχές αρμοδιότητας της κάθε Διεύθυνσης.

Η ΚτΠ ΜΑΕ ενημέρωσε τον Συνήγορο ότι το πρόβλημα εντοπίστηκε και θεραπεύτηκε στο πλαίσιο της έκδοσης της Υ.Α. 4105 (ΦΕΚ Β 4091/30.07.2022), δηλαδή του Fuel pass 2. Ειδικότερα, η τεχνική λύση που χρησιμοποιήθηκε ήταν η άντληση πληροφοριών για τις μοτοσυκλέτες - μοτοποδήλατα και τους ιδιοκτήτες τους με την χρήση κατάλληλων διαδικτυακών υπηρεσιών (άρθρο 1, παρ. 4).

β) Σε άλλες περιπτώσεις, ιδιοκτήτες μοτοσυκλετών-μοτοποδήλατων με κυλινδισμό κινητήρα έως 50 κυβικά, διαμαρτυρήθηκαν για αδυναμία λήψης της ενίσχυσης για τους μήνες Απρίλιο, Μάιο και Ιούνιο 2022, παρόλο που πληρούσαν τις νόμιμες προϋποθέσεις και παρά το γεγονός ότι η μοτοσυκλέτα-μοτοποδήλατο που είχαν στην κατοχή τους ήταν σε κυκλοφορία, ήταν ασφαλισμένη και δεν οφείλονταν τέλη κυκλοφορίας. Κατά την υποβολή του αιτήματος έλαβαν την ενημέρωση ότι δεν ήταν εφικτή η ολοκλήρωση της διαδικασίας υποβολής της αίτησης, επειδή δεν ήταν δυνατή η επαλήθευση των υποβληθέντων στοιχείων⁶⁸.

68. Φ.Υ. 317919 και 318258.

Αναταποκρινόμενη σε σχετικό έγγραφο του Συνηγόρου⁶⁹, η Γενική Διεύθυνση Φορολογικής Διοίκησης της ΑΑΔΕ, ενημέρωσε⁷⁰ ότι τα στοιχεία των μοτοποδηλάτων με κυλινδισμό κινητήρα έως 50 κυβ. εκατ. δεν εντάσσονται στη Βάση Δεδομένων Οχημάτων του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, απ' όπου ενημερώνεται το πληροφορικό σύστημα οχημάτων της ΑΑΔΕ, αλλά εμπίπτουν στην αρμοδιότητα των Αστυνομικών Αρχών, με αποτέλεσμα την αδυναμία πρόσβασης και άντλησης στοιχείων για τους δικαιούχους της ενίσχυσης.

Με την ΚΥΑ 4105/2022 κατεβλήθησαν στους δικαιούχους ιδιοκτήτες μηχανών έως 50 κυβ. τα οφειλόμενα ποσά για την αντιμετώπιση της αύξησης κόστους καυσίμων των μηνών Ιουλίου, Αυγούστου και Σεπτεμβρίου 2022 (fuel pass 2). Εντούτοις εκκρεμεί η καταβολή της οικονομικής ενίσχυσης για τους μήνες Απρίλιο, Μάιο και Ιούνιο 2022 (fuel pass 1), την οποία ακόμα δεν έχουν λάβει οι δικαιούχοι, χωρίς δική τους υπαιτιότητα.

Β. Λανθασμένη διεύθυνση κατοικίας του φυσικού προσώπου στο Μητρώο της ΔΟΥ

Πολίτες, κάτοχοι Ε.Ι.Χ., δικαιούχοι της ενίσχυσης, εισέπραξαν μικρότερο ποσό από εκείνο που τους αναλογούσε βάσει διεύθυνσης κατοικίας, αν και το μητρώο της ΔΟΥ φαινόταν να είναι ενημερωμένο μετά τη μεταβολή της διεύθυνσης μόνιμης κατοικίας του εκάστοτε πολίτη. Κατά την επικοινωνία της Αρχής με τις αρμόδιες ΔΟΥ, προέκυψε ότι το μητρώο ήταν ενημερωμένο για τη μεταβολή διεύθυνσης κατοικίας σε προγενέστερο χρόνο από αυτόν της χορήγησης της ενίσχυσης, επομένως ο φορολογούμενος θα έπρεπε να έχει καταστεί δικαιούχος αυτής βάσει του τύπου κατοικίας του.

Η ΚτΠ ΜΑΕ, επί του συγκεκριμένου προβλήματος επεσήμανε ότι σύμφωνα με την 2653/2022 ΚΥΑ, για την άντληση των στοιχείων της διεύθυνσης κατοικίας των φυσικών προσώπων, οι πληροφορίες αντλούνταν από τη διαδικτυακή υπηρεσία «Στοιχεία εισοδήματος και κατοικίας για την επιδότηση καυσίμων από την ΑΑΔΕ» και σύμφωνα με το άρθρο 1, παρ. 1 αντλούνταν τα στοιχεία όπως είχαν δηλωθεί στη φορολογική δήλωση του φορολογικού έτους 2020.

Γ. Τράπεζα που δεν συμπεριλαμβάνεται στον κατάλογο πιστωτικών ιδρυμάτων που δέχονται την πίστωση ενίσχυσης.

Πολίτης, που είχε τραπεζικό λογαριασμό στην Attica Bank, αδυνατούσε να αιτηθεί την ενίσχυση, καθώς επρόκειτο για μη συστημική τράπεζα που δεν συ-

69. Έγγραφο υπ'αρ.πρωτ. 318258/23.6.2022.

70. Έγγραφο υπ'αρ.πρωτ. ΔΕΕΦ Β 1660/21.7.2022.

μπεριλήφθηκε στη λίστα των τραπεζών από την εφαρμογή, παρότι η ΚΥΑ όριζε την πίστωση της ενίσχυσης σε τραπεζικό λογαριασμό της επιλογής του δικαιούχου. Σύμφωνα με τις οδηγίες που αναρτήθηκαν στις «Συχνές Ερωτήσεις» στην εφαρμογή, η καταβολή του ποσού γινόταν μεν μέσω κατάθεσης σε προσωπικό τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου, όμως το IBAN του λογαριασμού έπρεπε να ανήκει σε μια από τις Τράπεζες που συμμετείχαν στο πρόγραμμα (Alpha Bank, Τράπεζα Πειραιώς, Εθνική Τράπεζα, Eurobank, Viva, Παγκρήτια Τράπεζα), στις οποίες προφανώς δεν συμπεριλαμβάνονταν η Attica Bank.

Όπως διευκρίνισε η ΚτΠ ΜΑΕ, δυνάμει της με αρ. 6192/12.04.22 πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος, υπέβαλαν πρόταση δωρεάς για την πίστωση της εν λόγω οικονομικής ενίσχυσης σε τραπεζικό λογαριασμό περιορισμένα πιστωτικά ιδρύματα, στα οποία δεν συμπεριλαμβάνονταν όλες οι τράπεζες (πχ η Attica Bank). Ωστόσο, στη συνέχεια, με την έκδοση της με αρ. 7602/04.05.22 πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος της ΚτΠ ΜΑΕ, υπέβαλαν ανάλογη πρόταση περισσότερα πιστωτικά ιδρύματα και το πρόβλημα επιλύθηκε σε μεγάλο βαθμό.

Δ. Αδυναμία διόρθωσης/μεταβολής του αιτήματος για πίστωση της ενίσχυσης (μεταξύ των δυο επιλογών της ψηφιακής χρεωστικής κάρτας και του τραπεζικού λογαριασμού) και απουσία δυνατότητας υποβολής ένστασης μέσω της Ειδικής Εφαρμογής.

Υπήρξαν περιπτώσεις πολιτών που εκ παραδρομής αιτήθηκαν την πίστωση της ενίσχυσης μέσω της έκδοσης άυλης ψηφιακής χρεωστικής κάρτας, χωρίς ωστόσο να κατέχουν smartphone που υποστηρίζει απαραίτητα την τεχνολογία NFC-ανέπαφων συναλλαγών, με αποτέλεσμα να μην εισπράξουν την ενίσχυση και να μην έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν την πίστωση σε τραπεζικό λογαριασμό.

Οι προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη για μετατροπή των αδιάθετων ποσών σε vouchers στους τραπεζικούς λογαριασμούς των δικαιούχων απερρίφθη για τεχνικούς λόγους, ενώ η αναγνώριση της δυνατότητας πίστωσης των ποσών στους τραπεζικούς λογαριασμούς απερρίφθη, καθώς η αίτησή τους είχε ήδη οριστικοποιηθεί και εγκριθεί⁷¹.

Η ΚτΠ ΜΑΕ διευκρίνισε ότι το δικαίωμα μεταβολής στοιχείων της αίτησης για τη χορήγηση της ενίσχυσης είχαν οι πολίτες των οποίων η κατάσταση της

71. Βλ. το υπ'αρ.πρωτ. 323027/ 57701/20.10.2022 έγγραφο της ΚτΠ ΜΑΕ Σχρετ. αρ. 4 παρ. 4 της ΚΥΑ 4105/2022 (ΦΕΚ 4091, Β') σύμφωνα με το οποίο: «...εφόσον εγκριθεί η αίτηση, δε δύναται να τροποποιηθεί».

αίτησης βρισκόταν στο στάδιο της «επεξεργασίας από δικαιούχο», καθώς και οι «απορριφθείσες» αιτήσεις. Στις περιπτώσεις που η αίτηση είχε εγκριθεί, δεν υπήρξε δυνατότητα ακύρωσης ή τροποποίησης, καθώς σε περίπτωση έγκρισης δρομολογούνταν η διαδικασία έκδοσης ψηφιακής χρεωστικής κάρτας αυτόματα.

Επιπλέον, στην ΚΥΑ 2653/2022 δεν προβλεπόταν δυνατότητα για ακύρωση αίτησης ή υποβολή ένστασης.

Ε. Αδυναμία διασταύρωσης IBAN

Στην περίπτωση δικαιούχου που ήταν άτομο με αναπηρία και κάτοχος αναπηρικού οχήματος, ο γονέας του και δικαστικός του συμπαραστάτης είχε υποβάλει αίτημα χορήγησης της ενίσχυσης δηλώνοντας τραπεζικό λογαριασμό στον οποίο το τέκνο του ήταν δικαιούχος και ο ίδιος συνδικαιούχος. Η αίτηση απορρίφθηκε με την αιτιολογία «Αδυναμία διασταύρωσης IBAN», παρότι ο τραπεζικός λογαριασμός ήταν ενεργός και η Τράπεζα το επιβεβαίωσε.

Η ΚτΠ ΜΑΕ επισήμανε ότι η διαδικασία χορήγησης της οικονομικής ενίσχυσης βασίστηκε σε ηλεκτρονικές διασταυρώσεις. Υπήρξε δηλαδή διασύνδεση της εφαρμογής με τη διαδικτυακή υπηρεσία διασταύρωσης του IBAN με τον Α.Φ.Μ. του κάθε αιτούντος, ώστε να εξακριβωθεί αν είναι δικαιούχος ή συνδικαιούχος του τραπεζικού λογαριασμού. Στις περιπτώσεις εμφάνισης μηνύματος «Αδυναμία διασταύρωσης IBAN», δεν υπήρξε αντιστοιχία του IBAN με τον Α.Φ.Μ. του πολίτη σύμφωνα με τα στοιχεία που τηρούνται από το εκάστοτε πιστωτικό ίδρυμα και ως εκ τούτου, οι σχετικές αιτήσεις απορρίφθηκαν. Δεν αρκούσε συνεπώς να είναι ένας λογαριασμός ενεργός, αλλά έπρεπε να έχει πραγματοποιηθεί η επικαιροποίηση των στοιχείων των δικαιούχων ή συνδικαιούχων και να έχουν δηλωθεί οι Α.Φ.Μ. που αντιστοιχούν σε αυτούς, ενέργειες που αφορούν αποκλειστικά τη σχέση του δικαιούχου με το τραπεζικό ίδρυμα με το οποίο συνεργάζεται.

ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ

Όπως επισήμανε ο Συνήγορος και στο προαναφερθέν έγγραφό του προς τους αρμόδιους φορείς, από το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο προέκυπτε ότι για την επαλήθευση χορήγησης της ενίσχυσης, το πληροφοριακό σύστημα της εφαρμογής διαλειτουργούσε με τα απαραίτητα μητρώα και ιδίως με αυτό της ΑΑΔΕ για έλεγχο ιδιοκτησίας οχημάτων, ασφάλισης και τελών κυκλοφορίας ενώ υπεύθυνη επεξεργασίας της ειδικής εφαρμογής ορίστηκε η ΚτΠ ΜΑΕ. Επομένως, οι εμπλεκόμενοι φορείς της δημόσιας διοίκησης, δηλαδή η ΑΑΔΕ και η Κοινωνία της Πληροφορίας, διέθεταν τα εργαλεία για τη λειτουργία και εφαρμογή της πλατφόρμας και κατά συνέπεια, τη δυνατότητα να προβούν σε έρευνα, να επανορθώσουν τις περιπτώσεις σφαλμάτων καθώς και να χορηγήσουν αι-

τιολογημένες απαντήσεις. Ο Συνήγορος τόνισε επίσης ότι υπήρχε περιθώριο βελτίωσης του επιπέδου των παρεχόμενων αυτών υπηρεσιών αλλά και της καταπολέμησης των παθογενειών.

Είναι σημαντικό τέλος να σημειωθεί ότι η δυνατότητα εξυπηρέτησης και παροχής βοήθειας από το helpdesk ήταν πολύ περιορισμένη. Κατά τις προσπάθειες επικοινωνίας της Αρχής προέκυψε ότι η αναμονή στην τηλεφωνική γραμμή ήταν μεγάλη, κατά την κλήση ακούγονταν μαγνητοφωνημένα μηνύματα που παρείχαν συγκεκριμένες πληροφορίες και ακολούθως η τηλεφωνική γραμμή σταματούσε τη λειτουργία της. Δεν ήταν συνεπώς επαρκής η τηλεφωνική υποστήριξη και συνδρομή προς τους ενδιαφερόμενους πολίτες.

A.8. ΕΠΙΔΟΜΑ ΘΕΡΜΑΝΣΗΣ

Το άρθρο 36 του ν. 3986/2011⁷² προέβλεψε την παροχή επιδόματος θέρμανσης στους καταναλωτές πετρελαίου εσωτερικής καύσης θέρμανσης, μετά από σχετική απόφαση του Υπουργού Οικονομικών. Με το άρθρο 79 του νόμου 4756/2020⁷³ η εξουσιοδοτική διάταξη επεκτάθηκε ως εξής: «...1. Με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών είναι δυνατή η παροχή επιδόματος θέρμανσης στους καταναλωτές των επιδοτούμενων ειδών καυσίμων θέρμανσης που καθορίζονται με αυτήν...»

Βάσει της ανωτέρω διάταξης, εκδόθηκε η απόφαση του Υπουργού, Αναπληρωτή Υπουργού και Υφυπουργού Οικονομικών υπ' αριθμόν Α.1156/22⁷⁴ με την οποία καθορίστηκαν οι λεπτομέρειες εφαρμογής της ρύθμισης, όπως το ύψος του επιδόματος, τα κριτήρια χορήγησης, οι δικαιούχοι και η διαδικασία πληρωμών και ελέγχου. Με το νέο καθεστώς επιδοτείται πλέον, πέραν του πετρελαίου εσωτερικής καύσης θέρμανσης, η αγορά φωτιστικού πετρελαίου (μπλε κηροζίνη), φυσικού αερίου, υγραερίου, καυσόξυλων, βιομάζας (πέλετ) και θερμικής ενέργειας μέσω τηλεθέρμανσης.

Το άρθρο 4 της Κοινής Υπουργικής Απόφασης προέβλεψε την υποβολή αίτησης από την πλευρά των ενδιαφερομένων, μέσω εφαρμογής στο myAADE,

72. Νόμος 3986/2011 «Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής Μεσοπρόθεσμου Γλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012-2015» (ΦΕΚ Α' 152/01.07.2011).

73. Νόμος 4756/2020 «Μέτρα ενίσχυσης των εργαζομένων και ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, κοινωνικοασφαλιστικές ρυθμίσεις και διατάξεις για την ενίσχυση των ανέργων» (ΦΕΚ Α 235/26.11.2020).

74. «Καθορισμός διαδικασίας προσδιορισμού των υπόχρεων προσώπων και επιβολής του διοικητικού προστίμου της παρ. 4 του άρθρου 24 του ν. 4865/2021 (Α' 238)» (ΦΕΚ 608 Β/12-2-2022).

για την ένταξή τους στο μητρώο των δικαιούχων μέχρι και την 9η Δεκεμβρίου 2022⁷⁵. Σύμφωνα με το ίδιο άρθρο (παρ. 4 και 5) λαμβάνει χώρα αυτοματοποιημένος έλεγχος των προϋποθέσεων χορήγησης του επιδόματος, μετά την ολοκλήρωση του οποίου τεκμαίρεται η αποδοχή λήψης της επιδότησης από την Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Γ.Δ.ΗΛΕ.Δ.) Οι αιτήσεις προσώπων που δεν πληρούν τα κριτήρια που θέτει η απόφαση απορρίπτονται αυτόματα από την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων με παράθεση σχετικής αιτιολογίας.

Ωστόσο, στην πράξη, αποδείχθηκε ότι σε περιπτώσεις μη ορθής συμπλήρωσης πεδίων της αίτησης η εφαρμογή δεν έκανε αυτόματη επιβεβαίωση στοιχείων και δεν εμφάνιζε μήνυμα σφάλματος. Ειδικότερα, αναφερόμενοι στην Αρχή στερήθηκαν την παροχή, λόγω εσφαλμένης αναγραφής του αριθμού παροχής ηλεκτρικού ρεύματος στις αιτήσεις τους ή σφάλματος στην αναγραφή του ΑΦΜ στο παραστατικό αγοράς του πετρελαίου από την εταιρία προμήθειας, παρά το γεγονός ότι στο αποδεικτικό υποβολής της αίτησης αναγράφεται η παρατήρηση «*Η αίτηση έγινε αποδεκτή*»⁷⁶. Σε άλλες περιπτώσεις η αιτιολογία απόρριψης των αιτημάτων που εμφάνισε η εφαρμογή, δεν προσδιόριζε επακριβώς το ζήτημα που υπήρχε με την αίτηση. Επί παραδείγματι, σε περίπτωση όπου είχε δηλωθεί ο αριθμός παροχής πολυκατοικίας σε πεδίο που θα έπρεπε να αναγραφεί ο αριθμός παροχής του διαμερίσματος, ως αιτιολογία απόρριψης παρατέθηκε η φράση «*δεν έχει ενεργοποιηθεί η πληρωμή της πολυκατοικίας*»⁷⁷. Σε περίπτωση αιτήματος με εσφαλμένη αναγραφή του αριθμού παροχής ρεύματος στο παραστατικό αγοράς του καυσίμου αναγραφόταν η παρατήρηση «*δεν υπάρχουν διασταυρωμένες πληρωμές κατά την περίοδο 2022-2023*»⁷⁸. Σε άλλη υπόθεση, όπου η ενίσχυση δεν καταβλήθηκε λόγω ζητήματος με τη δήλωση του τραπεζικού λογαριασμού, πέραν της παρατήρησης «*κατάσταση αίτησης: αποδεκτή – είναι ενεργοποιημένη η πληρωμή*» η φόρμα δεν εμφάνισε κανένα μήνυμα λάθους⁷⁹. Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις οι αναφερόμενοι απευθύνθηκαν εγγράφως στην ΑΑΔΕ μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για να λάβουν εξειδικευμένη πληροφόρηση.

Σε ό,τι αφορά τη διόρθωση των αιτήσεων, οι πολίτες διαπίστωσαν ότι μετά την προθεσμία της 09.12.2022 δεν είχαν κανένα περιθώριο τροποποίησης της

75. Με την υπ' αριθμόν Α1179/22 όμοια προβλέφθηκε νέο διάστημα υποβολής από 20.12.2022 – 13.01.2022.

76. Φ.Υ. 334934, 331482, 332909.

77. Φ.Υ. 331492.

78. Φ.Υ. 329899.

79. Φ.Υ. 329677.

αίτησής τους διότι η σχετική εφαρμογή ήταν «κλειστή». Αιτήματα για διόρθωση λαθών που απηύθυναν στη Διοίκηση μέσω του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών της ΑΑΔΕ απαντήθηκαν μετά από παράθεση της τυποποιημένης φράσης: «Η εφαρμογή έκλεισε για όσους υπέβαλαν αρχικές αιτήσεις έως τις 09.12.2022 και οποιαδήποτε διόρθωση δεν είναι εφικτή».

Στις παραπάνω περιπτώσεις ο Συνήγορος του Πολίτη ενημέρωσε τους αναφερόμενους περί της δυνατότητας διοικητικής προσφυγής κατά των απορριπτικών αποφάσεων, του ύψους του ποσού ή των αποτελεσμάτων επεξεργασίας, όπως αυτή προβλέφθηκε από το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, το άρθρο 7 της Κοινής Υπουργικής Απόφασης προέβλεψε τη δυνατότητα υποβολής «αίτησης επανεξέτασης» προς τη Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών (ΔΙΕΠΙΔΙ) της ΑΑΔΕ μέσω της ψηφιακής πύλης myAADE μέχρι τις 15.07.2023. Σύμφωνα με το άρθρο, των αιτημάτων αυτών επιλαμβάνονται οι αρμόδιες Διευθύνσεις της ΔΗΛΕΔ, οι οποίες είτε προβαίνουν στις κατάλληλες ενέργειες επεξεργασίας δεδομένων είτε διαβιβάζουν τα αιτήματα στην αρμόδια για τη φορολογία εισοδήματος ΔΟΥ των αιτούντων. Οι οικονομικές υπηρεσίες, μετά τον έλεγχο και σε περίπτωση αποδοχής, προβαίνουν αυτοδίκαια ή υποδεικνύουν στον ενδιαφερόμενο τις αναγκαίες διορθωτικές ενέργειες. Ακολουθεί νέα εκκαθάριση της αίτησης ενίσχυσης από τη Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών (ΔΑΤΕ) και πληρωμή με καταληκτική προθεσμία την 30ή Σεπτεμβρίου 2023.

Παρά το γεγονός ότι η υπουργική απόφαση αναφέρεται σε δυνατότητα των ενδιαφερομένων να προβούν σε διορθωτικές ενέργειες, η Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απέρριψε αιτήματα για επανεξέταση αιτήσεων που εμπειρείχαν ανθρώπινα σφάλματα, δηλώνοντας ότι δεν τροποποιεί τα στοιχεία των υποβληθεισών αιτήσεων οι οποίες επέχουν θέση υπεύθυνης δήλωσης για τον δικαιούχο. Κατά την άποψη της Διεύθυνσης, το άρθρο 7 της απόφασης ορίζει ότι επανεξετάζονται ενστάσεις οι οποίες αφορούν, αποκλειστικά, περιπτώσεις λαθών λόγω υπαιτιότητας της ίδιας της Διοίκησης (π.χ. απόρριψη της αίτησης του ενδιαφερομένου, χορήγηση μικρότερου επιδόματος από το αναλογούν βάσει αιτήσεως κτλ) και όχι περιπτώσεις οι οποίες οφείλονται σε λάθος ή παράλειψη του δικαιούχου ή του διαχειριστή⁸⁰.

Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι η ερμηνεία της ανωτέρω διάταξης από τη ΔΗΛΕΔ (επανεξέταση αιτήσεων πραγματοποιείται αποκλειστικά σε περιπτώσεις που συντρέχει υπαιτιότητα της υπηρεσίας) είναι εσφαλμένη: η ίδια διάταξη αναφέρεται ρητά, σε δυνατότητα των ενδιαφερομένων να προβούν σε

80. Φ.Υ. 332900.

διορθωτικές ενέργειες καθ' υπόδειξη των αρμοδίων ΔΟΥ Περαιτέρω, αντιτίθεται στην αρχή της χρηστής διοίκησης η απόρριψη αιτημάτων για την καταβολή της επιδότησης λόγω προφανών και απλών ανθρωπίνων σφαλμάτων κατά τη συμπλήρωση της φόρμας, πολλώ δε μάλλον όταν είναι σαφές ότι δεν υποκρύπτουν δόλο, όπως λ.χ. περιπτώσεις αναγραμματισμών στον αριθμό παροχής ηλεκτρικού ρεύματος. Η φορολογική Διοίκηση θα πρέπει να μεριμνήσει ώστε οι πολίτες που πληρούν τις ουσιαστικές προϋποθέσεις που θέτει ο νόμος να εισπράττουν τις παροχές.

Ας σημειωθεί επίσης ότι διαπιστώθηκαν ζητήματα λειτουργικότητας στη φόρμα υποβολής αιτήσεων που είχαν ως αποτέλεσμα την αδυναμία υποβολής αίτησης και την απώλεια του επιδόματος.

Συγκεκριμένα, πολίτης ανέφερε στον Συνήγορο⁸¹ ότι, κατά την αρχική καταχώρηση των στοιχείων πολυκατοικίας στην ηλεκτρονική φόρμα την περίοδο 2012-2013, το διαμέρισμά της δεν είχε ενταχθεί στην κεντρική θέρμανση και καταχωρήθηκε ως «κλειστό». Τα επόμενα έτη συμμετείχε στο σύστημα με ποσοστό συμμετοχής στην κατανομή ενοίκων/χιλιοστών θέρμανσης που αντιστοιχούσε σε 30%. Όμως η φόρμα υποβολής των αιτήσεων δεν επιτρέπει τροποποιήσεις στο αρχικά διαμορφωθέν προφίλ για να ληφθεί η ενίσχυση. Τα ανωτέρω, επιβεβαιώθηκαν από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Φορολογούμενων της ΑΑΔΕ αλλά και τη Δ/ση Στρατηγικής Τεχνολογιών Πληροφορικής: για να γίνει οποιαδήποτε αλλαγή στο ήδη υπάρχον ενεργοποιημένο προφίλ πολυκατοικίας θα πρέπει να δηλωθεί είτε άλλος διαχειριστής με τον ίδιο κοινόχρηστο αριθμό παροχής, είτε ο ίδιος διαχειριστής με άλλο κοινόχρηστο αριθμό παροχής ώστε να δημιουργηθεί νέο προφίλ. Είναι προφανές ότι το πρόβλημα στην ηλεκτρονική φόρμα δύναται να οδηγήσει σε εσφαλμένη κατανομή της ενίσχυσης καθώς δηλώνονται δεδομένα προηγούμενων ετών που ενδέχεται να έχουν μεταβληθεί. Η ΔΗΛΕΔ απάντησε σε σχετικό έγγραφο του Συνηγόρου του Πολίτη ότι εξετάζει τη δυνατότητα και τον πιθανό χρόνο υλοποίησης των προτεινόμενων τροποποιήσεων, δεδομένου ότι φαίνεται να απαιτούν εκτενείς αλλαγές στην υφιστάμενη εφαρμογή και την υποκείμενη βάση δεδομένων, καθώς και στη διαδικασία υποβολής αιτήσεων και υπολογισμού - πληρωμής του επιδόματος.

Περαιτέρω, διαπιστώθηκαν ζητήματα που αφορούν τη μη παροχή δυνατότητας για επικαιροποίηση στοιχείων: πολίτης που άλλαξε τη διεύθυνση διαμονής του και το μέσο θέρμανσης στις αρχές Δεκεμβρίου του 2022, διαπίστωσε ότι δεν έχει τη δυνατότητα τροποποίησης των ανωτέρω στοιχείων σε εγκριθείσα αίτηση ενίσχυσης⁸².

81. Φ.Υ. 309658.

82. Φ.Υ. 330043.

Στην Αρχή επίσης προσέφυγαν αναφερόμενοι – κάτοικοι διαμερισμάτων πολυκατοικιών, στις οποίες οι διαχειριστές αρνούνται να προβούν στις σχετικές ενέργειες δημιουργίας «προφίλ της πολυκατοικίας» στην πλατφόρμα της ΑΑΔΕ. Ο Συνήγορος, σε έγγραφό του προς τη Διοίκηση, διατύπωσε την άποψη ότι δεν είναι δυνατό η εκπλήρωση ατομικού δικαιώματος πολίτη να εξαρτάται από την βούληση τρίτων και ότι, σε κάθε περίπτωση, στη σχετική διαδικασία θα πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για εναλλακτική λύση⁸³.

A.9. Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ Ν. 4605/2019 – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΥΡΙΑΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (ΑΡΘΡΑ 68-84)

Κάθε φυσικό πρόσωπο, με ή χωρίς πτωχευτική ικανότητα, που πληρούσε τις προϋποθέσεις επιλεξιμότητας, μπορούσε, από την 30η Απριλίου 2019 έως την 31η Ιουλίου 2020, να υποβάλει αίτηση βάσει του άρθρου 72 του νόμου για ρύθμιση των οφειλών του προς το σκοπό της διάσωσης της κύριας κατοικίας του με συνεισφορά του Δημοσίου. Η προβλεπόμενη με τον Ν. 4605/2019 διαδικασία ρύθμισης αφορούσε προσωπικές ή επιχειρηματικές οφειλές, εφόσον οι οφειλές αυτές βρισκόνταν σε καθυστέρηση τουλάχιστον ενενήντα ημερών κατά την 31.12.2018 (άρθρο 68 παρ. 2). Σκοπός αυτής της ρύθμισης ήταν η δυνατότητα διασφάλισης της κύριας κατοικίας από τους οφειλέτες που αδυνατούσαν να ανταποκριθούν στην καταβολή των μηνιαίων δόσεων.

Σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις, η διαδικασία συναινετικής ρύθμισης διεξαγόταν μέσω ψηφιακής πλατφόρμας ηλεκτρονικής υποβολής και διαχείρισης αιτήσεων, η οποία αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών (ΓΓΠΣ) σε συνεργασία με την Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ)⁸⁴.

Εάν ο αιτών κρινόταν επιλέξιμος, άνοιγε η διαδικασία για τη συναινετική ρύθμιση με τους πιστωτές, άλλως, σε περίπτωση απόρριψης της αίτησης υπαγωγής στον νόμο και συναινετικής ρύθμισης της οφειλής, ο οφειλέτης μπορούσε να υποβάλει αίτηση για προστασία της κύριας κατοικίας του στο αρμόδιο Ειρηνοδικείο (άρθρο 77). Το Ειρηνοδικείο, σε αυτήν την περίπτωση, ήταν αρμόδιο είτε να καθορίσει ενιαίο σχέδιο ρύθμισης έναντι των πιστωτών κατά των οποίων στρεφόταν η αίτηση, δεσμευόμενο από τις συναινετικές συμφωνίες που επιτεύχθηκαν, είτε να απορρίψει την αίτηση, κρίνοντας τον αιτούντα μη επιλέξιμο και

83. Φ.Υ. 330215.

84. Με το ΠΔ 77/27.6.2023 (ΦΕΚ 130Α'/2023) η ΕΓΔΙΧ μετονομάστηκε σε Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους.

επιβάλλοντας χρηματική ποινή βάσει του άρθρου 205 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, υπολογιζόμενη σε ποσοστό επί της οφειλής.

Στην αποπληρωμή των δόσεων συμμετέχει και το Ελληνικό Δημόσιο καταβάλλοντας συγκεκριμένο χρηματικό ποσό της μηνιαίας καταβολής, το οποίο κυμαίνεται από το 20% έως και το 50% της μηνιαίας δόσης και υπολογίζεται από την Ηλεκτρονική Πλατφόρμα Προστασίας Κύριας Κατοικίας, στην οποία ο οφειλέτης μεταφορτώνει τη δικαστική απόφαση και εισάγει τα στοιχεία της μηνιαίας δόσης της δικαστικής ρύθμισης.

Σε σχέση με τη μεταφόρτωση της δικαστικής απόφασης, χαρακτηριστική είναι η περίπτωση πολίτη ο οποίος καταχώρισε στην ηλεκτρονική πλατφόρμα την απόφαση του Ειρηνοδικείου με την οποία ρυθμίστηκε διαφορετικά, με ευνοϊκότερους όρους, η καταβολή των δόσεων του στεγαστικού του δανείου προς την πιστώτρια τράπεζα. Ωστόσο, κατά την καταχώριση, επειδή επρόκειτο για ρύθμιση του δικαστηρίου και όχι για αποδοχή των σχεδίων συμβάσεων που πρότεινε εξωδικαστικά η πιστώτρια τράπεζα, δεν έγινε ορθή επιλογή της απάντησης στο σχετικό πεδίο, με αποτέλεσμα να φαίνεται λανθασμένα ότι πρόκειται για απορριπτική απόφαση. Στην πλατφόρμα, στα στοιχεία της αίτησής του, εμφανιζόταν στο στάδιο της αίτησης η ένδειξη «ολοκλήρωση αίτησης» και στον λόγο ολοκλήρωσης «απορριπτική δικαστική απόφαση». Υπέβαλε σχετικό ερώτημα με την ένδειξη του επείγοντος και ζήτησε: α) να διορθωθεί η λανθασμένη καταχώριση της απόφασης του Ειρηνοδικείου, η οποία προέκυψε επειδή, προφανώς, δεν προβλέφθηκε τεχνικά η περίπτωση καταχώρισης δεκτής δικαστικής απόφασης, η οποία δεν εγκρίνει μεν τις προτεινόμενες συμβάσεις των πιστωτών, εντούτοις ρυθμίζει τις οφειλές του αιτούντος και β) να προχωρήσει η αίτησή του στο επόμενο στάδιο, της χορήγησης της συνεισφοράς του Δημοσίου της οποίας ήταν δικαιούχος. Τελικά κατέστη τεχνικά εφικτή η ακύρωση της αρχικής καταχώρισης και η αλλαγή της απάντησης στο σχετικό πεδίο με την ένδειξη «δεκτή δικαστική απόφαση» και η αίτησή του προχώρησε⁸⁵.

Ωστόσο, εκκρεμεί υπόθεση με παρόμοιο αίτημα διόρθωσης για την οποία δεν έχει απαντήσει η Διοίκηση⁸⁶. Ειδικότερα, πρόκειται για λανθασμένη συμπλήρωση πεδίων που αφορούν την πιστώτρια Intrum, με αποτέλεσμα η τελευταία να φαίνεται ως δικαιούχος μέρους του οφειλόμενου ποσού, παρόλο που βάσει της ρυθμιστικής απόφασης δεν πρόκειται να ικανοποιηθεί.

85. Φ.Υ. 310843.

86. Φ.Υ. 331007.

A.10. ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΕΝΙΣΧΥΣΕΙΣ

Το κύριο εργαλείο για τη χορήγηση των αγροτικών ενισχύσεων είναι το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης και Ελέγχου (ΟΣΔΕ). Το ΟΣΔΕ αποτελείται από μια σειρά από ψηφιακές και διασυνδεδεμένες βάσεις δεδομένων. Μεταξύ αυτών, ένα σύστημα ταυτοποίησης όλων των γεωργικών εκτάσεων (σύστημα αναγνώρισης αγροτεμαχίων), ένα σύστημα υποβολής αιτήσεων (όπου οι παραγωγοί εντοπίζουν και καταχωρίζουν τις εκτάσεις για τις οποίες αιτούνται ενίσχυσης), μία ηλεκτρονική βάση δεδομένων για ζώα και ένα ολοκληρωμένο σύστημα ελέγχου, το οποίο εξασφαλίζει συστηματικούς ελέγχους των αιτήσεων ενίσχυσης βάσει μηχανογραφημένων διασταυρούμενων ελέγχων και επιτόπιων ελέγχων στις εκμεταλλεύσεις. Οι απαιτήσεις σε δεδομένα και εφαρμογές που πρέπει να περιλαμβάνονται στο ΟΣΔΕ, προβλέπονται στα άρθρα 67-75 του Κανονισμού (ΕΕ) 1306/2013. Βασικό στοιχείο του ΟΣΔΕ αποτελεί το πληροφοριακό σύστημα της Ενιαίας Αίτησης Ενίσχυσης, που υποστηρίζει τόσο τους ελέγχους, όσο και τις πληρωμές του καθεστώτος.

Στο πλαίσιο του ΟΣΔΕ οι παραγωγοί υποβάλλουν αίτηση ενίσχυσης σε ειδικό ηλεκτρονικό έντυπο, την άνοιξη κάθε έτους ενίσχυσης, όπου δηλώνουν τα βασικά στοιχεία τους και τα αναλυτικά στοιχεία της εκμετάλλευσής τους. Οι αιτήσεις υποβάλλονται είτε απευθείας στον Οργανισμό Πληρωμών και Ελέγχου Κοινοτικών Ενισχύσεων Προσανατολισμού και Εγγυήσεων (ΟΠΕΚΕΠΕ), μέσω διαδικτυακής εφαρμογής ή μέσω ενός ενδιάμεσου πιστοποιημένου φορέα υποδοχής αιτήσεων «Κέντρα Υποδοχής Δηλώσεων», συνήθως Ενώσεις Αγροτικών συνεταιρισμών.

Συνοψίζοντας, η διαδικασία καταβολής αγροτικών ενισχύσεων είναι πλήρως μηχανογραφημένη. Οποιαδήποτε δυσλειτουργία στις ηλεκτρονικές διαδικασίες θέτει σε κίνδυνο την ομαλή διεξαγωγή των πληρωμών των παραγωγών, αλλά δύναται να οδηγήσει και σε επιβολή κυρώσεων από τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Κατά την περίοδο 2014-2021, οι υπολογιστικές υποδομές για τη διεκπεραίωση των παραπάνω διαδικασιών όπως το υπολογιστικό νέφος, το λογισμικό υποβολής της Ενιαίας Αίτησης Ενίσχυσης και παράπλευρες εφαρμογές που υποστηρίζουν τη διαδικασία, παρέχονταν από «τεχνικό σύμβουλο», ιδιωτική εταιρία πληροφορικής, η οποία δυνάμει της υπ' αριθμόν 274/38602/2014⁸⁷ απόφασης του Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων είχε οριστεί ως «Φορέας Συντονισμού και Τεχνικής Υποστήριξης». Κατά το έτος ενίσχυσης

87. «Πιστοποίηση φορέων για την υποβοήθηση των αγροτών για τη συμπλήρωση και υποβολή της Ενιαίας Αίτησης Ενίσχυσης στο ΟΣΔΕ» ΑΔΑ: ΒΙΞΡΒ-ΕΤ4.

2022, αποφασίστηκε η μεταφορά της πλατφόρμας υποβολής των αιτήσεων από το νέφος του «τεχνικού συμβούλου» στο ενιαίο κυβερνητικό νέφος (G-Cloud). Παράλληλα, ο σχεδιασμός της εφαρμογής της ενιαίας αίτησης και ο ρόλος του τεχνικού συμβούλου ανατέθηκε σε νέα εταιρία πληροφορικής. Στόχος της μετάβασης, ήταν η συστηματοποίηση και επιτάχυνση της υποβολής, συλλογής και επεξεργασίας των Ενιαίων Αιτήσεων Ενίσχυσης, η ενίσχυση του θεσμικού ρόλου του ΟΠΕΚΕΠΕ, η διευκόλυνση της διασταύρωσης στοιχείων και η απαλλαγή των παραγωγών από το κόστος υποβολής δηλώσεων.

Κατά το έτος 2023, στον Συνήγορο του Πολίτη περιήλθαν αναφορές πολιτών που διαμαρτύρονταν για καθυστερήσεις στην καταβολή της Ενιαίας Αίτησης Ενίσχυσης του 2022 μετά από αιτήσεις μεταβίβασης δικαιωμάτων, απουσία ενημέρωσης για τους λόγους περικοπής πληρωμών, απόρριψη αιτήματος για κατανομή δικαιωμάτων από το εθνικό απόθεμα κ.ο.κ.⁸⁸ Με έρεισμα τις αναφορές των πολιτών αλλά και βάσει του άρθρου 4, παρ. 2 του νόμου 3094/2003 που δίνει στον Συνήγορο τη δυνατότητα να επιληφθεί υποθέσεων αυτεπαγγέλτως, κλιμάκιο της Αρχής επισκέφτηκε Ενώσεις Αγροτικών Συνεταιρισμών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, με στόχο την καταγραφή των γενικότερων προβλημάτων που παρουσιάστηκαν κατά τη μετάβαση των Ενιαίων Αιτήσεων Ενίσχυσης στο κυβερνητικό νέφος και τη λειτουργικότητα της νέας εφαρμογής της ενιαίας αίτησης ενίσχυσης που σχεδιάστηκε από τον νέο τεχνικό σύμβουλο.

Το βασικό συμπέρασμα που προέκυψε από τις παραπάνω συναντήσεις είναι ότι οι δυσλειτουργίες και ελλείψεις στη φόρμα υποβολής αιτήσεων αλλά και στις γενικότερες διαδικασίες υπήρξαν εντονότερες και πρωτοφανείς. Οι εκπρόσωποι των ενώσεων περιέγραψαν στην Αρχή κατάσταση αποδιοργάνωσης του συστήματος και αναφέρθηκαν σε παντελή έλλειψη υποστήριξης, τόσο σε επίπεδο μηχανογραφικών εφαρμογών όσο και διοικητικών διαδικασιών.

Έγινε αναφορά σε πλημμελή διεξαγωγή προκαταρκτικών διασταυρωτικών ελέγχων («αποσφαλμάτωση» - διαδικασία που έχει στόχο τον εντοπισμό και τη διόρθωση λαθών στις αιτήσεις πριν την οριστικοποίησή τους), όπως και σε προβλήματα με την επεξεργασία των «διοικητικών πράξεων», τροποποιήσεις δηλαδή των αιτήσεων μετά την υποβολή τους.

Διαπιστώθηκε επίσης ότι δεν υλοποιήθηκαν έγκαιρα οι «παράπλευρες» μηχανογραφικές εφαρμογές «σύγκλισης δικαιωμάτων», «μεταβιβάσεων» κ.α. που συνδέονται με την εφαρμογή της βασικής ενίσχυσης. Λόγω αυτής της παράλειψης, κατά την υποβολή των δηλώσεων του έτους 2022, στην εφαρμογή απεικονίζονταν τα δικαιώματα του 2021 χωρίς να περιληφθούν δικαιώματα

88. Φ.Υ. 332654, 331446, 339017, 336944, 335835, 333492, 333111.

από το Εθνικό Απόθεμα του 2021, τα δικαιώματα που μεταφέρθηκαν μέσω της διαδικασίας μεταβίβασης 2021 και 2022 και οι μεταβολές που έγιναν στο πλαίσιο της γραμμικής σύγκλισης 2021. Έγινε επίσης αναφορά σε παντελή έλλειψη τεχνικής υποστήριξης από τον νέο τεχνικό σύμβουλο για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που παρουσίαζε η πλατφόρμα. Ο Συνήγορος του Πολίτη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η μετάβαση έγινε εσπευσμένα, χωρίς να προηγηθεί η κατάλληλη μελέτη και προετοιμασία. Παράλληλα, δεν παρασχέθηκε στα Κέντρα Υποδοχής Δηλώσεων (Αγροτικών Συνεταιρισμών) η κατάλληλη υποστήριξη σε θέματα μηχανογράφησης. Οι διαπιστώσεις της Αρχής τέθηκαν εγγράφως υπόψη του αρμόδιου Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων⁸⁹, επί των οποίων δεν έχει υπάρξει ανταπόκριση μέχρι σήμερα.

Πέραν του γενικευμένου προβλήματος που αφορά τις εφαρμογές που σχετίζονται με την ενιαία αίτηση ενίσχυσης, ο Συνήγορος εντοπίζει συχνότατα στρεβλώσεις στην απονομή αγροτικών επιδοτήσεων και στην ένταξη των υποψηφίων σε Δράσεις Προγραμμάτων Αγροτικής Ανάπτυξης που σχετίζονται με αδυναμίες μηχανογραφικών εφαρμογών.

Ιδιαίτερως σημαντική είναι η διαδικασία εξέτασης των ενδικοφανών προσφυγών στο πλαίσιο Προγραμμάτων Αγροτικής Ανάπτυξης. Το νομοθετικό πλαίσιο προβλέπει την υποβολή ενστάσεων - τόσο κατά απορριφθεισών αιτήσεων στήριξης όσο και πληρωμής- που χαρακτηρίζονται στις διατάξεις ως «ενδικοφανείς προσφυγές». Οι προσφυγές αυτές εκδικάζονται μέσω ηλεκτρονικών διασταυρωτικών ελέγχων, οι οποίοι, κατά την άποψη της Αρχής, δεν εξασφαλίζουν τα εχέγγυα της ενδελεχούς και επί της ουσίας εξέτασης της υπόθεσης που θέτει το άρθρο 25 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η περίπτωση των ενδικοφανών προσφυγών που υποβλήθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος της Βιολογικής Γεωργίας. Η υπ' αριθμόν 2916/374421/21⁹⁰ απόφαση του Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων περί της εφαρμογής του Μέτρου 11 «Βιολογική Γεωργία» του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης (ΠΑΑ) 2014-2020, στο άρθρο 12, προβλέπει την υποβολή ενδικοφανών προσφυγών από τους υποψήφιους κατά των αποτελεσμάτων του προσωρινού πίνακα παραδεκτών και μη παραδεκτών αιτήσεων στήριξης. Η υποβολή γίνεται μέσω του πληροφοριακού συστήματος,

89. Αρ. πρωτ. 332654/57982/27.11.2023.

90. Απόφαση Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων υπ' αριθμόν 2916/374421/2021 «Καθορισμός πλαισίου εφαρμογής του Μέτρου 11 «Βιολογική Γεωργία» του Προγράμματος Αγροτικής Ανάπτυξης (ΠΑΑ) 2014-2020, βάσει του Κανονισμού (ΕΚ) 2220/2020 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.» (ΦΕΚ Β' 6266/28.12.2021).

εντός δέκα ημερών από την αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στους υποψήφιους περί της ολοκλήρωσης της διαδικασίας αξιολόγησης και των τρόπων πρόσβασής τους στους πίνακες. Σύμφωνα με το άρθρο, οι ενδικοφανείς προσφυγές οι οποίες δεν αφορούν σε μηχανογραφική επαναξιολόγηση, εξετάζονται και αξιολογούνται από τριμελείς επιτροπές που συγκροτούνται με απόφαση του Ενδιάμεσου Φορέα Διαχείρισης.

Οι αναφερόμενοι στην Αρχή είχαν περιληφθεί στους πίνακες επιτυχόντων (παραδεκτών αιτήσεων) της αρχικής αξιολόγησης των αιτήσεων στήριξης. Παραδόξως, στον οριστικό πίνακα που αναρτήθηκε μετά από εκδίκαση του συνόλου των ενδικοφανών προσφυγών, οι αιτήσεις τους εμφανίζονταν ως απορριφθείσες. Η αιτιολογία που συνόδευε την απόρριψη στη σχετική ηλεκτρονική φόρμα ήταν «μη εγκεκριμένος λόγω ευρημάτων», ενώ στο σχετικό πεδίο εμφανιζόταν το μήνυμα: «Μη Ενεργός Γεωργός - Δεν υπάρχει στο αρχείο Ενεργών Γεωργών». Μετά από αλληλογραφία με τους αρμόδιους φορείς, οι αναφερόμενοι πληροφορήθηκαν ότι μετά από μηχανογραφική διασταύρωση με αρχεία της ΑΑΔΕ, προέκυψε ότι δεν πληρείται το κριτήριο του ενεργού γεωργού εξαιτίας μη δήλωσης αγροτικού εισοδήματος κατά το προηγούμενο οικονομικό έτος. Σε κάθε περίπτωση, οι πολίτες είχαν απωλέσει καταχρηστικά το δικαίωμα υποβολής ενδικοφανούς προσφυγής, διότι η διαδικασία προσφυγής αφορούσε μόνο τους προσωρινούς και όχι και τους οριστικούς πίνακες. Παράλληλα, οι αιτιάσεις τους δεν θα ήταν δυνατό να εξεταστούν αποκλειστικά μέσω μηχανογραφικής διασταύρωσης αρχείων. Ενδεικτικά, στη μία από τις περιπτώσεις, η εταιρία δεν εμφάνιζε μεν «γεωργικό εισόδημα», είχε όμως έσοδα από την μεταποίηση γεωργικών προϊόντων της εκμετάλλευσής, τα οποία θα μπορούσαν να θεωρηθούν εισόδημα που υπολογίζεται για το χαρακτηρισμό αυτής ως «ενεργού γεωργού» στο πλαίσιο της Δράσης⁹¹.

Παρόμοια συμπεράσματα προκύπτουν και για τις «ενδικοφανείς» προσφυγές που υποβλήθηκαν κατά των πινάκων των μη παραδεκτών αιτήσεων του Μέτρου 13 της «Εξισωτικής αποζημίωσης». Συγκεκριμένα, το άρθρο 10 της υπ' αριθμόν 562/93601/19⁹² απόφασης του Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων προβλέπει δικαίωμα υποβολής ενδικοφανούς προσφυγής κατά την έννοια του άρθρου 25 του ν. 2690/1999, αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Συστήματος. Στην προσφυγή του ο γεωργός

91. Φ.Υ. 320670, 321038.

92. Απόφαση Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων υπ' αριθμόν 562/93601/2019 «Τροποποίηση και αντικατάσταση της 1847/51107/26-04-2016 (ΦΕΚ Β' 1275 / 2016) υπουργικής απόφασης "Εφαρμογή του Μέτρου 13 ενισχύσεις σε περιοχές που χαρακτηρίζονται από φυσικά ή άλλα ειδικά μειονεκτήματα" του ΠΑΑ 2014-2020» (ΦΕΚ Β' 1641 / 13.5.2019).

οφείλει να αναφέρει αναλυτικά τους λόγους, καθώς και να προσκομίζει οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο, προκειμένου να αποδείξει το αληθές των λόγων της προσφυγής του. Οι προσφυγές εξετάζονται με μηχανογραφική διασταύρωση με άλλες βάσεις δεδομένων και μόνο στις περιπτώσεις που απαιτείται η προσκόμιση και εξέταση επιπλέον παραστατικών, εξετάζονται από τριμελή επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του Προϊσταμένου της αρμόδιας Περιφερειακής Διεύθυνσης του ΟΠΕΚΕΠΕ. Βάσει της ίδιας διάταξης, διευκρινίσεις που αφορούν τη διαδικασία δύναται να ορίζονται με σχετική εγκύκλιο του ΟΠΕΚΕΠΕ. Βάσει της εξουσιοδοτικής διάταξης, για το έτος 2022 εκδόθηκε η υπ' αριθμόν 79089/12.12.2022⁹³ εγκύκλιος του Οργανισμού, η οποία ορίζει ότι ο χρήστης της ηλεκτρονικής εφαρμογής του Ολοκληρωμένου Συστήματος δηλώνει στη φόρμα (μεταξύ πολλών επιλογών) τους λόγους για τους οποίους υποβάλλει την προσφυγή και ακολούθως, το ίδιο το σύστημα είναι αυτό που ουσιαστικά αποφασίζει εάν (α) είναι σκόπιμη η επισύναψη δικαιολογητικών (β) η εξέταση της προσφυγής θα διεξαχθεί αποκλειστικά μέσω μηχανογραφικού ελέγχου ή από την τριμελή επιτροπή εξέτασης ενστάσεων.

Σε υπόθεση που εξετάστηκε από τον Συνήγορο, η ενδικοφανής προσφυγή που υπέβαλε εμπρόθεσμα η αναφερόμενη για το έτος 2022 απορρίφθηκε. Η προσφυγή εξετάστηκε μέσω μηχανογραφικής διαδικασίας διασταύρωσης στοιχείων με ηλεκτρονικό αρχείο του ΕΦΚΑ, το οποίο περιείχε εσφαλμένη πληροφόρηση ως προς το συνταξιοδοτικό καθεστώς της παραγωγού. Η ίδια δεν είχε την δυνατότητα να επισυνάψει στην -ηλεκτρονικά υποβαλλόμενη- προσφυγή της έγγραφο του ΕΦΚΑ που αποτύπωνε την ορθή πληροφορία και βεβαίωνε ότι εντοπίζεται λάθος στο αρχείο και επίκειται διόρθωση αυτού στο άμεσο μέλλον. Επί του ζητήματος, ο ΟΠΕΚΕΠΕ απάντησε σε σχετικό έγγραφο του Συνηγόρου ότι λαμβάνει υπόψη του το περιεχόμενο μόνο του ηλεκτρονικού αρχείου του ΕΦΚΑ και όχι του εγγράφου του ΕΦΚΑ⁹⁴.

Ομοίως, κατά τη διαδικασία χορήγησης των ενισχύσεων στο πλαίσιο του Μέρους 22, ο έλεγχος των ενδικοφανών προσφυγών διενεργείται αποκλειστικά μέσω μηχανογραφικών διασταυρώσεων. Η σχετική απόφαση του Υφυπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων στο άρθρο 10 προβλέπει (α) την υποβολή της προσφυγής ηλεκτρονικά μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος κατά των αποτελεσμάτων του προσωρινού πίνακα παραδεκτών και μη παραδεκτών αιτήσεων στήριξης-πληρωμής εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία που θα προσδιορίζεται στην πρόσκληση και (β) την αναλυτική παράθεση των λόγων υποβολής της προσφυγής από την πλευρά του προσφεύγοντα. Ωστό-

93. ΑΔΑ:6Τ8246ΨΧΕΧ-ΕΛΠ.

94. Φ.Υ. 311930.

σο, ο έλεγχος των προσφυγών υλοποιείται με ευθύνη της ΕΥΔ ΣΣ ΚΑΠ μέσω του πληροφοριακού συστήματος με μηχανογραφική διασταύρωση με άλλες βάσεις δεδομένων.

Στις υποθέσεις που εξετάστηκαν από τον Συνήγορο του Πολίτη, οι αναφερόμενοι υπέβαλαν ενδικοφανείς προσφυγές με επιλογή στη σχετική φόρμα του κωδικού 105 «*Ο/η υποψήφιος/α τεκμηριώνει παραγωγική δραστηριότητα βάσει κύκλου εργασιών μεγαλύτερου ή ίσου των 2.000,00 € όπου απαιτείται*». Τα έντυπα Ε3 που επισυνάφθηκαν στις αναφορές αναγράφουν στο σχετικό πεδίο ποσό κύκλου εργασιών που υπερβαίνει τα 2.000 ευρώ, ωστόσο οι προσφυγές απορρίφθηκαν χωρίς να παρατεθεί οποιαδήποτε αιτιολόγηση⁹⁵.

Περαιτέρω, το κεντρικό πρόβλημα πληθώρας αναφορών με αντικείμενο αγροτικές επιδοτήσεις εστιάζεται στην ελλιπή ή εσφαλμένη πληροφόρηση που περιλαμβάνεται σε βάσεις δεδομένων.

Ενδεικτικά, αναφερόμενη στην Αρχή, αν και πληρούσε τις προϋποθέσεις που θέτει η απόφαση του Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων υπ' αριθμόν 2300/384441/22⁹⁶, δεν περιλήφθηκε στις πληρωμές της επιδότησης για την αγορά λιπασμάτων, που έλαβε χώρα στις 21.12.2022. Η μη καταβολή αποδόθηκε στο γεγονός ότι δεν περιλαμβανόταν στο ψηφιακό αρχείο με τα φυσικά πρόσωπα, που είναι εγγεγραμμένα στο Μητρώο Αγροτών και Αγροτικών Εκμεταλλεύσεων έτους 2021 ή 2022 έως τις 02.12.2022, σύμφωνα με το άρθρο 5 της υπουργικής απόφασης. Η παραγωγός, με ημερομηνία εγγραφής στο Μητρώο τις 03.11.2022, διαπίστωσε ότι το Τμήμα Υποστήριξης και Μητρώου Αγροτών και Αγροτικών Εκμεταλλεύσεων απέστειλε εκ παραδρομής αρχείο που δεν περιλάμβανε νεοεισερχόμενους αγρότες. Το ορθό αρχείο συντάχθηκε από την αρμόδια υπηρεσία και περιήλθε στον ΟΠΕΚΕΠΕ μετά από οχλήσεις της ίδιας της αναφερόμενης και περιλαμβάνει την ίδια αλλά και άλλους 112 νεοεισερχόμενους αγρότες οι οποίοι είχαν παραληφθεί από το αρχικό πίνακα. Μετά από διαμεσο- λάβηση της Αρχής, η ενίσχυση καταβλήθηκε στην παραγωγό⁹⁷.

Τέλος, παράδειγμα ελλιπούς πληροφόρησης σε βάση δεδομένων αποτελεί και η παρακράτηση αγροτικής ενίσχυσης ως επιστροφή τμήματος της «*επιστρεπτέας προκαταβολής*» που χορηγήθηκε σε επιχειρήσεις που επλήγησαν οικονο-

95. Φ.Υ. 336595, 336594, 336210.

96. Αριθμ. 2300/384441/22: «*Χορήγηση ενίσχυσης σε επιχειρήσεις γεωργικών εκμεταλλεύσεων σύμφωνα με τους κανόνες κρατικών ενισχύσεων λόγω της ενεργειακής κρίσης και την αύξηση του κόστους των λιπασμάτων σύμφωνα με το άρθρο 95 του ν. 4982/2022 (Α' 195)*» (ΦΕΚ 6446 Β/16-12-2022).

97. Φ.Υ. 333111.

μικά λόγω του covid-19. Ο αναφερόμενος διαμαρτυρήθηκε για την παρακράτηση της αγροτικής ενίσχυσης που προβλέπει η υπ' αριθμόν 395/67916/2022⁹⁸ κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών – Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων. Σύμφωνα με την απόφαση, από το τελικό ύψος της ενίσχυσης κάθε παραγωγού, αφαιρείται το άθροισμα των μη επιστρεπτέων ποσών που έχει λάβει ως επιστρεπτέα προκαταβολή. Όμως, το ποσό που ο ίδιος έλαβε ως επιστρεπτέα προκαταβολή υπολογίστηκε βάσει της μείωσης του κύκλου εργασιών επιχείρησης εστίασης και δεν σχετίζεται με αγροτική του δραστηριότητα. Ο ΟΠΕΚΕΠΕ δεν απάντησε επί της ουσίας στο έγγραφο του Συνηγόρου, αναφέροντας ότι παρακράτησε το ποσό στηριζόμενος σε στοιχεία της ΑΑΔΕ που τηρούνται στη Δ/νση Πληροφορικής του Οργανισμού. Η Αρχή αντέτεινε ότι -προφανώς- τα στοιχεία που έχει αποστείλει η ΑΑΔΕ στον ΟΠΕΚΕΠΕ δεν λαμβάνουν υπόψη τη δραστηριότητα για την οποία χορηγήθηκε η επιστρεπτέα προκαταβολή, κάτι που ενδεχομένως, αποτελεί παράβλεψη. Ο Συνήγορος απηύθυνε σχετικό έγγραφο στην ΑΑΔΕ και αναμένει τις απόψεις της.

A.11. ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΡΟΣΤΙΜΟΥ ΤΟΥ Ν. 4865/2021 (ΠΡΟΣΤΙΜΑ ΑΝΕΜΒΟΛΙΑΣΤΩΝ)

Στο πλαίσιο των μέτρων που λήφθηκαν για την προστασία της δημόσιας υγείας κατά τη διάρκεια της πανδημίας του covid-19, με το άρθρο 24 του νόμου 4865/2021⁹⁹, προβλέφθηκε υποχρεωτικός εμβολιασμός όλων των πολιτών άνω των εξήντα ετών. Οι υπόχρεοι θα έπρεπε να λάβουν την πρώτη ή τη μοναδική δόση έως και την 16η Ιανουαρίου 2022 και να ολοκληρώσουν τον εμβολιαστικό κύκλο σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και στον προβλεπόμενο χρόνο. Σε περίπτωση μη τήρησης της υποχρέωσης, το ίδιο άρθρο όρισε την επιβολή διοικητικού προστίμου εκατό (100) ευρώ μηνιαίως.

Της επιβολής του διοικητικού προστίμου προηγείται σειρά διασταυρώσεων ηλεκτρονικών αρχείων και αυτοματοποιημένων μηχανογραφικών διαδικασιών: η παράγραφος 5 του ίδιου άρθρου προβλέπει περιοδική αποστολή στοιχείων πολιτών (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, ημερομηνία γέννησης και

98. Αριθμ. 395/67916/22 Χορήγηση κρατικών ενισχύσεων σε όλη την Επικράτεια στους τομείς: α) της επίσπορης και βιομηχανικής πατάτας και β) της παραγωγής Μανταρινιών ποικιλίας Κλημεντίνη και λεπτομέρειες εφαρμογής Προσωρινού Πλαισίου με βάση την Ανακοίνωση της Επιτροπής της 19/03/2020 C(2020)1863 final (Προσωρινό Πλαίσιο). (ΦΕΚ Β' 1332 / 23-3-2022).

99. Νόμος υπ' αριθμόν 4865 « Σύσταση και οργάνωση νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου με την επωνυμία «Εθνική Κεντρική Αρχή Προμηθειών Υγείας», στρατηγική κεντρικών προμηθειών προϊόντων και υπηρεσιών υγείας και άλλες επείγουσες διατάξεις για τη δημόσια υγεία και την κοινωνική πρόνοια» (ΦΕΚ Α' 238 / 04.12.2021).

Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης) από την εταιρεία «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης» (ΗΔΙΚΑ Α.Ε.) στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, για να προσδιορισθεί ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου των υπόχρεων φυσικών προσώπων. Ακολούθως, προβλέπει τη διαβίβαση των στοιχείων από την ΓΓΠΣΔΔ στην ΑΑΔΕ για τη διενέργεια ταμειακής βεβαίωσης και την είσπραξη των προστίμων κατά τον ΚΕΔΕ.

Σε ό,τι αφορά το δικαίωμα προσφυγής κατά της πράξης, η ως άνω διάταξη αναφέρεται σε προσβολή της πράξης επιβολής προστίμου ενώπιον των τακτικών δικαστηρίων με προσφυγή ουσίας. Ομοίως, προσφυγή προβλέπεται και κατά της «ρητής απορριπτικής απόφασης επί της αίτησης ανάκλησης της πράξης επιβολής προστίμου» ή της «σιωπηρής απόρριψής της, η οποία τεκμαίρεται μετά την πάροδο απράκτων ενενήντα (90) ημερών από την υποβολή της». Περαιτέρω, σύμφωνα με την διάταξη, οι λεπτομέρειες της διαδικασίας καθορίζονται μετά την έκδοση κοινής απόφασης των Υπουργών Υγείας, Οικονομικών, Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Διοικητή της ΑΑΔΕ.

Βάσει αυτής της εξουσιοδοτικής διάταξης εκδόθηκε η Κοινή Απόφαση με αριθμό ΓΠ.οικ. 7586/22¹⁰⁰, το άρθρο 9 της οποίας απαριθμεί εξαντλητικά συγκεκριμένες περιπτώσεις για τις οποίες είναι δυνατή η ανάκληση των επιβληθέντων προστίμων του άρθρου 24 του νόμου 4865/2021 όπως ηλικία κάτω του προβλεπόμενου ορίου, εμβολιασμός στο εξωτερικό, νόσηση στο εξωτερικό, φορολογικός κάτοικος εξωτερικού κ.λ.π. Γι' αυτές -αποκλειστικά- τις συγκεκριμένες περιπτώσεις, αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα της Εθνικής Εκστρατείας Εμβολιασμού¹⁰¹ οδηγίες προς τους πολίτες για τις ενέργειες που πρέπει να ακολουθήσουν προκειμένου να αρθεί το επιβληθέν σε αυτούς πρόστιμο.

Μετά την έναρξη επιβολής των προστίμων, στον Συνήγορο απευθύνθηκε σημαντικός αριθμός πολιτών που επιβαρύνθηκε με το πρόστιμο. Όπως προκύπτει από τις αναφορές, η ΑΑΔΕ απαντούσε στις σχετικές ενστάσεις ότι (α) οι εν λόγω πράξεις επιβολής προστίμου δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κώδικα Φορολογικής Διαδικασίας και ως εκ τούτου δεν προσβάλλονται με την ενδικοφανή προσφυγή που προβλέπεται σε αυτόν και (β) ότι το άρθρο 24 του νόμου 4865/2021 προβλέπει την άσκηση προσφυγής ουσίας κατά αυτών, ενώπιον των τακτικών διοικητικών δικαστηρίων. Παρόμοια αιτήματα που απευθύ-

100. Κοινή Απόφαση των Υπουργών Υγείας, Οικονομικών, Ψηφιακής Διακυβέρνησης και του Διοικητή της ΑΑΔΕ «Καθορισμός διαδικασίας προσδιορισμού των υπόχρεων προσώπων και επιβολής του διοικητικού προστίμου της παρ. 4 του άρθρου 24 του ν. 4865/2021 (Α' 238)» (ΦΕΚ Β' 608 / 12-2-2022).

101. <https://emvolio.gov.gr/prostima>.

νονταν στο Υπουργείο Υγείας, δεν απαντήθηκαν καθόλου.

Στις αναφορές αποτυπώνεται η διαμαρτυρία των πολιτών για την μη πρόβλεψη διοικητικής προσφυγής. Αναφερόμενοι μάλιστα επισήμαναν ότι ολοκλήρωσαν τις απαιτούμενες ενέργειες, όπως αυτές περιγράφονται στην ιστοσελίδα της Εθνικής Επιτροπής Εμβολισμού και δεν έλαβε χώρα αντιλογισμός του προστίμου τον επόμενο μήνα υπολογισμού προστίμων όπως αναφέρεται στο κείμενο των οδηγιών.

Μετά από την εξέταση των αναφορών και των εγγράφων που συνόδευαν αυτές, ο Συνήγορος του Πολίτη διαπίστωσε ότι σε αρκετές περιπτώσεις τα αιτήματα των πολιτών για διαγραφή των προστίμων ήταν βάσιμα¹⁰².

Ακολούθησε σειρά εγγράφων του Συνηγόρου¹⁰³ προς τους συναρμόδιους Υπουργό Υγείας και Διοικητή Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, στις οποίες εκτέθηκαν οι περιπτώσεις που, κατά την άποψη της Αρχής, έχρηζαν επανεξέτασης. Παράλληλα, επισημάνθηκε η αντισυνταγματικότητα της διαδικασίας που στέρησε από τους πολίτες το συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα του ανεφέρεσθαι στις αρχές.

Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων δήλωσε αναρμόδια να κρίνει επί των σχετικών αιτημάτων των πολιτών. Ειδικότερα, σύμφωνα με έγγραφο της προς τον Συνήγορο¹⁰⁴ «...ο Διοικητής της ΑΑΔΕ εκδίδει πράξη επιβολής προστίμου σε βάρος κάθε υπόχρεου προσώπου μετά την ηλεκτρονική αποστολή αναλυτικών καταστάσεων από τη ΓΓΠΣΔΔ με τα στοιχεία των φυσικών προσώπων για τα οποία έχει διαπιστωθεί παράβαση της υποχρέωσης υποχρεωτικού εμβολιασμού, και ακολούθως προβαίνει στην κοινοποίησή της, εφαρμόζοντας τις κείμενες νομοθετικές διατάξεις, χωρίς περαιτέρω ελεγκτικές ενέργειες. Αντίστοιχα, οποιαδήποτε περαιτέρω ενέργεια της ΑΑΔΕ για την αναδρομική ανάκληση επιβληθέντων προστίμων, πραγματοποιείται, χωρίς δική της πρωτοβουλία και μόνο μετά την αποστολή σχετικής λίστας από την ΓΓΠΣΔΔ, η οποία αναπτύσσει, συντηρεί και ενημερώνει το σύστημα προσδιορισμού υπόχρεων σε εμβολιασμό φυσικών προσώπων...».

102. Σύνοψη Διαμεσολάβησης: «Διαγραφή προστίμων για μη συμμόρφωση με τις διατάξεις περί της υποχρεωτικότητας του εμβολιασμού κατά του Covid-19, λόγω σφαλμάτων στην επιβολή τους», Οκτώβριος 2022, [https://www.synigoros.gr/el/category/synopseis-porismata/post/synopsh-diamesolahshs-or-diagrafh-prostimwn-logw-sfalmatwn-giamh-emboliasmo-kata-toy-covid-19](https://www.synigoros.gr/el/category/synopseis-porismata/post/synopsh-diamesolahshs-or-diagrafh-prostimwn-logw-sfalmatwn-sthn-emboliasmo-kata-toy-covid-19).

103. Αρ. πρωτ. 313696/32240/10.06.2022, 320029/46780/29.08.2022, 316523/64788/28.11.2022.

104. Αρ. πρωτ. ΔΙ.ΕΛ.ΔΙ. Γ 1034780 ΕΞ 2023/15.03.2023.

Στα τέλη του έτους 2022, ψηφίστηκε ο νόμος 5007/22¹⁰⁵, ο οποίος, στο άρθρο 58, πρόβλεψε την αναδρομική διαγραφή των διοικητικών προστίμων μετά των τόκων εκπρόθεσμης καταβολής, του συνόλου όσων είτε εμβολιάστηκαν με δεύτερη δόση εμβολίου ή με μία δόση μονοδοσικού εμβολίου έως και την 31.12.2022, είτε εξαιρέθηκαν από την εφαρμογή του υποχρεωτικού μέτρου του εμβολιασμού. Η διάταξη προβλέπει διαδικασία διαβίβασης στοιχείων (όπως ονοματεπώνυμο, ημερομηνία γέννησης και ΑΜΚΑ) από την «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης» (ΗΔΙΚΑ Α.Ε.) στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ), προκειμένου να προσδιορισθεί ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου των υπόχρεων φυσικών προσώπων. Ακολούθως, τα στοιχεία διαβιβάζονται στην ΑΑΔΕ η οποία ορίζεται ως αρμόδιος φορέας για την αυτοδίκαιη αναδρομική ανάκληση των προστίμων.

Τέλος, σύμφωνα με έγγραφο που απηύθυνε η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης στον Συνήγορο του Πολίτη¹⁰⁶, η υπηρέσεια διαβίβασε στην ΑΑΔΕ στις 22.03.2023, σχεδόν τρεις μήνες μετά τη δημοσίευση του νόμου, αρχεία με τα απαιτούμενα στοιχεία πολιτών για τους οποίους προβλέπεται θετικό ή αρνητικό ποσό Διοικητικού προστίμου κατά περίπτωση.

Στην προκειμένη περίπτωση, η Διοίκηση χρησιμοποίησε αποκλειστικά τα ηλεκτρονικά μέσα προκειμένου να προσδιορίσει τους υπόχρεους, να επιβάλλει πρόστιμα αλλά και να τα ανακαλέσει. Παρέβλεψε όμως το γεγονός ότι ορισμένες αιτιάσεις πολιτών κατά της επιβολής του προστίμου, όπως καθυστέρηση στην ολοκλήρωση του εμβολιαστικού κύκλου λόγω συμπτωμάτων υγείας κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία εμβολιασμού ή παραπομπή από τον ιατρό του εμβολιαστικού κέντρου σε περαιτέρω ιατρικό έλεγχο, είναι αδύνατο να αξιολογηθούν από μηχανογραφικά συστήματα.

A.12. Η ΕΝΙΑΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΥΛΗ GOV.GR

Νομοθετικό πλαίσιο και ο ρόλος του gov.gr

Η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη gov.gr (ΕΨΠ) θεσπίστηκε με τις διατάξεις του άρθρου 52 του ν. 4635/2019, με αρμόδιο φορέα για την εφαρμογή και υλοποίησή της το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (ΥΨΗΔ). Η ΕΨΠ αποτελεί το κε-

105. Νόμος 5007/2022 «Ολοκληρωμένο Σύστημα Παροχής Ανακουφιστικής Φροντίδας - Ρυθμίσεις για την αντιμετώπιση της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και την προστασία της δημόσιας υγείας και άλλες επείγουσες ρυθμίσεις» (ΦΕΚ Α' 241/23.12.2022).

106. Αρ. πρωτ. 19430/13.04.2023.

ντρικό σημείο παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίες σωρεύονται από φορείς της δημόσιας διοίκησης προκειμένου αυτές να συγκεντρωθούν σε έναν ενιαίο ιστότοπο.

Οι ενταγμένες στην ΕΨΠ ψηφιακές υπηρεσίες έχουν υλοποιηθεί με δύο τρόπους: α) από τις υποδομές της ΕΨΠ από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, όπως είναι: η υπεύθυνη δήλωση, η εξουσιοδότηση κ.ά., και β) από τις υποδομές και το πληροφοριακό σύστημα κάθε αρμόδιου φορέα, περίπτωση κατά την οποία, η ΕΨΠ δρομολογεί τον χρήστη στο πληροφοριακό σύστημα του εκάστοτε φορέα. Σταδιακά, οι υφιστάμενες καθώς και οι νέες υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση 38428 ΕΞ 29-10-2021 «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών», θα αποκτούν ενιαίο σχεδιασμό και φιλοσοφία, και ενιαίο τρόπο εξυπηρέτησης.

Προβλήματα που προέκυψαν κατά τη χρήση της ΕΨΠ

Τα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι πολίτες κατά τη χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών της ΕΨΠ, όπως αυτά τέθηκαν υπόψη του Συνηγόρου του Πολίτη μέσα από τις αναφορές τους, ήταν μεμονωμένα και αποσπασματικά. Σε ορισμένες περιπτώσεις τα προβλήματα εστιάζονταν στην αδυναμία πρόσβασης (τεχνικά προβλήματα) των πολιτών στις υπηρεσίες της ΕΨΠ, σε προβλήματα αυθεντικοποίησής τους κατά την είσοδό τους στην ψηφιακή πλατφόρμα (όπως η αδυναμία χρήσης υπηρεσιών ΕΨΠ χωρίς την κατοχή κινητού τηλεφώνου κ.α.) καθώς και στην προσπάθειά τους για αναζήτηση μέσω του Συνηγόρου, εναλλακτικών τρόπων πρόσβασης στην ζητούμενη διοικητική διαδικασία, η οποία για κάποιο λόγο δεν μπορούσε να υλοποιηθεί μέσω της ΕΨΠ. Σημαντικό επίσης ήταν το αίτημα για τηλεφωνική υποστήριξη των πολιτών αναφορικά με τον τρόπο χρήσης και τις λειτουργίες της ΕΨΠ, προκειμένου για την καθοδήγηση και την παροχή πληροφοριών σ' αυτούς, ιδίως για τις περιπτώσεις που το υφιστάμενο help desk δεν μπορούσε να καλύψει το πρόβλημα ή την περίπτωση.

Διαμεσολάβηση – Διοικητική ανταπόκριση - Διαπιστώσεις

Ο Συνήγορος, κατά τη διαμεσολάβησή του, απευθύνθηκε προς την Υπηρεσία Συντονισμού Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, αρμόδια υπηρεσιακή μονάδα του ΥΨΗΔ για τη λειτουργία της ΕΨΠ.

Καταρχάς, οφείλουμε να επισημάνουμε την άμεση, ουσιαστική και τεκμηριωμένη ανταπόκριση της εμπλεκόμενης υπηρεσίας του ΥΨΗΔ στις ενέργειες διαμεσολάβησης της Αρχής. Στις απαντήσεις τις οποίες λάβαμε μας έγινε εμπειριστατωμένη ενημέρωση για τον τρόπο λειτουργίας της ΕΨΠ. Όπου ήταν αναγκαίο, τύχαμε ενημέρωσης σε τεχνικό επίπεδο, ενώ μας έγινε γνωστός ο βαθμός εμπλοκής του ΥΨΗΔ στις εφαρμογές οι οποίες υλοποιούνται μέσω

ΕΨΠ, ζητήματα τα οποία ο Συνήγορος ακολούθως επικοινωνήσε στους πολίτες.

Ειδικότερα και όσον αφορά στα ζητήματα αυθεντικοποίησης του πολίτη κατά την είσοδό του στην ΕΨΠ, ενημερωθήκαμε ότι η ανάγκη διασφάλισης ορθής και ασφαλούς χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ΕΨΠ ικανοποιείται, εφόσον έχει προηγηθεί η αυθεντικοποίηση του χρήστη, η οποία λαμβάνει χώρα είτε μέσω των κωδικών/διαπιστευτηρίων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) είτε μέσω των κωδικών/διαπιστευτηρίων των πιστωτικών ιδρυμάτων. Ανεξάρτητα, δε, από τον τρόπο αυθεντικοποίησης, έχει προβλεφθεί για περιπτώσεις της ηλεκτρονικής υπεύθυνης δήλωσης και ηλεκτρονικής εξουσιοδότησης, η αποστολή «κωδικού μιας χρήσης» («one-time password – OTP») στο πιστοποιημένο κινητό του πολίτη, όπως αυτό προκύπτει από τη διαδικασία αυθεντικοποίησης. Ο λόγος για την κατοχή πιστοποιημένου αριθμού κινητού τηλεφώνου για ηλεκτρονικές συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες, διαδικασία που χρησιμοποιείται διεθνώς¹⁰⁷ και καλύπτει τα αυστηρότερα μέτρα ασφάλειας, είναι η διασφάλιση του/της πολίτη από κινδύνους εγγενείς στον ψηφιακό κόσμο. Για τον λόγο αυτόν, στη διαδικασία υπεισέρχεται έλεγχος ταυτότητας πολλαπλών παραγόντων. Τα στοιχεία αυτά απαιτείται, αφενός να είναι ανεξάρτητα, με την έννοια ότι η παραβίαση του ενός δεν θέτει σε κίνδυνο την αξιοπιστία των υπολοίπων, αφετέρου να είναι σχεδιασμένα κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να προστατεύεται η εμπιστευτικότητα των δεδομένων ταυτοποίησης.

Σημαντική επίσης ήταν η ενημέρωση την οποία είχαμε αναφορικά με τους εναλλακτικούς τρόπους διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών όταν δεν υφίστανται οι προϋποθέσεις εισόδου και χρήσης των υπηρεσιών της ΕΨΠ. Ειδικότερα μάς έγιναν γνωστά άλλα κανάλια διεκπεραίωσης διοικητικών διαδικασιών με φυσική παρουσία, όπως είναι τα ΚΕΠ, τα οποία στο πλαίσιο της αρχής της πολυκαναλικής εξυπηρέτησης, εξακολουθούν να παρέχουν, ως συμπληρωματικό φυσικό κανάλι, τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης σε πολίτες που το επιθυμούν,

107. Οι δυο αυτοί τρόποι ορίζονται και στον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2015/1502 της Ε.Ε. της 8ης Σεπτεμβρίου 2015 σχετικά με τη θέσπιση ελάχιστων τεχνικών προδιαγραφών και διαδικασιών για τα επίπεδα διασφάλισης των μέσων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά, καθώς και αναφέρονται στο άρθρο 24 του ν. 4727/2020 (Α' 184) όπως εξειδικεύεται δυνάμει της υπ' αρ. 10238/ΕΞ/2020 απόφασης του Υπουργού Επικρατείας «Αυθεντικοποίηση Χρηστών για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης, μέσω κωδικών taxisnet ή κωδικών πιστοποιητικών ιδρυμάτων» (Β' 1611), με την οποία ορίστηκαν οι κανόνες βάσει των οποίων το ΥΨΗΔ βεβαιώνεται περὶ της ταυτότητας του χρήστη που εισέρχεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΕΨΠ.

στο πλαίσιο των διοικητικών διαδικασιών που έχουν ενσωματωθεί σε αυτά.

Τέλος, χρήσιμη κρίνεται η ενημέρωση για το εύρος εμπλοκής του ΥΨΗΔ, φορέα ο οποίος ήταν στο επίκεντρο των παραπόνων των πολιτών για τις δυσλειτουργίες της ΕΨΠ, το οποίο εντοπίζεται στα τεχνικής φύσης ζητήματα καθώς και στις διαδικασίες που έχουν υλοποιηθεί στην ΕΨΠ αποκλειστικά μέσω του ΥΨΗΔ¹⁰⁸.

A.13. ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΚΗΡΥΞΕΩΝ ΤΟΥ ΑΣΕΠ ΓΙΑ ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΩΝ/ΩΡΟΜΙΣΘΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟΝ ΔΙΟΡΙΣΜΟ ΜΟΝΙΜΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

Η δικτυακή πύλη του ΟΠΣΥΔ (<https://opsyd.sch.gr>) αποτελεί ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα για την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και τη διαχείριση προσωπικού Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελληνική Επικράτεια. Διαχειριστής του συστήματος είναι το Υπουργείο Παιδείας (κεντρική και περιφερειακές υπηρεσίες). Το ΟΠΣΥΔ απευθύνεται σε τρία είδη χρηστών: τους αναπληρωτές ή ωρομίσθιους εκπαιδευτικούς, τους μόνιμους εκπαιδευτικούς και το προσωπικό του Υπουργείου.

Η είσοδος στη δικτυακή πύλη γίνεται κατόπιν εγγραφής του χρήστη - μέσω πιστοποίησης από τη ΓΓΠΣ - ώστε να αποκτήσει όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης.

Το ΟΠΣΥΔ απασχόλησε τον Συνήγορο του Πολίτη ως σύστημα υποβολής δικαιολογητικών υποψήφιων αναπληρωτών/ωρομίσθιων/μόνιμων εκπαιδευτικών στο πλαίσιο προκηρύξεων του ΑΣΕΠ για την πρόσληψη αναπληρωτών/ωρομίσθιων και τον διορισμό μόνιμων εκπαιδευτικών.

Παρουσίαση του συστήματος

Οι υποψήφιοι εκπαιδευτικοί μπορούν οποτεδήποτε επιθυμούν να δημιουργήσουν τον φάκελό τους στο ΟΠΣΥΔ και να έχουν πρόσβαση σε αυτόν ανά πάσα στιγμή εκτός από χρονικές περιόδους μερικών ημερών κατά τις οποίες υλοποιούνται προσλήψεις και διορισμοί.

Οι καρτέλες του φακέλου, με τίτλο που υποδηλώνει τα στοιχεία που περιέχονται σε καθεμία από αυτές, είναι οι εξής:

108. Σημειώνεται ότι, βάσει των διατάξεων του Π.Δ. 77/2023 τα θέματα του κώδικα διοικητικής διαδικασίας επανήλθαν στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Εσωτερικών.

1. Προσωπικά Στοιχεία
2. Βασικοί Τίτλοι Σπουδών
3. Κλάδοι
4. Μεταπτυχιακοί Τίτλοι
5. Άλλα στοιχεία
6. Κοινωνικά Κριτήρια
7. Μόρια Προϋπηρεσίας
8. Πρόσληψη/Ανάληψη
9. Επικαιροποίηση φακέλου

Καρτέλα 1.

Τα προσωπικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, αστυνομική ταυτότητα, εκπλήρωση στρατιωτικών υποχρεώσεων για άρρενες κλπ.) καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας μπορούν να συμπληρωθούν ή/και να τροποποιηθούν ανά πάσα στιγμή εκτός από τις περιόδους ροής προσλήψεων και διορισμών, όπως προαναφέρθηκε.

Καρτέλες 2.-6.

Οι καρτέλες αυτές συμπληρώνονται από τις Διευθύνσεις Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης βάσει των σχετικών δικαιολογητικών που έχουν εισαγάγει στο σύστημα οι εκπαιδευτικοί (βλ. παρακάτω καρτέλα 9).

Καρτέλες 7.-8.

Συμπληρώνονται από τις Διευθύνσεις όπου εργάστηκαν οι εκπαιδευτικοί.

Αν ο εκπαιδευτικός εισάγει άλλου είδους προϋπηρεσία π.χ. σε σχολείο εξωτερικού, τότε η συμπλήρωση της καρτέλας γίνεται από την Κεντρική Υπηρεσία Διορισμών και Προσλήψεων του Υπουργείου, η οποία ελέγχει αν πρόκειται για αναγνωρίσιμη προϋπηρεσία.

Καρτέλα 9.

Η καρτέλα αυτή ανοίγει μόνο όταν εκδοθεί προκήρυξη πρόσληψης και διορισμού. Εντός συγκεκριμένης χρονικής προθεσμίας, οι εκπαιδευτικοί εισάγουν τα δικαιολογητικά που ζητούνται από την εκάστοτε προκήρυξη και αντιστοιχούν στα μοριοδοτούμενα κριτήρια (τίτλοι σπουδών, ξένων γλωσσών, γνώση Η/Υ, άλλα πιστοποιητικά κ.λπ.)

Λειτουργία του συστήματος

Καταρχάς, ο εκπαιδευτικός οφείλει να δημιουργήσει τον ηλεκτρονικό φάκελό του στο ΟΠΣΥΔ, συμπληρώνοντας τα προσωπικά του στοιχεία.

Αφού εκδοθεί η προκήρυξη για την κατάρτιση αξιολογικών πινάκων εκπαιδευτικών για πρόσληψη ή/και διορισμό από το ΑΣΕΠ, οι εκπαιδευτικοί οφείλουν να υποβάλουν ηλεκτρονικά στο ΑΣΕΠ αίτηση συμμετοχής στη σχετική διαδικασία.

Στη συνέχεια, το Υπουργείο Παιδείας ανακοινώνει την προθεσμία εντός της οποίας οι εκπαιδευτικοί έχουν πρόσβαση στην καρτέλα 9 «Επικαιροποίηση φακέλου» για να επικαιροποιήσουν (οι παλαιοί χρήστες - αν το επιθυμούν) ή να/συμπληρώσουν (νέοι και παλαιοί χρήστες) τα σχετικά πεδία (π.χ. νέος τίτλος σπουδών, ξένης γλώσσας κ.λπ).

Στην ανακοίνωση επισημαίνεται η υποχρέωση εισαγωγής των δικαιολογητικών ως αρχεία συγκεκριμένου τύπου και χωρητικότητας. Επίσης, εφιστάται η προσοχή στο γεγονός ότι δικαιολογητικά που αφορούν στο ίδιο πεδίο πρέπει να εισαχθούν ως ένα ενιαίο αρχείο (π.χ. για μοριοδότηση δεύτερου τίτλου σπουδών) και οι δύο τίτλοι πρέπει να εμφανίζονται σε ένα ενιαίο αρχείο.

Οι εκπαιδευτικοί αναφέρουν τον αριθμό πρωτοκόλλου της αίτησής τους στο ΑΣΕΠ, καθώς και τη Διεύθυνση Πρωτοβάθμιας ή Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (διεύθυνση χειρισμού) που επιθυμούν για την επεξεργασία και έλεγχο των δικαιολογητικών τους. Εισάγουν τα δικαιολογητικά που επιθυμούν και έχουν τη δυνατότητα να ελέγξουν την ορθότητα, βάσει προκήρυξης, των δικαιολογητικών που εισήγαγαν στο σύστημα πριν την οριστική υποβολή τους και να προβούν σε διορθώσεις μέχρι το τέλος προθεσμίας υποβολής των δικαιολογητικών.

Μετά το πέρας της προθεσμίας υποβολής δικαιολογητικών, το Υπουργείο Παιδείας με νέα ανακοίνωση ενημερώνει τους εκπαιδευτικούς για τη μη δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα, προκειμένου να διενεργηθεί απρόσκοπτα ο έλεγχος των δικαιολογητικών από τις Διευθύνσεις.

Οι Διευθύνσεις ελέγχουν τα δικαιολογητικά και τα εισάγουν στην αντίστοιχη καρτέλα (καρτέλες 2-6). Σε ειδικό πεδίο αναγράφουν την αποδοχή/ μη αποδοχή δικαιολογητικών και κυρίως αναγράφουν τον λόγο μη αποδοχής αυτών προς ενημέρωση των εκπαιδευτικών.

Στη συνέχεια, με νέα ανακοίνωση, το Υπουργείο Παιδείας ενημερώνει για τη δυνατότητα πρόσβασης των εκπαιδευτικών στους φακέλους τους.

Οι εκπαιδευτικοί ελέγχουν όλα τα στοιχεία του φακέλου τους, και το πιο σημαντικό, έχουν τη δυνατότητα να αιτηθούν εγκαίρως στην αρμόδια Διεύθυνση ή την Κεντρική Υπηρεσία διόρθωση λαθών που οφείλονται στην κατα-

χώριση ή έλεγχο των εν λόγω υπηρεσιών. Δεν μπορούν όμως να εισαγάγουν δικαιολογητικά.

Τα στοιχεία του ΟΠΣΥΔ, έπειτα από επεξεργασία του αρμόδιου τμήματος του Υπουργείου Παιδείας, αποστέλλονται στο ΑΣΕΠ για αντιπαραβολή με τα στοιχεία που οι εκπαιδευτικοί δήλωσαν στις ηλεκτρονικές αιτήσεις υποψηφιότητάς τους.

Ενδεικτικά, για το έτος 2023, η προθεσμία υποβολής των δικαιολογητικών ήταν από 08.03.2023 μέχρι 03.04.2023. Από 19.04.2023 μέχρι 29.05.2023 έγινε ο έλεγχος των δικαιολογητικών, ενώ από 29.05.2023 οι φάκελοι των εκπαιδευτικών ήταν διαθέσιμοι για προεπισκόπηση.

Οι ανακοινώσεις του Υπουργείου Παιδείας για τις ανωτέρω ενέργειες αναρτώνται στην ιστοσελίδα του ΟΠΣΥΔ. Στην ίδια ιστοσελίδα αναρτώνται εγχειρίδια χρήσης επικαιροποιημένα, με αναλυτικές περιγραφές για τις οφειλόμενες ενέργειες.

Σε γενικές γραμμές, το ΟΠΣΥΔ, κατά το σχολικό έτος 2023-2024 έχει εξελιχθεί σε ένα σύστημα φιλικό προς τον χρήστη, αναλυτικό, με δυνατότητα επανελέγχου των ενεργειών του και των δικαιολογητικών που μεταφορτώνονται.

Εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη

Σχολικό Έτος 2020-2021

Ο Συνήγορος του Πολίτη κατά το έτος 2019, έτος έκδοσης για πρώτη φορά προκήρυξης από το ΑΣΕΠ για κατάρτιση πινάκων εκπαιδευτικών, ΕΕΠ και ΕΒΠ για πρόσληψη ή/και διορισμό στη Γενική και Ειδική Αγωγή, έγινε αποδέκτης ικανού αριθμού αναφορών¹⁰⁹ εκπαιδευτικών οι οποίοι διαμαρτυρήθηκαν για μη καταχώρηση στοιχείων τους στο ΟΠΣΥΔ, τα οποία αντιστοιχούσαν σε μοριοδοτούμενα κριτήρια.

Οι ενδιαφερόμενοι εκπαιδευτικοί έλαβαν γνώση του γεγονότος με την ανάρτηση των προσωρινών αξιολογικών πινάκων, όταν δηλαδή αντιλήφθηκαν ότι δεν έλαβαν τη μοριοδότηση συγκεκριμένων προσόντων για την απόδειξη ύπαρξης των οποίων είχαν υποβάλει τα ζητηθέντα δικαιολογητικά.

Σημειώνεται ότι τα δικαιολογητικά υποβάλλονταν στις Διευθύνσεις Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης αυτοπροσώπως ή από νόμιμα εξου-

109. Φ.Υ. 265532, 281019, 281863, 281872, 281979, 281991, 281996, 282339, 282837, 282345, 281998, 281995, 284021, 298806, 304761, 304473, 304569, 311724.

σιοδοτημένα πρόσωπα.

Η έρευνα του Συνηγόρου του Πολίτη κατέδειξε ότι, στις περισσότερες περιπτώσεις, οι Διευθύνσεις εκ παραδρομής-κατά δική τους παραδοχή- δεν είχαν εισαγάγει στο ΟΠΣΥΔ δικαιολογητικά που εμπροθέσμως είχαν προσκομίσει οι υποψήφιοι. Αποτέλεσμα αυτού ήταν η κατάρτιση προσωρινών πινάκων με σφάλματα, τα οποία αποκαταστάθηκαν μετά από την εξέταση ενστάσεων που υπέβαλαν οι εκπαιδευτικοί στο ΑΣΕΠ.

Δεδομένου, όμως, του γεγονότος ότι, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ.6 του άρθρου 66 του ν. 4589/2019, οι προσλήψεις αναπληρωτών για το έτος 2020-2021 υλοποιήθηκαν από προσωρινούς πίνακες με γνωστά και μη αμφισβητούμενα λάθη εκ μέρους της Διοίκησης, πολλοί εκπαιδευτικοί απώλεσαν προϋπηρεσία στην καλύτερη περίπτωση λίγων ημερών, ενώ στη χειρότερη ενός ολόκληρου σχολικού έτους, με δυσμενείς επιπτώσεις στη μοριοδότησή τους και τελικώς στην κατάταξή τους στο πλαίσιο της διαδικασίας των προσφάτων προκηρύξεων έτους 2023.

Επίσης, ενώ για τους κλάδους ΠΕ60 και ΠΕ70 είχαν αναρτηθεί ορθοί προσωρινοί πίνακες, έχοντας ωστόσο και πάλι σφάλματα, αυτό δεν συνέβη στους υπόλοιπους κλάδους δημιουργώντας ζήτημα άνισης μεταχείρισης των εκπαιδευτικών.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έθεσε το θέμα υπόψη της τότε Υπουργού Παιδείας¹¹⁰.

Σχολικό Έτος 2023-2024

Τα δικαιολογητικά που αποδεικνύουν την ύπαρξη μοριοδοτούμενων προσόντων υποβάλλονται πλέον από τους ίδιους τους εκπαιδευτικούς στο ΟΠΣΥΔ, ενώ οι Διευθύνσεις Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ελέγχουν την ορθότητα αυτών και τα κατανέμουν στις αντίστοιχες καρτέλες.

Επιπλέον, έχει δοθεί η δυνατότητα στους εκπαιδευτικούς να ελέγξουν, μετά από την ολοκλήρωση των ενεργειών των Διευθύνσεων, τους φακέλους τους και να ζητήσουν διόρθωση εντοπισμένων σφαλμάτων.

Παρά ταύτα, ο Συνήγορος δέχτηκε αναφορές εκπαιδευτικών οι οποίοι διαμαρτύρονται για τη μη εμφάνιση στοιχείων που έχουν εισαγάγει στο ΟΠΣΥΔ και έχει ήδη ζητήσει με έγγραφό του από τη Διεύθυνση Διορισμών και Προσλήψεων του Υπουργείου Παιδείας να ελέγξει τις περιπτώσεις όλων των εκπαιδευτικών που έχουν αιτηθεί διορθώσεις.

110. Έγγραφο με αριθμό πρωτοκόλλου 281343/35295/2020.

Πρόταση

Ο Συνήγορος του Πολίτη θεωρεί ότι και σε συνέχεια του εγγράφου που απηύθυνε προς την Υπουργό Παιδείας το 2020, η διαδικασία που προβλέφθηκε για το σχολικό έτος 2023-2024 παρουσιάζεται εμφανώς βελτιωμένη σε σχέση με αυτή του σχολικού έτους 2020-2021.

Συγκεκριμένα, οι εκπαιδευτικοί εισάγουν πλέον οι ίδιοι τα δικαιολογητικά τους στο ΟΠΣΥΔ με αποτέλεσμα να μειώνεται ο φόρτος εργασίας των Διευθύνσεων, κάτι που καθιστά δυνατόν να ασκείται πιο αποτελεσματικά η απαιτητική και υπεύθυνη διαδικασία ελέγχου δικαιολογητικών.

Επίσης, το γεγονός της δυνατότητας προεπισκόπησης, από τον εκπαιδευτικό, του φακέλου του και της δυνατότητας διόρθωσης σφαλμάτων από τις Διευθύνσεις πριν τη διαβίβαση των στοιχείων στο ΑΣΕΠ και την ανάρτηση προσωρινών πινάκων, συντελεί στην κατάρτιση ορθών προσωρινών πινάκων καθώς από αυτούς υλοποιούνται οι προσλήψεις αναπληρωτών/ωρομίσθιων.

Τέλος, ο Συνήγορος θεωρεί απαραίτητο:

- Να προβλεφθεί συγκεκριμένο χρονικό διάστημα για τη διόρθωση σφαλμάτων, το οποίο να είναι δεσμευτικό τόσο για τους εκπαιδευτικούς, όσο και για τις Διευθύνσεις.
- Να καταστεί δυνατόν να είναι οι φάκελοι προσβάσιμοι στους εκπαιδευτικούς και κατά την περίοδο ελέγχου δικαιολογητικών από τις Διευθύνσεις.



ΜΕΡΟΣ Β: Η ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΖΗΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

B.1. ΕΚΤΕΛΕΣΤΗ ΑΤΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ

Η λειτουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας στη δημόσια διοίκηση αποτέλεσε για το χρονικό διάστημα 2020-2023 κύριο μέσο έκφρασης της διοικητικής βούλησης, εξυπηρετώντας τους σκοπούς της αμεσότητας και αποτελεσματικότητας, στην διαχείριση μεγάλου αριθμού αιτήσεων πολιτών, στο πλαίσιο υλοποίησης πολιτικών περιορισμού των συνεπειών του κορωνοϊού και της ενεργειακής κρίσης. Απαραίτητη προϋπόθεση για την ενεργοποίηση της διαδικασίας αποτέλεσε η προηγούμενη αίτηση του πολίτη στην ψηφιακή πλατφόρμα¹¹¹, με την οποία τροφοδοτείτο το σύστημα με τα απαραίτητα, για την έκδοση της πράξης, στοιχεία.

Στις περισσότερες των περιπτώσεων, η ανταπόκριση στα υποβληθέντα αιτήματα συντελείτο είτε με διαβίβαση δεδομένων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα, είτε με διασύνδεση ηλεκτρονικών αρχείων ή βάσεων δεδομένων που τηρούνται από φορείς του δημόσιου τομέα είτε με πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο με την υποστήριξη των πληροφοριακών συστημάτων, όπως στην περίπτωση των market pass, fuel pass, dentist pass. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο του Προγράμματος «Χορήγηση οικονομικής ενίσχυσης από τον κρατικό προϋπολογισμό με σκοπό την κάλυψη μέρους του αυξημένου κόστους των νοικοκυριών λόγω της σημαντικής αύξησης του δείκτη τιμών καταναλωτή (Market Pass)», η Κοινωνία της Πληροφορίας ΜΑΕ, μετά την ταυτοποίηση του αιτούντα, προβαίνει στη

111. Σχετικοί διαδικτυακοί ιστότοποι: α) <https://vouchers.gov.gr>, β) <https://www.aade.gr>, γ) <http://www.keyd.gov.gr/covid19-gefyra>.

λήψη σχετικής επιβεβαίωσης ή μη, σχετικά με το αν ο αιτούμενος είναι πράγματι δικαιούχος, μέσω συγκεκριμένης διαδικτυακής υπηρεσίας (web service), που διασυνδέεται με τα τηρούμενα αρχεία της ΑΑΔΕ, με σκοπό την επαλήθευση του δικαιώματος λήψης της οικονομικής ενίσχυσης με βάση τα δηλωμένα στοιχεία Μητρώου Φορολογουμένων και τα στοιχεία δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος και ακίνητης περιουσίας.

Τα παραπάνω συνήθως εμπλέκουν τη χρήση αλγορίθμων για την εξέταση της συνδρομής των νόμιμων προϋποθέσεων και την έκδοση αυτοματοποιημένα θετικής ή αρνητικής ψηφιακής πράξης. Έτσι, στην περίπτωση επιδότησης των πάγιων δαπανών στην ηλεκτρονική πλατφόρμα «*my BusinessSupport*» της ΑΑΔΕ, το ύψος της ενίσχυσης προσδιορίζεται τυποποιημένα βάσει αλγορίθμου¹¹². Στη συνέχεια, η ΑΑΔΕ, μετά την επεξεργασία των υποβληθέντων στοιχείων, καθώς και των στοιχείων που τηρούνται στα πληροφοριακά της συστήματα, πραγματοποιεί κεντρικά έλεγχο για την πλήρωση των προϋποθέσεων και εφόσον πληρούνται, εκδίδει και αποστέλλει στη ΔΟΥ, όπου έχουν βεβαιωθεί οφειλές του δικαιούχου της ενίσχυσης για τις οποίες χορηγείται η έκπτωση¹¹³.

Στο ψηφιακό αυτό περιβάλλον, αντί για κοινοποίηση της πράξης, λαμβάνει χώρα απλή ενημέρωση του πολίτη ως προς την τύχη του αιτήματός του, με δύο τρόπους: είτε μέσω της ίδιας της πλατφόρμας υποβολής της αίτησης, είτε μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος. Η ενημέρωση αυτή συχνότατα είναι ατελής ή πλημμελής, ασαφής και αυτοματοποιημένη. Έτσι οι αιτούντες απευθύνονται στο κέντρο εξυπηρέτησης φορολογουμένων της ΑΑΔΕ, στα κέντρα υποστήριξης της εκάστοτε πλατφόρμας, στη Διοίκηση ή και στον Συνήγορο του Πολίτη για εξειδικευμένη πληροφόρηση.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ευθέως ότι, ο τρόπος εξωτερίκευσης της διοικητικής δράσης επαναπροσδιορίζεται, βάσει του ποσοστού ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών στη διοικητική διαδικασία¹¹⁴. Έτσι, τα διαθέσιμα τεχνολογικά μέσα, αξιοποιούνται τόσο στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας για τροφοδότηση της διοικητικής διαδικασίας με στοιχεία και πληροφορίες, από άλλες διοι-

112. Βλ. ΓΔΟΥ 808/2021.

113. Πιο συγκεκριμένα ανακοινώθηκε ότι το «*νέο Taxis*» θα ενσωματώνει εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης και data mining για να ελέγχει «*έξυπνα*» τις κινήσεις των φορολογουμένων αντλώντας δεδομένα από μια τεράστια δεξαμενή πληροφοριών και στοιχείων, σε <https://www.ot.gr/2023/07/24/apopseis/texniti-noimosyni-kai-dimosia-dioikisi-enas-dromos-stromenos-me-prokliseis>.

114. Βλ. Ε. Πρεβεδούρου: «*Η διοικητική διαδικασία ως παράγων ενδυνάμωσης του κράτους δικαίου*» ΘΠΔΔ 6/2023, σ. 601, διαθέσιμο στον διαδικτυακό ιστότοπο <https://www.prevedourou.gr/h>.

κητικές αρχές, όσο και της απόκρισης στα αιτήματα των πολιτών, διαπιστώνονται τη συνδρομή των προϋποθέσεων που τάσσει ο νόμος¹¹⁵.

Οι πράξεις που εκδίδονται στο πλαίσιο αυτό, φέρουν καταρχήν τα εξωτερικά γνωρίσματα της μονομερούς διοικητικής πράξεως και παράγουν έννομα αποτελέσματα. Πρόκειται, για δήλωση βούλησης διοικητικού οργάνου, με την οποία θεσπίζεται μονομερώς μια ρύθμιση κατ' ενάσκηση δημόσιας εξουσίας και προς εξυπηρέτηση σκοπού δημοσίου συμφέροντος. Άλλως, πρόκειται για διοικητική πράξη τα βασικά στοιχεία της οποίας είναι: (1) η μονομερής θέσπιση ρύθμισης (κανόνα δικαίου), (2) η προέλευσή της από διοικητικό όργανο, (3) η εξυπηρέτηση σκοπού δημοσίου συμφέροντος και (4) το πλαίσιο εννόμων σχέσεων που ρυθμίζει, οι οποίες διέπονται από το διοικητικό δίκαιο¹¹⁶.

Ωστόσο, στο ως άνω περιγραφόμενο ψηφιακό περιβάλλον, η έννοια της διοικητικής πράξης¹¹⁷, ως μονομερής πράξη (ή σιωπή) που προέρχεται από διοικητική αρχή ή ΝΠΔΔ, η οποία (πράξη) ρυθμίζει έννομη σχέση δημοσίου δικαίου επιδιώκοντας δημόσιο σκοπό, φαίνεται διαρκώς να μεταβάλλεται¹¹⁸.

Τα εξωτερικά μορφολογικά χαρακτηριστικά της διοικητικής πράξης του άρθρου 16 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ιδίως χρονολογία, υπογραφή) συνεχίζουν να αποτελούν στοιχείο προσδιοριστικό του υποστατού της¹¹⁹ και

115. Βλ. Ε. Πρεβεδούρου, ως άνω.

116. Βλ. Ε. Πρεβεδούρου, ως άνω.

117. Βλ. το άρθρο 18 του ν. 3979/2011 στο οποίο οριζόταν ότι: «1. Η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η εκπλήρωση αιτημάτων που υποβάλλονται ηλεκτρονικά ή μη, μπορεί να γίνεται με πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο με την υποστήριξη ΤΠΕ, με την προϋπόθεση της ταυτοποίησης και επιβεβαίωσης ταυτότητας (αυθεντικοποίησης) των αιτούντων και των δημοσίων λειτουργών και υπαλλήλων και της τήρησης των όρων ασφαλείας στο επίπεδο που επιβάλλεται από τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών και των αντίστοιχων δεδομένων, όπως ορίζεται στην παράγραφο 4 του άρθρου 32 του παρόντος. Οι πράξεις που εκδίδονται συνιστούν διοικητικές πράξεις.» Όμως, το άρθρο 18 καταργήθηκε με το άρθρο 108 του Ν.4727/2020 (ΦΕΚ Α 184/23.9.2020).

118. Βλ. Ε. Πρεβεδούρου, ως άνω.

119. Βλ. ΔΠρωτ. ΘΕς 206/2022 η οποία έκρινε ότι το ηλεκτρονικό μήνυμα απάντησης σε αίτηση της προσφεύγουσας είναι ανυπόστατη διοικητική πράξη, επειδή δεν έχει την υπογραφή του αρμόδιου για την έκδοσή της οργάνου και δεν φέρει χρονολογία. Περαιτέρω, το προαναφερόμενο ηλεκτρονικό μήνυμα δεν φέρει ούτε τον ηλεκτρονικό τύπο που προβλέπει το άρθρο 13 του Ν. 4727/2020, δηλαδή ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα και ηλεκτρονική σφραγίδα ή / και ηλεκτρονική υπογραφή, Δεδομένου όμως ότι το ηλεκτρονικό μήνυμα έχει εφαρμοσθεί από την Φορολογική Διοίκηση αποφασίστηκε, για λόγους ασφάλειας του δικαίου ν' ακυρωθεί, και η υπόθεση ν' αναπεμφθεί στην Φορολογική Διοίκηση.

ως εκ τούτου πρέπει να διασφαλίζεται ότι και οι εν λόγω πράξεις που εκδίδονται μέσω χρήσης πλατφορμών, αυτοματοποιημένα φέρουν τα στοιχεία αυτά κατά το οικείο νομοθετικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το αρ. 13 του ν. 4727/2020, τα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα παράγονται είτε πλήρως αυτοματοποιημένα μέσω ειδικού πληροφοριακού συστήματος που συνθέτει κατάλληλα στοιχεία δεδομένων, είτε μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής γραφείου, είτε μέσω ψηφιοποίησης έντυπου εγγράφου. Περαιτέρω σύμφωνα με την πρόσφατη διάταξη της παρ. 3 του άρθρου 6 του ν. 4987/2022¹²⁰, τα πρωτότυπα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα φέρουν: α) εγκεκριμένη ηλεκτρονική χρονοσφραγίδα και β) είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα του φορέα είτε την εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή του αρμόδιου οργάνου. Περαιτέρω, ως έγγραφα νοούνται και τα έγγραφα της Φορολογικής Διοίκησης που παράγονται μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής ή μέσω ειδικού πληροφοριακού συστήματος που συνθέτει αυτοματοποιημένα τα σχετικά δεδομένα¹²¹.

Από την άλλη, η εκτελεστότητα των παραγόμενων διοικητικών πράξεων, ως το ποιοτικό χαρακτηριστικό της πράξης «που παράγει έννομα αποτελέσματα έναντι των διοικουμένων», προβάλλει ως αποτέλεσμα αξιολόγησης, δικαστικής ή μη, υπό τις προκλήσεις των νέων τεχνολογικών εξελίξεων¹²².

Κατόπιν των ανωτέρω, παρουσιάζεται επιτακτική η ανάγκη να εξασφαλίζεται και κατά την έκδοση, με χρήση τεχνολογιών, των διοικητικών πράξεων, με ανάλογο τρόπο η άσκηση του δικαιώματος της προηγούμενης ακρόασης, του

120. Η παρ. 3 προστέθηκε με το άρθρο 53 παρ. 3 Ν.5045/2023, ΦΕΚ Α 136/29.7.2023.

121. Στο άρθρο 5 του ν. 4987/2022 (Κύρωση ΚΔΔ/σίας) ορίζεται ότι: «6. Στις περιπτώσεις της ηλεκτρονικής κοινοποίησης στον λογαριασμό φυσικού, νομικού προσώπου ή νομικής οντότητας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην περ. α) των παρ. 2 και 3, η πράξη ή το έγγραφο θεωρείται ότι έχει νομίμως κοινοποιηθεί μετά την παρέλευση δέκα (10) ημερών από την ανάρτησή τους στον λογαριασμό του προσώπου το οποίο αφορά η κοινοποίηση και την ηλεκτρονική ειδοποίησή του στη δηλωθείσα διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, εφόσον δεν προκύπτει προγενέστερος χρόνος παραλαβής της».

122. Βλ. ΔΕΔ 270/2023, σύμφωνα με την οποία η επανεξέταση των πράξεων της διοίκησης στο στάδιο της ενδικοφανούς προσφυγής καταλαμβάνει μόνο τις περιπτώσεις αμφισβήτησης εκτελεστών ατομικών διοικητικών πράξεων ή παραλείψεων εκ των οποίων δημιουργούνται διοικητικές διαφορές ουσίας, που αναφύονται στο στάδιο προσδιορισμού των οικονομικών βαρών (π.χ. πράξη καταλογισμού φόρου ή προστίμου) και ως εκ τούτου η τεκμαιρόμενη σιωπηρή απόρριψη του Προϊσταμένου της ΔΟΥ επί αίτησης για καταβολή αποζημιώσεων από δήλωση COVID για το έτος 2021 απαραδέκτως υποβάλλεται στην Διεύθυνση Επίλυσης Διαφορών καθώς ο προσφεύγων δεν αμφισβητεί κάποια πράξη η οποία έχει εκδοθεί εις βάρος του από τη φορολογική διοίκηση, προσβαλλόμενη κατά την προβλεπόμενη διαδικασία των άρθρων 45 & 63 του Κ.Φ.Δ. (ομοίως ΔΕΔ 2378/2022, 1491/2023, 1168/2023).

δικαιώματος αναφοράς, του δικαιώματος πρόσβασης στα διοικητικά στοιχεία. Το τελευταίο δε, αποτελεί προϋπόθεση της άσκησης του δικαιώματος του ενδιαφερόμενου (του θιγόμενου) για αποτελεσματική έννομη προστασία. Περαιτέρω, η ανάγκη αιτιολογίας μίας διοικητικής πράξης απορρέει τόσο από την έννοια και τις επιταγές του κράτους δικαίου, όσο και από την αρχή του σεβασμού και της προστασίας της αξίας του ανθρώπου. Τέλος, είναι αυτονόητο ότι η δράση της Διοίκησης μέσω και της χρήσης νέων τεχνολογιών οφείλει να εντάσσεται και να υποτάσσεται στις αρχές της σαφήνειας και της νομιμότητας, αρχές που πρέπει ως εκ τούτου να αντανakλώνται πάντα στον σχεδιασμό και την εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.

Ειδικότερα, ο Συνήγορος θεωρεί πως, ενόψει του νέου συνεχώς μεταβαλλόμενου ψηφιακού περιβάλλοντος στο οποίο δρα ολοένα και περισσότερο η Δημόσια Διοίκηση, θα ήταν σκόπιμη η ρητή νομοθετική πρόβλεψη ότι, όταν η Διοίκηση χρησιμοποιεί μία ηλεκτρονική πλατφόρμα και ενδεχομένως και έναν αλγόριθμο για να απονείμει παροχές ή να επιβάλει πρόστιμα, εκδίδει, στο ψηφιακό αυτό πλαίσιο, συγκεκριμένες εκτελεστές διοικητικές πράξεις. Μία τέτοια ρητή νομοθετική πρόβλεψη θα συντελούσε ιδίως στην αποφυγή του κινδύνου να διαφύγουν κρίσιμες για τον πολίτη αποφάσεις της Διοίκησης του δικαστικού ελέγχου, αλλά και του διοικητικού ελέγχου (μέσω άσκησης διοικητικών προσφυγών).

Τέλος, πρωταρχικής σημασίας είναι οι εφαρμοστικές κανονιστικές πράξεις λειτουργίας κάθε πλατφόρμας να προβλέπουν και να αντανakλούν την τήρηση όλων των ανωτέρω γενικών αρχών και να διασφαλίζουν την ουσιαστική άσκηση των δικαιωμάτων των διοικουμένων. Η δε «μεταγραφή» γενικών αρχών του δικαίου και δικαιωμάτων πρέπει να συντελείται τόσο σε κανονιστικό επίπεδο (εφαρμοστικές διατάξεις πλατφόρμας), όσο και σε επίπεδο τεχνικού σχεδιασμού της εκάστοτε πλατφόρμας που χρησιμοποιεί η Δημόσια Διοίκηση.

B.2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

Σε αυτό το ψηφιακό πλαίσιο ο διοικούμενος τυγχάνει ανάγκης προστασίας κατά την ανάπτυξη των σχέσεών του με την Διοίκηση, η οποία δρα μονομερώς και εξουσιαστικά. Η ελάχιστη προστασία του διοικουμένου πηγάζει από τις βασικές αρχές του διοικητικού δικαίου και από τα άρθρα του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας ως βασικού μέσου ελέγχου της διοικητικής δράσης. Κατόπιν των ανωτέρω, τίθενται συνεπώς ζητήματα εφαρμογής ζητημάτων που απορρέουν τόσο από την προθεσμία διεκπεραίωσης των αιτήσεων των πολιτών του άρθρου 4 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, όσο και των άρθρων 24-27 αυτού αναφορικά με το δικαίωμα άσκησης διοικητικών προσφυγών και αναφορών.

Το δικαίωμα αυτό απορρέει από το συνταγματικό δικαίωμα του αναφέρεσθαι

στις αρχές που κατοχυρώνεται στο άρθρο 10 του Συντάγματος¹²³. Η συνταγματική θεμελίωσή τους συνεπάγεται την αδυναμία κατάργησης του δικαιώματος άσκησης τους με νομοθετική διάταξη, αφού το ίδιο το Σύνταγμα επιτάσσει ένα minimum προστασίας του διοικουμένου σε επίπεδο Διοίκησης¹²⁴ (και όχι μόνο σε δικαστικό επίπεδο). Παράλληλα, οι διοικητικές προσφυγές διέπονται και από το άρθρο 13 ΕΣΔΑ το οποίο ορίζει ότι «[π]αν πρόσωπον του οποίου τα αναγνωριζόμενα εν τη παρούση Συμβάσει δικαιώματα και ελευθερίες παρεβιάσθησαν, έχει το δικαίωμα πραγματικής προσφυγής ενώπιον εθνικής αρχής, έστω και αν η παραβίασις διεπράχθη υπό προσώπων ενεργούντων εν τη εκτέλεσει των δημοσίων καθηκόντων των».

Περαιτέρω, το άρθρο 27 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, ορίζει ότι αν δεν είναι δυνατή η άσκηση οποιασδήποτε διοικητικής προσφυγής, ο ενδιαφερόμενος μπορεί με αίτηση (αναφορά) προς την εκάστοτε διοικητική αρχή να ζητήσει την επανόρθωση της βλάβης που του έχει προκληθεί από διοικητική ενέργεια ή παράλειψη¹²⁵.

Ωστόσο, το δικαίωμα του αναφέρεσθαι, που αποσκοπεί τόσο στον έλεγχο των διοικητικών οργάνων όσο και στην προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών, παραβλέπεται σε αρκετές περιπτώσεις διοικητικών διαδικασιών που διεκπεραιώνονται με ηλεκτρονικά μέσα.

Αναφερόμενοι στην Αρχή επισημαίνουν ότι στο πληροφοριακό υλικό που

123. Βλ. ΣτΕ 3826/2007 σκ. 6. Άρθρο 10 παρ. 1 του Συντάγματος: «Καθένας ή πολλοί μαζί έχουν το δικαίωμα, τηρώντας τους νόμους του Κράτους, να αναφέρονται εγγράφως στις αρχές, οι οποίες είναι υποχρεωμένες να ενεργούν σύντομα κατά τις κείμενες διατάξεις και να απαντούν αιτιολογημένα σε εκείνον, που υπέβαλε την αναφορά, σύμφωνα με το νόμο».
124. Ε. Πρεβεδούρου, Διοικητικές προσφυγές – αναφορές αρθ. 24 ν. 2690/1999 σε Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας, Ερμηνεία κατ'άρθρο, επιμ. Β. Γκέρτσος, Ε. Πρεβεδούρου, Δ. Πουργάκης, Νομική Βιβλιοθήκη 2019.
125. «...1. Αν από τις σχετικές διατάξεις δεν προβλέπεται η δυνατότητα άσκησης της, κατά το επόμενο άρθρο, ειδικής διοικητικής, ή ενδικοφανούς, προσφυγής, ο ενδιαφερόμενος, για την αποκατάσταση υλικής ή ηθικής βλάβης των έννομων συμφερόντων του που προκαλείται από ατομική διοικητική πράξη μπορεί, για οποιονδήποτε λόγο, με αίτησή του, να ζητήσει, είτε από τη διοικητική αρχή η οποία εξέδωσε την πράξη, την ανάκληση ή την τροποποίησή της (αίτηση θεραπείας), είτε, από την αρχή η οποία προϊστάται εκείνης που εξέδωσε την πράξη, την ακύρωσή της (ιερραρχική προσφυγή). 2. Η διοικητική αρχή στην οποία υποβάλλεται η, κατά την προηγούμενη παράγραφο, αίτηση οφείλει να γνωστοποιήσει στον ενδιαφερόμενο την αποφασή της για την αίτηση αυτή το αργότερο μέσα σε τριάντα (30) ημέρες, εκτός αν από ειδικές διατάξεις προβλέπεται διαφορετική προθεσμία...4. Αν η πράξη ακυρωθεί, η υπόθεση επανέρχεται στην αρχή που εξέδωσε την πράξη, εκτός αν οι σχετικές διατάξεις προβλέπουν αρμοδιότητα της προϊστάμενης αρχής για την έκδοσή της...» (Άρθρο 24 - Αίτηση θεραπείας - Ιερραρχική προσφυγή).

συνοδεύει τις πλατφόρμες αιτήσεων δεν υποδεικνύεται η υπηρεσία που είναι αρμόδια για την εξέταση προσφυγών κατά των απορριπτικών αποφάσεων ή του ύψους του ποσού που εγκρίθηκε. Παράλληλα, χαρακτηρίζουν τις απαντήσεις της Διοίκησης στις ενστάσεις τους ως γενικές και αόριστες ή ενίοτε καταγγέλλουν ότι η Διοίκηση δεν απαντά καθόλου στις αιτιάσεις τους ακόμα και όταν προβλέπεται από το ειδικό κανονιστικό πλαίσιο η δυνατότητα άσκησης προσφυγής. Συχνά μάλιστα το ίδιο το πλαίσιο ή έστω η πρακτική της Διοίκησης οδηγούν στην λήψη απόφασης (π.χ. πρόσληψη) χωρίς να ληφθούν υπόψη τα αποτελέσματα επί των προβλεπόμενων από το οικείο νομοθετικό πλαίσιο και ασκηθεισών ενστάσεων (προσλήψεις που διενεργούνται με βάση τους προσωρινούς και όχι τους οριστικούς πίνακες επιτυχόντων). Επίσης, ιδίως σχετικά με την πρόβλεψη ενδικοφανών προσφυγών, διαπιστώθηκε ότι η εξέτασή τους λαμβάνει χώρα πλημμελώς σε ένα τέτοιο ψηφιακό περιβάλλον, δεδομένου ότι η κρίση επί αυτών εξ ορισμού προϋποθέτει την εξέταση των υποθέσεων επί της ουσίας, κάτι που συνεπάγεται ότι δεν μπορεί να βασίζεται αποκλειστικά σε μηχανογραφικές διασταυρώσεις, καθώς οι βάσεις δεδομένων ενδέχεται να περιλαμβάνουν εσφαλμένα στοιχεία. Οι ενδικοφανείς προσφυγές θα πρέπει να εξετάζονται στο σύνολό τους από επιτροπές, οι αποφάσεις των οποίων θα πρέπει να λαμβάνονται βάσει των αιτιάσεων που διατυπώνουν οι προσφεύγοντες στα έγγραφά τους και των αποδεικτικών στοιχείων που θέτουν υπόψη της Διοίκησης, ενώ οι απορριπτικές αποφάσεις επί αυτών θα πρέπει να συνοδεύονται από σαφή, ειδική και επαρκή αιτιολόγηση.

Συχνά το επιχείρημα του νομοθέτη ή και της Δημόσιας Διοίκησης για το έλλειμμα αυτό είναι η ταχύτητα της διεκπεραίωσης πληθώρας αιτήσεων των δικαιουμένων, ιδίως σε διαδικασίες «μαζικής» έκδοσης διοικητικών πράξεων, η οποία θα κινδύνευε σημαντικά αν μεσολαβούσε και ένα ενδιάμεσο στάδιο διοικητικής προσφυγής. Αυτό το επιχείρημα βέβαια, δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να φτάσει στο σημείο να αναιρέσει πλήρως την ελάχιστη προστασία του δικαιουμένου που απαιτεί το Σύνταγμα έναντι των αποφάσεων της Διοίκησης. Μάλιστα, η λειτουργία των διοικητικών προσφυγών ως ένα μέσο αυτοελέγχου της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία έχει την ευκαιρία να αποκαταστήσει τη νομιμότητα της δράσης της χωρίς την επέμβαση του δικαστή (ή του νομοθέτη), αποκτά ιδιαίτερη σημασία ακριβώς σε αυτές τις περιπτώσεις «μαζικών» αποφάσεων της Διοίκησης, όπου η αποφυγή σφαλμάτων εκ μέρους της τελευταίας είναι πρακτικώς αδύνατη¹²⁶.

Εξάλλου, το επιχείρημα υπέρ της ταχύτητας δεν λαμβάνει υπόψη ένα εξίσου σημαντικό επιχείρημα αποτελεσματικότητας, αυτό της πρόσθετης συμφόρησης

126. Ο.π. Ε. Πρεβεδούρου, Διοικητικές προσφυγές – αναφορές αρθ. 24 ν. 2690/1999.

των δικαστηρίων, ιδίως σε περιπτώσεις όπως αυτές που εξετάστηκαν στην παρούσα έκθεση, που αφορούν πληθώρα ατομικών υποθέσεων, ελλείπει διοικητικού σταδίου στην επίλυση της διαφοράς. Φυσικά, το κενό αυτό σε πολλές περιπτώσεις ήρθε να καλύψει η διαμεσολαβητική παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη. Ωστόσο, σε τέτοιες μαζικές διαδικασίες, χωρίς γενική και εκ των προτέρων συμμόρφωση της Διοίκησης με την αρχή του αναφέρεσθαι και το δικαίωμα υποβολής διοικητικών προσφυγών, όπως πολλάκις έχει ζητήσει ο Συνήγορος, η παρέμβασή του είναι πρακτικά αδύνατον να καλύψει το κενό παράλειψης ενός σταδίου διοικητικής επίλυσης των διαφορών για όλες τις περιπτώσεις.

Διαπιστώνεται λοιπόν ότι η πλήρης αυτοματοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και ελέγχων, καθιστά ανέφικτο τον εξατομικευμένο επανέλεγχο των αιτήσεων και έχει ως συνέπεια την αποδυνάμωση του δικαιώματος του αναφέρεσθαι στις αρχές. Για τον λόγο αυτό, κατά των αποφάσεων (διοικητικών πράξεων) της Διοίκησης που στηρίζονται σε αυτοματοποιημένα συστήματα και στη χρήση αλγορίθμων, θα πρέπει να υφίσταται η δυνατότητα άσκησης της διοικητικής προσφυγής¹²⁷ και η δυνατότητα αυτή να ασκείται εν τοις πράγμασι.

Β.3. ΑΠΩΛΕΙΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΛΟΓΩ ΜΗ ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ/ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΩ ΑΔΥΝΑΜΙΩΝ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Είναι γεγονός ότι κοινός παρονομαστής των περισσότερων διαδικασιών που πραγματοποιήθηκαν μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας, ήταν η προσπάθεια της Διοίκησης να ανταποκριθεί άμεσα σε επείγουσες ή απρόβλεπτες για τους πολίτες καταστάσεις. Πολλές από αυτές ήταν συνέπειες της πανδημίας, όπως η μείωση των μισθωμάτων, η οικονομική ενίσχυση των δανειοληπτών ή ο υποχρεωτικός εμβολιασμός των πολιτών άνω των 60 ετών. Ομοίως, επείγοντα χαρακτηριστήρα είχαν και οι οικονομικές ενισχύσεις λόγω αύξησης του κόστους ζωής, δεδομένου ότι αφορούσαν βασικές καθημερινές ανάγκες, όπως το ηλεκτρικό ρεύμα, η θέρμανση, η μετακίνηση, το φαγητό. Χρειάστηκε συνεπώς να δημιουργηθούν τα αντίστοιχα ηλεκτρονικά συστήματα σε πολύ σύντομο διάστημα, χωρίς να υπάρξει χρόνος για προγραμματισμό, ουσιαστική και ενδελεχή μελέτη των διαφορετικών παραμέτρων ή πρόβλεψη ενδεχόμενων προβλημάτων. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα συχνά την ανελαστική αντιμετώπιση των αιτήσεων, την απουσία ρύθμισης ειδικότερων περιπτώσεων, οι οποίες πάντα υπάρχουν, αλλά

127. Βλ. σε αυτήν την κατεύθυνση την πρόσφατη απόφαση του Συνταγματικού Δικαστηρίου της Γαλλίας (απόφαση του Συνταγματικού Συμβουλίου 2018-765 DC της 12.06.2018), διαθέσιμη σε <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/mporei-enas-algorithmos-na-ekdosei-dioikitiki-praxi-apofasi-toy-syntagmatikoy-symvolyioy>.

και την αδυναμία της εκ των υστέρων διόρθωσης σφαλμάτων και παραλείψεων.

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ συστημάτων και βάσεων δεδομένων είναι καταρχήν επιθυμητή, καθώς διευκολύνει τις διαδικασίες, μειώνει τον χρόνο διεκπεραίωσης, απαλλάσσει τον πολίτη από άσκοπες μετακινήσεις και ταλαιπωρία και περιορίζει τη γραφειοκρατία. Ωστόσο, η διαδικασία ελέγχου κριτηρίων μέσω απολύτως αυτοματοποιημένων μηχανογραφικών διασταυρώσεων, εκ των πραγμάτων, αποκλείει την εξέταση περιπτώσεων που παρουσιάζουν ιδιαιτερότητες. Παράλληλα, όταν το νομοθετικό πλαίσιο δεν προβλέπει καμία εναλλακτική διαδικασία υποβολής αιτήσεων ή δεν επιτρέπει στους πολίτες να προσκομίζουν στη Διοίκηση φυσικό φάκελο και έγγραφα προς υποστήριξη του αιτήματός τους, είναι απολύτως βέβαιο ότι ένα ποσοστό δικαιούχων που πληρούν τις ουσιαστικές προϋποθέσεις που προβλέπει ο νόμος, δεν θα λάβει τελικά τις παροχές. Ακόμη και αν το ποσοστό αυτό είναι μικρό σε σχέση με τον τελικό αριθμό των ωφελούμενων, η Διοίκηση οφείλει να λάβει πολύ σοβαρά υπόψη της το γεγονός ότι πολίτες στερήθηκαν δικαιώματα, όχι λόγω δικών τους λαθών ή υπαιτιότητας, αλλά λόγω τεχνικών δυσλειτουργιών και πρόχειρου ή ακατάλληλου σχεδιασμού και εφαρμογής της διαδικασίας.

Πληθώρα τέτοιων περιπτώσεων ο Συνήγορος συνάντησε κατά τη διερεύνηση αναφορών σχετικά με τις μειώσεις ενοικίων¹²⁸. Η εικόνα που αποκόμισε η Αρχή τόσο από την κατάληξη της διαμεσολάβησης όσο και από την ανατροφοδότηση που είχε από τους ίδιους τους πολίτες, ήταν ότι τελικά ικανός αριθμός ιδιοκτητών, που αποδεδειγμένα στερήθηκαν μέρος των εισοδημάτων τους, δεν κατέστη δυνατό να αποζημιωθούν. Η φύση του συγκεκριμένου προβλήματος μάλιστα είναι ιδιαίτερη, καθώς η διαδικασία αποζημίωσης ήταν απόρροια ενός υποχρεωτικού μέτρου, επαχθούς για τους εκμισθωτές, το οποίο επιβλήθηκε οριζόντια, χωρίς εξαίρεση ή κλίμακα. Ο Συνήγορος, έχοντας παρέμβει με έγγραφό του¹²⁹ προς τους αρμόδιους Υπουργούς και έχοντας επισημάνει συγκεκριμένα ζητήματα ήδη από τα πρώτα στάδια εφαρμογής του μέτρου, έχει την άποψη ότι η Διοίκηση θα έπρεπε να έχει καταβάλει κάθε προσπάθεια ώστε να ξεπεραστούν τα τεχνικά προβλήματα και να αποζημιωθούν τελικά όλοι οι εκμισθωτές που είχαν υποστεί απώλεια εισοδήματος.

Στα θέματα που προέκυψαν στο πλαίσιο εφαρμογής του προγράμματος ΓΕΦΥΡΑ, παρά το γεγονός ότι ήταν επίσης πολλά και διαφορετικά, η συνολική εικόνα ήταν καλύτερη και αρκετά τεχνικά προβλήματα διορθώθηκαν αν και με

128. Βλ. Κεφάλαιο Α.1. σελ. 17-22.

129. Έγγραφο υπ'άρ. πρωτ. 152/3.12.2020 προς τους Υπουργούς Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων.

πολύ μεγάλες χρονικές καθυστερήσεις. Εξακολουθούν όμως να υπάρχουν δα-
νειολήπτες οι οποίοι τελικά δεν κατόρθωσαν να ωφεληθούν, παρά το γεγονός
ότι πληρούσαν τις προϋποθέσεις.

Αντίστοιχα, στο πεδίο των έκτακτων οικονομικών ενισχύσεων, διαπιστώθη-
κε απόρριψη αιτήσεων δικαιούχων για λόγους μη προβλεπόμενους στο θεσμικό
τους πλαίσιο. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση της απώλειας του fuel pass,
λόγω μη επικαιροποίησης των στοιχείων του δικαιούχου στα αρχεία του πιστω-
τικού ιδρύματος. Μάλιστα εν προκειμένω, παρατηρείται το παράδοξο, διαδικα-
σίες και υποχρεώσεις που άπτονται μιας καθαρά ιδιωτικής σχέσης, αυτής του
πιστωτικού ιδρύματος με τον πελάτη του, να καθορίζουν τελικά την έκδοση ή μη
μιας ατομικής διοικητικής πράξης, χωρίς σχετική πρόβλεψη στο οικείο νομοθε-
τικό πλαίσιο και να γίνονται μέρος μίας διοικητικής διαδικασίας ενώ οι σχετικές
διατάξεις δεν απαιτούν αυτήν την πρόσθετη, εξ ιδιωτικού δικαίου, προϋπόθεση.

Αξίζει να αναφερθεί ότι αντίστοιχο φαινόμενο έχει καταγραφεί μέσω ανα-
φοράς και σε σχέση με την ηλεκτρονική πλατφόρμα μέσω της οποίας χορηγεί-
ται κρατική αρωγή προς τους πληγέντες από φυσικές καταστροφές (arogi.gov.
gr.)¹³⁰. Παρά το γεγονός ότι ο Συνήγορος έχει μέχρι στιγμής πολύ περιορισμέ-
νη εικόνα για το συγκεκριμένο σύστημα, έγινε αποδέκτης διαμαρτυρίας πλημ-
μυροπαθούς πολίτη, ο οποίος δεν μπορούσε να υποβάλει καν αίτημα αποζη-
μίωσης, αν και νόμιμος κληρονόμος του ακινήτου, λόγω του πολύ πρόσφατου
θανάτου του ιδιοκτήτη και της μη έγκαιρης ολοκλήρωσης των διαδικασιών που
αφορούσαν το κληρονομικό του δικαίωμα.

Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις, στις οποίες τα ηλεκτρονικά συστήματα ή και
η ίδια η νομοθεσία υπολείπονται της ιδιαιτερότητας και της ποικιλίας των κα-
ταστάσεων που μπορεί να υφίστανται, θα έπρεπε να υπάρχει πρόβλεψη για τη
δυνατότητα εξέτασης φυσικού φακέλου, η οποία θα λειτουργεί παράλληλα και
επικουρικά προκειμένου να καλύπτει ακριβώς τα κενά που δεν έχουν προβλε-
φθεί από το τεχνικό ή και από το θεσμικό πλαίσιο.

Τέλος, πρέπει να σημειωθεί ότι σε κάποιες διαδικασίες, οι οποίες ανανεώθη-
καν ή παρατάθηκαν, η Διοίκηση είχε την ευκαιρία να πραγματοποιήσει νομοθε-
τικές ή τεχνικές βελτιώσεις και να προβλέψει λύσεις για προβλήματα που είχαν
παρουσιαστεί κατά την πρώτη περίοδο εφαρμογής του σχετικού προγράμμα-
τος ή παροχής της ενίσχυσης. Ωστόσο, με λίγες εξαιρέσεις, δεν διαπιστώθηκε
βούληση για σημαντικές αλλαγές ή βελτιώσεις, με χαρακτηριστικό παράδειγμα
τις έκτακτες οικονομικές ενισχύσεις (market pass, fuel pass κλπ), οι οποίες κατά
τον δεύτερο κύκλο τους δεν διαφοροποιήθηκαν σε σχέση με τον πρώτο.

130. Ν. 4797/2021 (ΦΕΚ Α 66) άρθρο 10.

Β.4. ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΥ ΟΦΕΙΛΟΝΤΑΙ ΣΕ ΤΥΠΙΚΑ ΛΑΘΗ, ΠΑΡΑΛΕΙΨΕΙΣ Η ΣΦΑΛΜΑΤΑ ΕΚ ΠΑΡΑΔΡΟΜΗΣ

Ένα από τα κυριότερα ζητήματα που αναδείχτηκε από τη διερεύνηση των αναφορών που αφορούν την καταβολή παροχών μετά από μηχανογραφικό έλεγχο των κριτηρίων καθορισμού των δικαιούχων, ήταν η απόρριψη αιτημάτων για οικονομική ενίσχυση λόγω απλών, ανθρωπίνων σφαλμάτων κατά τη συμπλήρωση των αιτήσεων. Τα σφάλματα αυτά εντάσσονταν στην κατηγορία των τυπικών λαθών ή παραλείψεων, ήταν σαφές ότι δεν υπέκρυπταν δόλο και -σε αρκετές περιπτώσεις- μπορούσαν να εντοπιστούν μέσω ενός απλού διοικητικού ελέγχου των εγγράφων που συνοδεύουν την κύρια αίτηση. Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση του power pass και της απόρριψης αιτήσεων λόγω της αναντιστοιχίας μεταξύ του δηλωθέντος αριθμού παροχής ρεύματος της κύριας κατοικίας των αιτούντων και εκείνου ο οποίος αναφέρονταν στη φορολογική τους δήλωση, αλλά και τα λάθη σε τραπεζικούς λογαριασμούς για την κατάθεση των παροχών. Στην ίδια κατηγορία εντάσσεται επίσης και η εκ παραδρομής αίτηση πίστωσης του fuel pass μέσω της έκδοσης άυλης ψηφιακής χρεωστικής κάρτας, από δικαιούχους που δεν κατείχαν smartphone με την τεχνολογία NFC που υποστηρίζει ανέπαφες συναλλαγές.

Οι πολίτες μετά την διαπίστωση των λαθών, απευθύνθηκαν στη Διοίκηση αιτούμενοι την διόρθωση αυτών και την επανεξέταση της υπόθεσής τους. Η αντιμετώπιση όμως των σχετικών περιπτώσεων, ακόμη και στο πλαίσιο διαμεσολάβησης από τον Συνήγορο, αποδείχτηκε ιδιαίτερα ανελαστική, με επίκληση των αποκλειστικών προθεσμιών υποβολής αιτήσεων και της αδυναμίας τροποποίησής τους μετά την εκπινοή τους. Σε άλλες περιπτώσεις η Διοίκηση επικαλέστηκε την αδυναμία ακύρωσης ή τροποποίησης των αιτήσεων λόγω της πλήρους αυτοματοποίησης των διαδικασιών, επί των οποίων δεν χωρούσε παρέμβαση. Η δε γενικότερη τάση των εμπλεκόμενων φορέων ήταν να επιρρίπτουν την ευθύνη για την απόρριψη στους ίδιους τους πολίτες, οι οποίοι δεν είχαν ελέγξει επαρκώς, ως όφειλαν, τα στοιχεία που καταχώρησαν κατά την υποβολή των αιτημάτων τους.

Πρόκειται για μια ακόμη αδυναμία κατά τον σχεδιασμό της λειτουργίας των μηχανογραφικών εφαρμογών, ενώ παράλληλα επανεμφανίζεται το πρόβλημα της απουσίας πρόβλεψης δυνατότητας να επανεξετάζονται εξατομικευμένα οι περιπτώσεις.

Άποψη του Συνηγόρου του Πολίτη, την οποία έχει διατυπώσει σε πληθώρα εγγράφων του, είναι ότι η Διοίκηση οφείλει να χορηγεί τις παροχές στους πολίτες εφόσον πληρούν τις ουσιαστικές προϋποθέσεις που θέτει ο νόμος. Αιτήματα για διόρθωση εσφαλμένων στοιχείων και επανεξέταση των σχετικών αιτημάτων για χορήγηση των παροχών θα πρέπει να γίνονται αποδεκτά εφόσον υποβάλλονται μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και οι αιτούντες τεκμηριώνουν

τα ορθά στοιχεία μέσω δημοσίων εγγράφων.

Επιπλέον, η κάθε ηλεκτρονική πλατφόρμα θα μπορούσε να παραμένει προ-σβάσιμη για κάποιο χρονικό διάστημα ως προς ορισμένες λειτουργίες, μεταξύ των οποίων και η διόρθωση τυπικών λαθών ή εναλλακτικά να προβλέπεται η επαναλειτουργία της για συγκεκριμένο χρόνο, εντός του οποίου θα μπορούσαν να επιλύονται τέτοια θέματα διαδικαστικής φύσεως και να παρέχεται στους δικαιούχους που πληρούν τις προϋποθέσεις, το χρονικό περιθώριο και η ευκαιρία να ασκήσουν το δικαίωμά τους στην καταβολή της παροχής.

Β.5. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΕΠΙΓΕΝΟΜΕΝΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η φιλοσοφία σχεδίασης και υλοποίησης των περισσότερων διαδικασιών που υλοποιούνται μέσω πλατφορμών, κυρίως για λόγους επιτάχυνσης των διαδικασιών, βασίστηκε σε ηλεκτρονικές διασταυρώσεις. Οι ηλεκτρονικές διασταυρώσεις στηρίζονται σε στοιχεία τα οποία είχαν καταχωρηθεί σε προγενέστερο χρονικό διάστημα σε ηλεκτρονικά συστήματα, τα οποία κατά κανόνα διαχειρίζονταν άλλοι φορείς από αυτούς που ήταν αρμόδιοι για την καταβολή των οικονομικών ενισχύσεων ή τη λήψη του διοικητικού μέτρου.

Κατά συνέπεια, από την έρευνα των αναφορών διαπιστώθηκε ότι η υλοποίηση των σχετικών προγραμμάτων δεν ανταποκρινόταν στα πραγματικά δεδομένα κατά τη στιγμή υποβολής των αιτήσεων από τους πολίτες, αλλά σε στοιχεία τα οποία ίσχυαν σε προγενέστερη περίοδο, ήτοι την περίοδο αναφοράς.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι έκτακτες οικονομικές ενισχύσεις, το νομοθετικό πλαίσιο των οποίων προβλέπει την άντληση των στοιχείων που αφορούν τα εισοδηματικά κριτήρια και την οικογενειακή κατάσταση από τις δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος του προηγούμενου έτους, μέσω διασύνδεσης με την ΑΑΔΕ και τα τηρούμενα δεδομένα σε αυτή.

Παρά το γεγονός ότι η πλέον πρόσφατη φορολογική δήλωση είναι ένα λογικό και σε γενικές γραμμές ασφαλές σημείο αναφοράς ως προς το εισόδημα και την ακίνητη περιουσία, η αναδρομή αποκλειστικά σε αυτήν συνεπάγεται ότι δεν λαμβάνονται υπόψη μεταγενέστερες καταστάσεις ή γεγονότα τα οποία θα μπορούσαν να είναι κρίσιμα ως προς την ίδια την θεμελίωση ή μη του δικαιώματος στην ενίσχυση ή το ύψος της.

Ενδεικτικά, η γέννηση νέου τέκνου ή ο θάνατος μέλους της οικογένειας, αλλά και μια επιγενόμενη σημαντική αλλαγή ως προς το ύψος του εισοδήματος, θα μπορούσαν να διαφοροποιήσουν κατά πολύ την καταβολή της παροχής. Τέτοια ζητήματα προέκυψαν κατά την καταβολή του market pass, το εισοδηματικό όριο

του οποίου εξαρτάται από τον αριθμό των μελών, το αν πρόκειται για έγγαμο δικαιούχο ή μονογονεϊκή οικογένεια κλπ. Επίσης ζήτημα προέκυψε για την ίδια ενίσχυση ως προς τα φιλοξενούμενα μέλη, τα οποία εξαιρούνται από το δικαίωμα χορήγησης της βάσει του νόμου. Όπως προαναφέρθηκε¹³¹, άτομα που εμφανίζονταν ως φιλοξενούμενα βάσει της τελευταίας φορολογικής δήλωσης, αλλά έκτοτε έπαψαν να είναι, δεν είχαν το δικαίωμα να υποβάλουν τα ίδια αίτημα για χορήγηση του market pass. Ομοίως, στην περίπτωση του fuel pass¹³², δικαιούχοι εισέπραξαν μικρότερο ποσό επειδή η διεύθυνση κατοικίας τους (η οποία εντωμεταξύ είχε αλλάξει) αντλήθηκε από τη φορολογική δήλωση του προηγούμενου έτους. Συνοψίζοντας, μια σημαντική αλλαγή στα δεδομένα της τελευταίας φορολογικής δήλωσης, ακόμη και αν δεν στερεί εντελώς ένα νοικοκυριό από την καταβολή μιας ενίσχυσης, έχει ως αποτέλεσμα τον μη ορθό και ανάλογο των πραγματικών αναγκών υπολογισμό της.

Ομοίως, παρουσιάστηκαν προβλήματα που οδήγησαν στην απόρριψη αιτημάτων των πολιτών στην περίπτωση αναντιστοιχίας στοιχείων (π.χ. αναντιστοιχία αριθμού παροχής ηλεκτρικού ρεύματος για το power pass) και στην ανάγκη για υποβολή τροποποιητικών δηλώσεων από την πλευρά των ενδιαφερομένων εφόσον εντοπιζόταν έγκαιρα η αναντιστοιχία.

Ταυτόχρονα, από τη διερεύνηση των αναφορών των πολιτών παρατηρήθηκε η έλλειψη διαλειτουργικότητας των διαφόρων συστημάτων τα οποία διαχειρίζονταν διαφορετικοί φορείς. Το γεγονός αυτό προκάλεσε διάχυση της αρμοδιότητας, με αποτέλεσμα αδυναμία, καθυστέρηση και λάθη κατά τη διασταύρωση και τον έλεγχο των δεδομένων από τα οποία προέκυπταν οι νόμιμες προϋποθέσεις που λαμβάνονταν υπόψη για την χορήγηση της οικονομικής ενίσχυσης ή τη λήψη του διοικητικού μέτρου, όπως για παράδειγμα λόγοι αποκλειστικότητας στη διαχείριση των φορολογικών δεδομένων που δεν επιτρέπουν την πρόσβαση σε φορείς που υλοποιούν τη διαδικασία, την λανθασμένη επιβολή διοικητικού μέτρου (π.χ. πρόστιμο σε ανεμβολίαστους) κ.ά.

Κάποια από τα ζητήματα αυτά θα μπορούσαν να επιλύονται με τη πρόβλεψη δυνατότητας υποβολής των μεταγενέστερων στοιχείων εκτός ηλεκτρονικής πλατφόρμας, με φυσικό φάκελο, ούτως ώστε να μην εξαιρεθούν νοικοκυριά για τα οποία οι παροχές είναι σημαντικές. Σε κάθε περίπτωση δεν φαίνεται ορθό, στοιχεία που μπορεί να ανάγονται και σε 1,5 έτος πριν από την ανάγκη χορήγησης της ενίσχυσης, να αποτελούν αμάχητα τεκμήρια για τα κρίσιμα γεγονότα και καταστάσεις.

131. Βλ. Κεφάλαιο Α.4. σελ. 39.

132. Βλ. Κεφάλαιο Α.7. σελ. 45.

B.6. ΔΙΑΧΥΣΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΟΥΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Με την αυτοματοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, η διεξαγωγή των διοικητικών ελέγχων λαμβάνει πλέον χώρα μέσω διασταύρωσης βάσεων δεδομένων χωρίς να εξετάζονται φυσικοί φάκελοι. Η πληροφορία πλέον αντλείται από ηλεκτρονικά αρχεία που -στην πλειοψηφία των περιπτώσεων- τηρούνται σε πληθώρα φορέων της Διοίκησης. Ωστόσο, η διάχυση αυτή των αρμοδιοτήτων λειτουργεί συχνά εις βάρος της αποτελεσματικής άσκησης του δικαιώματος του αναφέρεσθαι. Η Αρχή αντιμετώπισε περιπτώσεις όπου η αρμόδια ελεγκτική υπηρεσία απάντησε σε ενιστάμενους ότι η κρίση της βασίστηκε σε βάση δεδομένων που τηρείται και ελέγχεται από άλλο φορέα. Ελλείπει λοιπόν αρμοδιότητάς της να ελέγξει, τροποποιήσει ή να διορθώσει τα στοιχεία αυτά, δήλωσε αδυναμία να αποφανθεί επί της ουσίας στην διοικητική προσφυγή των πολιτών.

Αντιπροσωπευτική περίπτωση, η διαδικασία επιβολής προστίμων για μη τήρηση των διατάξεων περί υποχρεωτικότητας του εμβολιασμού σε πολίτες άνω των εξήντα ετών, στην οποία διαπιστώθηκε ότι συχνά επιβλήθηκαν καταχρηστικά κυρώσεις, λόγω πλημμελειών στη διαδικασία διασταύρωσης στοιχείων. Η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, ως φορέας έκδοσης της πράξης επιβολής προστίμου, δήλωσε αναρμόδια να προβεί σε περαιτέρω ελεγκτικές ενέργειες, διότι η αναδρομική ανάκληση των επιβληθέντων προστίμων πραγματοποιείται χωρίς δική της πρωτοβουλία και μόνο μετά την αποστολή σχετικής λίστας από την ΓΓΠΣΔΔ, η οποία αναπτύσσει, συντηρεί και ενημερώνει το σύστημα προσδιορισμού υπόχρεων σε εμβολιασμό φυσικών προσώπων¹³³.

Ομοίως, σε ζήτημα -αμφιβόλου νομιμότητας- παρακράτησης αγροτικής ενίσχυσης εν είδη συμψηφισμού επιστρεπτέας προκαταβολής, ο ΟΠΕΚΕΠΕ δεν απάντησε επί της ουσίας σε ένσταση, επικαλούμενος το γεγονός ότι βασίστηκε σε στοιχεία που του εστάλησαν από την ΑΑΔΕ. Ο ίδιος Οργανισμός απέρριψε αίτημα για χορήγηση εξισωτικής αποζημίωσης, με την αιτιολογία ότι λαμβάνει υπόψη του στοιχεία ηλεκτρονικού αρχείου του ΕΦΚΑ, αρνούμενος να λάβει υπόψη το φυσικό έγγραφο του ίδιου του φορέα που βεβαιώνει ότι εντοπίζεται λάθος στο αρχείο του και επίκειται διόρθωση αυτού στο άμεσο μέλλον. Επίσης έπρεπε να προηγηθούν ενέργειες της ίδιας της θιγόμενης παραγωγού προκειμένου να αποσταλούν τα ορθά ηλεκτρονικά αρχεία από το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης στον ΟΠΕΚΕΠΕ και να της καταβληθεί η επιδότηση για την αγορά λιπασμάτων¹³⁴.

Τέλος, ως παράδειγμα αναφέρεται η περίπτωση της χορήγησης της ενί-

133. Βλ. Κεφάλαιο Α.11. σελ. 62.

134. Βλ. Κεφάλαιο Α.10. σελ. 58.

σχυσης market pass. Η Κοινωνία της Πληροφορίας ΜΑΕ δήλωσε ότι η ειδική εφαρμογή υποδοχής αιτήσεων που αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος περιορίζεται απλώς στη λήψη σχετικής επιβεβαίωσης ή μη σχετικά με το αν ο αιτούμενος είναι πράγματι δικαιούχος, μέσω συγκεκριμένης διαδικτυακής υπηρεσίας (web service), που έχει αναπτυχθεί από την ΑΑΔΕ. Κατά συνέπεια, αδυνατεί να αξιολογήσει ενστάσεις πολιτών/φορολογούμενων που άπτονται του αντικειμένου της ΑΑΔΕ καθώς δεν έχει ούτε πρόσβαση στα στοιχεία, ούτε σχετική αρμοδιότητα.

Αποτελεί πλέον πάγια πρακτική της Διοίκησης, η άρνησή της να εξετάσει και να αποδεχτεί δημόσια έγγραφα σε φυσική μορφή, που αποδεικνύουν ότι ο διασταυρωτικός έλεγχος που προηγήθηκε δυσμενούς ή απορριπτικής διοικητικής πράξης, βασίστηκε σε εσφαλμένα στοιχεία. Επιπρόσθετα διαπιστώνεται απροθυμία του ελεγκτικού φορέα να προωθήσει τα αποδεικτικά παραστατικά στην αρμόδια για τη διόρθωση της ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων υπηρεσία, ώστε η προσφυγή του πολίτη να εξεταστεί επί της ουσίας. Ως αιτιολογία, παρατίθεται το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, που προβλέπει ότι ο διοικητικός έλεγχος διεξάγεται αποκλειστικά μηχανογραφικά.

Εν προκειμένω, κατά την άποψη της Αρχής εντοπίζεται ανακολουθία με τα οριζόμενα στη διάταξη του άρθρου 171 του Κώδικα Διοικητικής Δικονομίας, που προβλέπει ότι «...1. Τα δημόσια έγγραφα που έχουν συνταχθεί από το αρμόδιο όργανο και κατά τους νόμιμους τύπους αποτελούν πλήρη απόδειξη για όσα βεβαιώνεται σε αυτά, είτε ότι ενήργησε ο συντάκτης τους είτε ότι έγιναν ενώπιόν του, ως προς τα οποία είναι δυνατή η ανταπόδειξη μόνο εφόσον τα έγγραφα αυτά προσβληθούν ως πλαστά...». Το δε άρθρο 14 του νόμου 4727/2020¹³⁵ που αναφέρεται στο κύρος και την αποδεικτική ισχύ των ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων σε καμία περίπτωση δεν αποδυναμώνει ή καταργεί το κύρος των φυσικών.

Συνεπεία των παραπάνω, ο πολίτης, συχνά, καλείται να λειτουργήσει ως ενδιάμεσος, μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων. Η Διοίκηση αναμένει από αυτόν να προβεί σε ενέργειες διόρθωσης των εσφαλμένων στοιχείων, με την υποβολή αιτήματος στην πηγή της σχετικής βάσης δεδομένων, να διασφαλίσει ότι τα

135. «...1. Τα πρωτότυπα ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα της παρ. 3 και τα πιστοποιητικά και οι βεβαιώσεις της παρ. 6 του άρθρου 13 έχουν την ίδια νομική και αποδεικτική ισχύ με τα δημόσια έγγραφα που φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή και σφραγίδα και γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τους φορείς του δημόσιου τομέα, από τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες, κατά την ηλεκτρονική διακίνησή τους...» Νόμος 4727/2020 Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις (ΦΕΚ Α' 184/23.09.2020).

ορθά στοιχεία θα διαβιβαστούν στην αρμόδια για την επανεξέταση της υπόθεσης υπηρεσία και να αναμένει επαναληπτικό μηχανογραφικό έλεγχο προκειμένου να δικαιωθεί. Εξυπακούεται ότι η επίλυση της υπόθεσης δεν είναι δεδομένη, διότι ενδέχεται το νομοθετικό πλαίσιο να μην προβλέπει νέα διασταύρωση στοιχείων ή η διόρθωση να μην πραγματοποιηθεί εντός των από τον νόμο τασόμενων (συχνά στενών) προθεσμιών.

Συνοψίζοντας, η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πρέπει να συνδυάζεται με καλή συνεργασία και επικοινωνία φορέων της Διοίκησης, σε ανθρώπινο επίπεδο. Σε διαφορετική περίπτωση η χρήση των ψηφιακών εργαλείων στους διοικητικούς ελέγχους δεν εξυπηρετεί την πάταξη της γραφειοκρατίας αλλά αντίθετα, δύναται να την ενισχύσει.

Β.7. ΧΡΟΝΟΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ (ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ)

Ένα από τα κύρια πλεονεκτήματα ενσωμάτωσης των τεχνολογικών μέσων στις διοικητικές διαδικασίες είναι η μείωση του χρόνου που απαιτείται για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών. Τα αιτήματα δεν εξετάζονται πλέον σε ατομικό επίπεδο αλλά συνολικά και ο διοικητικός έλεγχος λαμβάνει χώρα αυτοματοποιημένα. Διαπιστώθηκαν, ωστόσο, καθυστερήσεις και εμπλοκές που αποδίδονται στην απόλυτη εξάρτηση των διαδικασιών από τα ηλεκτρονικά συστήματα και τη μη πρόβλεψη εναλλακτικού τρόπου χειρισμού περιπτώσεων που παρουσιάζουν ιδιαιτερότητες.

Έτσι, αν και το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο δεν προβλέπει συγκεκριμένες προθεσμίες πληρωμών, μεγάλες καθυστερήσεις παρατηρήθηκαν στην καταβολή σε εκμισθωτές, των ποσών που αντιστοιχούν στα μειωμένα μισθώματα στο πλαίσιο των μέτρων για τον περιορισμό και την αντιμετώπιση της διασποράς του covid-19. Ενδεικτικά, σύμφωνα με σχετικό Δελτίο Τύπου του Υπουργείου Οικονομικών, στις 17.06.2022 έλαβαν χώρα πληρωμές στους ιδιοκτήτες ακινήτων για μειωμένα μισθώματα που αντιστοιχούν στην περίοδο Νοεμβρίου 2020 – Ιουλίου 2021: το διάστημα που μεσολάβησε μεταξύ της αίτησης και της πληρωμής της ενίσχυσης (άνω του ενός έτους) δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να εκληφθεί ως εύλογος χρόνος. Από τη διερεύνηση των αναφορών, προέκυψε ότι το ζήτημα οφειλόταν σε μεγάλο βαθμό στην αδυναμία της Διοίκησης να διαχειριστεί εκκρεμότητες που αφορούσαν τη διόρθωση των λαθών στις σχετικές δηλώσεις¹³⁶.

Στην περίπτωση αγροτικών επιδοτήσεων, το ενωσιακό νομοθετικό πλαίσιο προβλέπει συγκεκριμένες προθεσμίες εντός των οποίων τελούνται ετησίως οι

136. Ενισχύσεις COVID: Καθυστερήσεις και έλλειψη επαρκούς πληροφόρησης, Τετραμηνιαίο δελτίο: Σεπτέμβριος – Δεκέμβριος 2022, σελ 8, www.synigoros-solidarity.gr.

καταβολές των ενισχύσεων. Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 75 του Καν. (ΕΕ) 1306/2013¹³⁷, η πληρωμή σειράς ενισχύσεων μεταξύ των οποίων και η βασική ενίσχυση στους δικαιούχους, πραγματοποιείται από την 1η Δεκεμβρίου έως τις 30 Ιουνίου του επόμενου ημερολογιακού έτους. Ο ΟΠΕΚΕΠΕ, ως αρμόδιος οργανισμός πληρωμών, είναι συνεπής ως προς την τήρηση των προθεσμιών αυτών στις «τακτικές» πληρωμές, προκειμένου να αποφευχθούν δημοσιονομικές διορθώσεις. Πέραν όμως των ετησίων πληρωμών, το ζήτημα της πολυετούς αναμονής δικαιούχων Ενιαίας Ενίσχυσης για την πληρωμή ενισχύσεων προηγούμενων ετών τέθηκε υπόψη της πολιτικής ηγεσίας ήδη από το έτος 2019, σε Ειδική Έκθεση που εκπόνησε ο Συνήγορος του Πολίτη με θέμα «*Ενισχύσεις και Πρωτογενής Παραγωγή*»¹³⁸. Ειδικότερα, στην Έκθεση, η Αρχή επισήμανε ότι διαπιστώνεται μακρόχρονη, υπέρμετρη καθυστέρηση στην καταβολή ενισχύσεων παρελθόντων ετών, μετά την υποβολή και αποδοχή ενστάσεων.

Η καθυστέρηση αυτή αποδίδεται στο γεγονός ότι η μηχανογραφική διαδικασία που ακολουθείται σε περιπτώσεις μεταβολών στις αιτήσεις ενίσχυσης είναι πολύπλοκη και χρονοβόρα. Μετά την προσφυγή και δικαίωση των αιτούντων, οι αλλαγές που προέκυψαν λόγω της αποδοχής των ενστάσεων καταχωρίζονται στο μηχανογραφικό σύστημα. Ακολουθούν διασταυρωτικοί έλεγχοι όλων των ετών, διαδοχικά, που έπονται του έτους διόρθωσης. Η διαδικασία δεν λαμβάνει χώρα σε συχνή βάση, αλλά σε καθορισμένο χρόνο κατά τον οποίο εκκαθαρίζεται εκ νέου το σύνολο των αιτήσεων που αφορούν συγκεκριμένο έτος ενίσχυσης. Η πληρωμή των ανειλημμένων υποχρεώσεων λαμβάνει χώρα όταν εξασφαλιστεί η σχετική χρηματοδότηση και περιορίζεται στο συγκεκριμένο έτος ενίσχυσης για το οποίο έγινε η νέα εκκαθάριση.

Πρόσφατα, ο ΟΠΕΚΕΠΕ δήλωσε σε αναφερόμενη παραγωγή ότι πληρωμές εκκρεμοτήτων για τα έτη ενίσχυσης 2014 και 2015 δεν έχουν ακόμα πραγματοποιηθεί. Με έρεισμα την αναφορά, ο Συνήγορος του Πολίτη με έγγραφό του¹³⁹ έθεσε εκ νέου το θέμα υπόψη του αρμόδιου Υπουργού Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, επισημαίνοντας ότι εντοπίζονται καθυστερήσεις στην καταβολή ενισχύσεων παρελθόντων ετών σε βαθμό που τίθεται εν αμφιβόλω η αποτελεσματικότητα του συστήματος γενικότερα.

137. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) αριθ. 1306/2013 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 17ης Δεκεμβρίου 2013 σχετικά με τη χρηματοδότηση, τη διαχείριση και την παρακολούθηση της κοινής γεωργικής πολιτικής και την κατάργηση των κανονισμών (ΕΟΚ) αριθ. 352/78, (ΕΚ) αριθ. 165/94, (ΕΚ) αριθ. 2799/98, (ΕΚ) αριθ. 814/2000, (ΕΚ) αριθ. 1290/2005 και (ΕΚ) αριθ. 485/2008 του Συμβουλίου.

138. <https://www.synigoros.gr/el/category/default/post/eidikh-ekdesh-%22enisxuseis-kai-prwtogenhs-paragwh%22>.

139. Αρ. πρωτ. 341396/11.11.2023.

Διοικητικές ενέργειες που έλαβαν χώρα σε χρόνο που δεν συνάδει με όσα προβλέπει το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, εντόπισε επίσης η Αρχή στη διαδικασία αντιλογισμού των προστίμων που επιβλήθηκαν σε ανεμβολίαστους πολίτες οι οποίοι γεννήθηκαν έως και την 31.12.1961. Η σχετική Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμόν ΓΠ.οικ. 7586/22¹⁴⁰, στο άρθρο 2, προβλέπει τη δημιουργία συστήματος προσδιορισμού υπόχρεων σε εμβολιασμό φυσικών προσώπου, το οποίο σχεδιάζεται, αναπτύσσεται και συντηρείται από τη ΓΓΠΣΔΔ και τη δημιουργία λίστας με τα υπόχρεα φυσικά πρόσωπα από την ανώνυμη εταιρεία «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης» (ΗΔΙΚΑ Α.Ε.) Περαιτέρω, το άρθρο 9 της απόφασης, απαριθμεί περιπτώσεις για τις οποίες είναι δυνατή η ανάκληση των επιβληθέντων προστίμων, όπως για παράδειγμα ηλικία κάτω του προβλεπόμενου ορίου, εμβολιασμός στο εξωτερικό, νόσηση στο εξωτερικό, φορολογικοί κάτοικοι εξωτερικού. Σύμφωνα με την παράγραφο 3 του ίδιου άρθρου, το σύστημα ενημερώνεται συνεχώς. Κατά την περίοδο του επόμενου προσδιορισμού, επαναπροσδιορίζει τους υπόχρεους των προηγούμενων περιόδων και, όπου απαιτείται, δημιουργείται λίστα των προς αναδρομική ανάκληση επιβληθέντων προστίμων.

Ομοίως, το άρθρο 5 της ίδιας απόφασης «ημερομηνίες ελέγχων» προβλέπει ότι ως ημερομηνία διενέργειας ελέγχου ορίζεται η 17η του μήνα Ιανουαρίου 2022 και η 16η για κάθε επόμενο μήνα, αρχής γενομένης από την 17 Ιανουαρίου 2022 και για όσο διάστημα είναι σε ισχύ το μέτρο επιβολής του διοικητικού προστίμου. Για την πρώτη διενέργεια ελέγχου, ελέγχεται η πλήρωση των προϋποθέσεων, ενώ στις μηνιαίες επαναλήψεις διενεργείται η διαδικασία από την αρχή και ελέγχεται η πλήρωση των προϋποθέσεων για την εξαίρεση από το πρόστιμο ή την επιβολή μισού προστίμου, καθώς και αναδρομικά για τις προηγούμενες λίστες η επιβολή ή εξαίρεση από την επιβολή προστίμου λόγω συμμόρφωσης του φυσικού προσώπου.

Οι χρόνοι αυτοί, ωστόσο, στην πράξη δεν τηρήθηκαν. Συγκεκριμένα, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης απάντησε σε έγγραφο του Συνηγόρου του Πολίτη¹⁴¹ ότι αφού έλαβε τα απαιτούμενα αρχεία από την ΗΔΙΚΑ ΑΕ στις 16/2/2022, 31/3/2022, 20/7/2022 και 16/3/2023, προέβη στις απαιτούμενες ενέργειες και διαβίβασε στις 17/2/2022, 4/4/2022, 29/7/2022 και 22/3/2023 αντίστοιχα, αρχεία με τα απαιτούμενα στοιχεία πολι-

140. Κοινή απόφαση Υπουργών Οικονομικών – Υγείας – Επικρατείας και Διοικητή Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων εσόδων υπ αριθμόν Αριθμ. ΓΠ.οικ. 7586 (ΦΕΚ Β' 608/12.02.2022) «Καθορισμός διαδικασίας προσδιορισμού των υπόχρεων προσώπων και επιβολής του διοικητικού προστίμου της παρ. 4 του άρθρου 24 του ν. 4865/2021 (Α' 238)».

141. Αρ. πρωτ. 19430/13.04.2023.

τών για τους οποίους προβλέπεται θετικό ή αρνητικό ποσό διοικητικού προ-στίμου κατά περίπτωση στην ΑΑΔΕ. Είναι προφανές ότι δεν υπήρξε συνεχής ενημέρωση του συστήματος προσδιορισμού υπόχρεων, με αποτέλεσμα πολίτες που δεν θα έπρεπε να επιβαρύνονται με πρόστιμο, να εμφανίζονται στα αρχεία της ΑΑΔΕ επί μακρόν ως οφειλέτες του Δημοσίου.

Κωλυσιεργία της Διοίκησης διαπιστώθηκε επίσης στην επεξεργασία των αιτήσεων υπαγωγής στο Πρόγραμμα ΓΕΦΥΡΑ, την αξιολόγηση των στοιχείων επανένταξης αλλά και την ενημέρωση των δικαιούχων. Όπως προέκυψε από την διερεύνηση των αναφορών, η εμπλοκή στη διεκπεραίωση των διαδικασιών αποδίδεται σε προβληματική επικοινωνία μεταξύ της -πρώην- Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ) και των πιστωτικών ιδρυμάτων αλλά και συστημικά προβλήματα της ίδιας της ηλεκτρονικής εφαρμογής σε επίπεδο διαλειτουργικότητας.

Αντίθετα, ως θετικό παράδειγμα έγκαιρης καταβολής των ενισχύσεων, ας αναφερθεί η περίπτωση χορήγησης του επιδόματος θέρμανσης της περιόδου 2021/2022. Παρά τον εξαιρετικά μεγάλο αριθμό αιτήσεων¹⁴², τηρήθηκε απαρέγκλιτα το χρονοδιάγραμμα πληρωμών που προέβλεπε η σχετική Κοινή Υπουργική Απόφαση¹⁴³, καθώς τα ποσά καταβλήθηκαν στους δικαιούχους στις 21.12.2022, 22.02.2023 και 17.04.2023¹⁴⁴.

Τέλος, ως γενικότερη παρατήρηση ας αναφερθεί ότι οι ενισχύσεις στις οποίες έγινε αναφορά, χορηγούνται στην πλειοψηφία τους, προς αντιστάθμιση της απώλειας εισοδήματος που σχετίζεται με συγκεκριμένες, έκτακτες περιστάσεις, όπως η πανδημία ή η αύξηση του κόστους των καυσίμων εξαιτίας της

142. Λ.χ. Ενδεικτικά, σύμφωνα με Δελτίο Τύπου του Υπουργείου Οικονομικών από 14.06.2022 στις 10.06.2022 καταβλήθηκε επίδομα σε 40.005 δικαιούχους.

143. «...αα) Έως την 21η Δεκεμβρίου 2022 για την προκαταβολή της παρ. 2 του άρθρου 4 και το σύνολο των αγορών, που θα τιμολογηθούν έως την 30ή Νοεμβρίου 2022, εφόσον αυτές αντιστοιχούν σε επίδομα που υπερβαίνει το ποσό της προκαταβολής και υπό την προϋπόθεση καταχώρισης των απαιτούμενων στοιχείων έως και την 9η Δεκεμβρίου 2022. αβ) Έως την 28η Φεβρουαρίου 2023 για το σύνολο των αγορών που θα τιμολογηθούν έως την 31η Ιανουαρίου 2023 και υπό την προϋπόθεση καταχώρισης των απαιτούμενων στοιχείων έως και την 15η Φεβρουαρίου 2023. αγ) Έως την 28η Απριλίου 2023 για το σύνολο των αγορών που θα τιμολογηθούν έως την 31η Μαρτίου 2023 και υπό την προϋπόθεση καταχώρισης των απαιτούμενων στοιχείων έως και την 15η Απριλίου 2023...». Κοινή απόφαση Υπουργών Οικονομικών, Αναπληρωτή Οικονομικών, Υφυπουργού Οικονομικών υπ' αριθμόν 1156/03.11.2022 (ΦΕΚ Β' 5646/03-11-2022) «Χορήγηση επιδόματος θέρμανσης για τη χειμερινή περίοδο 2022/2023 και καθορισμός του ύψους, των δικαιούχων, των προϋποθέσεων και της διαδικασίας χορήγησης αυτού».

144. <https://www.minfin.gr/deltia-typou>.

ενεργειακής κρίσης. Εμπλοκές που διαπιστώνονται στην διεξαγωγή των διοικητικών διαδικασιών οδηγούν σε καθυστερήσεις στις πληρωμές και λειτουργούν εις βάρος του σκοπού που εξυπηρετούν οι ενισχύσεις. Επίσης, ανατρέπουν τον οικονομικό προγραμματισμό των δικαιούχων οι οποίοι προφανώς αναμένουν την καταβολή των επιδομάτων για να καλύψουν συγκεκριμένες ανάγκες. Ας σημειωθεί δε ότι για την πλειοψηφία των ενισχύσεων στις οποίες έγινε αναφορά τίθενται εισοδηματικά κριτήρια.

Σκόπιμη λοιπόν θα ήταν, κατά την άποψη της Αρχής, η θέσπιση συγκεκριμένων, αποκλειστικών προθεσμιών για τη χορήγηση των ενισχύσεων. Παράλληλα, προτείνεται η πρόβλεψη, μέσω νομοθετικής ρύθμισης, της δυνατότητας παρέμβασης υπαλλήλων της Διοίκησης, για την επίλυση υποθέσεων που παρουσιάζουν ιδιαιτερότητες ή η εμπλοκή τους κατά παρέκκλιση των αυτοματοποιημένων μηχανογραφικών διαδικασιών.

Β.8. ΕΛΛΙΠΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ – ΜΗ ΑΠΟΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ HELPDESK

Η υλοποίηση διοικητικών διαδικασιών μέσω πλατφορμών ανέδειξε επίσης ένα μείζον ζήτημα, αυτό της απρόσωπης συναλλαγής και της έλλειψης εξατομικευμένης πληροφόρησης για τους πολίτες που προέβησαν στην υλοποίηση διοικητικών διαδικασιών μέσω αυτών.

Στο πλαίσιο λειτουργίας των πλατφορμών, οι πολίτες συχνά διαμαρτύρονται για την ελλιπή πληροφόρηση αναφορικά με το περιεχόμενο της διοικητικής βούλησης αλλά και τα στάδια παραγωγής της, με αποτέλεσμα ακόμα και μετά από μεγάλο χρονικό διάστημα να αγνοούν τον βαθμό ωρίμανσης της υπόθεσης τους, το περιεχόμενο της εκδοθείσας απόφασης και την αιτιολογία της. Σύμφωνα με τις αναφορές των πολιτών, το έλλειμμα στην παρασχεθείσα πληροφόρηση εμφανίστηκε, μεταξύ άλλων, μέσω λειτουργίας helpdesk που δεν παρείχαν ουσιαστική πληροφόρηση, μέσω μη επικαιροποίησης της προσωποποιημένης πληροφόρησης, καθώς και μέσω ασαφών τυποποιημένων απαντήσεων της διοίκησης, με γενική επίκληση του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου. Το υφιστάμενο helpdesk σε πολλές περιπτώσεις κάλυπτε τις βασικές ανάγκες ενημέρωσης για την εκάστοτε διοικητική διαδικασία, δεν μπορούσε να καλύψει όμως όλο το φάσμα των ζητημάτων που προέκυπταν κατά την υλοποίηση αυτής, ενώ το τηλεφωνικό κέντρο δεν ήταν επαρκές να αντιμετωπίσει και μάλιστα με ενιαίο τρόπο, τις διάφορες περιπτώσεις και υποπεριπτώσεις που αφορούσαν τις προϋποθέσεις της διοικητικής διαδικασίας και την χρήση της πλατφόρμας από τους πολίτες.

Οι πλατφόρμες αποτέλεσαν ενίοτε πεδίο αποστέρησης των πολιτών από το

δικαίωμα παροχής πληροφόρησης εκ μέρους των διοικητικών αρχών¹⁴⁵, δικαίωμα το οποίο διασφαλίζει την διαφάνεια της κρατικής δράσης και αποτελεί βασική προϋπόθεση άσκησης των δικαιωμάτων της προηγούμενης ακρόασης, της δικαστικής προστασίας και της αναφοράς¹⁴⁶. Σχετικά αναφέρεται η λειτουργία της πλατφόρμας για τα ενοίκια covid¹⁴⁷, η οποία έχει απενεργοποιηθεί από τον Σεπτέμβριο του 2021. Εντούτοις, μέχρι σήμερα εκκρεμούν υποθέσεις πολιτών που αναμένουν και ζητούν πληροφόρηση για την επεξεργασία της δήλωσής τους καθώς και την αιτιολογία της τυχόν απόρριψής της, με κίνδυνο να απωλέσουν τις δικονομικές προθεσμίες αλλά και παραγραφές των σχετικών αστικών αγώγιμων δικαιωμάτων.

Κατά την γνώμη της Αρχής, διαφαίνεται ότι τόσο κατά τον τεχνικό σχεδιασμό της κάθε πλατφόρμας, όσο και κατά τη νομοθετική ρύθμιση των κατά περίπτωση ευνοϊκών ρυθμίσεων της παροχικής διοίκησης, η άσκηση του δικαιώματος της πληροφόρησης δεν αποτέλεσε την βασική προτεραιότητα, αντίθετα φαίνεται να υποχώρησε εν όψει της ανάγκης ταχείας και απρόσωπης διεκπεραίωσης των αιτημάτων των πολιτών, με αποτέλεσμα να παρουσιάζεται έλλειμμα στην παρεχόμενη προστασία τους.

B.9. ΑΝΙΣΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΩΝ ΕΝΙΣΧΥΣΕΩΝ ΣΤΗ ΒΑΣΗ ΚΑΤΟΧΗΣ/ Η ΜΗ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

Σε αρκετές από τις ενισχύσεις, το ίδιο το νομοθετικό πλαίσιο που ρυθμίζει τις προϋποθέσεις χορήγησης αλλά και την καταβολή τους, οδηγεί σε άνιση μεταχείριση μεταξύ των δικαιούχων, οι οποίοι κατά τα λοιπά πληρούν τα ίδια προβλεπόμενα από τον νόμο κριτήρια.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα, η πρόβλεψη μειωμένου ποσού σε σχέση με την ψηφιακή κάρτα στην περίπτωση καταβολής του σε τραπεζικό λογαριασμό, τόσο για την οικονομική ενίσχυση του fuel pass, όσο και για αυτή του market pass. Και στις δύο περιπτώσεις, παρά το γεγονός ότι δίνεται στον δικαιούχο

145. Βλ. Αρ. 10&3 Σ. στο οποίο ορίζεται ρητά το γενικό δικαίωμα της αναφοράς από το οποίο πηγάζει η υποχρέωση της Διοίκησης να απαντήσει εγγράφως και αιτιολογημένα στις αιτιάσεις των φορολογούμενων κατά των διοικητικών πράξεων που εκδίδει και Αρ. 5 Α ως «δικαίωμα-πλαίσιο» ως προς τα ειδικότερα δικαιώματα για παροχή πληροφοριών από τη Διοίκηση (άρθρο 10 παρ. 3 Συντ.) και για τη συμμετοχή στην κοινωνία της πληροφορίας (άρθρο 5 Α παρ. 2 Συντ.).

146. Βλ. Σ. Βλαχόπουλος «Διαφάνεια της κρατικής δράσης & Προστασία προσωπικών δεδομένων», Αθήνα – Κομοτηνή 2007, σελ. 45 επ.

147. Αρ. 13 του ν. 4690/20 (Α'104).

θεωρητικά η δυνατότητα επιλογής μεταξύ λογαριασμού και ψηφιακής κάρτας, στην πράξη αυτός υποχρεώνεται να δηλώσει καταβολή σε τραπεζικό λογαριασμό και να λάβει μειωμένη την ενίσχυση, όταν δεν έχει στην κατοχή του ή δεν έχει πρόσβαση σε κινητό τηλέφωνο που υποστηρίζει την τεχνολογία ανέπαφων συναλλαγών.

Ομοίως, ενισχύσεις όπως η ενίσχυση για τη διενέργεια πράξεων προληπτικής οδοντιατρικής φροντίδας και η ενίσχυση για τη στήριξη του τουρισμού της Βόρειας Εύβοιας και της Σάμου μπορούσαν να καταβληθούν μόνο μέσω άυλης ψηφιακής κάρτας, αποκλείοντας εντελώς δικαιούχους που δεν είχαν τηλέφωνο κατάλληλης τεχνολογίας.

Είναι σαφές ότι ο σχεδιασμός των ενισχύσεων έχει γίνει με την πρόθεση να προτιμηθούν και να αξιοποιηθούν οι ψηφιακές τεχνολογίες, ως πιο σύγχρονες και ασφαλείς, ειδικά ως προς την απόδειξη της ορθής χρήσης των ενισχύσεων για τον σκοπό που αυτές χορηγούνται.

Ωστόσο, πέραν της γενικότερης τάσης και πρόθεσης να προτιμώνται πλέον τα πιο εξελιγμένα τεχνολογικά μέσα κατά τη διεκπεραίωση των διοικητικών διαδικασιών, δεν φαίνεται να υφίσταται κάποιος βάσιμος νόμιμος λόγος για την απουσία εναλλακτικού τρόπου εξυπηρέτησης πολιτών που δεν διαθέτουν πρόσβαση σε αυτά. Η δε διαφορά στο ύψος της παροχής, η οποία προβλέπεται ενδεχομένως ως επιβράβευση για τους δικαιούχους που επιλέγουν τα ψηφιακά μέσα και έχει αντιθέτως «τιμωρητικό χαρακτήρα» για τους λοιπούς δικαιούχους, δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να αιτιολογηθεί για τους πολίτες που δεν έχουν καν τη δυνατότητα επιλογής.

Καταλήγοντας, δεδομένου ότι οι ενισχύσεις απευθύνονται σε δικαιούχους ή νοικοκυριά που πληρούν συγκεκριμένα εισοδηματικά κριτήρια, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και η ενδεχόμενη αδυναμία πρόσβασης σε πιο σύγχρονες συσκευές, η οποία μπορεί να είναι τόσο οικονομική όσο και φυσική (δικαιούχοι ηλικιωμένοι, με περιορισμένες δυνατότητες χρήσης της τεχνολογίας).

Επιπλέον, οποιαδήποτε διαφοροποίηση ως προς το ύψος του καταβαλλόμενου ποσού, πρέπει να αιτιολογείται και να τεκμηριώνεται επαρκώς, καθώς δεν συνάδει ούτε με τον σκοπό χορήγησης των ενισχύσεων ούτε με τη φύση τους.

B.10. ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Στο πλαίσιο λειτουργίας των ψηφιακών πλατφορμών, η διοίκηση συχνά χρειάστηκε να επέμβει στα πληροφοριακά της συστήματα, προκειμένου να πραγματοποιηθεί η συνταγματική επιταγή περί συμμόρφωσής της σε δικαστικές

αποφάσεις¹⁴⁸. Πιο συγκεκριμένα, πολίτες προσέφυγαν στον Συνήγορο μετά την αδυναμία εκτέλεσης δικαστικών αποφάσεων από τη διοίκηση, που οφειλόταν σε πρόβλημα των πληροφοριακών συστημάτων της. Στις περισσότερες περιπτώσεις, μετά την παρέμβαση της Αρχής, οι δικαστικές αποφάσεις εκτελέστηκαν, αναπληρώνοντας το έλλειμμα στην παρεχόμενη προστασία.

Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε η αδυναμία ένταξης δανειοληπτών στις ευνοϊκές διατάξεις του ν. 4605/2019, επειδή η πλατφόρμα της ΓΓΧΤΔΙΔ (πρώην ΕΓΔΙΧ), παρουσίασε τεχνικές δυσλειτουργίες ή δεν «αναγνώρισε» στοιχεία κρίσιμα για την αποδοχή της αίτησης, με αποτέλεσμα την ανάγκη παρέμβασης του Συνηγόρου για την εκτέλεση της δικαστικής απόφασης.

Ενδεικτικά αναφέρεται η μη ορθή σειρά εγγραφής των βαρών επί της κατοικίας του οφειλέτη, με αποτέλεσμα την αδυναμία οριστικοποίησης της αίτησής του. Επιπλέον, ο πολίτης αδυνατούσε να «ανεβάσει» στην πλατφόρμα την απόφαση του Ειρηνοδικείου που έκανε δεκτή αίτησή του για έκδοση προσωρινής διαταγής αναστολής εκτέλεσης, ούτε την απόφαση που επρόκειτο να εκδοθεί επί της αίτησης του ν. 4605/2019. Η Γενική Γραμματεία Χρηματοπιστωτικού Τομέα & Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (πρώην Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.), προκειμένου να υλοποιηθεί η δικαστική απόφαση, προέβη στην αναβάθμιση της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας Προστασίας Κύριας Κατοικίας (Η.Π.Π.Κ.), με αποτέλεσμα να υπάρχει πεδίο αναβίωσης της σχετικής αίτησης. Αποτέλεσμα της ως άνω παρέμβασης ήταν η εκτέλεση της δικαστικής απόφασης που διέτασσε την υπαγωγή του δανειολήπτη στο ν. 4605/2019¹⁴⁹.

Στο ίδιο πλαίσιο είναι σκόπιμο να γίνει αναφορά στην αδυναμία μεταφόρτωσης στην πλατφόρμα δικαστικής απόφασης οφειλέτη. Μετά από παρέμβαση του Συνηγόρου, η ΓΓΧΤΔΙΧ προέβη στις απαραίτητες ενέργειες για διόρθωση της τεχνικής δυσλειτουργίας του Συστήματος, με αποτέλεσμα τη μεταφόρτωση στην πλατφόρμα της δικαστικής απόφασης ρύθμισης καταβολής δόσεων για την προστασία της κατοικίας του¹⁵⁰. Σε άλλη περίπτωση όμως, η ΓΓΧΤΔΙΧ δεν προέβη στην διόρθωση στην περίπτωση λανθασμένης συμπλήρωσης πεδίων

148. Βλ. άρθρα 94 παρ. 4 και 95 παρ. 5 Σ Κατά το άρθρο 1 εδ. α και β του ν. 3068/2002 το Δημόσιο, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα λοιπά νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου έχουν υποχρέωση να συμμορφώνονται χωρίς καθυστέρηση προς τις δικαστικές αποφάσεις και να προβαίνουν σε όλες τις ενέργειες που επιβάλλονται για την εκπλήρωση της υποχρέωσης αυτής και για την εκτέλεση των αποφάσεων. Η ανωτέρω υποχρέωση ισχύει και για τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου του ευρύτερου δημόσιου τομέα, τα οποία ανήκουν εξ ολοκλήρου στο Δημόσιο (άρθρ. 4ε παρ. 3 ν. 3388/2005).

149. Φ.Υ. 296360.

150. Φ.Υ. 296353.

προσδιορισμού των δικαιούχων, με αποτέλεσμα το εν λόγω ζήτημα να εκκρεμεί για τη μεταφόρτωση στην Η.Π.Π.Κ.¹⁵¹

Η ΑΑΔΕ, σε συμμόρφωση με τελεσίδικη δικαστική απόφαση που είχε κρίνει ότι ο προσφεύγων ήταν δικαιούχος του ποσού που αντιστοιχούσε στα μειωμένα μισθώματα που (κατ' εφαρμογή του άρθρου 13 του ν. 4690/2020, ΦΕΚ Α' 104) έλαβαν οι εκμισθωτές, πραγματοποίησε τροποποίηση στα πληροφοριακά της συστήματα, ώστε ο μισθωτής να χαρακτηριστεί ως πληττόμενος¹⁵². Το Δικαστήριο έκρινε ότι η καθυστέρηση στην καταβολή των μισθωμάτων μηνών Ιουνίου – Σεπτεμβρίου 2020, δεν οφειλόταν σε δυστροπία του μισθωτή, αλλά τουναντίον η καταβολή μέρους μόνο του μισθώματος οφείλεται σε εύλογη αιτία, η οποία ερείδεται στην διαφορετική ερμηνεία του νομοθετικού πλαισίου ως προς το εάν η επιχείρηση του υποκαταστήματος της ανακόπτουσας που ασκείται στο μίσθιο απαλλάσσεται από την καταβολή του 40% του συνόλου του μισθώματος. Μετά την έκδοση δύο απορριπτικών δικαστικών αποφάσεων¹⁵³ ο αναφερόμενος προσέφυγε στον Συνήγορο του Πολίτη, ζητώντας την διαμεσολάβησή του καθώς αφενός δεν μπορούσε να εισπράξει τα μισθώματα από τον μισθωτή του, δεσμευόμενος ως διάδικος από την κρίση του πολιτικού δικαστηρίου και αφετέρου δεν είχε λάβει την αποζημίωση covid ως μη δικαιούχος, καθ' ερμηνεία των κρίσιμων διατάξεων από την φορολογική διοίκηση. Σε συνέχεια των ανωτέρω, η ΑΑΔΕ προέβη στην τροποποίηση των πληροφοριακών της συστημάτων προκειμένου ο αιτών να χαρακτηριστεί ως πληττόμενος και να του αποδοθούν τα χρήματα σε επόμενο κύκλο πληρωμών¹⁵⁴.

Συμπεπεία των ανωτέρω, διαφαίνεται η ανάγκη η Πολιτεία να προβεί στην ίδρυση ενός εθνικού Παρατηρητήριου για την λεπτομερή καταγραφή των επιπτώσεων των συστημάτων αυτών στα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα, όπως αυτό της παροχής δικαστικής προστασίας του άρθρου 20 του Συντάγματος.

151. Φ.Υ. 317791.

152. Φ.Υ. 333582.

153. Βλ. Μον. Πρωτ. Θεσ. 7118/22 και Δ. Εφ. Θεσ. 216/2020.

154. ΣτΕ 3330/2018 που έκρινε ότι υπάρχει «αρχή ότι τα τεχνολογικά μέσα της Διοίκησης πρέπει να εξελίσσονται και να προσαρμόζονται αναλόγως, ώστε να εξυπηρετούν τις ανάγκες της ορθής και αποτελεσματικής εφαρμογής της φορολογικής νομοθεσίας, και όχι η τελευταία να ερμηνεύεται και να εφαρμόζεται ενόψει των περιορισμών που προκύπτουν από τις υφιστάμενες τεχνικές ρυθμίσεις και δυνατότητες των ηλεκτρονικών συστημάτων της φορολογικής Διοίκησης».

B.11. ΑΠΟΣΠΑΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ – ΑΝΙΣΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΜΟΙΩΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

Η διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη ανέδειξε επίσης το ζήτημα της αποσπασματικής επίλυσης προβλημάτων καθώς και της άνισης μεταχείρισης όμοιων περιπτώσεων.

Καταρχάς η μορφή της διαμεσολάβησης που ασκήθηκε από τον Συνήγορο στις διαδικασίες που υλοποιούνται μέσω πλατφορμών, στην πλειοψηφία της αφορούσε σε ατομικές περιπτώσεις πολιτών ενώ στις περιπτώσεις που αυτή ήταν επιτυχής, η αντιμετώπιση του προκύψαντος προβλήματος αφορούσε μόνο τους συγκεκριμένους πολίτες που αναφέρθηκαν στην Αρχή.

Το συμπέρασμα το οποίο προέκυψε από τη διερεύνηση των αναφορών των πολιτών ήταν ότι η αποσπασματική επίλυση των προβλημάτων από τη διοίκηση χωρίς την επέκτασή τους στο σύνολο των όμοιων περιπτώσεων, έρχεται σε αντίθεση με την αρχή της χρηστής διοίκησης και της ίσης μεταχείρισης. Επίσης καθιστά επιτακτικότερη την ανάγκη για μέριμνα, ώστε οι σχετικές διαδικασίες να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται με σεβασμό στα θεμελιώδη δικαιώματα του πολίτη, όπως το δικαίωμα αναφοράς και προσφυγής καθώς και να παρέχουν διαύλους επαρκούς πληροφόρησης και ενημέρωσης ώστε να δίδεται σε όλους τους πολίτες η δυνατότητα για προάσπιση των δικαιωμάτων τους.

B.12. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΣΤΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Η εισαγωγή των ηλεκτρονικών εργαλείων στη Δημόσια Διοίκηση είχε αναμφίβολα ως αποτέλεσμα την αύξηση της συμμετοχής ή συμβολής ιδιωτικών φορέων στην πορεία διεκπεραίωσης διοικητικών διαδικασιών. Πιστωτικά ιδρύματα, εταιρίες πληροφορικής, πάροχοι ηλεκτρικής ενέργειας παίζουν ενεργό ρόλο στις διαδικασίες, είτε με τον σχεδιασμό και την υποστήριξη ηλεκτρονικών συστημάτων ή είτε μέσω της παροχής της απαραίτητης «πληροφορίας» για την έκδοση της πράξης.

Η συνεργασία αυτή μεταξύ «ιδιωτών» και Δημόσιας Διοίκησης δύναται να εγείρει διάφορα ζητήματα, μεταξύ των οποίων, καθυστερήσεις στις διαδικασίες ή στρεβλώσεις στην χορήγηση ενισχύσεων.

Για παράδειγμα, η Διοίκηση στηρίχθηκε στη πληροφόρηση που της απέστειλαν προμηθευτές ή και διαχειριστές ηλεκτρικής ενέργειας για να καταβάλει το power pass, που αφορά τη χειμερινή κατανάλωση ρεύματος, στους δικαιούχους. Σε αναφορές που εξετάστηκαν από την Αρχή, η καθυστέρηση στην έκδοση λογαριασμών αυτής της περιόδου οδήγησε σε απώλεια ενισχύ-

σεων για τους πολίτες¹⁵⁵. Το ζήτημα φαίνεται να απασχόλησε μεγάλο αριθμό δικαιούχων, καθώς το Υπουργείο Οικονομικών προχώρησε σε επέκταση του μέτρου και για τους λογαριασμούς που εκδόθηκαν εντός του Ιουνίου 2022, ενώ αρχικά το διάστημα αφορούσε την περίοδο από 1η Δεκεμβρίου 2021 έως 31 Μαΐου 2022.

Στην περίπτωση της συμμετοχής τραπεζικών ιδρυμάτων στις διαδικασίες, αναφέρθηκαν περιπτώσεις όπου πρόσωπα που πληρούσαν όλες τις νόμιμες προϋποθέσεις δεν λάμβαναν την ενίσχυση του επιδόματος θέρμανσης λόγω δήλωσης μη επικαιροποιημένου τραπεζικού λογαριασμού στην αίτηση ενίσχυσης. Σημαντική ευθύνη φαίνεται επίσης να έχουν οι τράπεζες για δυσλειτουργίες και καθυστερήσεις στο πρόγραμμα «Γεφυρα»¹⁵⁶.

Παράλληλα, στην προσπάθεια της για εκσυγχρονισμό, η Διοίκηση συχνά αξιοποιεί την τεχνογνωσία ιδιωτών στους οποίους αναθέτει την μελέτη, ανάπτυξη λειτουργία και συντήρηση των Συστημάτων πληροφορικής.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης και Ελέγχου, η ομαλή λειτουργία του οποίου φαίνεται να εξαρτάται ολοκληρωτικά από ιδιωτικές εταιρίες πληροφορικής. Το Δημόσιο αναθέτει επί σειρά ετών σε ιδιώτες αναδόχους εργασίες που αφορούν την παροχή του λογισμικού υποβολής της ενιαίας αίτησης ενίσχυσης, την υποστήριξη σε τεχνολογικά θέματα και τη διεξαγωγή διασταυρωτικών ελέγχων. Οι διαδικασίες ανάδειξης τεχνικού συμβούλου μέσω διεθνών διαγωνισμών στο παρελθόν δεν κύλησαν ομαλά. Σειρά προκηρύξεων ακυρώθηκε με αποφάσεις της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών κατόπιν άσκησης προσφυγών από τους υποψηφίους¹⁵⁷, δημιουργώντας σε κάθε περίπτωση κλίμα αβεβαιότητας ως προς τις επικείμενες ετήσιες πληρωμές των αγροτικών ενισχύσεων.

Τόσο η εξάρτηση του συστήματος καταβολής επιδοτήσεων από τους ιδιώτες, όσο και η αστάθεια που προκαλείται από τις συνεχείς ματαιώσεις των διαγωνισμών έγιναν αντιληπτές από τους συναρμόδιους Υπουργούς, οι οποίοι ανακοίνωσαν τη διαθεσιμότητα στο gov.gr της πλατφόρμας για την Ενιαία Αίτηση Ενίσχυσης για το 2022, επισημαίνοντας την αναγκαιότητα για την ενίσχυση του θεσμικού ρόλου του ΟΠΕΚΕΠΕ. Η συμμετοχή ιδιωτών στη διαδικασία καταβολής των ενισχύσεων, λόγω της αναγκαιότητας για μηχανογραφική υποστήριξη, φαίνεται ότι συνεχίζεται καθώς ο διαγωνισμός «Ανάπτυξη και

155. Φ.Υ. 329899, 323811 και 321880.

156. Βλ. Κεφάλαιο Α.2. σελ. 25.

157. Ενδεικτικά Προσκήσεις Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος υπ' αρ. 45027/05.08.2021 και 6942/04.02.2022.

προσαρμογή απαιτούμενων Πληροφοριακών Συστημάτων και διασυνδέσεων που θα υποστηρίξουν την ΚΑΠ 2023-2027» ανέδειξε ως ανάδοχο σύμπραξη εταιριών πληροφορικής¹⁵⁸.

Πάγια άποψη του Συνηγόρου του Πολίτη είναι ότι η Διοίκηση πρέπει να διασφαλίζει την αυτονομία της, ώστε η δράση της να μην εξαρτάται από ενέργειες ή παραλείψεις ιδιωτών.

Β.13. ΛΑΘΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΡΟΜΕΣ ΣΤΗ ΜΕΤΑΦΟΡΤΩΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ

Το συγκεκριμένο ζήτημα αφορά μόνο το Ενιαίο Πληροφοριακό Σύστημα για την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και την διαχείριση προσωπικού Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης του Υπουργείου Παιδείας (ΟΠΣΥΔ), η λειτουργία του οποίου βελτιώθηκε σημαντικά για τα επόμενα έτη, αλλά όταν εφαρμόστηκε για πρώτη φορά (σχολικό έτος 2020-2021) προκάλεσε ευρείες δυσλειτουργίες στις προσλήψεις των εκπαιδευτικών. Συγκεκριμένα, λάθη και παραδρομές εντοπίστηκαν, τόσο στην εισαγωγή των δικαιολογητικών των εκπαιδευτικών εκ μέρους των Δ/νσεων Β/θμιας Εκπαίδευσης, όσο και στη μεταφόρτωση των στοιχείων για την κατάρτιση των αξιολογικών πινάκων από το ΑΣΕΠ, με συνέπεια τη λανθασμένη κατάσταση των υποψηφίων.

Ωστόσο, παρά τη βελτίωση που σημειώθηκε τα επόμενα έτη, πρέπει να επισημανθεί ότι, δεδομένου ότι οι προσλήψεις διενεργούντο με βάση τους προσωρινούς πίνακες, οι υποψήφιοι απώλεσαν οριστικά μόρια προϋπηρεσίας, κάτι που επέδρασε δυσμενώς στην κατάταξή τους και για τα επόμενα σχολικά έτη, παρά το ότι τα δικαιολογητικά τους έγιναν αποδεκτά κατόπιν ενστάσεων που υπεβλήθησαν στο ΑΣΕΠ. Οι δυσμενείς επιπτώσεις όσον αφορά την προϋπηρεσία δυνητικά συμπαρασύρουν και μια σειρά ωφελημάτων που συνδέονται με αυτή, όπως ασφαλιστική κάλυψη και οικονομικές απολαβές.

Ο Συνήγορος, σε επιστολή του προς την τότε Υπουργό Παιδείας¹⁵⁹, επεσήμανε ότι οι διαφοροποιήσεις που παρατηρήθηκαν μεταξύ Δ/νσεων όσον αφορά την αποστολή δικαιολογητικών που δεν είχαν καταχωρισθεί στο ΟΠΣΥΔ, στην Κεντρική Υπηρεσία, δημιούργησε ζητήματα άνισης μεταχείρισης εις βάρος εκ-

158. Σε πόρισμα που απηύθυνε στον Υπουργό Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, ο Συνήγορος κατέγραψε τα θέματα που εξέθεσαν οι εκπρόσωποι των παραγωγών και υπέβαλε προτάσεις για την αποφυγή παρομοίων εμπλοκών κατά τα επόμενα έτη ενίσχυσης, <https://www.synigoros.gr/el/category/synopseis-porismata/post/porisma-ortrotikes-epidothseis-2022-kai-2023>.

159. Υπ' αριθμ. πρωτ. 281343/35295/2020 (βλ. Κεφάλαιο Α.13. σελ. 66).



παιδευτικών συγκεκριμένων κλάδων. Επιπλέον, υπογράμμισε την ανάγκη διόρθωσης όλων των μη αμφισβητούμενων σφαλμάτων από το Υπουργείο ώστε να μην επωμίζονται οι δυνάμει ενδιαφερόμενοι τις συνέπειες από λάθη και παραλείψεις της Διοίκησης.







ISBN: 978-960-6762-32-1



Χαλκοκονδύλη 17, 104 32 Αθήνα • Τηλ.: 213 1306 600
e-mail: press@synigoros.gr • www.synigoros.gr