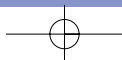
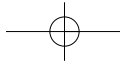


### 3

## Αποτίμηση της δραστηριότητας





# 3

## Αποτίμηση της δραστηριότητας

### 1. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ 2006

Από την έναρξη της λειτουργίας του (1η Οκτωβρίου 1998) έως τις 31 Δεκεμβρίου 2006 ο Συνήγορος του Πολίτη έχει δεχθεί 82.535 αναφορές.

Κατά το 2006 η Αρχή δέχθηκε 9.162 νέες αναφορές πολιτών. Σε σχέση με το 2005 παρουσιάζεται μείωση 9,17% των αναφορών που υποβλήθηκαν. Από το σύνολο των 9.162 αναφορών τέθηκαν στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας οι 2.636 (ποσοστό 28,8% επί του συνόλου των νέων αναφορών).

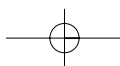
Πρέπει να σημειωθεί ότι ενώ ο αριθμός των εντός αρμοδιότητας της Αρχής αναφορών που υποβλήθηκαν το 2006 ελαττώθηκε κατά 5,99% σε σχέση με το προηγούμενο έτος, ο αριθμός των νέων αναφορών που τέθηκαν στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας ελαττώθηκε κατά 16,18%.

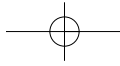
Από τις 5.376 αναφορές των οποίων η κατ' ουσίαν διερεύνηση περατώθηκε, οι 5.300 αφορούσαν σε προβλήματα κακοδιοίκησης και οι 76 σε προβλήματα προσβολής δικαιωμάτων του παιδιού. Ειδικότερα (Βλ. Γράφημα 6):

- Οι 2.975 (56,13% επί των 5.300 αναφορών για κακοδιοίκηση) διαπιστώθηκε ότι ήταν βάσιμες, δηλαδή η καταγγελία του πολίτη ήταν δικαιολογημένη και υπήρχε κακοδιοίκηση. Επίσης, σε 39 περιπτώσεις διαπιστώθηκε προσβολή δικαιωμάτων του παιδιού από ιδιώτες.
- Οι 1.873 (35,34%) διαπιστώθηκε ότι ήταν αβάσιμες, δηλαδή η διοίκηση είχε τηρήσει τη νομιμότητα. Σε 15 περιπτώσεις δεν διαπιστώθηκε προσβολή δικαιωμάτων του παιδιού από ιδιώτες.
- Σε 452 αναφορές (8,53%) διακόπηκε η έρευνα της Αρχής κατά δημόσιων υπηρεσιών. Αντίστοιχα, διακόπηκε η έρευνα και σε 22 αναφορές κατά ιδιωτών για θέματα δικαιωμάτων του παιδιού.

Από τις 2.975 βάσιμες αναφορές οι περισσότερες είχαν θετική έκβαση. Συγκεκριμένα (Βλ. Γραφήματα 6, 7):

- Επιλύθηκαν θετικά, δηλαδή με αποκατάσταση του προβλήματος και της κακοδιοίκησης, 2.525 βάσιμες αναφορές, δηλαδή το 47,64% του συνόλου των υποθέσεων που διερευνήθηκαν ή το 76,10% των βάσιμων αναφορών.
- Παρά τις διαμεσολαβητικές προσπάθειες της Αρχής, δεν στάθηκε δυνατόν να επιλυθεί το πρόβλημα σε 279 υποθέσεις, δηλαδή στο 5,26% των περατωμένων ή το 9,38% των βάσιμων αναφορών.
- Σε 158 αναφορές, δηλαδή στο 3,23% των περατωμένων ή το 5,75% των βάσιμων αναφορών, η επίλυση στάθηκε αδύνατη για λόγους που αποδίδονται σε κενά της νομοθεσίας και σε οργανωτικές αδυναμίες και δυσλειτουργίες.





## 2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

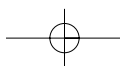
**Αύξηση του αριθμού των αναφορών κατά τους πρώτους μήνες του 2007 – Το έλλειμμα ενημέρωσης των πολιτών** – Η κατά 9,17% μείωση του αριθμού των αναφορών που δέχθηκε ο Συνήγορος του Πολίτη μέσα στο 2006 σε σχέση με το 2005, φαίνεται να οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι δυστυχώς ακόμη και σήμερα η πλειονότητα των πολιτών αγνοεί την ύπαρξη του θεσμού του Συνηγόρου του Πολίτη. Ερμηνεία που φαίνεται να επιβεβαιώνεται από την απότομη αύξηση κατά 11,26% του αριθμού των αναφορών, η οποία σημειώθηκε μέσα στους δύο πρώτους μήνες (Ιανουάριο και Φεβρουάριο) του 2007 σε σχέση με τους αντίστοιχους του 2006. Η αύξηση αυτή παρατηρείται μετά την ανάρτηση (τέλη του 2006) σε όλα τα ΚΕΠ της χώρας αφίσας ενημερωτικής για την ύπαρξη και τις αρμοδιότητες του Συνηγόρου του Πολίτη.

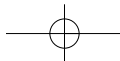
**Μείωση του αριθμού των εκτός αρμοδιότητας αναφορών που δέχεται ο Συνήγορος του Πολίτη** – Ο αριθμός των εντός αρμοδιότητας αναφορών που υποβλήθηκαν το 2006 μειώθηκε κατά 5,99% σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Παράλληλα το ποσοστό των νέων αναφορών που τέθηκαν στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας μειώθηκε κατά 16,18%. Από τα παραπάνω δύο μεγέθη προκύπτει ότι υπάρχει μεγάλη μείωση των εκτός αρμοδιότητας αναφορών που υποβλήθηκαν το 2006 και μικρή μείωση των εντός αρμοδιότητας αναφορών. Αυτό θα μπορούσε να εξηγήσει και την κατά 9,17% μείωση των αναφορών που υποβλήθηκαν το 2006 σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Το γεγονός αυτό υποδηλώνει ότι οι πολίτες είναι περισσότερο ενήμεροι για τις αρμοδιότητες της Αρχής.

**Βελτίωση της ανταπόκρισης της διοίκησης στο διαμεσολαβητικό έργο της Αρχής** – Το 2006 είναι η δεύτερη συνεχόμενη χρονιά που διαπιστώνεται βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δράσης της Αρχής σε σχέση με τα προηγούμενα έτη. Συγκεκριμένα, παρατηρείται μια τάση σταθεροποίησης του αριθμού των υποθέσεων στις οποίες η διοίκηση δεν ανταποκρίθηκε στις διαμεσολαβητικές προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, σε ποσοστό κάτω του 10% του συνόλου των βάσιμων αναφορών που υποβλήθηκαν. Υπάρχει δηλαδή μείωση των περιπτώσεων στις οποίες η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τη διαμεσολάβηση και κατ' επέκταση τις προτάσεις της Αρχής.

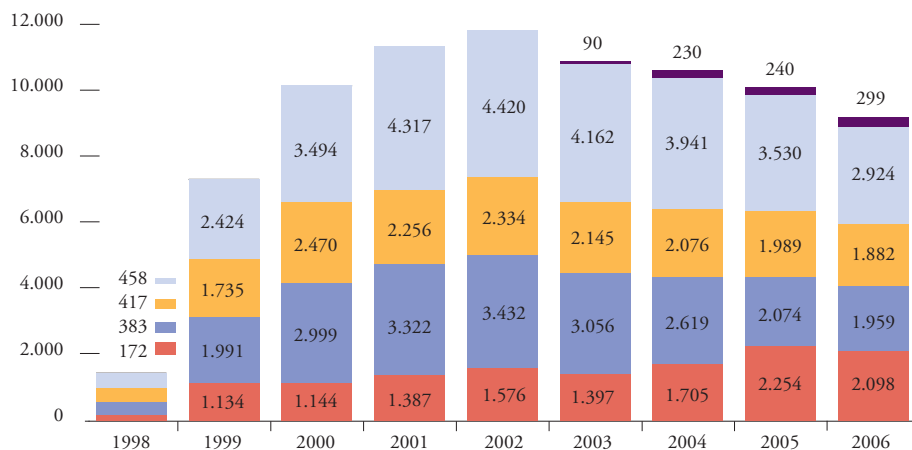
**Κύριοι φορείς κακοδιοίκησης** – Τα περισσότερα προβλήματα κακοδιοίκησης κατά το 2006 εντοπίστηκαν στους δήμους (20,66%), στις νομαρχίες (8,98%), στις Περιφέρειες (12,08%), στο ΙΚΑ (6,19%), στον ΔΟΑΤΑΠ / πρώην ΔΙΚΑΤΣΑ (5,15%), στο Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (4,74%) και στο Υπουργείο Δημόσιας Τάξης (4,41%).

**Οι σημαντικότερες μορφές κακοδιοίκησης** ήταν η μη τήρηση από τις δημόσιες υπηρεσίες των νόμιμων προθεσμιών για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών (που συχνά οφείλεται στην πλήρη αδράνεια της εμπλεκόμενης υπηρεσίας), η ελλιπής ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών για τα νόμιμα δικαιώματα και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους, καθώς και η παράβαση διατάξεων νόμου ή κανονιστικών πράξεων.





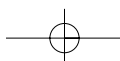
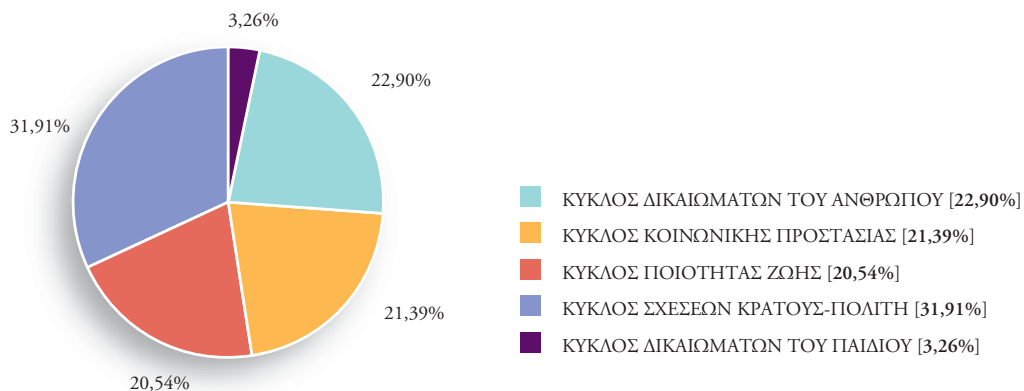
ΓΡΑΦΗΜΑ 3 ΝΕΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ 1998–2006



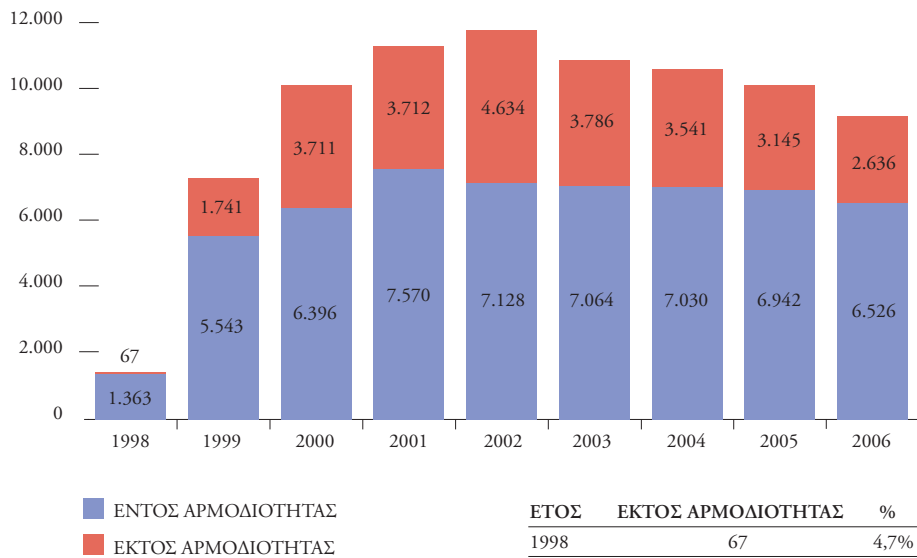
- ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ
- ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
- ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ
- ΚΥΚΛΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ
- ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΠΑΙΔΙΟΥ

ΕΤΟΣ	ΝΕΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ
1998	1.430
1999	7.284
2000	10.107
2001	11.282
2002	11.762
2003	10.850
2004	10.571
2005	10.087
2006	9.162
ΣΥΝΟΛΟ	82.535

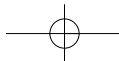
ΓΡΑΦΗΜΑ 4 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ 2006 ΣΤΟΥΣ ΘΕΜΑΤΙΚΟΥΣ ΚΥΚΛΟΥΣ



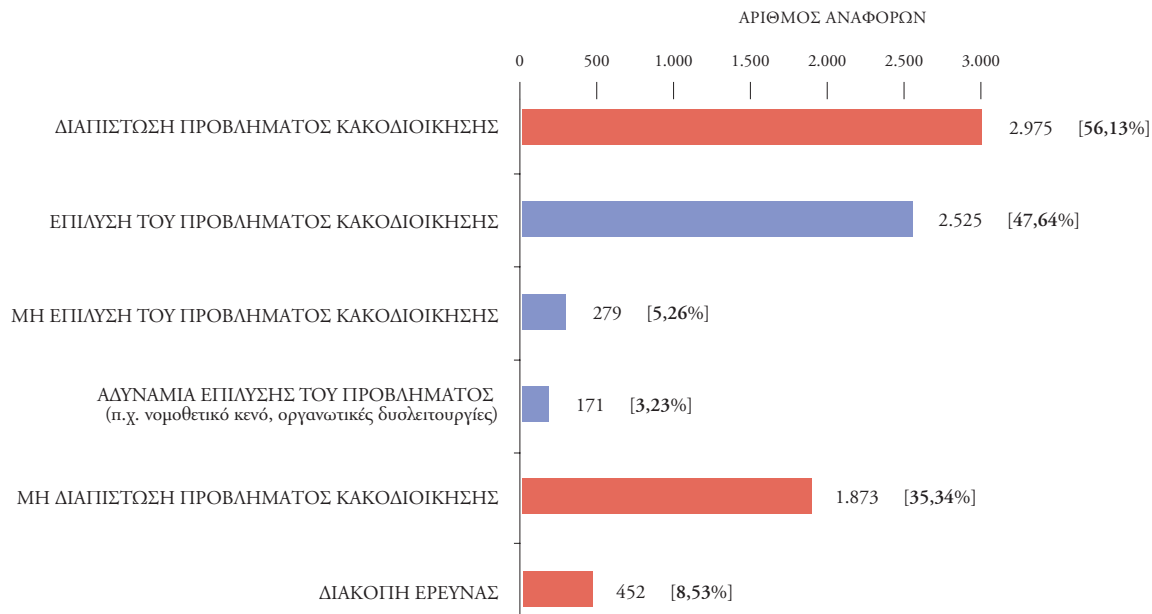
ΓΡΑΦΗΜΑ 5 ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΕΤΩΝ 1998–2006 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ



ΕΤΟΣ	ΕΚΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ	%
1998	67	4,7%
1999	1.741	23,9%
2000	3.711	29,0%
2001	3.712	32,9%
2002	4.634	39,4%
2003	3.786	34,9%
2004	3.541	33,5%
2005	3.145	31,2%
2006	2.636	28,8%
ΣΥΝΟΛΟ	26.973	

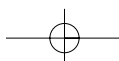
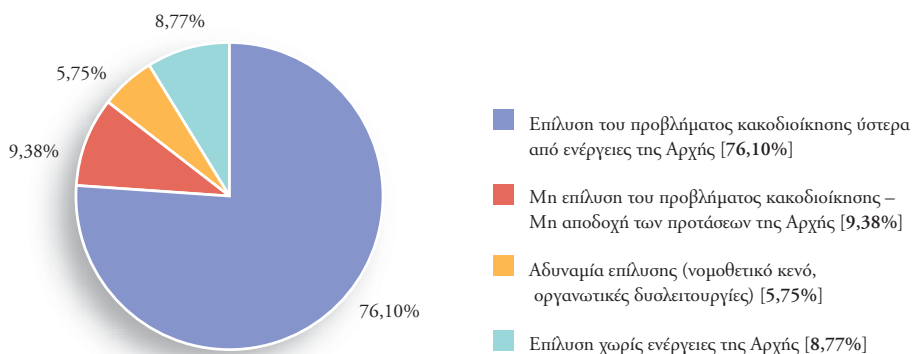


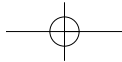
ΓΡΑΦΗΜΑ 6 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ (ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΚΒΑΣΗ)\*



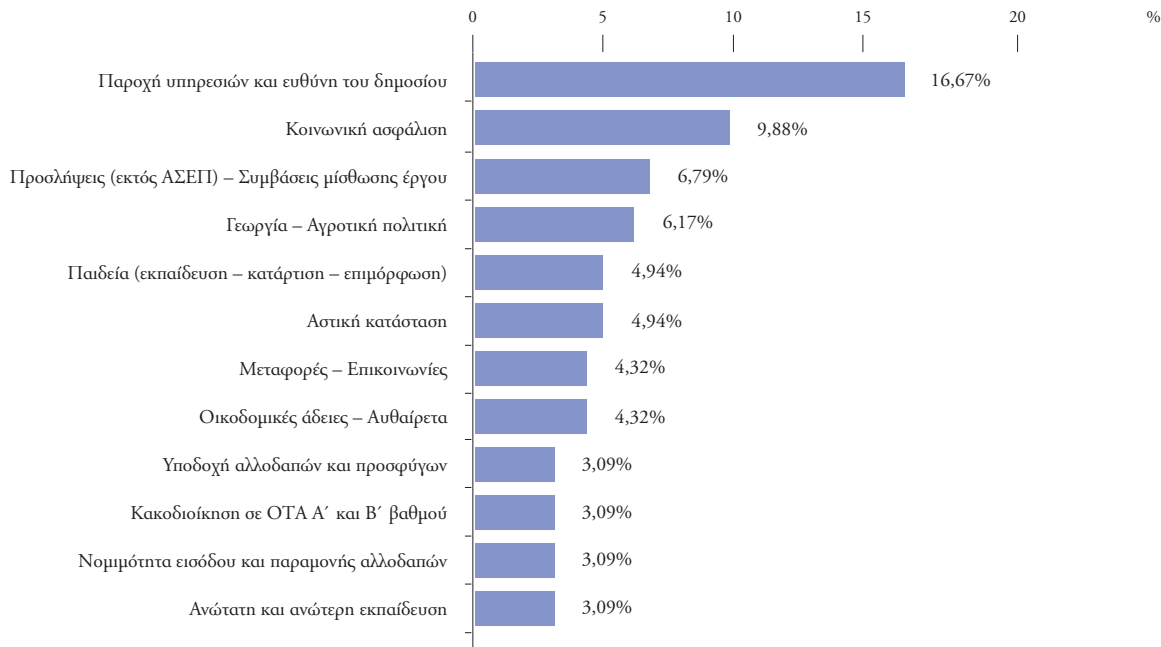
\* Δεν συμπεριλαμβάνονται στο Γράφημα οι 76 διεκπεραιωμένες κατόπιν έρευνας αναφορές κατά ιδιωτών για προσβολή δικαιωμάτων του παιδιού (βλ. κεφ. 4.5, Γράφημα 37).

ΓΡΑΦΗΜΑ 7 ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

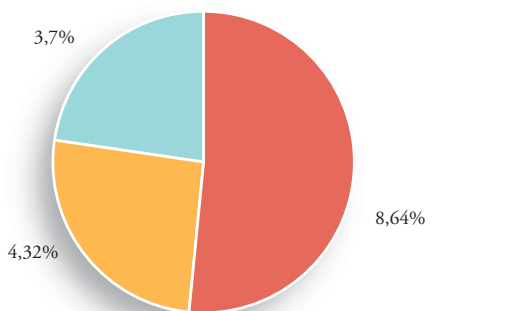




**ΓΡΑΦΗΜΑ 8 ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ (ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΚΕΝΟ, ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ) ΚΑΤΑ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ**

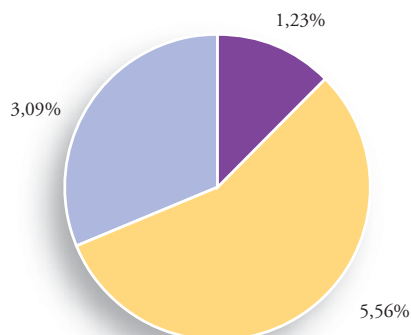


**ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ**

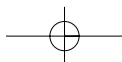


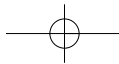
- Θέματα διοικητικής διαδικασίας [8,64%]
- Δικαιοπρακτική ευθύνη φορέων του δημοσίου [4,32%]
- Συμβατική ευθύνη φορέων του δημοσίου [3,7%]

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ**

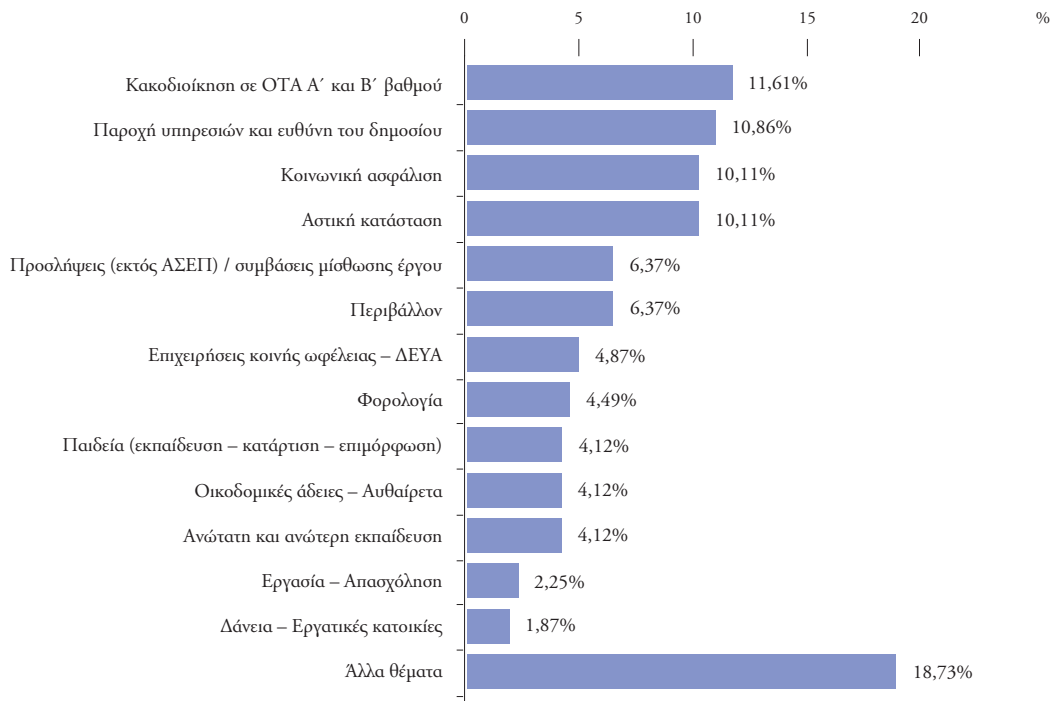


- Χρηματοδότηση της ασφάλισης [1,23%]
- Παροχές (συντάξεις, επιδόματα και άλλες παροχές) [5,56%]
- Οργάνωση και λειτουργία φορέων ασφάλισης [3,09%]

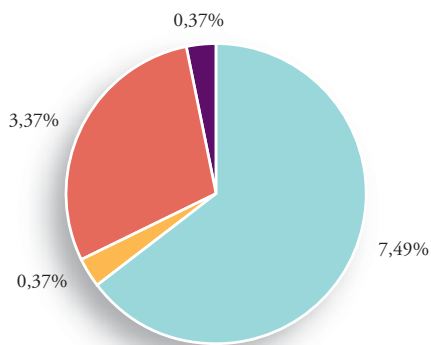




ΓΡΑΦΗΜΑ 9 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΚΑΤΑ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

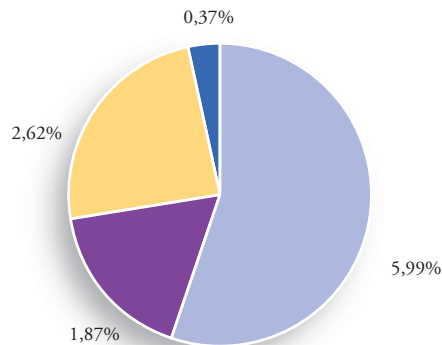


ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΕ ΟΤΑ Α' ΚΑΙ Β' ΒΑΘΜΟΥ

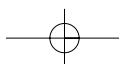


- Τέλη υπέρ ΟΤΑ [7,49%]
- Καθυστερήσιμη στην έκδοση ή άρνηση έκδοσης πιστοποιητικών ΟΤΑ [0,37%]
- Νεκροταφεία [3,37%]
- Αποζημίωση σε κατόχους ΙΧ από βλάβες λόγω κακής συντήρησης του οδοστρώματος – Αντικειμενική ευθύνη [0,37%]

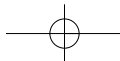
ΑΝΩΤΑΤΗ ΚΑΙ ΑΝΩΤΕΡΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



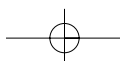
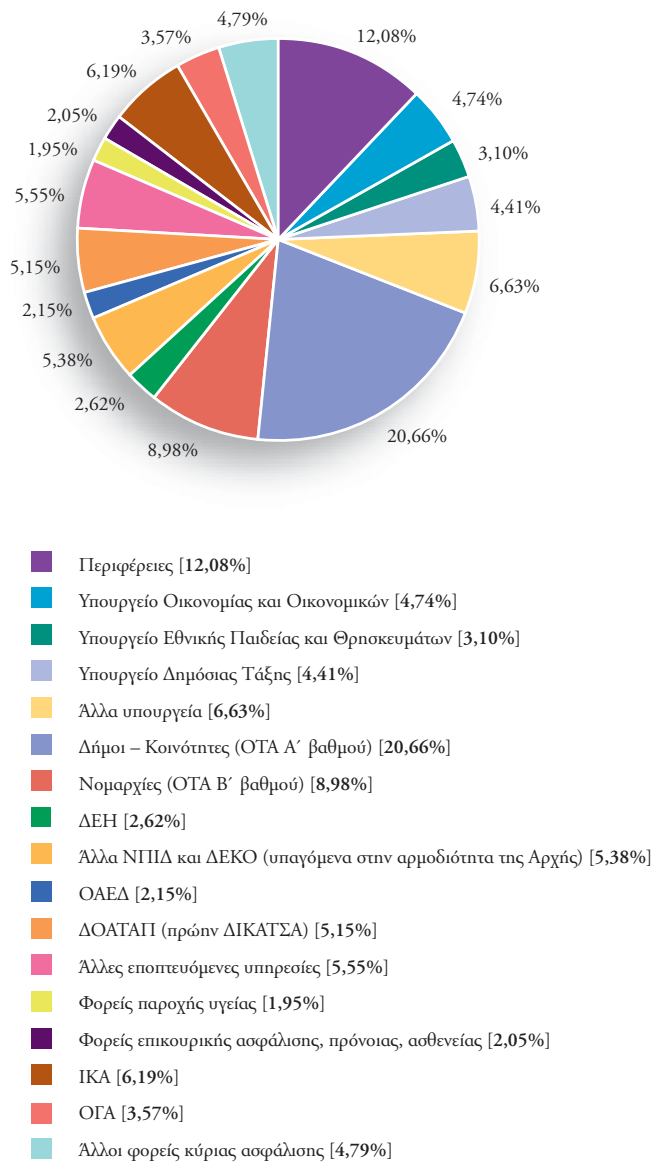
- Θέματα διοικητικής διαδικασίας [5,99%]
- Δικαιοπρακτική ευθύνη φορέων του δημοσίου [1,87%]
- Συμβατική ευθύνη φορέων του δημοσίου [2,62%]
- Αποζημίωση για ζημιές από φυσικά φαινόμενα [0,37%]

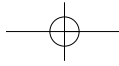




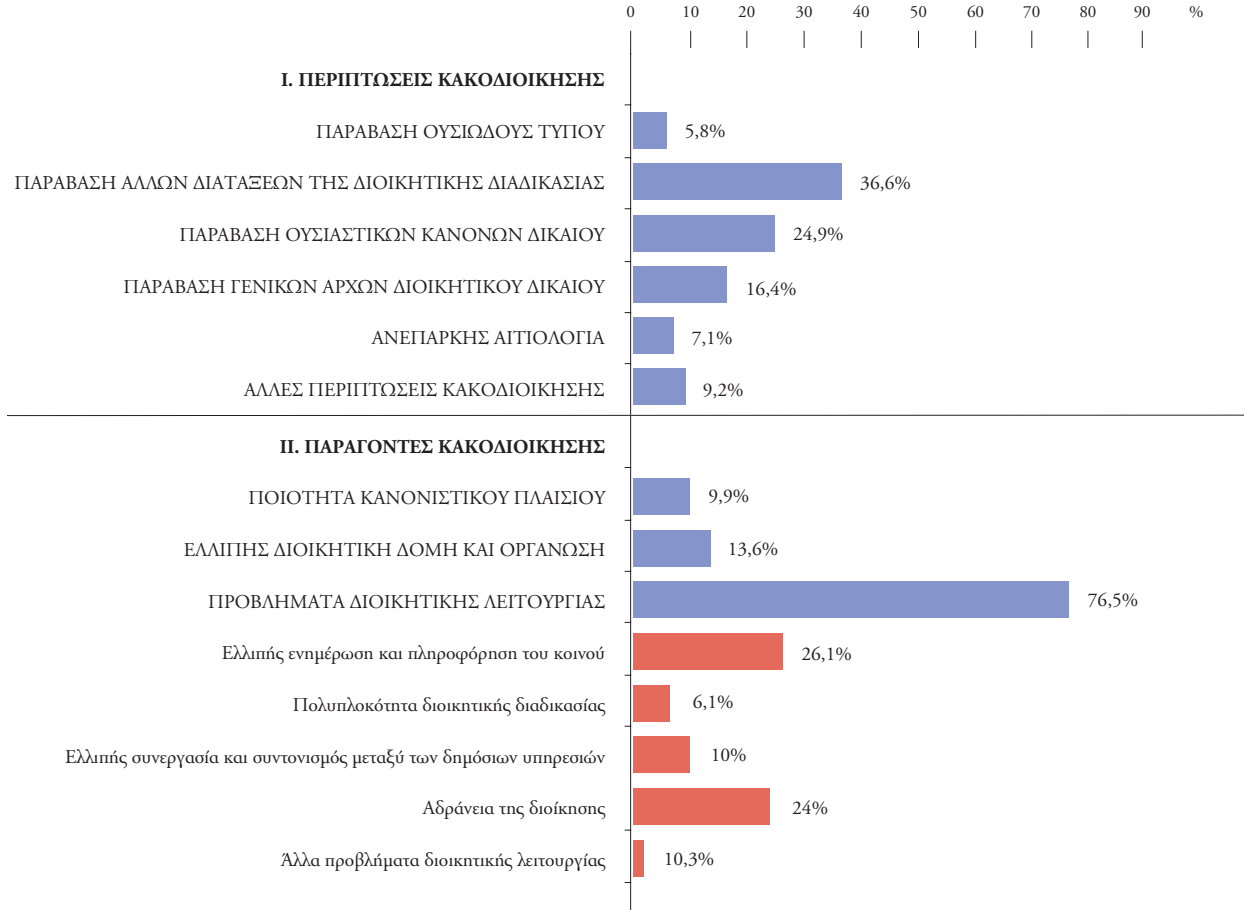


ΓΡΑΦΗΜΑ 10 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ

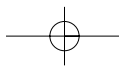
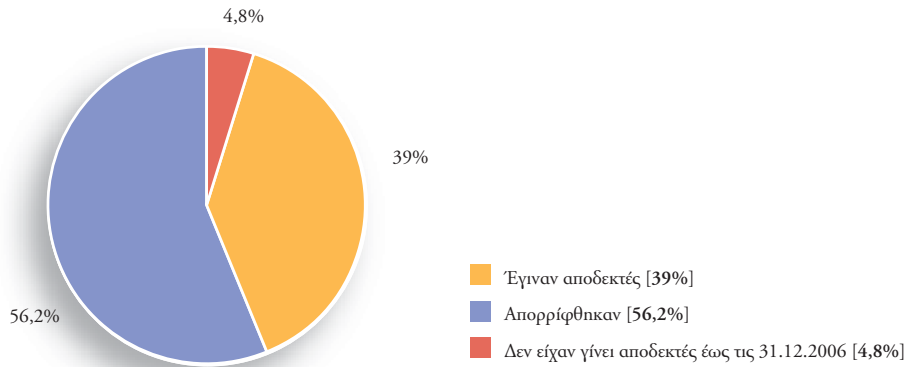




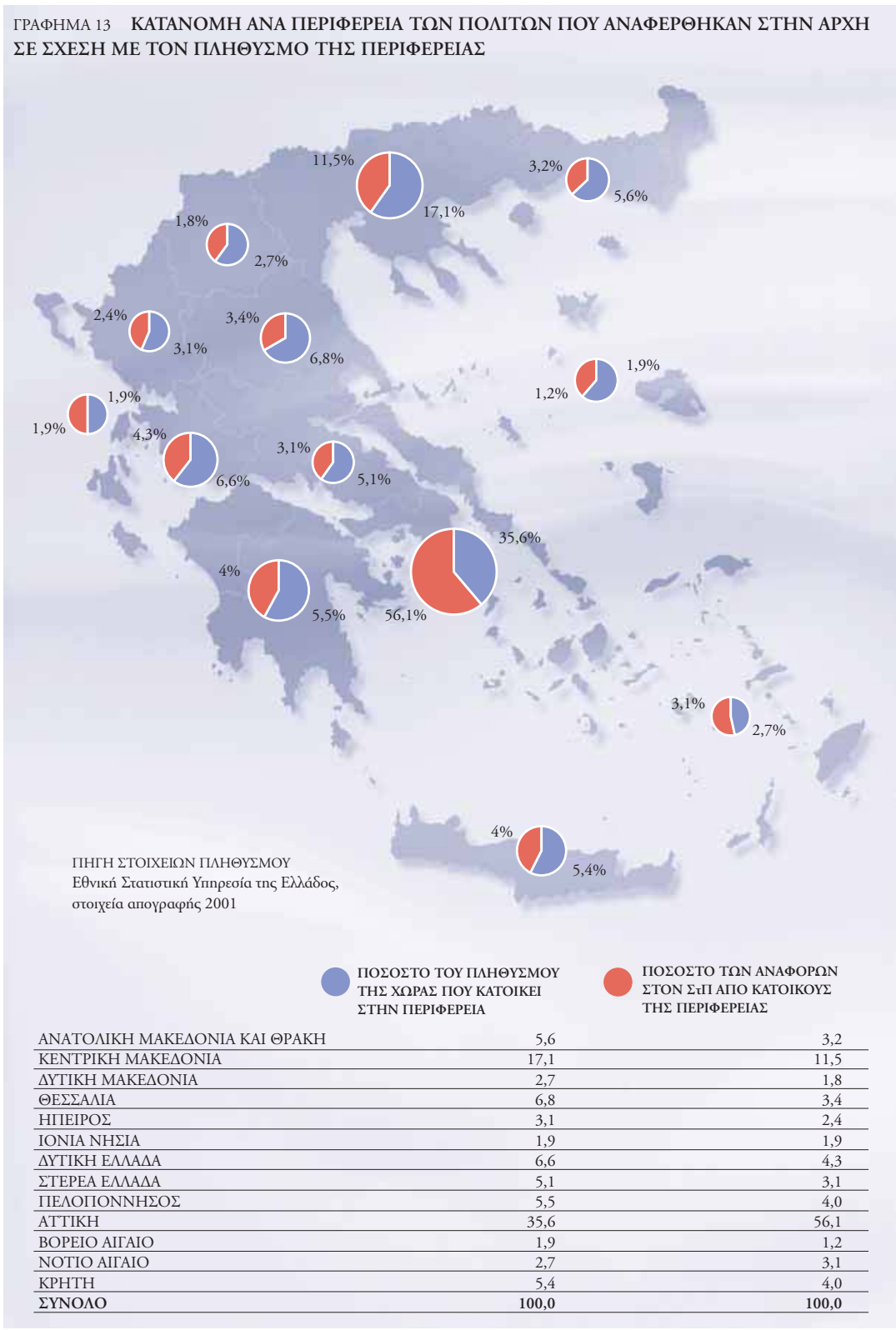
ΓΡΑΦΗΜΑ 11 ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

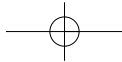


ΓΡΑΦΗΜΑ 12 ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ (1998–2006)



ΓΡΑΦΗΜΑ 13 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΘΗΚΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ





ΓΡΑΦΗΜΑ 14 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΟΠΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

