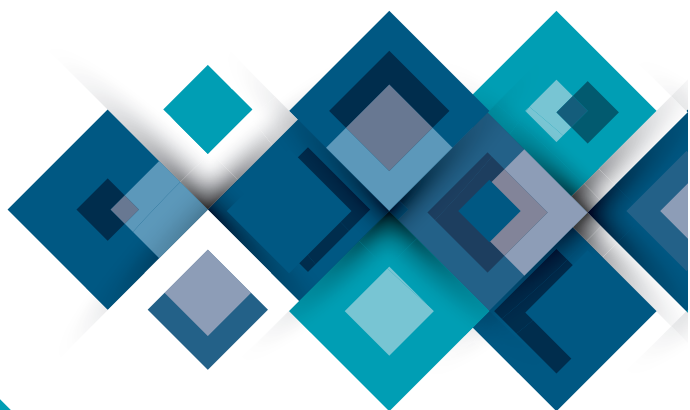


ΕΙΣΑΓΩΓΗ  
**Η ΧΡΟΝΙΑ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΟ ΒΛΕΜΜΑ  
ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ**





**Η** επισκόπηση της δράσης του Συνηγόρου του Πολίτη σε μία ακόμη χρονιά εφαρμογής πολιτικών δημοσιονομικής προσαρμογής και αντιμετώπισης της οικονομικής ύφεσης ή και στασιμότητας, αναδεικνύει γνωστές και εν πολλοίς σταθερές παθογένειες της διοικητικής δράσης, σε όλα της τα επίπεδα, και ελλείμματα στην αποτελεσματική



προάσπιση και τον απόλυτο και ουσιαστικό σεβασμό των δικαιωμάτων, κατοχυρωμένων από το συνταγματικό, το ενωσιακό και το διεθνές δίκαιο. Γενεσιουργοί λόγοι παραμένουν το άλλοτε ελλιπές και άλλοτε πληθωριστικό, ενίοτε δυσερμήνευτο ή ασαφές νομοθετικό πλαίσιο. Αλλά ακόμη και φαινόμενα απλά κακής εφαρμογής ή και υπέρβασής του. **Ο εξορθολογισμός της λειτουργίας της διοίκησης και η εμπέδωση των αρχών του κράτους δικαίου αποτελούν όχι μόνο συνθήκες εκ των ων ουκ άνευ μιας σύγχρονης, ευρωπαϊκής, δημοκρατικής πολιτείας αλλά και βασικούς πυλώνες για στέρεα, βιώσιμη ανάπτυξη για την οικονομία και συνοχή για την κοινωνία.** Με αυτή τη πεποίθηση, η Ανεξάρτητη Αρχή επιτελεί τον συνταγματικό, θεσμικό της ρόλο συνδυάζοντας μοναδικά την τρισυπόστατη φύση της: είναι συνήγορος για τον πολίτη, τον κάτοικο της χώρας μας, παρεμβαίνοντας διαμεσολαβητικά για την υπεράσπιση των δικαιωμάτων του και επιλύοντας εξωδικαστικά και ανέξοδα τις διαφορές του, αλλά και ενημερώνοντάς για τα άκρα όρια αυτών. Είναι αρωγός προς τη διοίκηση, κεντρική και αποκεντρωμένη, για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της, την εμπέδωση των αρχών της χρηστής διοίκησης, της νομιμότητας, της αναλογικότητας, της επιείκειας, της συνέχειας, τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Και είναι και προνομιακός θεσμικός συνομιλητής με τη νομοθετική και την εκτελεστική εξουσία, με καίριες και πολύτιμες συστάσεις, επισημάνσεις, προτάσεις και αξιολογήσεις -ex post και ex ante- πολιτικών και νομοθετικών πρωτοβουλιών.

Το 2017 η διοίκηση οργανωτικά βρέθηκε σε μία μεταβατική περίοδο, εν αναμονή της υλοποίησης και πλήρους εφαρμογής των μεταρρυθμιστικών σχεδιασμών για δομικές αλλαγές, για ένα νέο σύστημα εσωτερικής κινητικότητας, για αξιολόγηση προσωπικού και ανάδειξη στελεχιακού δυναμικού. Ταυτόχρονα, η μετάβαση μέσα στη χρονιά σε ένα νέο σύστημα κοινωνικής ασφάλισης, με την έναρξη της λειτουργίας ενιαίου φορέα, δεν υποστηρίχθηκε από τον κατάλληλο σχεδιασμό και την απαιτούμενη προπαρασκευή, με αποτέλεσμα περισσότερες στρεβλώσεις,

γραφειοκρατικές αγκυλώσεις, καθυστερήσεις και μη ικανοποιητικό επίπεδο παρεχομένων υπηρεσιών από την ασφαλιστική διοίκηση.

Οι πολίτες, από την πλευρά τους, στράφηκαν κατά χιλιάδες προς τον Συνήγορο του Πολίτη, προκειμένου να αναχαιτίσουν τις δυσμενείς επιπτώσεις στα δικαιώματά τους, στο βιοτικό τους επίπεδο, στη καθημερινότητά τους αλλά και στους μελλοντικούς σχεδιασμούς για την προσωπική, οικογενειακή και κοινωνική ζωή τους από τις δυσλειτουργίες ή και αυθαιρεσίες της διοίκησης. Μέσα στο 2017, με διαρκείς και επίμονες διαμεσολαβήσεις και θεσμικές παρεμβάσεις, ο Συνήγορος του Πολίτη επέτυχε τη λήψη σειράς μέτρων και αποφάσεων, μεταξύ άλλων, για την θωράκιση του ακατάσχετου ορίου καταθέσεων και του ακατάσχετου χαρακτήρα επιδομάτων προνοιακού χαρακτήρα, για την αναγνώριση του αχρεώστητου χαρακτήρα ασφαλιστικών κρατήσεων υγείας και ανταποδοτικών δημοτικών τελών -αλλά και την επιστροφή των αχρεωστήτως παρακρατηθέντων ή εισπραχθέντων- για την προστασία του φυσικού και οικιστικού περιβάλλοντος, για την εμπέδωση της αρχής της ίσης μεταχείρισης σε όλους τους χώρους της ανθρώπινης δράσης και κοινωνικής οργάνωσης, για την εφαρμογή θετικών πολιτικών αντιμετώπισης των διακρίσεων εις βάρος των πλέον ευάλωτων οικονομικά και κοινωνικά ομάδων του πληθυσμού, για τα Α.μ.Ε.Α., τους άνεργους, τους «περιθωριοποιημένους», τους πρώην και νυν φυλακισμένους, τους μετανάστες, για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των ασθενών/ληπτών υπηρεσιών υγείας, για την εξασφάλιση του επιπέδου ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών προς τα παιδιά, για τους πρόσφυγες και τους αιτούντες άσυλο, για τον ουσιαστικό και αποτελεσματικό έλεγχο και περιορισμό φαινομένων αυθαιρεσίας από τα σώματα ασφαλείας και τους υπαλλήλους των καταστημάτων κράτησης. Για πιο διάχυτη διαφάνεια, πιο μετρήσιμη αποτελεσματικότητα, πληρέστερη και ουσιαστικότερη λογοδοσία. Για ένα επίπεδο δημοκρατικής διακυβέρνησης που αρμόζει σε κράτος μέλος της Ε.Ε.

Στις σελίδες της παρούσας έκθεσης, αποτυπώνονται, συνοπτικά, μερικές από τις πιο χαρακτηριστικές περιπτώσεις στις οποίες η παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη οδήγησε σε επιτυχή κατάληξη. Παράτίθενται, επίσης, και περιπτώσεις για τις οποίες ο Συνήγορος εξακολουθεί να επιμένει και να εμμένει, με εμπιστοσύνη στις θέσεις του, και τη βεβαιότητα, ότι θα τύχουν τελικώς αποδοχής. Βεβαιότητα που υποστηρίζει την σπουδαιότητα και αναγκαιότητα της πολυδιάστατης φύσης του θεσμού, και πηγάζει από την πλήρη τεκμηρίωση των θέσεών του και την αδιπραγμάτευτη ανεξαρτησία του.

Για την ανταπόδοση της εμπιστοσύνης των πολιτών και κατοίκων της χώρας στον θεσμό, αλλά και την εξασφάλιση της ποιότητας και πληρότητας των διαμεσολαβήσεων, παρεμβάσεων, και ελέγχων του, ο Συνήγορος του Πολίτη αποδέχθηκε τις προκλήσεις που τα πιεστικά, ασφυκτικά προβλήματα και η συμπίεση δικαιωμά-

των -στα όρια του στενού πυρήνα τους- και εισοδημάτων -στα όρια της απόλυτης φτωχοποίησης- επιφέρουν στη καθημερινή ζωή των κατοίκων της χώρας, και στις μελλοντικές τους προοπτικές. Ενίσχυσε την εξωστρέφειά του, με εξορμήσεις σε όλη τη χώρα, επισκέψεις συστηματικές, περιοδικές, τακτικές και έκτακτες για αυτοψίες, έρευνες, επαφές και επικοινωνία με φορείς, εκπροσώπους της κοινωνίας των πολιτών και κατοίκους, με προοπτική να βρεθεί και ο θεσμός πιο κοντά σε όποιον και όποια τον χρειάζεται. Και να παρεμβαίνει στοχευμένα, σε τοπικό, περιφερειακό ή εθνικό επίπεδο, όπου απαιτείται για να γίνεται πραγματικά αισθητή και αποτελεσματική η παρέμβασή του. Παράλληλα, με ενεργοποίηση και αξιοποίηση όλων των δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του, δρομολογεί σειρά παρεμβάσεων και πρωτοβουλιών, καινοτόμων αναβαθμίσεων των διαδικασιών, μεθοδολογιών και λειτουργιών του, διαμεσολαβητικών, ελεγκτικών, θεσμικών αλλά και επιχειρησιακών, προκειμένου να ανταποκρίνεται ακόμη αποτελεσματικότερα στο θεσμικό του ρόλο προς την πολιτεία, τη διοίκηση, τους πολίτες. Και να είναι έτοιμος να ανταποκριθεί σε νέες προκλήσεις. Εξαντλώντας τις υφιστάμενες δυνατότητές του και διεκδικώντας περαιτέρω ενίσχυση σε υποδομές, ανθρώπινο δυναμικό και θεσμικά εργαλεία. Με στόχευση και στρατηγική για την ανάδειξη και βέλτιστη αντιμετώπιση των συστημικών προβλημάτων της ελληνικής διοίκησης και κοινωνίας, καθώς και την ουσιαστικότερη διαμεσολάβηση για την επίλυση ατομικών διαφορών. Αλλά, ταυτόχρονα, σε πλήρη εγρήγορση, έτοιμος να ανταποκριθεί, με νηφαλιότητα, αμεροληψία, ανεξαρτησία σε έκτακτες και αιφνίδιες διακινδυνεύσεις θεμελιωδών δικαιωμάτων ή και παραβιάσεις της νομιμότητας, του κράτους δικαίου. Με ιδιαίτερη έμφαση στις συνεργασίες του, τον διεθνή του ρόλο, τις συνέργειες του με ευρωπαϊκούς και διεθνείς φορείς προστασίας δικαιωμάτων και ομόλογους θεσμούς, με σκοπό την ενεργό παρουσία στη διαμόρφωση βέλτιστων πρακτικών, συστάσεων και θέσεων για τη διαχείριση ζητημάτων που έχουν διακρατική ή υπερκρατική διάσταση. Με σταθερή προσήλωση σε μία αναβαθμισμένη σχέση με την Εθνική Αντιπροσωπεία, για την ενίσχυση της τεκμηρίωσης και του πλουραλισμού του πολιτικού και θεσμικού διαλόγου, εντός και εκτός κοινοβουλίου. Για να συμβάλλει, επιτελώντας τον συνταγματικό του ρόλο, στην υπεράσπιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων, την διασφάλιση της νομιμότητας, την εμπέδωση του κράτους δικαίου, και μέσω αυτών, την θωράκιση των αρχών και αξιών της δημοκρατίας, την ανόρθωση και ανάπτυξη της οικονομίας και την σμίλευση της κοινωνικής συνοχής.

Ανδρέας Ι. Ποττάκης  
Συνήγορος του Πολίτη

## Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 2017

Η Ετήσια Έκθεση της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Πολίτη» για το έτος 2017 αποτελεί μια συμπυκνωμένη και περιεκτική ματιά στο έργο και τις δράσεις της Αρχής για τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Η Έκθεση αυτή καινοτομεί τόσο ως προς την εμφάνιση όσο και ως προς την οργάνωση του περιεχομένου της το οποίο καταβλήθηκε προσπάθεια να είναι ευανάγνωστο και φιλικό προς το χρήστη, και να παρουσιάζει την διαστρωμάτωση των πολυσχιδών αρμοδιοτήτων που ασκεί πλέον ο θεσμός. Αναδεικνύεται δηλαδή μπροστά στα μάτια μας η πολυμορφία των δράσεων της Αρχής, που είναι ταυτόχρονα διακριτές και αλληλένδετες.

Στο εισαγωγικό μέρος, η ηγεσία της Αρχής δίνει το στίγμα της χρονιάς που πέρασε αλλά και το όραμα αυτών που έρχονται. Ακολουθούν τα στατιστικά δεδομένα της χρονιάς που εμφανίζουν με αριθμούς τη δράση της.

Το πρώτο μέρος, όπου ο Συνήγορος δρα ως κατ' εξοχήν διαμεσολαβητικός φορέας αλλά συνάμα ελεγκτικός μηχανισμός, επικεντρώνεται σε ένα καίριο ζήτημα, το οποίο ο θεσμός κρίνει ως πρωτεύουσας σημασίας: **το ζήτημα του κράτους δικαίου και της νομιμότητας της διοικητικής δράσης στην Ελλάδα του 2017**. Επικυρώνεται να αναδειχθούν οι πολύμορφες πτυχές και εκφάνσεις του ζητήματος αυτού, όπως εμφανίζονται μέσα από την καθημερινότητα των πολιτών αλλά και των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και ο ρόλος του Συνηγόρου στην αναζήτηση λύσης για τα προβλήματα που εκπορεύονται από αυτό.

Γύρω από το κεντρικό αυτό ζήτημα, αλλά πάντοτε σε συνάφεια και διάδραση μαζί του, ικνηλατούνται και αναλύονται ειδικότερες δυσκαμψίες, αγκυλώσεις και στρεβλώσεις κυρίως του δημόσιου τομέα, στενού και ευρύτερου, ο οποίος αποτελεί τον σημαντικότερο τομέα αρμοδιότητας του Συνηγόρου.

Το δεύτερο μέρος αποτυπώνει τον Συνήγορο ως φορέα προάσπισης των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, ως πρωτοπόρο στην καταπολέμηση των κάθε είδους διακρίσεων, περιστατικών αυθαιρεσίας ή παραβιάσεων στο πλαίσιο των εγχώριων και διεθνών υποχρεώσεων της χώρας.

Στο τρίτο μέρος, η Αρχή παρουσιάζει τις πολύπλευρες δράσεις της, νομοθετικές, προαγωγικές, επικοινωνιακές, που σκοπό έχουν να προωθήσουν την δυναμική της, να διαχύσουν την τεχνογνωσία της, να επεκτείνουν τις συνεργασίες της, και εν γένει να υποστηρίξουν το έργο της και να το επικοινωνήσουν στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, με απώτερο στόχο την προάσπιση της νομιμότητας, των δικαιωμάτων, της ισονομίας και της ίσης μεταχείρισης για κάθε κάτοικο της ελληνικής

επικράτειας και κάθε Έλληνα, όπου και αν βρίσκεται, εφόσον συναλλάσσεται με το Ελληνικό κράτος.

Η Έκθεση κλείνει με το τέταρτο μέρος, όπου παρουσιάζονται οι πλέον πρόσφατες τροποποιήσεις του νομοθετικού πλαισίου που οριοθετεί τη δράση της Αρχής, καθώς και τα στελέχη της.

Ο σκοπός, ο στόχος και η φιλοδοξία της Έκθεσης, είναι να μην εκληφθεί μόνο ως η ικανοποίηση της κατά νόμο υποχρέωσης του θεσμού για τη σύνταξη και κατάθεσή της, αλλά αντιθέτως, να τύχει θετικής υποδοχής και ενδιαφέροντος από τη Βουλή, που είναι ο αποδέκτης και συνομιλητής μας, αλλά και από κάθε στέλεχος της δημόσιας διοίκησης, και κυρίως, κάθε πολίτη, που θέλει να μοιραστεί μαζί μας τη γνώση, την εμπειρία αλλά και την προσπάθειά μας να γίνουμε όλες και όλοι, από μέρος του προβλήματος, μέρος της λύσης.

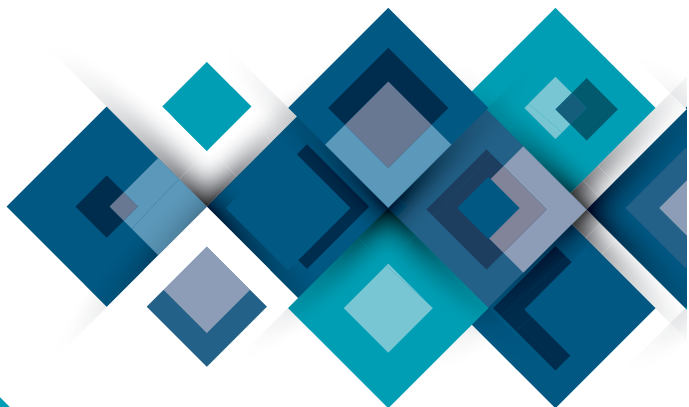
Η Κεντρική Συντακτική Ομάδα





# || Η ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΧΡΟΝΙΑΣ

Ιχνηλατώντας τα προβλήματα των πολιτών  
μέσα από τις αναφορές στο  
Συνήγορο του Πολίτη το 2017





## 1. Πλήθος αναφορών και θεματικές

Για μια ακόμη φορά ο αριθμός των αναφορών στο Συνήγορο του Πολίτη αυξήθηκε ραγδαία και τη χρονιά αυτή. Η ποσοστιαία αύξηση από το 2016 ανέρχεται στο 29,6%, από 11.915 σε 15.438 αναφορές. Η αυξητική αυτή τάση των τελευταίων ετών της κρίσης διαμορφώνει το πλήθος των αναφορών την περίοδο 2010-2017 ώστε να αντιπροσωπεύουν το 47,3% του συνόλου των αναφορών στην Αρχή από την έναρξη της λειτουργίας της. Επιπλέον, ο μέσος ετήσιος αριθμός των αναφορών την περίοδο 2010-2017 σταθεροποιείται σε σημαντικά υψηλότερο επίπεδο από εκείνο της περιόδου 1999-2009. Συγκεκριμένα, την πρώτη δεκαετία της δραστηριοποίησης του θεσμού ο μέσος ετήσιος αριθμός αναφορών ήταν 10.500 αναφορές περίπου, ενώ την τελευταία οκταετία (2010-17) εκτινάσσεται στις 13.190, μια αύξηση δηλαδή 25% περίπου. (βλ. Γράφημα 1)

**Γράφημα 1**



Εξετάζοντας την κατανομή σε επιμέρους θεματικές κατηγορίες των αναφορών που εξέτασε ο Συνήγορος του Πολίτη και οι οποίες κρίθηκαν ότι ήταν εντός αρμοδιότητας και υπήρχαν ενδείξεις περί ύπαρξης κάποιας μορφής κακοδιοίκησης, παρατηρούμε ότι οι 5 κυριότερες από πλευράς πλήθους κατηγορίες παρουσιάζουν μια εντυπωσιακή σταθερότητα διαχρονικά (βλ. Γραφήματα 2 και 2α).

Γράφημα 2



Γράφημα 2α



Ζητήματα που αφορούν την Κοινωνική Ασφάλιση αντιπροσωπεύουν συστηματικά την πλειονότητα των βάσιμων αναφορών που εξέτασε η Αρχή και ακολουθούν, σε σταθερή βάση θέματα που σχετίζονται με την «Χωροθέτηση-Αδειοδότηση και Παρακολούθηση Λειτουργίας Έργων» η οποία περιλαμβάνει και ζητήματα - προβλήματα με τις ΔΕΚΟ (ΔΕΗ και ΕΥΔΑΠ). Ζητήματα φορολογίας, αν και παρουσιάζουν μια μικρή κάμψη τα τελευταία χρόνια, συγκροτούν την τρίτη σε μέγεθος ομάδα θεμάτων που διερευνά ο Συνήγορος. Τέλος, σταθερή είναι και η συμμετοχή των θεμάτων των Μεταφορών και της Κοινωνικής Πρόνοιας στις πρώτες θέσεις των προβλημάτων, για την επίλυση των οποίων διαμεσολαβεί η Αρχή.

Ιδιαίτερη έμφαση όμως πρέπει να δοθεί στην αυξητική τάση που παρατηρείται στην διαχρονική σημασία των 5 αυτών κυριότερων θεματικών κατηγοριών, στις οποίες συγκεντρώνεται ο μεγαλύτερος αριθμός των αναφορών. Βλέπουμε ότι μέχρι το 2013 το ποσοστό που αντιπροσώπευαν οι εν λόγω θεματικές δεν ξεπερνούσε το 50% του συνόλου των βάσιμων αναφορών προς την Αρχή. Τα τελευταία όμως χρόνια ο αριθμός των αναφορών αυτών ξεπερνά το 45% και το 2017 ανέρχεται στο 52%. Η «συστημικότητα» των προβλημάτων αυτών έχει πολλές φορές επισημανθεί στις Ετήσιες Εκθέσεις τη Αρχής στο παρελθόν και σε συνδυασμό με την σημαντική αριθμητική αύξηση των αναφορών στην Αρχή δείχνει την έξαρση των προβλημάτων στο Κράτος Πρόνοιας και στα ζητήματα σχέσεων επιχειρηματικότητας και περιβάλλοντος καθώς και των υποδομών. Τα θέματα αυτά έχει και αλλού υποστηριχθεί, ότι αποτελούν τους κρίσιμους τομείς προβλημάτων και ελλείψεων που επηρεάζουν την καθημερινότητα των πολιτών.<sup>1</sup>

## Γεωγραφική κατανομή και εποχικότητα κατάθεσης αναφορών

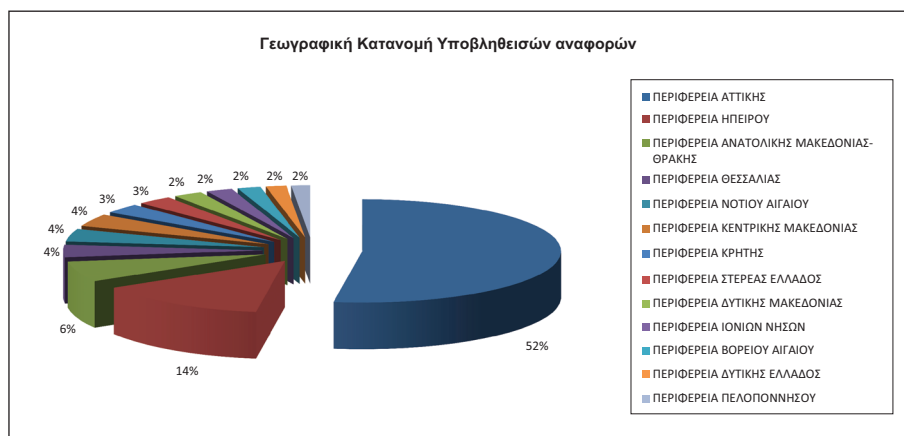
Η γεωγραφική κατανομή των αναφορών που διερεύννησε η Αρχή κατά το 2017 ενισχύει τη διαπίστωση που είχε επισημανθεί και τα προηγούμενα έτη, ότι η δημοσιονομική κρίση και τα συνακόλουθα προβλήματα αντιμετώπισής της από θεσμικές πρωτοβουλίες δεν περιορίζεται πλέον, όπως στην αρχή της κρίσης, στα μεγάλα αστικά κέντρα. Έτσι και το 2017 οι κάτοικοι της Κρήτης, των νησιών του Αιγαίου και του Ιονίου απευθύνονται στον Συνήγορο του Πολίτη κατ' αναλογία σε μεγαλύτερους αριθμούς απ' ότι οι κάτοικοι άλλων περιφερειών της χώρας που συγκεντρώνουν μεγαλύτερο αριθμό κατοίκων και αστικών περιοχών. (βλ. Γραφήματα 3 και 3α).

**Γράφημα 3**



1. Βλ. Ετήσια Έκθεση 2016 «Ο Συνήγορος στις γειτονιές της πόλης»

Γράφημα 3α



Φυσικά η κυριαρχία της Αττικής δεν επηρεάζεται σημαντικά από την ικανή αυτή προέλευση αναφορών από την Περιφέρεια. Η υποβολή των αναφορών με ηλεκτρονικό τρόπο, μέσω της ιστοσελίδας της Αρχής και του fax (το 66% των αναφορών του 2017 υποβλήθηκε με τον τρόπο αυτό) διευκόλυνε σημαντικά την καταγραφή των προβλημάτων των κατοίκων της Περιφέρειας σε συνδυασμό με τις επιτόπιες επισκέψεις της Αρχής.<sup>2</sup> (βλ. Γράφημα 4)

Γράφημα 4



2. Μετά την επίσκεψη κλιμακίων του Συνηγόρου του Πολίτη στο Βόρειο Αιγαίο τον Αύγουστο του 2017, το πλήθος των αναφορών αυξήθηκε κατά 25% περίπου.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της ψηφιοποιημένης επικοινωνίας της Αρχής με τους πολίτες, στη συνέχεια καταγράφεται και η επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας του Συνηγόρου του Πολίτη καθώς και η ανταπόκριση στις αναρτήσεις στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης. Καταγράφεται επίσης και η εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω του τηλεφωνικού κέντρου.

|                                                                                                   |                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Μοναδικοί επισκέπτες</b> synigoros.gr το <b>2017</b> :                                         | <b>299.237</b><br>(+16,45% σε σχέση με το 2016)    |
| <b>Προβολές σελίδων</b> synigoros.gr το <b>2017</b> :                                             | <b>1.377.006</b><br>(+18,39% σε σχέση με το 2016)  |
| <b>Μοναδικοί επισκέπτες</b> synigoros-solidarity.gr το <b>2017</b> :                              | <b>59.908</b><br>(+149,55% σε σχέση με το 2016)    |
| <b>Προβολές σελίδων</b> synigoros-solidarity.gr το <b>2017</b> :                                  | <b>196.500</b><br>(+102,93% σε σχέση με το 2016)   |
| <b>Μέλη</b> δημοσίου προφίλ της Αρχής στο <b>Facebook</b> στα τέλη του <b>2017</b> :              | <b>17.035</b><br>(+ 10,35% από τις αρχές του 2017) |
| <b>Ακόλουθοι</b> /followers δημοσίου προφίλ της Αρχής στο <b>Twitter</b> στα τέλη του <b>2017</b> | <b>5.309</b><br>(+6,54 % από τις αρχές του 2017)   |

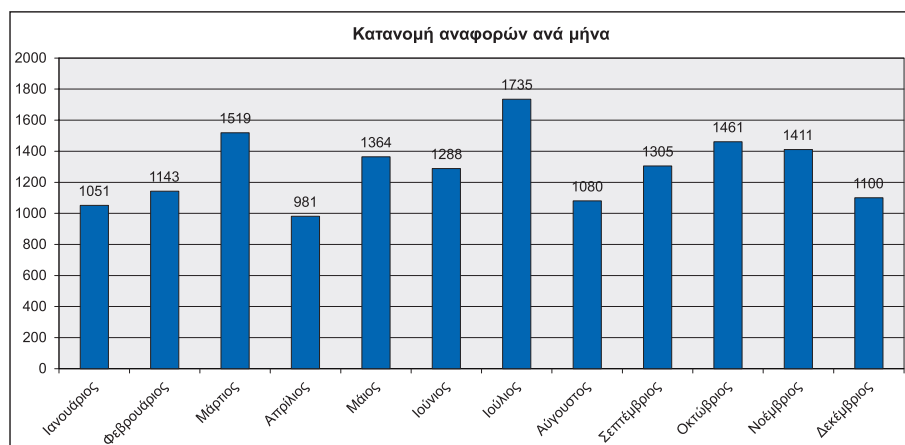
### ΚΙΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

| 2017          | Εισερχόμενα τηλεφωνήματα | Απαντημένα τηλεφωνήματα <sup>3</sup> |
|---------------|--------------------------|--------------------------------------|
| Ιανουάριος    | 4390                     | 2457                                 |
| Φεβρουάριος   | 4461                     | 2544                                 |
| Μάρτιος       | 5793                     | 3134                                 |
| Απρίλιος      | 3786                     | 1941                                 |
| Μάιος         | 5153                     | 2763                                 |
| Ιούνιος       | 5727                     | 2622                                 |
| Ιούλιος       | 6270                     | 2817                                 |
| Αύγουστος     | 4500                     | 1670                                 |
| Σεπτέμβριος   | 5309                     | 2812                                 |
| Οκτώβριος     | 5637                     | 2954                                 |
| Νοέμβριος     | 5470                     | 2858                                 |
| Δεκέμβριος    | 3923                     | 2221                                 |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> | <b>60419</b>             | <b>30793</b>                         |

3. Ένας μεγάλος αριθμός κλήσεων απαντάται από αυτόματο τηλεφωνητή, ο οποίος παρέχει πληροφόρηση στους πολίτες σχετικά με τις αρμοδιότητες, τον τρόπο λειτουργίας και τις μεθόδους επικοινωνίας με την Αρχή. Ο αριθμός αυτός δεν περιέχεται στα απαντηθέντα τηλεφωνήματα, όπου καταγράφονται μόνο αυτά στα οποία απαντούν δια ζώσης Ειδικόι Επιστήμονες που εξυπηρετούν καθημερινά το τηλεφωνικό κέντρο της Αρχής.

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι η κατάθεση αναφορών στο Συνήγορο του Πολίτη δεν καταγράφει εποχικότητα, αντίθετα παρουσιάζει σημαντική κανονικότητα και διασπορά καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. (βλ. Γράφημα 5)

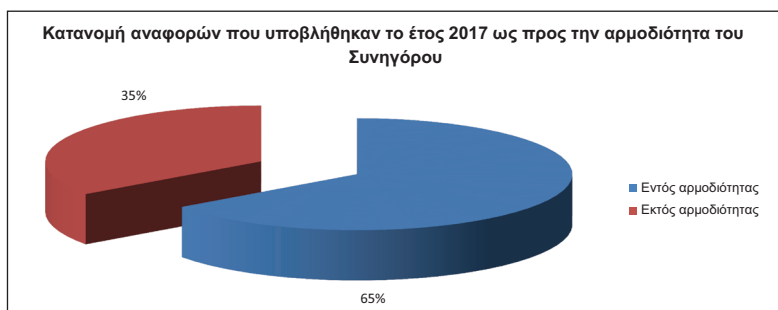
**Γράφημα 5**



## 1. Αναρμοδιότητες και αποτελεσματικότητα της διαμεσοδόησης

Οι αναφορές που κατατίθενται στο Συνήγορο του Πολίτη κάθε χρόνο είναι πολλαπλάσιες αυτών που διερευνώνται και πολλαπλάσιες αυτών στις οποίες τελικά διαπιστώνεται κάποια μορφή κακοδιοίκησης. Στο γράφημα 6 φαίνεται ότι για το 2017 το ποσοστό των αναφορών που υποβλήθηκαν και ήταν εντός των κατά νόμο αρμοδιοτήτων της Αρχής έφτασε το 65%, σημαντικά δηλαδή αυξημένο σε σύγκριση με το αντίστοιχο του 2016 (52% περίπου).

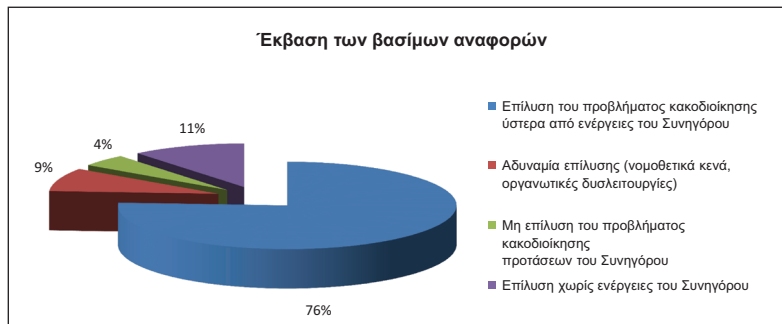
**Γράφημα 6**





Η αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη παρουσιάζει και το 2017 εξαιρετικά υψηλό ποσοστό με το 76% των βάσιμων αναφορών να επιλύεται θετικά για τους αναφερόμενους πολίτες (βλ. Γράφημα 7), ενώ σχετικά χαμηλότερη από άλλες χρονιές εμφανίζεται και η μη ανταπόκριση της Διοίκησης (4%).

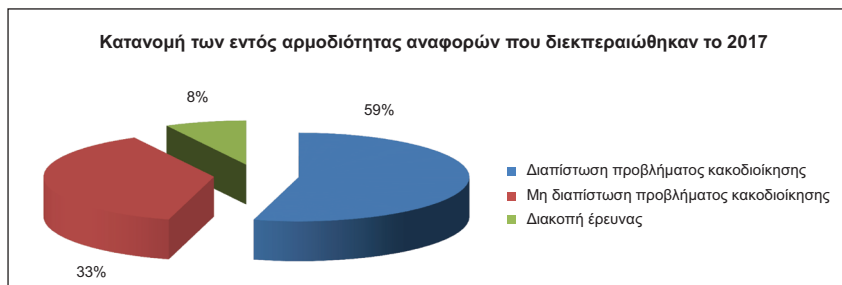
**Γράφημα 7**



## 2. Η «ακτινογραφία» της κακοδιοίκησης

Η καταπολέμηση και η επίλυση των φαινομένων κακοδιοίκησης είναι η κύρια αποστολή της Αρχής, όπως αναλύεται διεξοδικά στα επόμενα κεφάλαια της Ετήσιας Έκθεσης (βλέπε Κεντρικό Θεματικό Φάκελο). Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται ποσοτικά δεδομένα που αφορούν στις βάσιμες αναφορές που έχουν κατατεθεί στον Συνήγορο του Πολίτη και αφορούν στις ειδικές θεματικές κατηγορίες και στους φορείς όπου διαπιστώθηκαν τα περισσότερα προβλήματα κατά την διερεύνηση των αναφορών. Σε αθροιστικό επίπεδο, επί του συνόλου των βάσιμων αναφορών προς την Αρχή διαπιστώθηκε κατά την εξέτάσή τους, πρόβλημα κακοδιοίκησης στο 59% των περιπτώσεων (βλ. Γράφημα 8).

**Γράφημα 8**



Η εξέταση των ιδιαίτερων θεματικών κατηγοριών στις οποίες κατανέμονται οι αναφορές προς την Αρχή το 2017, επιβεβαιώνει και εξειδικεύει την διαπίστωση ότι οι κυριότερες περιπτώσεις κακοδιοίκησης καταγράφονται στους τομείς του Κράτους Πρόνοιας, της Εκπαίδευσης και του Οικιστικού και Φυσικού Περιβάλλοντος (βλ. Γράφημα 9).

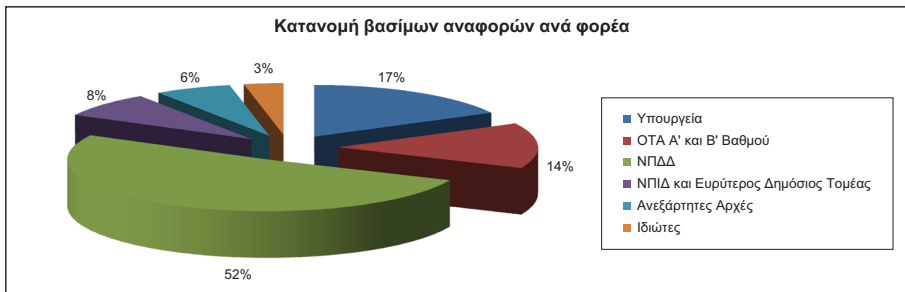
**Γράφημα 9**



Αξιοσημείωτη όμως είναι, όπως δείχνει η εξειδίκευση των θεματικών ενότητων, η εμφάνιση ως σημαντικών φαινομένων κακοδιοίκησης στις κατηγορίες «Είσοδος και Παραμονή Αλλοδαπών» και «Πολιτικά Δικαιώματα και Υποχρεώσεις». Για την πρώτη ενότητα θεμάτων σημειώνεται εδώ ότι η Αρχή εκπόνησε και δημοσιοποίησε το 2017 δύο σχετικές ειδικές εκθέσεις, που αναφέρονται στα αντίστοιχα κεφάλαια της Έκθεσης.

Σε ό,τι αφορά στους φορείς όπου εντοπίστηκε σημαντικός αριθμός περιπτώσεων κακοδιοίκησης αυτοί έχουν χωριστεί για τις ανάγκες της διερεύνησης των ποσοτικών δεδομένων (βλ. Γράφημα 10) στις εξής κατηγορίες: Υπουργεία, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' και β' Βαθμού και ΝΠΔΔ και λοιποί φορείς που εποπτεύονται από την Κεντρική Κυβέρνηση.

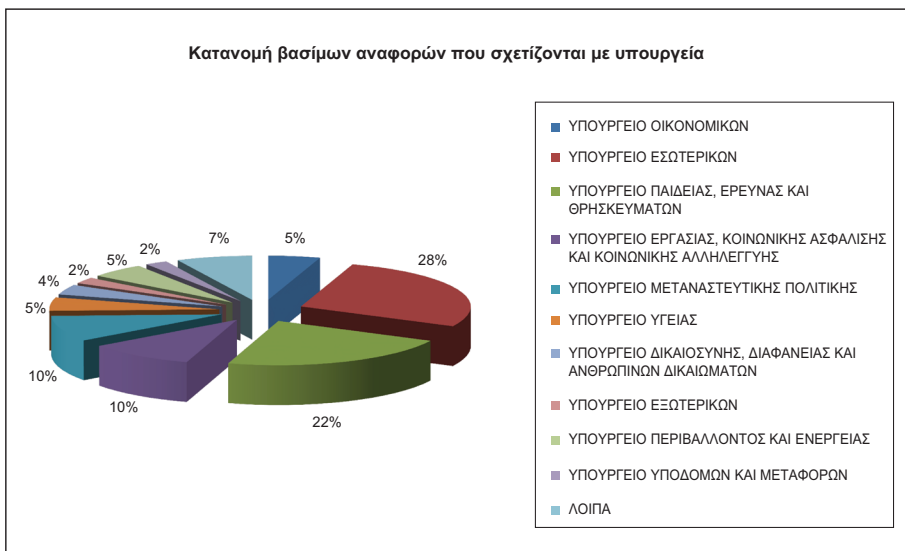
**Γράφημα 10**



## Υπουργεία

Στα Υπουργεία συγκεντρώνεται το 17% περίπου των περιπτώσεων κακοδιοίκησης που διαπιστώθηκαν κατά τη διερεύνηση των αναφορών από την Αρχή. Το Υπουργείο Εσωτερικών συγκεντρώνει το μεγαλύτερο αριθμό αναφορών στις οποίες διαπιστώθηκε κάποιας μορφής κακοδιοίκηση. Σημειώνεται ότι το εν λόγω Υπουργείο «ενσωματώνει» πλέον και το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη, όπως επίσης ότι αναφορές που σχετίζονται με τις Αποκεντρωμένες Διοικήσεις ταξινομούνται και αυτές σε αυτό το Υπουργείο. Ακολουθούν τα Υπουργεία Παιδείας, Εργασίας και Μεταναστευτικής Πολιτικής (βλ. Γράφημα 11).

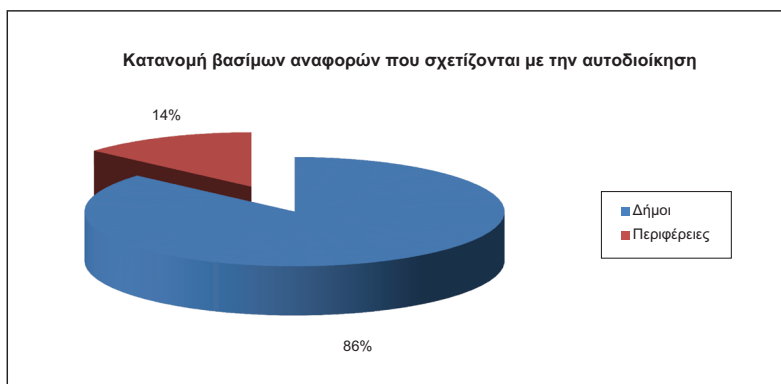
**Γράφημα 11**



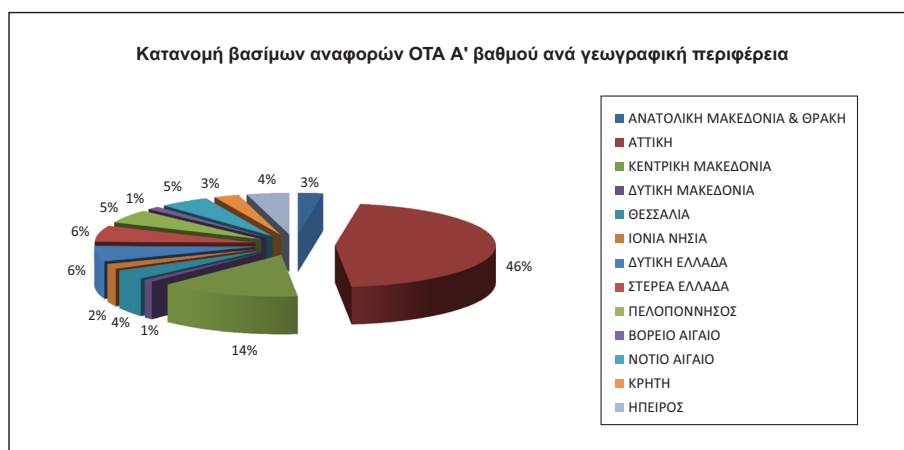
## Τοπική Αυτοδιοίκηση

Στην Τοπική Αυτοδιοίκηση συγκεντρώνεται το 14% περίπου των περιπτώσεων κακοδιοίκησης που διαπιστώθηκαν κατά τη διερεύνηση των αναφορών από την Αρχή. Η πλειονότητα των περιπτώσεων κακοδιοίκησης αφορά τον Α' Βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης, όπου άλλωστε έχει μεταφερθεί με την πρόσφατη διοικητική μεταρρύθμιση το μεγαλύτερο μέρος των ζητημάτων της καθημερινότητας και όπως είδαμε και παραπάνω συγκεντρώνουν μεγάλο μέρος των θεματικών κατηγοριών στις οποίες κατανέμονται οι βάσιμες αναφορές προς την Αρχή (βλ. Γραφήματα 12, 12α, 12β).

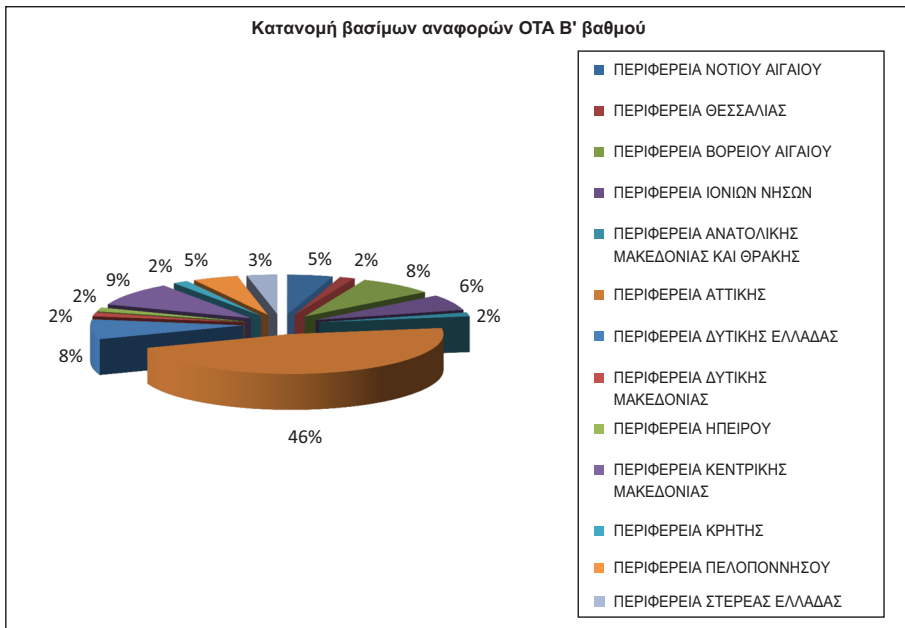
**Γράφημα 12**



**Γράφημα 12α**



**Γράφημα 12β**

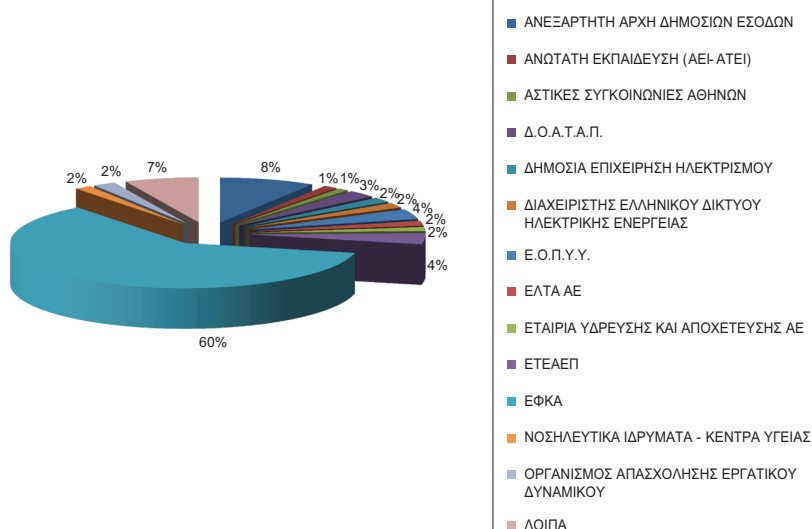


Η γεωγραφική κατανομή των Δήμων στους οποίους διαπιστώνεται κάποιας μορφής κακοδιοίκηση ακολουθεί εν πολλοίς την κατανομή του πληθυσμού στα μεγάλα αστικά Κέντρα (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα). Αντίστοιχη είναι και η γεωγραφική κατανομή της κακοδιοίκησης που ανιχνεύεται στον Β' Βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Προκύπτει λοιπόν και πάλι η ανάγκη επανεξέτασης της διάρθρωσης, στελέχωσης και χρηματοδότησης των περιφερειακών υπηρεσιών του κρατικού μηχανισμού και των οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης που καλούνται καθημερινά να αντιμετωπίσουν πληθώρα αιτημάτων, πολλά από τα οποία ενδεχομένως ξεπερνούν τις αρμοδιότητες και τις δυνατότητές τους. Οι αδυναμίες αυτές των περιφερειακών υπηρεσιών ενισχύουν την αίσθηση αναποτελεσματικότητας και απομόνωσης των πολιτών που κατοικούν εκτός των κεντρικών περιοχών και οδηγούν στην περαιτέρω υποβάθμιση των συνθηκών διαβίωσής τους.

## ΝΠΔΔ

Το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών κατά τη διερεύνηση των οποίων ανιχνεύθηκε κακοδιοίκηση συγκεντρώνεται στα ΝΠΔΔ (42%) και ιδιαίτερα σε εκείνα που σχετίζονται άμεσα με την Κοινωνική Ασφάλιση και Πρόνοια, την κυρίαρχη, τα τελευταία χρόνια, θεματική κατηγορία αναφορών προς την Αρχή. Συγκεκριμένα,

Κατανομή βασίμων αναφορών που σχετίζονται με ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ,  
ευρύτερο δημόσιο τομέα και Ανεξάρτητες Αρχές



Η ραγδαία αύξηση κατά ένα τέταρτο των αναφορών από την προηγούμενη χρονιά, επαναφέρει στο προσκήνιο τις διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Πολίτη ότι η σοβαρή αδυναμία διαχείρισης των επιπτώσεων της δημοσιονομικής κρίσης και των συνακόλουθων αυστηρών δημοσιονομικών περιορισμών έχουν εντείνει το πλήθος των παραπόνων έναντι του κρατικού μηχανισμού, αντανακλώντας ταυτόχρονα και την επιδεινούμενη έλλειψη εμπιστοσύνης προς το κράτος και τις υπηρεσίες του. Οι πηγές των προβλημάτων και της κακοδιοίκησης εντοπίζονται για μια ακόμη χρονιά σε εκείνους τους τομείς όπου τα τελευταία χρόνια επήλθαν ραγδαίες αλλαγές στη νομοθεσία, αλλά και σε τομείς όπου παρατηρείται αδυναμία ανταπόκρισης των υπηρεσιών εξαιτίας της πάγιας πλέον υποστελέχωσης, των προβληματικών διαδικασιών και, αναμφισβήτητα, των περικοπών χρηματοοικονομικών πόρων.