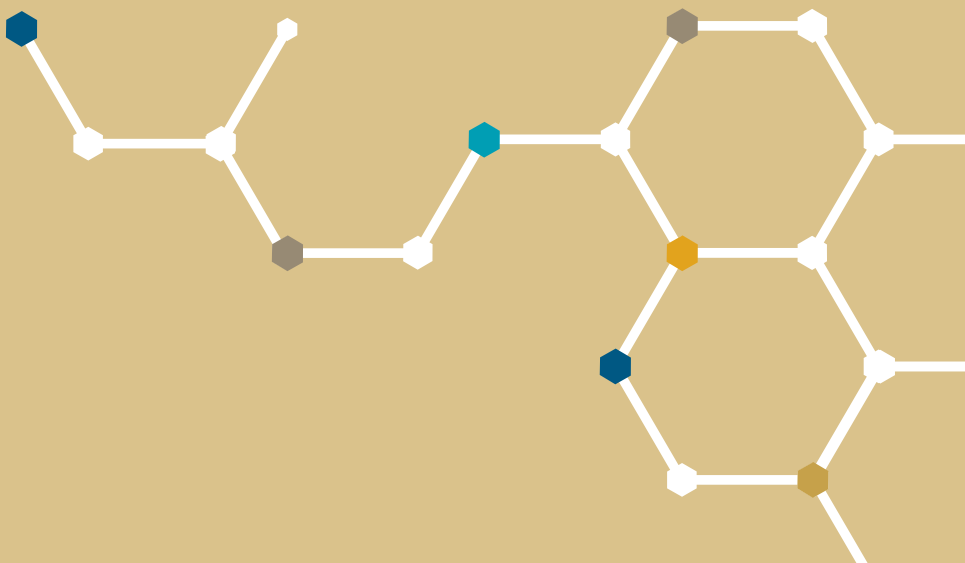


# Η ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΧΡΟΝΙΑΣ





# Η ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΧΡΟΝΙΑΣ

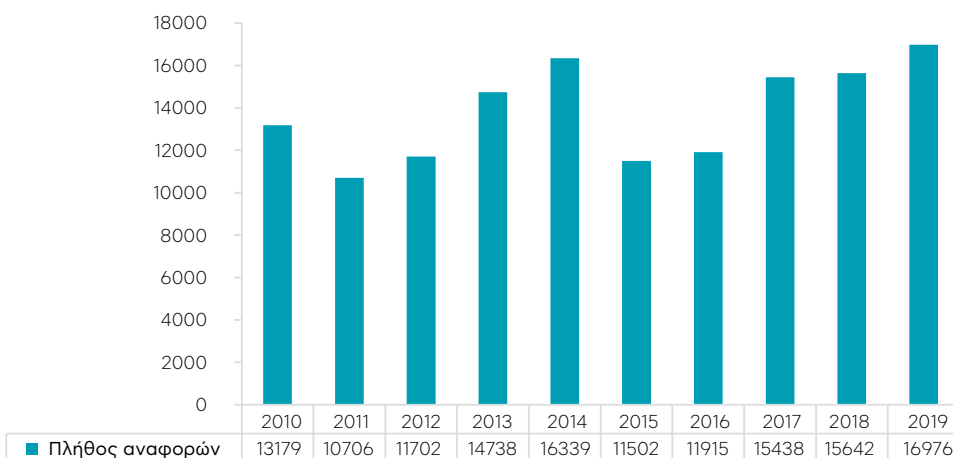
Η εικόνα των προβλημάτων στις σχέσεις δημόσιας διοίκησης-πολιτών μέσα από τις αναφορές στον Συνήγορο του Πολίτη το 2019

## 1. Πλήθος αναφορών και θεματικές

Ο αριθμός των αναφορών προς τον Συνήγορο του Πολίτη το 2019 είναι ο υψηλότερος της δεκαετίας, συνεχίζοντας την ανοδική τάση που καταγράφεται τα τελευταία πέντε χρόνια. Η ποσοστιαία αύξηση των εισερχομένων αναφορών σε σύγκριση με το 2018, είναι σχεδόν 9%. Την τελευταία πενταετία η αύξηση των αναφορών αγγίζει το 50%, από 11.502 το 2015 σε 16.976 αναφορές το 2019. Οι αναφορές της περιόδου αυτής μάλιστα αντιπροσωπεύουν το 52% του συνόλου των αναφορών από το 2010 και το 28% των αναφορών που υποβλήθηκαν κατά τα 20 χρόνια λειτουργίας της Αρχής (βλ. Γράφημα 1).

Γράφημα 1

Πλήθος υποβληθεισών αναφορών κατά τα έτη 2010-2019

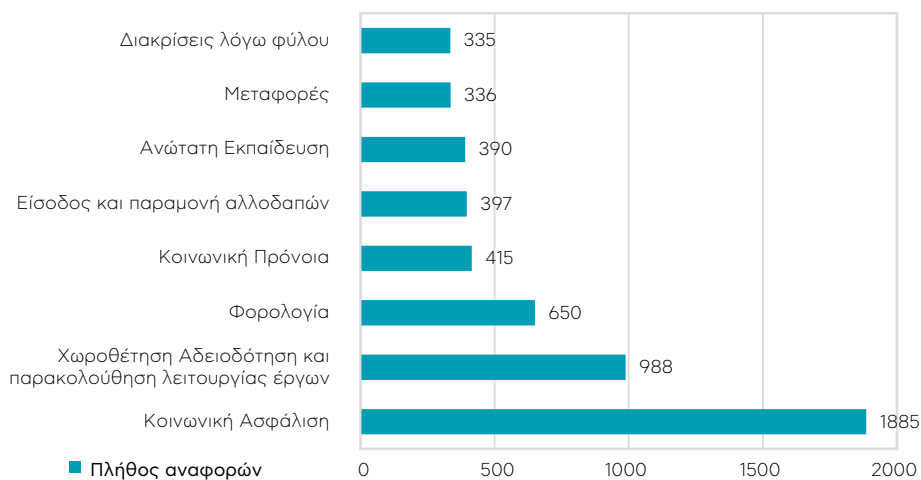


Εξετάζοντας την κατανομή των αναφορών - οι οποίες κρίθηκαν κατ' αρχήν βάσιμες, παρουσίαζαν δηλαδή ενδείξεις ύπαρξης κάποιας μορφής

κακοδιοίκησης και η εξέτασή τους ολοκληρώθηκε το 2019 - σε επιμέρους θεματικές κατηγορίες, παρατηρούμε ότι οι πέντε σημαντικότερες αριθμητικά κατηγορίες, παρουσιάζουν μια εντυπωσιακή σταθερότητα διαχρονικά (βλ. Γραφήματα 2 και 2α).

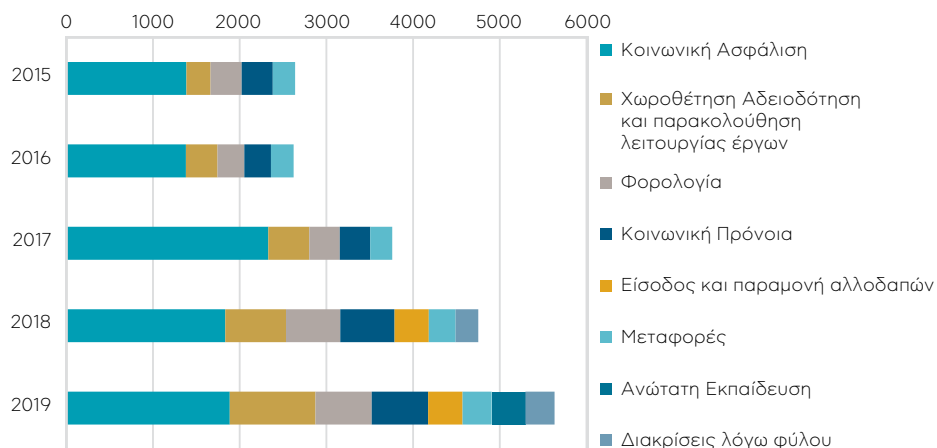
## Γράφημα 2

Θεματικές κατηγορίες με τις περισσότερες βάσιμες αναφορές, 2019



## Γράφημα 2α

Θεματικές κατηγορίες με τις περισσότερες βάσιμες αναφορές, 2015-2019



Ζητήματα που αφορούν την Κοινωνική Ασφάλιση αντιπροσωπεύουν συστηματικά την πλειονότητα των βάσιμων αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή, παρόλο που ο όγκος τους φαίνεται να υποχωρεί στο σύνολο των αναφορών του ΣτΠ τα τελευταία χρόνια. Σε σταθερή βάση ακολουθούν θέματα που σχετίζονται με τη «Χωροθέτηση - Αδειοδότηση και Παρακολούθηση Λειτουργίας Έργων», η οποία περιλαμβάνει και ζητήματα-προβλήματα με τις ΔΕΚΟ (ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ, ΔΕΥΑ). Τα φορολογικά ζητήματα, που αντιπροσωπεύουν και την τρέχουσα χρονιά την τρίτη σε πλήθος αναφορών ομάδα θεμάτων που διερεύνησε ο Συνήγορος του Πολίτη, παρουσιάζουν αυξητική τάση. Τέλος, σταθερή είναι και η κατάταξη των αναφορών για ζητήματα κοινωνικής πρόνοιας καθώς και του μεταναστευτικού/ προσφυγικού ζητήματος (είσοδος και παραμονή αλλοδαπών) στις πρώτες θέσεις των προβλημάτων για την επίλυση των οποίων διαμεσολαβεί η Αρχή. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2019 εμφανίζεται ως σημαντική σε πλήθος η θεματική κατηγορία της Ανώτατης Εκπαίδευσης που αφορά κυρίως τα προβλήματα που σχετίζονται με την λειτουργία του ΔΟΑΤΑΠ (βλ. γράφημα 13 παρακάτω).

Ιδιαίτερη μνεία θα πρέπει να γίνει στην αυξητική τάση που διαχρονικά εμφανίζουν οι κυριότερες αυτές θεματικές κατηγορίες, στις οποίες συγκεντρώνεται ο μεγαλύτερος αριθμός των αναφορών. Μέχρι το 2015 το ποσοστό που αντιπροσώπευαν οι θεματικές αυτές, δεν ξεπερνούσε το 50% του συνόλου των βάσιμων αναφορών προς την Αρχή. Το 2019 η συγκέντρωση στις κυριότερες θεματικές ανέρχεται στο 65% των βάσιμων αναφορών που η εξέτασή τους ολοκληρώθηκε. Αν και η «συστημικότητα» των προβλημάτων αυτών, έχει κατ' επανάληψη επισημανθεί και αναλυθεί στις Ετήσιες και Ειδικές Εκθέσεις<sup>1</sup> της Αρχής, συνεχίζει δυστυχώς να αποτελεί τον πυρήνα της κακοδιοίκησης στα ζητήματα της καθημερινότητας των πολιτών κατά την επαφή τους με τους φορείς της διοίκησης που τα διαχειρίζονται.

---

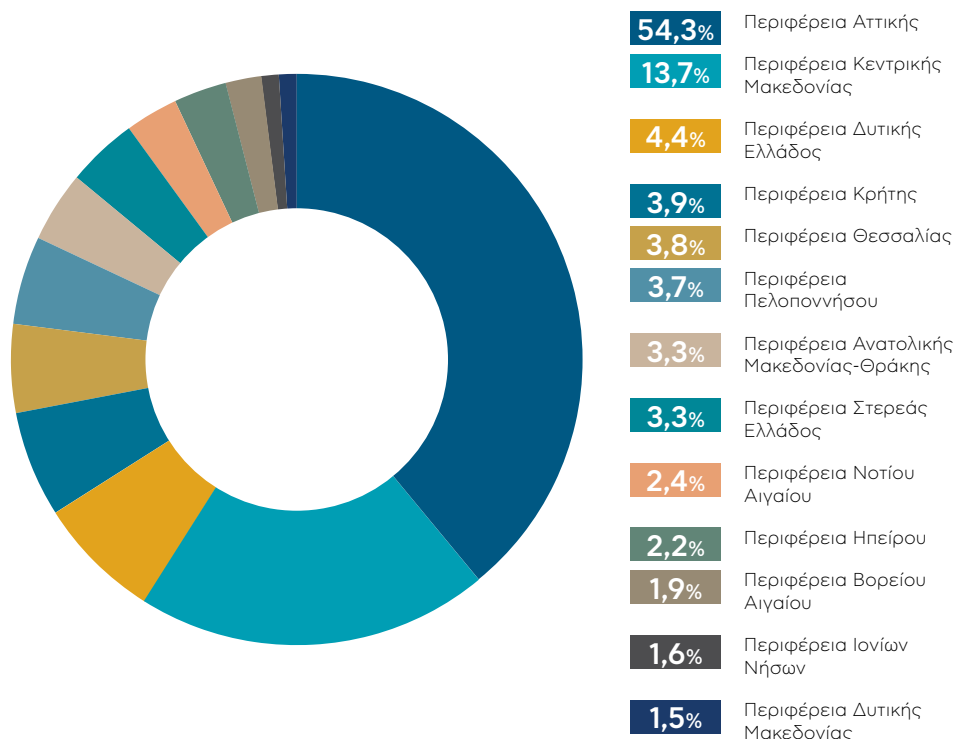
1. <https://www.synigoros.gr/?i=stp.el.reports>

## 2. Γεωγραφική κατανομή και εποχικότητα κατάθεσης αναφορών

Η γεωγραφική κατανομή των αναφορών που διαχειρίστηκε η Αρχή κατά το 2019, παρουσιάζει την αντίστοιχη με αυτή των τελευταίων ετών, καθώς οι επιπτώσεις των προβλημάτων της δημοσιονομικής κρίσης και του προσφυγικού συνεχίζουν να διαχέονται και εκτός των μεγάλων αστικών κέντρων. Έτσι και το 2019, εξαιρουμένων των κατοίκων της Αττικής, οι κάτοικοι των νησιών του Αιγαίου και του Ιονίου απευθύνονται στον Συνήγορο του Πολίτη με μεγαλύτερη συχνότητα, κατ' αναλογία και σε σχέση με τους κατοίκους των άλλων περιφερειών της χώρας (βλ. Γραφήματα 3 και 3α).

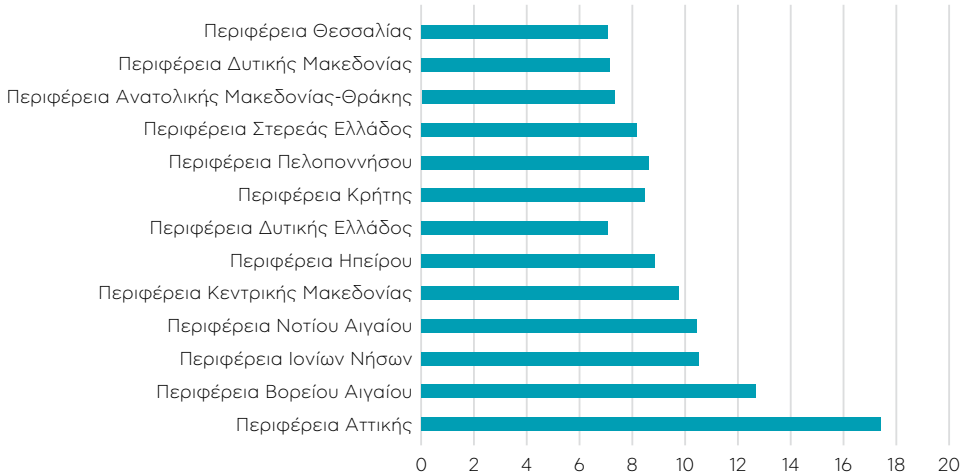
Γράφημα 3

Γεωγραφική κατανομή υποβληθεισών αναφορών έτους 2019



### Γράφημα 3α

Θεματικές κατηγορίες με τις περισσότερες βάσιμες αναφορές, 2019

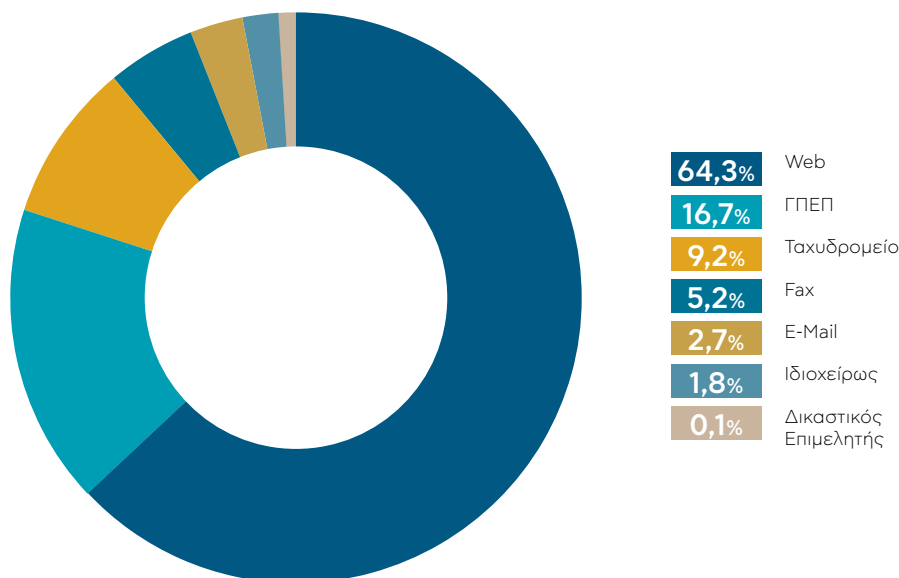


Για μία ακόμη χρονιά, βέβαια, η κυριαρχία της Αττικής και της Κεντρικής Ελλάδας μένει ανεπηρέαστη. Αξίζει όμως να σημειωθεί, ότι η συμμετοχή των κατοίκων των δύο αυτών Περιφερειών στο σύνολο των αναφορών του έτους εμφανίζει σημαντική αύξηση της τάξης του 10% περίπου, σε σχέση με το 2018. Η συγκέντρωση αυτή, αντικατοπτρίζει την αυξανόμενη σημασία του δίπολου Αθήνας-Θεσσαλονίκης τόσο πληθυσμιακά όσο και από πλευράς συναλλαγής των κατοίκων τους με τη διοίκηση, αλλά και τη γνώση των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης των προβλημάτων μέσω του ΣτΠ.

Οι ηλεκτρονικοί και εξ αποστάσεως τρόποι υποβολής των αναφορών μέσω της ιστοσελίδας της Αρχής και του fax κυριαρχούν και βαίνουν αυξανόμενοι, το 72% των αναφορών του 2019 υποβλήθηκε με τους τρόπους αυτούς. Αξιοσημείωτη όμως συνεχίζει να είναι και η προσέλευση πολιτών στα γραφεία της Αρχής για παροχή πληροφοριών και ενημέρωση για την αντιμετώπιση των προβλημάτων τους και εντέλει για υποβολή αναφορών, που αντιστοιχεί στο 19% περίπου του συνόλου (βλ. Γράφημα 4).

### Γράφημα 4

Κατανομή των αναφορών που υποβλήθηκαν κατά το έτος 2019 βάσει του τρόπου παραλαβής τους



### 3. Επισκεψιμότητα ιστοσελίδας – Κοινωνικά δίκτυα – Τηλεφωνικό κέντρο

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.

WWW.SYNIGOROS.GR (1/1/2019 - 31/12/2019)

ΠΛΗΘΟΣ ΜΟΝΑΔΙΚΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ

322.534 (+3,24% σε σχέση με το 2018)

ΠΡΟΒΟΛΕΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ

1.406.045 (-2,23% σε σχέση με το 2018)



#### ΠΗΓΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ

Μηχανές αναζήτησης [83,08%]  
 Απευθείας πρόσβαση [10,91%]  
 Ιστοχώροι και παραπομπές [3,37%]  
 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης [2,64%]

#### ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Η/Υ, smartphone, κινητό)

Πρόσβαση από υπολογιστή [61,89%]  
 Πρόσβαση από smartphone [33,80%]  
 Πρόσβαση από tablet [4,30%]

#### SYNIGOROS-SOLIDARITY.GR (1/1/2019 - 31/12/2019)

##### ΠΛΗΘΟΣ ΜΟΝΑΔΙΚΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ

120.404 (+61,03% σε σχέση με το 2018)

##### ΠΡΟΒΟΛΕΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΩΝ

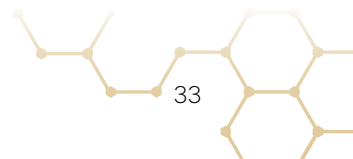
349.394 (+40,78% σε σχέση με το 2018)

#### ΠΗΓΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ

Μηχανές αναζήτησης [82,98%]  
 Απευθείας πρόσβαση [15,10%]  
 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης [1,29%]  
 Ιστοχώροι και παραπομπές [0,63%]

#### TOP 10 ΑΝΑΡΤΗΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ (ΦΘΙΝΟΥΣΑ ΤΑΞΗ)

1. Παροχή δωρεάν νομικής βοήθειας
2. Ειδικό Επίδομα Τρίτεκνων και Πολύτεκνων Οικογενειών
3. Ευάλωτες / Ευπαθείς Ομάδες
4. Επίδομα ή προσαύξηση στη σύνταξη λόγω απόλυτης αναπηρίας



5. Επίδομα Βαριάς Αναπηρίας
6. Στεγαστικά δάνεια ΟΕΚ
7. Οι προνοιακές παροχές σε χρήμα σε άτομα με αναπηρία είναι αφορολόγητες και ακατάσχετες
8. Πιστοποίηση Αναπηρίας
9. Μακροχρόνια άνεργοι
10. Παραπληγικό Επίδομα

#### ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Η/Υ, smartphone, κινητό)

Πρόσβαση από smartphone [52,10%]

Πρόσβαση από υπολογιστή [41,42%]

Πρόσβαση από tablet [6,48%]

#### SOCIAL MEDIA (1/1/2019 - 31/12/2019)

##### FACEBOOK (/SYNIGOROS)

ΜΟΝΑΔΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΚΑΝΕΙ LIKE!  
ΣΤΟ ΕΠΙΣΗΜΟ ΠΡΟΦΙΛ / ΜΕΛΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΠΡΟΦΙΛ  
ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΣΤΑ ΤΕΛΗ ΤΟΥ 2019

19.707 (+7,87% από τις αρχές του 2019)

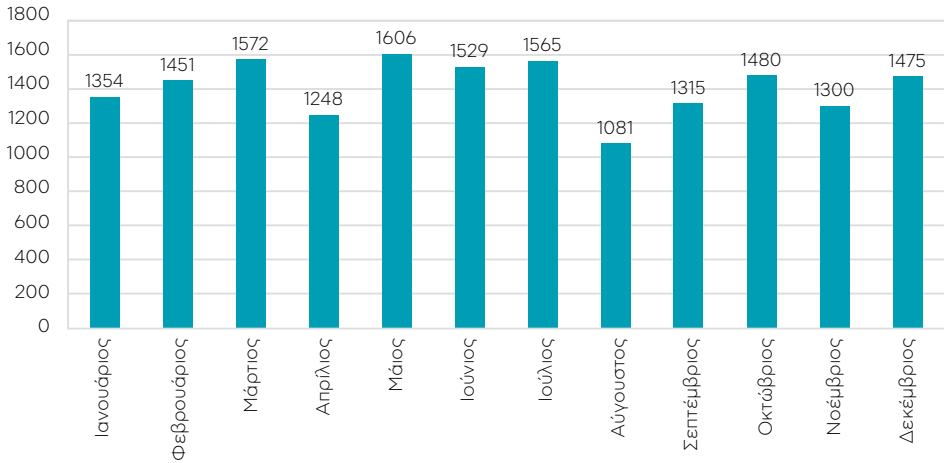
##### TWITTER (@SYNIGOROS)

μοναδικό χρήστες που έχουν κάνει follow /  
ΑΚΟΛΟΥΘΟΙ - FOLLOWERS ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΠΡΟΦΙΛ  
ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΣΤΑ ΤΕΛΗ ΤΟΥ 2019

6.084 (+6,74% από τις αρχές του 2019)

## Γράφημα 5

Κατανομή αναφορών έτους 2019 ανά μήνα



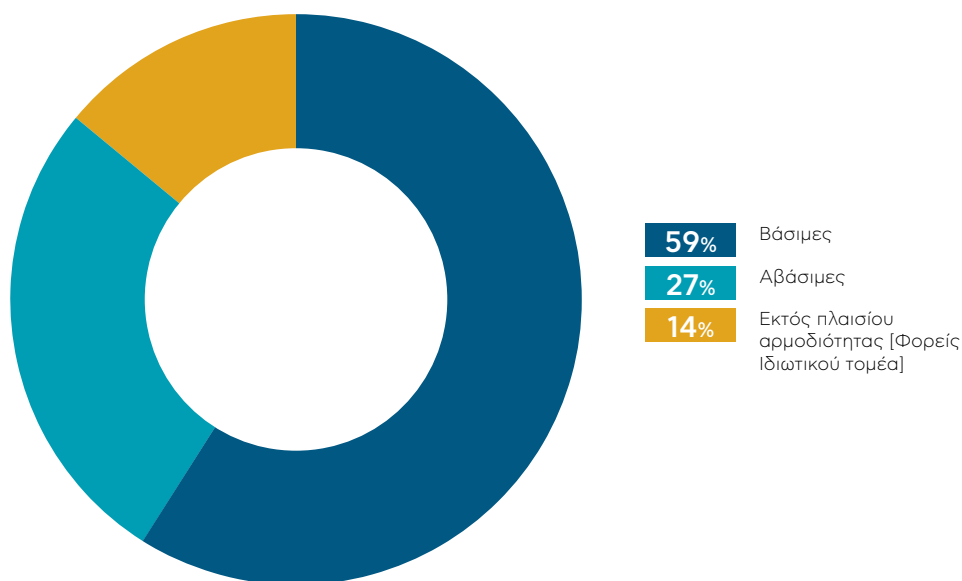
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ		
2019	Ληφθείσες κλήσεις	Κλήσεις που εξυπηρετήθηκαν
Ιανουάριος	5120	2720
Φεβρουάριος	4805	2018
Μάρτιος	4780	2575
Απρίλιος	4163	2349
Μάιος	4796	2478
Ιούνιος	4202	2407
Ιούλιος	5289	2787
Αύγουστος	3936	2184
Σεπτέμβριος	5292	2543
Οκτώβριος	5489	2714
Νοέμβριος	5019	2467
Δεκέμβριος	4552	2326

## 4. Αναρμοδιότητες και αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης<sup>2</sup>

Οι αναφορές που κατατίθενται στο Συνήγορο του Πολίτη κάθε χρόνο, είναι πολλαπλάσιες αυτών που διερευνώνται και πολλαπλάσιες αυτών στις οποίες τελικά διαπιστώνεται κάποιας μορφής κακοδιοίκηση. Στο γράφημα 6 φαίνεται ότι για το 2019 το ποσοστό των αναφορών που αρχειοθετήθηκαν, διότι ολοκληρώθηκε η διαμεσολαβητική προσπάθεια της Αρχής εντός του έτους, ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής τους, έφτασε το 60% περίπου.

### Γράφημα 6

Κατανομή αναφορών που υποβλήθηκαν το έτος 2019 ως προς την αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη

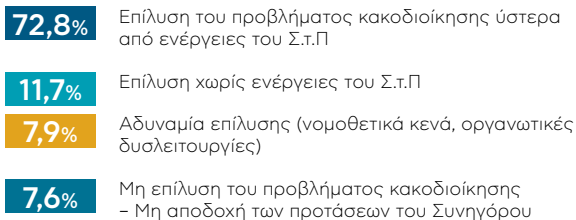


2. Οι τιμές που αποτυπώνονται μετά την επεξεργασία των στατιστικών, αφορούν στις βάσιμες αναφορές των οποίων ο χειρισμός ολοκληρώθηκε εντός του έτους.

Από τα δεδομένα των αναφορών των οποίων η διερεύνηση ολοκληρώθηκε το 2019, καταγράφεται η σταθερή αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Πολίτη, η οποία συνεχίζει να βρίσκεται σε εξαιρετικά υψηλά επίπεδα, με ποσοστό 73% των βάσιμων αναφορών να επιλύεται θετικά για τους αναφερόμενους πολίτες (βλ. Γράφημα 7). Αντίθετα, η μη ανταπόκριση της διοίκησης στις προτάσεις της Αρχής συνεχίζει να είναι σημαντική (8% περίπου), ενώ σταθερό παραμένει και το ποσοστό αδυναμίας επίλυσης των προβλημάτων (8%), λόγω νομοθετικών κενών και οργανωτικών προβλημάτων της διοίκησης.

### Γράφημα 7

Έκβαση των βάσιμων αναφορών 2019



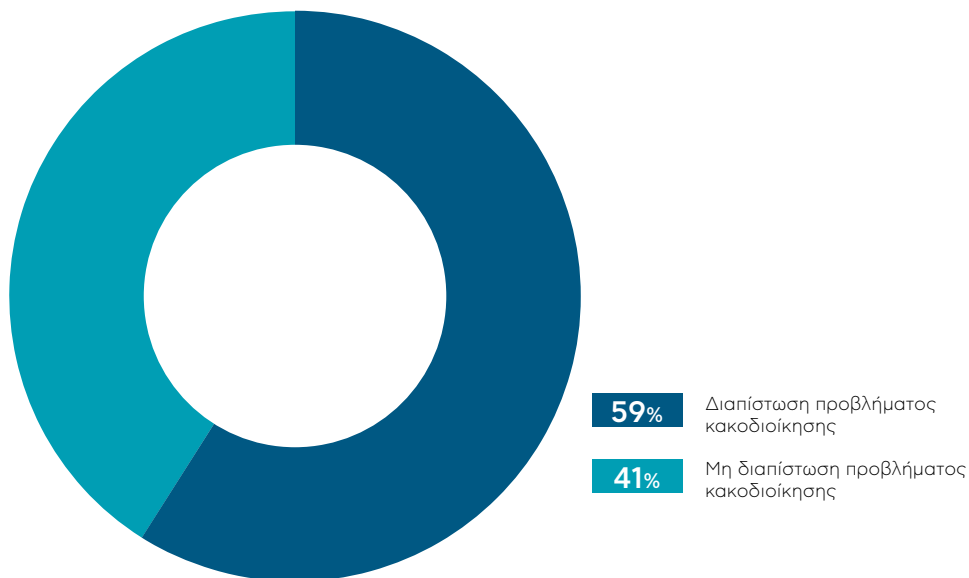
## 5. Η «ακτινογραφία» της κακοδιοίκησης

Η παρούσα ενότητα εστιάζει στην ανάλυση ποσοτικών δεδομένων που αφορούν την διαπίστωση και την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης. Τα δεδομένα αντλούνται από τις βάσιμες αναφορές που έχουν κατατεθεί διαχρονικά στον Συνήγορο του Πολίτη και των οποίων η διερεύνηση ολοκληρώθηκε το 2019.

Η ανάλυση των δεδομένων αυτών στα παρακάτω γραφήματα, παρουσιάζει την κατανομή των αναφορών σε λεπτομερέστερες θεματικές κατηγορίες και φορείς, όπου διαπιστώθηκαν τα περισσότερα προβλήματα κακοδιοίκησης κατά τη διερεύνησή τους. Σε αθροιστικό επίπεδο, πάντως, επί του συνόλου των βάσιμων αναφορών που αρχειοθετήθηκαν το 2019 διαπιστώθηκε πρόβλημα κακοδιοίκησης στο 60% περίπου των περιπτώσεων (βλ. Γράφημα 8), ποσοστό που παρουσιάζει διαχρονική, κατά τα τελευταία χρόνια, σταθερότητα.

### Γράφημα 8

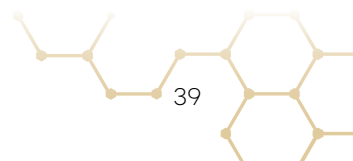
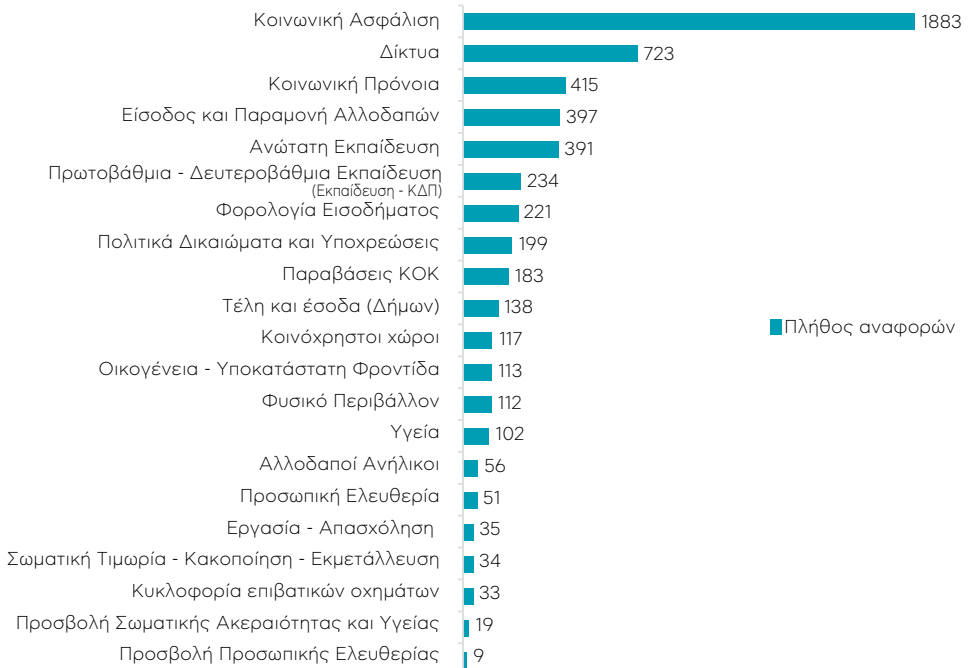
Κατανομή των εντός αρμοδιότητας αναφορών που διεκπεραιώθηκαν το 2019



Η εξέταση της διαχρονικής τάσης των κυριότερων θεματικών κατηγοριών δείχνει ότι και για το έτος 2019 ακολουθεί την πολλαπλή καταγραφείσα στις εκθέσεις της Αρχής συγκέντρωση των περισσότερων περιπτώσεων κακοδιοίκησης στους τομείς του κράτους πρόνοιας, των οργανισμών κοινής ωφέλειας, της εκπαίδευσης (όλων των βαθμίδων), των υπηρεσιών που παρέχει η Τοπική Αυτοδιοίκηση και του οικιστικού και φυσικού περιβάλλοντος. Ιδιαίτερα σημαντική διαπίστωση όμως για το 2019, πηγάζει από την εξέταση των κυριότερων αυτών κατηγοριών και αφορά στον σημαντικό αριθμό αναφορών με αντικείμενο τα ανθρώπινα δικαιώματα και στα προβλήματα του προσφυγικού ζητήματος (βλ. Γράφημα 9). Αθροιστικά οι δύο αυτές κατηγορίες αντιπροσωπεύουν το 13% περίπου των βάσιμων αναφορών που εντάσσονται στις πολυπληθέστερες κατηγορίες που καταγράφηκαν το 2019.

### Γράφημα 9

Κύριες θεματικές κατηγορίες (βάσιμες υποθέσεις) 2019

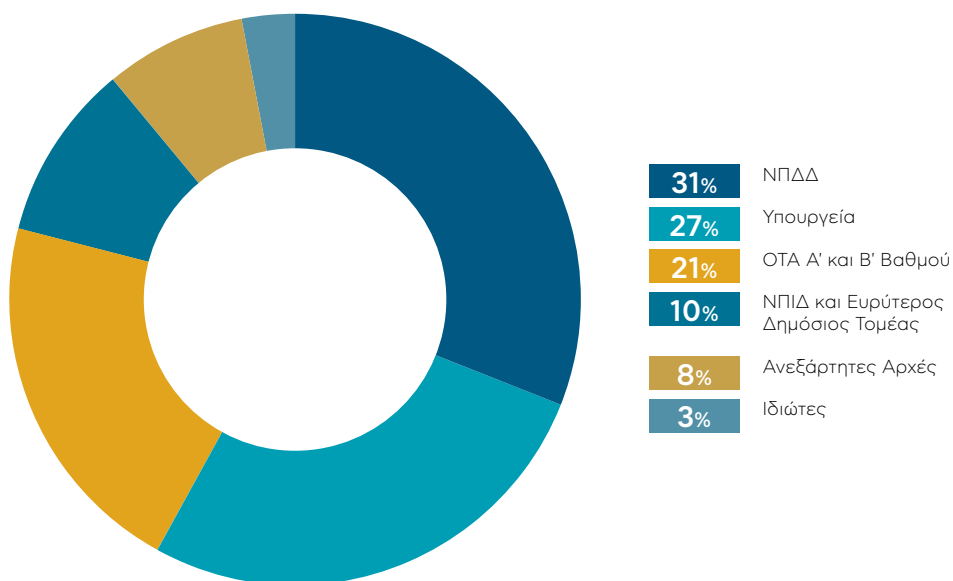


## 6. Φορείς κακοδιοίκησης

Η κατανομή των βάσιμων αναφορών σε υπηρεσίες και φορείς όπου, μέσω αναφορών πολιτών στην Αρχή, διαπιστώνονται προβλήματα κακοδιοίκησης σε: α) Υπουργεία, β) Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ Βαθμού και γ) ΝΠΔΔ και λοιπούς φορείς που εποπτεύονται από την Κεντρική Κυβέρνηση, παρατηρούμε ότι:

Γράφημα 10

Κατανομή βάσιμων αναφορών ανά φορέα



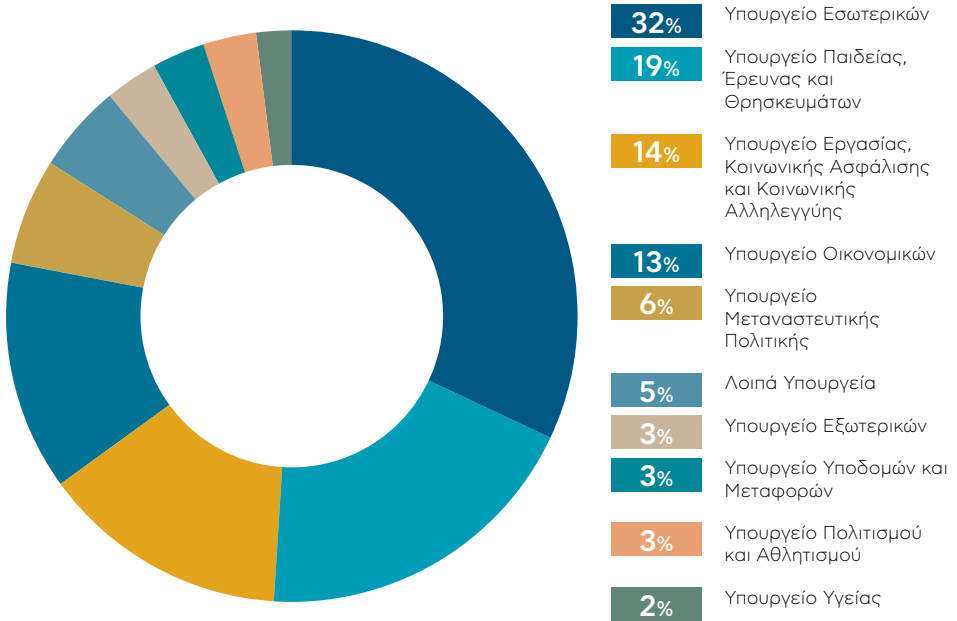
### α) Υπουργεία

Στα Υπουργεία συγκεντρώνεται το 27% περίπου των περιπτώσεων κακοδιοίκησης που διαπιστώθηκαν στις αναφορές των οποίων η διερεύνηση ολοκληρώθηκε το 2019. Συγκεκριμένα, το Υπουργείο Εσωτερικών συγκεντρώνει τον μεγαλύτερο αριθμό αναφορών στις οποίες διαπιστώθηκε κάποια μορφή κακοδιοίκηση, δεδομένης της αρμοδιότητάς του στον χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ακολουθούν τα Υπουργεία Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης Οικονομικών και Μεταναστευτικής Πολιτικής (βλ. Γράφημα 11).



## Γράφημα 11

Κατανομή βάσιμων αναφορών ανά Υπουργείο

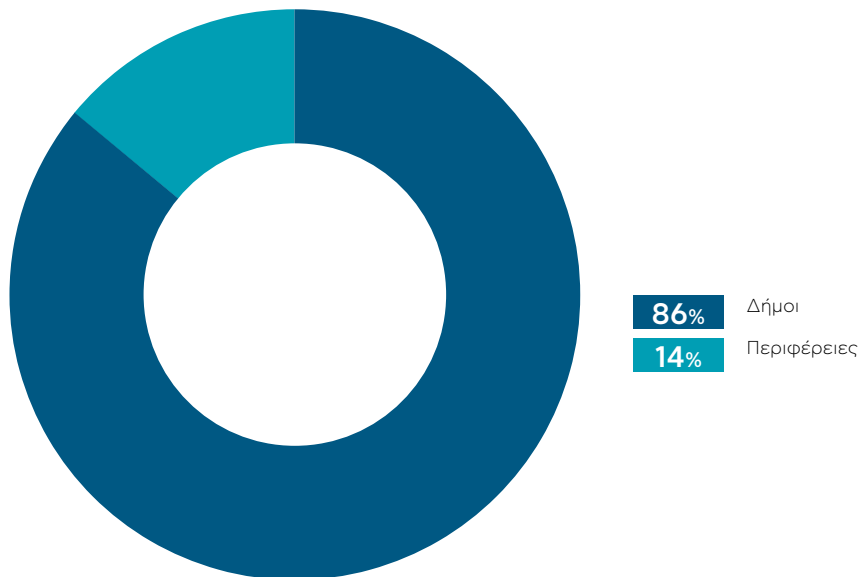


## β) Τοπική Αυτοδιοίκηση

Στην Τοπική Αυτοδιοίκηση (Α΄ και Β΄ Βαθμού) συγκεντρώνεται το 21% περίπου των περιπτώσεων κακοδιοίκησης που διαπιστώθηκαν κατά τη διερεύνηση από την Αρχή των αναφορών ολοκληρώθηκαν το 2019. Η πλειονότητα των περιπτώσεων κακοδιοίκησης αφορά τον Α΄ Βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης (86% των βάσιμων αναφορών). Η διαπίστωση αυτή, όπως έχει επανειλημμένα τονιστεί οφείλεται κατά κύριο λόγο στο ότι, στους δήμους έχει μεταφερθεί πλέον το μεγαλύτερο μέρος των ζητημάτων της καθημερινότητας των πολιτών, με συνέπεια να συγκεντρώνουν ένα μεγάλο μέρος των θεματικών κατηγοριών στις οποίες κατανέμονται οι βάσιμες αναφορές προς την Αρχή, όπως τα σχετικά τέλη, οι παρεμβάσεις πολεοδομικού χαρακτήρα σε κοινόχρηστους χώρους κ.λπ. (βλ. Γραφήματα 12, 12α, 12β).

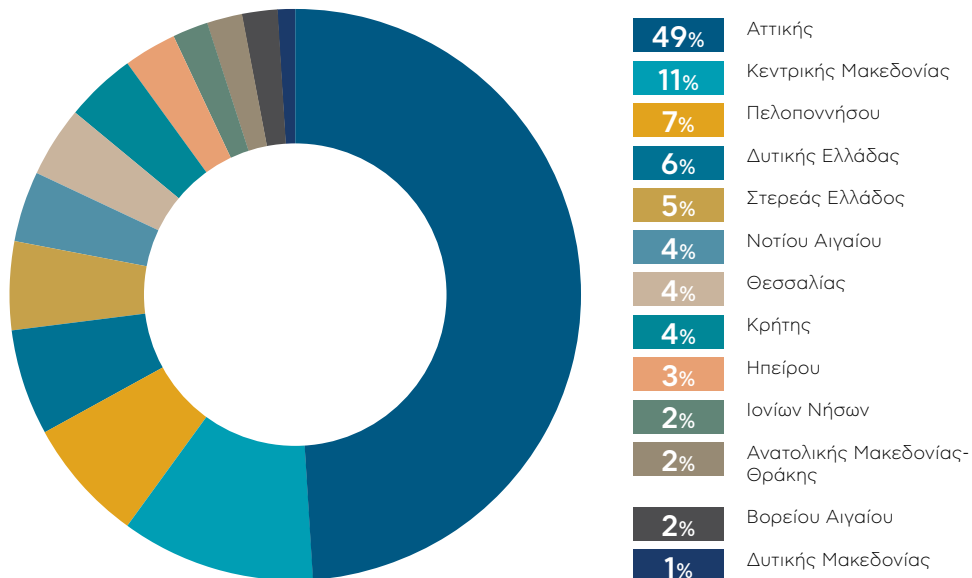
## Γράφημα 12

Κακοδιοίκηση που σχετίζεται με την αυτοδιοίκηση 2019



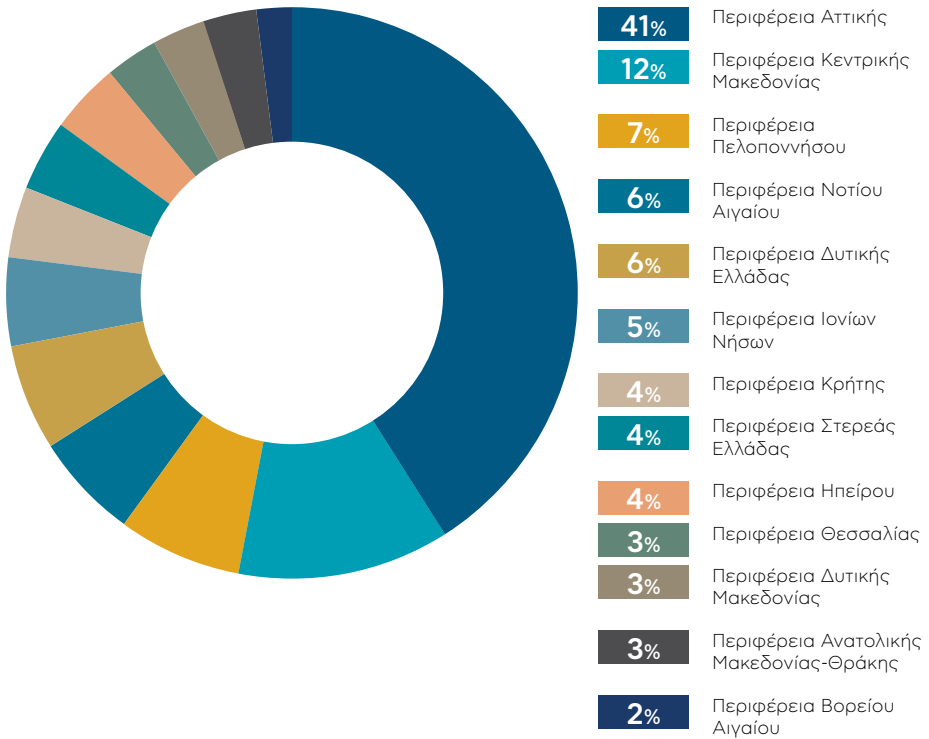
## Γράφημα 12α

Περιφερειοποίηση της Κακοδιοίκησης, ΟΤΑ Α' Βαθμού



### Γράφημα 12β

Περιφερειοποίηση της Κακοδιοίκησης, ΟΤΑ Β' Βαθμού



Το γεωγραφικό πρότυπο της κακοδιοίκησης στους Δήμους και τις Περιφέρειες της χώρας αποτυπώνει, διαχρονικά όπως είναι αναμενόμενο, κατά κύριο λόγο την χωρική συγκέντρωση του πληθυσμού στα μεγάλα αστικά Κέντρα (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα). Διαπιστώνεται δε ότι παρά την «ωρίμανση» των πρόσφατων μεταρρυθμίσεων (Καλλικράτης, Κλεισθένης) η διάρθρωση, η στελέχωση και η μεταφορά χρηματικών πόρων στου Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, που καλούνται καθημερινά να προσφέρουν πληθώρα υπηρεσιών και να επιλύσουν κρίσιμα προβλήματα, υπολείπονται των αρμοδιοτήτων και της χωρικής αρμοδι-

ότητάς τους. Οι αδυναμίες αυτές του «τοπικού κράτους» συνεχίζουν να τροφοδοτούν όπως φαίνεται και από την παραπάνω ανάλυση, τον «χωρικό αποκλεισμό» (πραγματικό και συμβολικό) των κατοίκων της περιφέρειας, λειτουργώντας έτσι ανασταλτικά στην προσπάθεια αναστροφής της μειονεκτικότητάς της.

## γ) ΝΠΔΔ

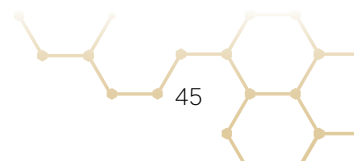
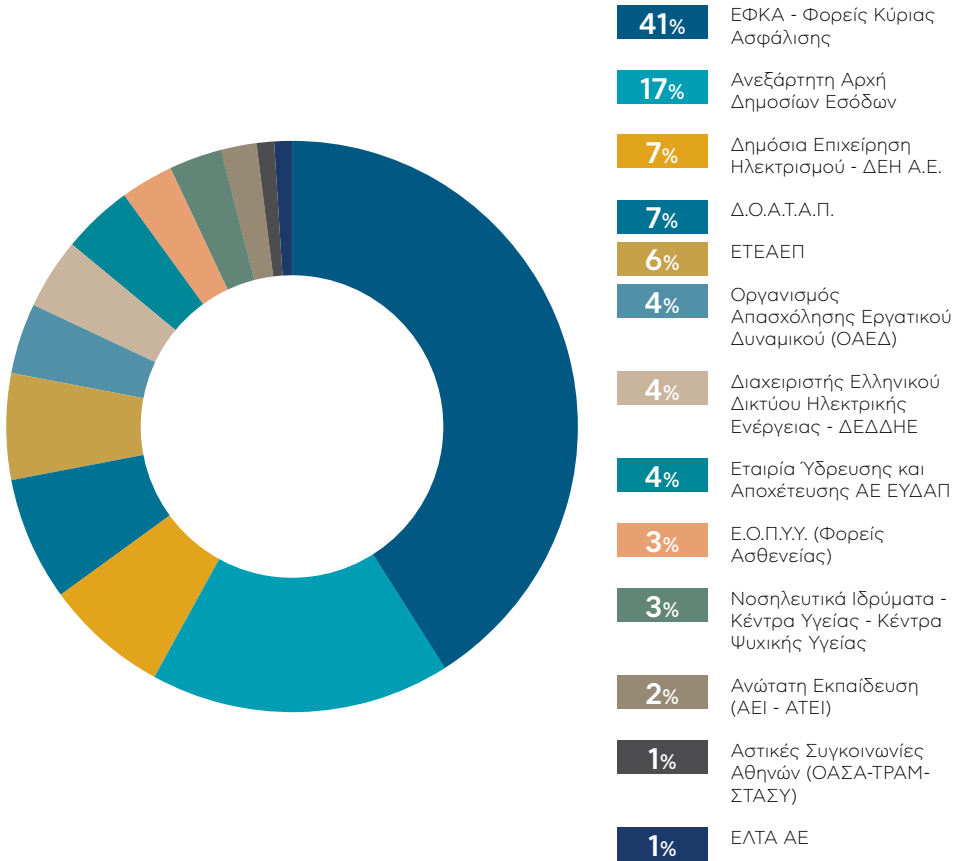
Η διαπιστωθείσα από τον Συνήγορο του Πολίτη κακοδιοίκηση, ακολουθεί και το 2019 τη διαχρονική τάση που έχει αναλυθεί συστηματικά τα προηγούμενα χρόνια, σε ετήσιες και ειδικές εκθέσεις. Έτσι για μία ακόμη φορά, το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών που η διερεύνησή τους ανέδειξε σοβαρές μορφές κακοδιοίκησης, συγκεντρώνεται στα ΝΠΔΔ (30%), ιδιαίτερα δε, σε εκείνα που σχετίζονται άμεσα με την κοινωνική ασφάλιση και πρόνοια, την κυρίαρχη, τα τελευταία χρόνια, θεματική κατηγορία αναφορών προς την Αρχή. Συγκεκριμένα, ο ΕΦΚΑ, το ΕΤΕΑΕΠ και ο ΕΟΠΥΥ συγκεντρώνουν σχεδόν το 50% των αναφορών, κατά τη διερεύνηση των οποίων διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση. Αυξητική τάση επίσης εμφανίζουν τα φαινόμενα κακοδιοίκησης που διαπιστώθηκαν στο θεματικό πεδίο της φορολογίας, όπως προαναφέρθηκε, και αυτό αποτυπώνεται στις βάσιμες αναφορές που αφορούν την ΑΑΔΕ (17%) (βλ. Γράφημα 13).

Τέλος, σοβαρές μορφές κακοδιοίκησης διαπιστώνονται στους φορείς της ενέργειας, της ύδρευσης και των μεταφορών (ΔΕΗ-ΔΕΔΔΗΕ, ΕΥ-ΔΑΠ, Αστικές συγκοινωνίες), τα προβλήματα αυτά μάλιστα, εμφανίζουν διαχρονική σταθερότητα με αυξητική τάση τα τελευταία χρόνια.

Αξιοσημείωτος όμως είναι κατά το τρέχον έτος ο υπερδιπλασιασμός του ποσοστού (από 3% σε 7%) βάσιμων αναφορών στις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση στις παρεχόμενες υπηρεσίες από τον ΔΟΑΤΑΠ.

### Γράφημα 13

Κακοδιοίκηση ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, ευρύτερος δημόσιος τομέας



## 7. Συγκεφαλαίωση

Η συνεχιζόμενη σημαντική αύξηση των αναφορών προς την Ανεξάρτητη Αρχή σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, αλλά και κατά την τελευταία πενταετία (βλ. Γράφημα 14), επιβεβαιώνει σημαντικές διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Πολίτη σε ότι αφορά τη «συστημικότητα» και την σοβαρή παθογένεια στη διαχείριση των επιπτώσεων της δημοσιονομικής κρίσης παρά τη βελτίωση των μακρο-οικονομικών δεικτών. Οι Ετήσιες και οι Ειδικές Εκθέσεις της Αρχής έχουν και πρόσφατα καταγράψει με σαφή και αναλυτικό τρόπο τα προβλήματα, αλλά και την ένταση της «κρίσης νομιμοποίησης» του Δημόσιου Τομέα και των κρατικών μηχανισμών. Αναμφίβολα, το γεγονός ότι, οι θεματικές των αναφορών και των μορφών κακοδιοίκησης που καταγράφηκαν το 2019, δεν διαφοροποιούνται σημαντικά από την προηγούμενη χρονιά, δείχνει ότι παρά την «καταιγίδα» των πρόσφατων νομοθετικών πρωτοβουλιών, η διάρθρωση, η οργάνωση και η στελέχωση του Δημόσιου Τομέα αλλά και η συνεχιζόμενη έλλειψη χρηματικών πόρων, επιβαρύνει κατά κύριο λόγο εκείνες τις υπηρεσίες, που καλούνται να εξυπηρετήσουν πληθώρα αιτημάτων και να επιλύσουν κρίσιμα προβλήματα της καθημερινότητας των πολιτών. Οι ελλείψεις αυτές του Δημόσιου Τομέα οξύνουν τον «χωρο-κοινωνικό διαχωρισμό» (πραγματικό και συμβολικό) που επέφερε η δεκαετής περίοδος της κρίσης. Η προσπάθεια αναστροφής των σοβαρών αρνητικών επιπτώσεων της εν λόγω κρίσης, που έχουν σε μεγάλο βαθμό περιθωριοποιήσει ευάλωτες και κοινωνικές ομάδες και μειονεκτικές-απομονωμένες περιοχές, θα πρέπει να εστιάσει στην ενδυνάμωση της αποτελεσματικότητας και της ενίσχυσης των δυνατοτήτων παρέμβασης του Κράτους Πρόνοιας και του Κράτους Δικαίου στους κρίσιμους τομείς που η παρούσα Έκθεση καταγράφει.

## Γράφημα 14

Θεματικές κατηγορίες με τις περισσότερες αναφορές

