

29 Ιουνίου 2012
Αριθμ. Πρωτ.: 150118/23067/2012

Πληροφορίες:
Ανδριανή Παπαδοπούλου
Τηλ.:...
Φωτεινή Παντελίδου
Τηλ.:...
Ιωάννης Μόσχος
Τηλ.:...

Προς
Υπουργείο Εξωτερικών
Ε3 Δ/ση Διοικητικών και Δικαστικών Υποθέσεων
Ακαδημίας 3, 6^{ος} Όροφος
106 71 ΑΘΗΝΑ

Υπουργείο Εξωτερικών
Γ4 Δ/ση Εσωτερικών Υποθέσεων & Schengen
Ακαδημίας 1, 106 71 ΑΘΗΝΑ

Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη
Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας
Δ/ση Διαβατηρίων
Χίου 8, 161 21 Καισαριανή

Αξιότιμες κυρίες και κύριοι,

Ο Συνήγορος του Πολίτη, στο πλαίσιο των εκ του νόμου 3094/2003 αρμοδιοτήτων του, εξέτασε μια σειρά αναφορών (πιο πρόσφατες οι: Φ153730/12-6-2012, Φ150118/28.2.2012, Φ. 148443/13.1.2012, 148432/13.1.2012) με τις οποίες ζητείται η παρέμβαση της Αρχής, προκειμένου να αντιμετωπιστούν οργανωτικά προβλήματα του Προξενικού Γραφείου της Πρεσβείας της Ελλάδας στο Λονδίνο, τα οποία σχετίζονται με την εμφάνιση σοβαρών καθυστερήσεων σε πολλές διαδικασίες (π.χ. έκδοση διαβατηρίων, χορήγηση βεβαιώσεων μονίμου κατοίκου για στρατολογικούς λόγους) που έχουν ως συνέπεια την ταλαιπωρία των Ελλήνων πολιτών που διαβιούν εκεί, καθώς και τον κίνδυνο παγίωσης μορφών κακοδιοίκησης που ενδεχομένως να οδηγήσουν σε καταστρατήγηση δικαιωμάτων εξ αιτίας της αδυναμίας ολοκλήρωσης εμπροθέσμως των απαιτούμενων για την προστασία τους διαδικασιών.

Στη συνέχεια έγγραφης επικοινωνίας μας, το Προξενικό Γραφείο Λονδίνου με το Φ.056/99/ΑΣ 1471/17-11-2011 έγγραφό του, ενημέρωσε την Αρχή μας ότι το Γενικό



Προξενείο Λονδίνου καταργήθηκε στις 30.6.2011 και, έκτοτε, οι έλληνες πολίτες εξυπηρετούνται από το Προξενικό Γραφείο στην Πρεσβεία Λονδίνου, το οποίο, ωστόσο, φαίνεται να είναι σε σημαντικό βαθμό υποστελεχωμένο.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το ανωτέρω έγγραφο, στο Προξενικό Γραφείο απασχολούνται μόνο 6 άτομα (Διευθύνουσα, 4 Διοικητικοί υπάλληλοι και 1 ΣΟΧ). Για το λόγο αυτό, προκειμένου να εξυπηρετούνται οι ενδιαφερόμενοι πολίτες, έχει υιοθετηθεί μια διαδικασία ραντεβού με την χρήση ηλεκτρονικής εφαρμογής στην ιστοσελίδα της Πρεσβείας. Εξ αιτίας όμως της προαναφερθείσας έλλειψης προσωπικού στο προξενικό γραφείο, τα ραντεβού λαμβάνουν χώρα με χρονικό ορίζοντα τετραμήνου και άνω.

Στην πιο πρόσφατη αναφορά που περιήλθε στην Αρχή, ο κύριος, καταγράφει ότι το Δεκέμβριο του 2011, κατάφερε να κλείσει ραντεβού (μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος) για αίτηση διαβατηρίου τον Μάιο του 2012, χωρίς ωστόσο να καταστεί εφικτό να κλείσει αντίστοιχο ραντεβού για τη διαδικασία πιστοποιητικού μονίμου κατοίκου εξωτερικού. Τον Φεβρουάριο του 2012, ο αναφερόμενος ενημέρωσε εγγράφως το Προξενικό Γραφείο, ότι επείγεται για την έκδοση του πιστοποιητικού μονίμου κατοίκου, προκειμένου να καταστεί εφικτή η κατάθεση της αίτησης για διαβατήριο. Σύμφωνα με τους ισχυρισμούς που προβάλλονται στην αναφορά, του συνεστήθη να προσέλθει κανονικά στο ραντεβού για τη διαδικασία του διαβατηρίου, όπως και έπραξε. Ωστόσο δεν κατέστη εφικτή η υποβολή της, καθώς δεν διέθετε το συγκεκριμένο πιστοποιητικό. Μέχρι την ημερομηνία υποβολής της αναφοράς (12-6-2012) δεν κατέστη εφικτό να κλειστεί το συγκεκριμένο ραντεβού. Σε επιστολή που απέστειλε προς τον Πρέσβη στις 19 Μαΐου 2012, εξηγώντας τη κατάσταση, έλαβε την υπ' αριθ. πρωτ. Φ 791/ΑΣ 1164/5-6-2012 απάντηση του Προξενικού Γραφείου του Λονδίνου, στην οποία αναφέρεται μεταξύ άλλων ότι όλα τα ραντεβού για έκδοση πιστοποιητικού μονίμου κατοίκου, είναι κλεισμένα μέχρι τον Σεπτέμβριο του τρέχοντος έτους, λόγω του ιδιαίτερα αυξημένου όγκου αιτημάτων από Έλληνες που διαβιούν στη Μ. Βρετανία και δεν έχουν τακτοποιηθεί στρατολογικά.. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι γίνεται αντιληπτό το μέγεθος του προβλήματος, ωστόσο δυστυχώς υπό τις παρούσες συνθήκες περιορισμένης στελέχωσης του Προξενικού Γραφείου, είναι αντικειμενικώς αδύνατον να εξυπηρετηθούν άμεσα και ταυτόχρονα τόσοι Έλληνες πολίτες. Σημειώνεται ότι το διαβατήριο του ενδιαφερόμενου έχει ήδη λήξει από τον Αύγουστο του 2011 και ο ίδιος είναι «εγκλωβισμένος» σ' αυτή την κατάσταση, χωρίς να μπορεί να ταξιδέψει ούτε για προσωπικούς, ούτε για επαγγελματικούς λόγους.



Άλλο χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η περίπτωση της κ., η οποία ισχυρίζεται ότι χρειάστηκε την άμεση ανανέωση του διαβατηρίου της, καθώς, για τη συμμετοχή της σε ερευνητικό πρόγραμμα του Πανεπιστημίου Cambridge, όπου σπουδάζει, έπρεπε να ταξιδέψει εκτάκτως στην Ιαπωνία.(στις 11.3.2012). Σε επικοινωνία της όμως, με το Προξενικό Γραφείο, στις 6.2.2012, ενημερώθηκε ότι δεν υπήρχε διαθέσιμη ημερομηνία για ραντεβού πριν το Μάιο του 2012 και ως εκ τούτου δεν μπορούσαν να την εξυπηρετήσουν. Η κυρία τελικώς αναγκάστηκε να ταξιδέψει στην Ελλάδα, προκειμένου να καταθέσει την σχετική αίτηση και να εκδοθεί το διαβατήριό της άμεσα, με προφανείς τις επιβαρύνσεις τις οποίες υπέστη σε ταλαιπωρία, χρηματικό κόστος και δαπάνη χρόνου μακριά από τις ακαδημαϊκές/επαγγελματικές της ενασχολήσεις.

Στο σημείο αυτό επισημαίνουμε ότι, όπως συνάγεται από το ως άνω έγγραφο του Προξενικού Γραφείου του Λονδίνου, καθώς και από το υπ' αριθ. Φ. 056/20/ΑΣ 406/20-4-2012 έγγραφο που απέστειλε στην Αρχή, προκύπτει ότι το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την ανανέωση διαβατηρίων είναι περίπου τέσσερις με οκτώ εβδομάδες. Υπενθυμίζουμε ότι στο χρονικό αυτό διάστημα, συνυπολογίζεται και ο χρόνος αποστολής των αιτήσεων από το προξενικό γραφείο προς τη Δνση Διαβατηρίων της Ελληνικής Αστυνομίας και, στη συνέχεια, η επαναποστολή του διαβατηρίου στο Λονδίνο. Καθώς η αποστολή των εγγράφων αυτών γίνεται με τον διπλωματικό σάκο, η διαδικασία απαιτεί χρονικό διάστημα τουλάχιστον 2 μηνών μέχρι να παραληφθεί το διαβατήριό από τον ενδιαφερόμενο. Με την εφαρμοζόμενη διαδικασία, επομένως, πολίτης που επιθυμεί να ανανεώσει το διαβατήριό του, θα πρέπει να ξεκινήσει τις σχετικές ενέργειες τουλάχιστον έξι μήνες πριν από τη λήξη της ισχύος του. Το χρονικό αυτό διάστημα μπορεί να φαίνεται εύλογο για κάποιον που έχει τη δυνατότητα να προγραμματίσει εγκαίρως τις υποθέσεις του αλλά όχι για το πρόσωπο που αντιμετωπίζει εξαιρετικές καταστάσεις, όπως η προαναφερόμενη εκπαιδευτική ευκαιρία, ή ξαφνικός θάνατος, ασθένεια. κτλ.

Ανάλογες με την έκδοση διαβατηρίων καθυστερήσεις παρατηρούνται και στα θέματα στρατολογικής κατάστασης (τα οποία συχνά συνδέονται και με την έκδοση διαβατηρίου): Σύμφωνα πάντα με τα υποστηριζόμενα από το Προξενικό Γραφείο, κατά τους μήνες Μάιο και Αύγουστο παρουσιάζεται προς στράτευση αυξημένος αριθμός στρατευσίμων. Η κίνηση επομένως στο προξενείο είναι ιδιαίτερα αυξημένη κατά τους μήνες αυτούς, ήταν δε εξαιρετικά αυξημένη κατά τους πρώτους μήνες λειτουργίας του γραφείου. Ωστόσο, αφού τα στρατολογικά θέματα εξυπηρετούνται από έναν μόνον υπάλληλο, δεν φαίνεται ότι ο φόρτος εργασίας είναι συγκυριακός ούτε ότι θα μπορούσε να μειωθεί αισθητά. Αποτέλεσμα αυτού



βεβαίως είναι η επιβολή προστίμου στους πολίτες, εκ μέρους των στρατολογικών υπηρεσιών, για παράλειψη ενεργειών για τις οποίες αυτοί δεν ευθύνονται..

Τέλος, εξ αιτίας της περιγραφείσας κατάστασης προφανώς, δεν είναι σπάνιο το φαινόμενο, οι προξενικές υπηρεσίες να απαιτούν από τους πολίτες να ενεργήσουν με δικά τους μέσα, για την τακτοποίηση των υποθέσεών τους (όπως προαναφέρθηκε), ενώ είναι υποχρέωση των υπηρεσιών αυτών να διεκπεραιώνουν σχετικά αιτήματα άμεσα και αποτελεσματικά (αποστολή/παραλαβή πιστοποιητικών οικογενειακής κατάστασης, μόνιμου κατοίκου εξωτερικού για στρατολογική ενημέρωση κτλ).

Από τα ανωτέρω, καθίσταται σαφές το σοβαρό πρόβλημα δυσλειτουργίας του Προξενικού Γραφείου Λονδίνου.

Θεωρώντας ως δεδομένη τη σπουδαιότητα του Ηνωμένου Βασιλείου και του Λονδίνου ειδικότερα για τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εξωτερικών και έχοντας υπόψη τον μεγάλο αριθμό Ελλήνων που κατοικούν στην περιοχή αυτή, η Αρχή μας εκτιμά ότι οι προξενικές υπηρεσίες στη Μ. Βρετανία, δεν μπορούν να παραμένουν υποστελεχωμένες, όσες οικονομικές δυσκολίες και αν αντιμετωπίζει το Υπουργείο γενικότερα, ούτε να διατηρείται η υφιστάμενη διαδικασία παραλαβής αποστολής επισήμων εγγράφων που παραπέμπει σε παρελθούσες αναχρονιστικές πρακτικές.

Το σύστημα ηλεκτρονικών ραντεβού, ενώ αρχικά εφαρμόστηκε με στόχο την απλούστευση της διαδικασίας και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, φαίνεται τελικώς να μην καλύπτει αποτελεσματικά τις ανάγκες εξυπηρέτησης που προκύπτουν. Είναι προφανές ότι η επαρκής στελέχωση του προξενείου και η αναδιοργάνωση των υπηρεσιών του είναι αναγκαίες. Η στελέχωση με εξειδικευμένο προσωπικό, ιδίως όσον αφορά τα θέματα στρατολογίας και έκδοσης διαβατηρίων θα βοηθούσε επιπλέον. Ενδεχομένως, για το σκοπό αυτό θα έπρεπε να εξετασθεί η δυνατότητα στελέχωσης του Προξενικού Γραφείου με εξειδικευμένο υπάλληλο του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη. Ίσως θα έπρεπε να εξεταστεί και η περίπτωση στελέχωσης του Προξενικού Γραφείου με **εποχικό** προσωπικό, κατά τους μήνες που παρουσιάζεται αναμενόμενος αυξημένος φόρτος, π.χ. όταν καλούνται οι στρατεύσιμοι.

Στην αντίθετη περίπτωση η παραλαβή των αιτήσεων για διαβατήριο και ο τρόπος αποστολής τους στην Ελληνική Αστυνομία πρέπει, ενδεχομένως, να επανεξεταστεί ώστε να μην απαιτείται τόσο μεγάλο χρονικό διάστημα για την έκδοση διαβατηρίων. Οποσδήποτε όμως πρέπει να ληφθεί ειδική μέριμνα για τις επείγουσες περιπτώσεις, οι οποίες δεν θα



περιορίζονται σε ζητήματα ζωής ή θανάτου. Η διαδικασία διαπίστωσης μόνιμου κάτοικου εξωτερικού πρέπει να απλοποιηθεί και οι σχετικές βεβαιώσεις να διαβιβάζονται άμεσα στις στρατολογικές υπηρεσίες με ευθύνη των προξενικών αρχών ώστε να εξαλειφθεί το φαινόμενο της άδικης επιβολής προστίμων στους πολίτες.

Ο Συνήγορος του Πολίτη προτίθεται να εξετάσει επιπλέον το περιθώριο τυχόν αξίωσης αποζημίωσης από την Διοίκηση προς ορισμένους από τους αναφερομένους για την οικονομική επιβάρυνση την οποία υπέστησαν λόγω τη οξείας οργανωτικής δυσλειτουργίας του Προξενικού Γραφείου του Λονδίνου, γεγονός για το οποίο θα θέλαμε και τη δική σας άποψη.

Αναμένοντας τις απόψεις σας ως προς την κατάσταση που έχει δημιουργηθεί στο προξενικό γραφείο στο Λονδίνο, και τις τυχόν ενέργειές σας, ευχαριστούμε για την συνεργασία.

Με τιμή

Βασίλης Καρύδης
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη

Κοινοποίηση:

1.
2. Greek Embassy in London
Consular Office
1a Holland Park, London W11 3TP