

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2020 - ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Νέο ρεκόρ αναφορών πολιτών στον Συνήγορο του Πολίτη. Όπως αναφέρεται στην Ετήσια Έκθεση για το 2020 υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη 18.491 αναφορές. Ο αριθμός είναι ο υψηλότερος από την ίδρυση της Ανεξάρτητης Αρχής και επιβεβαιώνει την ανοδική τάση που καταγράφεται ως προς την υποβολή αναφορών για τα τελευταία πέντε έτη.

Μάλιστα, η ποσοστιαία διαφορά της αύξησης των αναφορών που υποβλήθηκαν το έτος 2020 αγγίζει το 9%, σε σχέση με τον αριθμό των αναφορών του περασμένου έτους 2019. Η συνεχιζόμενη σημαντική αύξηση που παρατηρείται, μπορεί να αποδοθεί, σε σημαντικό βαθμό, στην εμφάνιση της πανδημίας COVID-19 και τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν εξαιτίας της στις συναλλαγές των πολιτών με τη Διοίκηση.

Το 2020, όπως σημειώνει στην εισαγωγή της Ετήσιας Έκθεσης της Ανεξάρτητης Αρχής, ο Συνήγορος του Πολίτη Ανδρέας Ποττάκης, ήταν κάθε άλλο παρά μια συνηθισμένη χρονιά: «Η πανδημία βρήκε τη δημόσια διοίκηση της χώρας απροετοίμαστη, όπως άλλωστε συνέβη και στον υπόλοιπο κόσμο. Στην Ελλάδα, όμως, την βρήκε και εξαιρετικά αποδυναμωμένη, συνέπεια της δεκαετούς διαδικασίας δημοσιονομικής προσαρμογής. Το βάρος της προσπάθειας έπεσε στη δημόσια υγεία, όπου ελήφθησαν έκτακτα μέτρα για την περιστολή της εξάπλωσης του ιού και τη διαφύλαξη της επάρκειας και των ορίων αντοχής του συστήματος δημόσιας υγείας. Τα μέτρα αυτά καθόρισαν τη καθημερινότητα όλων. Η Διοίκηση επέδειξε αντανάκλαστικά εγκαίρως. Διέγνωνε σε καλό χρόνο το μέγεθος της υγειονομικής κρίσης και αναγνώρισε με ειλικρίνεια τα όρια αντοχής του συστήματος. Και γι' αυτό έλαβε αυστηρά μέτρα, νωρίτερα από άλλες χώρες, σε σχέση με την εξάπλωση του ιού στη χώρα μας. Με τον τρόπο αυτό πέτυχε τους βασικούς στόχους που έθεσε, ήτοι να περιορίσει την ευρεία και ταχεία διάδοση στον πληθυσμό, αλλά και να προστατεύσει το σύστημα υγείας από υπερφόρτωση, γεγονός που θα οδηγούσε σε δραματικά αποτελέσματα, όπως παρακολουθήσαμε σε γειτονικές μας χώρες».

Κακοδιοίκηση

Και κατά το 2020 επιβεβαιώθηκε το χρόνιο πρόβλημα που αντιμετωπίζει η Διοίκηση στην ικανοποίηση αιτημάτων που σχετίζονται με το ασφαλιστικό και εργασιακό καθεστώς των πολιτών, για τα οποία υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη μακράν οι περισσότερες αναφορές. Σταθερά ακολουθούν θέματα που σχετίζονται με το οικιστικό περιβάλλον και συγκεκριμένα με τη χωροθέτηση,

αδειοδότηση και παρακολούθηση της λειτουργίας έργων και επιχειρήσεων, καθώς και ζητήματα – προβλήματα με τις Δ.Ε.Κ.Ο. (Δ.Ε.Η., Δ.Ε.Υ.Α., Ε.Υ.Δ.Α.Π.).

Επίσης σημαντικά, όπως κάθε χρόνο, εμφανίζονται και τα προβλήματα που συνδέονται με την είσοδο και την παραμονή των αλλοδαπών στη χώρα, καθώς και τα προβλήματα που ανακύπτουν στις φορολογικές υποθέσεις των πολιτών. Ενδιαφέρον προκαλεί και ο αριθμός των αναφορών για διακρίσεις λόγω φύλου, που υποδεικνύει ότι η χώρα μας πρέπει να καλύψει αρκετά κενά ακόμη στον τομέα αυτόν. Υπογραμμίζεται ότι κακοδιοίκηση καταγράφηκε σχεδόν σε όλο το φάσμα των λειτουργιών της Διοίκησης. **Κοινωνική ασφάλιση (2008 αναφορές) οικιστικό περιβάλλον (1036 αναφορές), φορολογία (446 αναφορές), είσοδος και παραμονή αλλοδαπών (403 αναφορές), διακρίσεις λόγω φύλου (403 αναφορές) μεταφορές (368 αναφορές), κοινωνική πρόνοια (316 αναφορές), εκπαίδευση (265 αναφορές), διακρίσεις λόγω αναπηρίας (263 αναφορές)** είναι οι θεματικές κατηγορίες με τις περισσότερες (βάσιμες) αναφορές. Ας μη λησμονείται, επίσης, και η επίδραση που είχε η πανδημία COVID-19 σε όλο το εύρος της δημόσιας ζωής, εξαιτίας της οποίας υποβλήθηκαν περισσότερες από χίλιες αναφορές στον Συνήγορο του Πολίτη.

Η κατανομή της κακοδιοίκησης ως προς τους φορείς, διαχωρίζεται σε κακοδιοίκηση προερχόμενη από ενέργειες των Υπουργείων, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού, των Νομικών Προσώπου Δημόσιου και Ιδιωτικού Δικαίου, των Ανεξαρτήτων Αρχών και των ιδιωτών (σε θέματα ισότητας και δικαιωμάτων του παιδιού). Από την ανάγνωση των αποτελεσμάτων, τα Υπουργεία και η Αυτοδιοίκηση παρουσιάζουν σημαντικό ποσοστό κακοδιοίκησης (31% και 19% αντίστοιχα). Ωστόσο, πρώτη αναδεικνύεται πλέον η κατηγορία των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (32%), στην οποία αν συνυπολογιστούν και τα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (9%) και οι Ανεξάρτητες Αρχές (6%), φαίνεται ότι η κακοδιοίκηση προέρχεται σε ποσοστό μεγαλύτερο από το 50% από φορείς που δεν ανήκουν στην Κεντρική Κυβέρνηση.

Το γεγονός αυτό οφείλεται στο ότι οι φορείς που ασχολούνται με την απονομή συντάξεων, την περίθαλψη, την (τριτοβάθμια κυρίως) εκπαίδευση, τις φορολογικές υποχρεώσεις των πολιτών κ.λπ., έχουν ενταχθεί σε ειδικές υπηρεσίες που συνιστούν είτε Νομικά Πρόσωπα είτε Ανεξάρτητες Αρχές (λ.χ. η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, οι φορείς κύριας ασφάλισης ή ασθένειας κ.λπ.).

Ακολούθως, το 41% των αναφορών αυτών, αφορά στους φορείς κύριας ασφάλισης, ποσοστό που σε συνδυασμό με τα ποσοστά των σχετικών με την ασφάλιση θεσμών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π., Ε.Ο.Π.Υ.Υ. κ.ά.) υπερβαίνει το 51% του συνόλου. Το γεγονός αυτό, αναδεικνύει το σοβαρό πρόβλημα που διατρέχει την

κρατική λειτουργία στο τομέα αυτόν και μάλιστα διαχρονικά, όπως επιβεβαιώνεται από προηγούμενες ετήσιες και ειδικές εκθέσεις της Αρχής.

Υψηλό ποσοστό αναφορών (11%), εξακολουθεί να αφορά και την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, που επιβεβαιώνει ότι τα φορολογικά θέματα εξακολουθούν να απασχολούν έντονα τους πολίτες.

Σοβαρό ποσοστό κακοδιοίκησης (11%) εμφανίζουν και οι Οργανισμοί Κοινής Ωφέλειας (Ηλεκτρισμού, Ύδρευσης, Μεταφορών κ.λπ.), το οποίο τείνει να σταθεροποιηθεί τα τελευταία χρόνια.

Η απεικόνιση των προβλημάτων της πανδημίας

Τα μέτρα που έλαβε η Πολιτεία για την αντιμετώπιση της πανδημίας που προκλήθηκε από τον COVID-19, είχαν έντονες επιπτώσεις στην καθημερινότητα των πολιτών. Ως συνέπεια, ο Συνήγορος, κατά το έτος 2020, δέχθηκε μεγάλο αριθμό αναφορών που αφορούσαν στις ειδικότερες, εξαιτίας της πανδημίας, δυσλειτουργίες της δημόσιας διοίκησης και των υπηρεσιών της.

Υποβλήθηκαν περισσότερες από χίλιες (1.024) αναφορές προς την Αρχή για θέματα που αφορούσαν στις επιπτώσεις της πανδημίας. Από αυτές, σχεδόν οι μισές αναφορές (48% του συνόλου) αφορούν προβλήματα στην προστασία των εργασιακών δικαιωμάτων των πολιτών (συνέχιση της ασφαλιστικής κάλυψης, προστασία των ωφελούμενων από τα προγράμματα του Ο.Α.Ε.Δ., επικοινωνία με το σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ» κ.ά.) και στην υλοποίηση των μέτρων βοήθειας (επιδόματα και αποζημιώσεις ειδικού σκοπού, απαλλαγή από μισθώματα κ.λπ.). Σημαντικός αριθμός αναφορών (13% του συνόλου), αφορούσε στη δυσκολία πρόσβασης των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες ή στην επικοινωνία τους με αυτές, όπως και στην καθυστέρηση των τελευταίων να διεκπεραιώσουν τις τρέχουσες υποθέσεις και τα νέα αιτήματα που τους υποβλήθηκαν (καθυστερήσεις επεξεργασίας αιτημάτων, αναβολή έκδοσης αποφάσεων οργάνων κ.λπ.).

Ενδιαφέρων είναι ο αριθμός των πολιτών που διαμαρτυρήθηκαν για τα μέτρα περιορισμού της κυκλοφορίας (11%), ιδίως για τα πρόστιμα που επεβλήθησαν λόγω της παραβίασης των μέτρων αυτών.

Επίσης σημαντικός (10%) ήταν ο αριθμός των αναφορών που σχετίζονταν με την εκπαίδευση των μαθητών και των σπουδαστών, όπως η χρήση μάσκας στα σχολεία, η αδυναμία υλοποίησης της εξ αποστάσεως σχολικής εκπαίδευσης, η προβληματική διαδικασία διανομής συγγραμμάτων κ.ά.

Προβλήματα αντιμετώπισαν και οι αλλοδαποί που διαμένουν στην Ελλάδα, ιδίως οι αιτούντες άσυλο, όσον αφορά στη διαδικασία χορήγησης – ανανέωσης

αδειών διαμονής, επεξεργασίας αιτημάτων ασύλου, συνθηκών διαβίωσης στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης κ.λπ. (6%).

Τέλος, ας σημειωθεί ο αριθμός των πολιτών (2%) που αντιμετώπισαν πρόβλημα επαναπατριsmού ή μετάβασής τους στο εξωτερικό, εξαιτίας των περιορισμών στην κυκλοφορία μεταξύ κρατών.

Διερεύνηση περιστατικών αυθαιρεσίας

Στον Συνήγορο, ως Εθνικό Μηχανισμό Διερεύνησης Περιστατικών Αυθαιρεσίας, υποβλήθηκαν το 2020 263 υποθέσεις, στην συντριπτική τους πλειονότητα από την ΕΛ.ΑΣ. Περισσότερες από το ήμισυ των υποθέσεων αφορούσαν σε προσβολή της σωματικής ακεραιότητας ή υγείας κατά τη σύλληψη, την κράτηση και τις κάθε είδους αστυνομικές επιχειρήσεις. Παρατηρείται ότι η Προκαταρκτική Διοικητική Εξέταση (Π.Δ.Ε.) είναι ο γενικός κανόνας για την έναρξη της διερεύνησης ενός περιστατικού από την ΕΛ.ΑΣ., εκτός από τις περιπτώσεις παράνομης χρήσης πυροβόλου όπλου όπου η Ένορκη Διοικητική Εξέταση (Ε.Δ.Ε.) καθίσταται εκ του νόμου υποχρεωτική. Από τα περιστατικά που εισήχθησαν το 2020 στο Μηχανισμό, σημαντικό ποσοστό αφορά ανηλίκους και νέους, πρόσφυγες και αλλοδαπούς, ενώ δεν λείπουν και περιστατικά με χαρακτηριστικά διάκρισης λόγω εθνοτικής ή φυλετικής καταγωγής, σεξουαλικού προσανατολισμού και ταυτότητας φύλου. Σε κάποιες των υποθέσεων, ο έλεγχος μέτρων αντιμετώπισης του κορωνοϊού COVID-19 κατέλειπε περιθώρια αυθαίρετης δράσης.

Ο Εθνικός Μηχανισμός σημείωσε επίσης ως ανησυχητικά φαινόμενα τα περιστατικά που εμφανίζουν εξωϋπηρεσιακή χρήση όπλου, άνευ νόμιμου λόγου προσαγωγή και κατακράτηση σε αστυνομικό τμήμα, καθώς και δυσανάλογο χρόνο παραμονής στο αστυνομικό τμήμα μετά νόμιμη προσαγωγή.

Πέραν των ερευνών που ο Συνήγορος έκρινε ότι δεν χρήζουν συμπλήρωσης, οπότε και διατύπωσε γενικές παρατηρήσεις για τη διεξαγωγή ερευνών σε παρόμοιες περιπτώσεις, στα πορίσματα που ανέπεμψε προς τη Διοίκηση για συμπλήρωση της έρευνας, διαπίστωσε ότι εμφανίζουν πανομοιότυπες καταθέσεις, μη αναζήτηση ανεξάρτητων, από την ΕΛ.ΑΣ., μαρτύρων, μη ταυτοποίηση του δράστη αυθαιρεσίας, παράλειψη συγκέντρωσης αντικειμενικού αποδεικτικού υλικού, όπως βιντεοληπτικό υλικό από κάμερες και άλλες πλημμέλειες που έχουν επισημανθεί και τα δύο προηγούμενα έτη. Στις μεγάλες ομάδες υποθέσεων που αφορούν επεισόδια σε πορείες και ελέγχους της ΕΛ.ΑΣ. τον Νοέμβριο και Δεκέμβριο 2019, ο Συνήγορος διαπίστωσε ότι σε κάποιες περιπτώσεις σημειώθηκε καθυστέρηση πειθαρχικής διερεύνησης, εν αναμονή παράλληλης ποινικής δικογραφίας, παρά την αυτοτέλεια της ποινικής δίκης, ενώ σε άλλες η Διοίκηση δεν έχει ακόμη διαβιβάσει βιντεοληπτικό υλικό, ιατροδικαστικές εκθέσεις και άλλα κρίσιμα στοιχεία που έχουν ζητηθεί. Ο

Συνήγορος ενέμεινε, ζητώντας συγκεκριμένα στοιχεία και διεξοδική διερεύνηση, επισημαίνοντας την έκταση και τον επαναλαμβανόμενο χαρακτήρα των καταγγελλόμενων περιστατικών.

Στις περισσότερες υποθέσεις που ανέπεμψε ο Συνήγορος για συμπλήρωση της έρευνας, η Διοίκηση ανταποκρίθηκε, συμπληρώνοντας την έρευνα και τα αναπεμφθέντα πορίσματα. Σε 4 περιπτώσεις ο Συνήγορος έκανε χρήση της νέας διάταξης για διαβίβαση στον Υπουργό πορίσματα διοικητικής έρευνας, λόγω παράλειψης συμπλήρωσης και ανεπαρκούς αιτιολόγησης της απόκλισης από το πόρισμα της Ανεξάρτητης Αρχής.

Το πειθαρχικό δίκαιο των αστυνομικών τροποποιήθηκε τον Δεκέμβριο του 2019, ενσωματώνοντας κάποιες από τις προτάσεις που είχε διατυπώσει ο Συνήγορος στην προηγούμενη έκθεσή του, όπως η διασφάλιση της αμεροληψίας των διενεργούντων προκαταρκτική διοικητική έρευνα, μέσω της απαιτούμενης υπηρεσιακής απόστασης μεταξύ ερευνώντος και ερευνώμενου, η διασφάλιση της αυτοτέλειας της πειθαρχικής, έναντι της ποινικής διερεύνησης της υπόθεσης και ο εξαιρετικός χαρακτήρας του μέτρου της αναστολής της πειθαρχικής διαδικασίας, καθώς επίσης και ο περιορισμός του χρόνου διενέργειας των διοικητικών εξετάσεων, προς αντιμετώπιση των χρόνιων καθυστερήσεων. Ο Εθνικός Μηχανισμός σημειώνει με ικανοποίηση ότι ο κανόνας της υπηρεσιακής απόστασης του διενεργούντος εμφανίζεται να τηρείται γενικά. Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα του τροποποιημένου πλαισίου της ΕΛ.ΑΣ. δεν ήταν εμφανής ως προς τις καθυστερήσεις ολοκλήρωσης των περισσότερων εσωτερικών ερευνών το 2020, ενώ η πληρότητά τους παρέμεινε το ζητούμενο.

Θεματικές εκθέσεις

Κατά το έτος 2020, ο Συνήγορος του Πολίτη προέβη στην δημοσιοποίηση δύο ειδικών θεματικών εκθέσεων, αναλύοντας σε καθεμία εξ αυτών το μέγεθος του προβλήματος και παρουσιάζοντας με συστηματικό τρόπο τις παρεμβάσεις και προτάσεις του για την αντιμετώπισή τους.

Στην Ειδική Έκθεση για τη Διαχείριση των Αποβλήτων αποπειράται μία συνολική παρουσίαση του μεγέθους του προβλήματος της διαχείρισης αποβλήτων στην Ελλάδα, όπως καταγράφηκε αναλυτικά από την εμπειρία των στελεχών της Ανεξάρτητης Αρχής. Παρουσιάζονται, επίσης, οι προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη, με στόχο να ξεπεραστούν οι χρόνιες δυσλειτουργίες και η αδράνεια των εμπλεκόμενων μερών.

Με την ειδική έκθεση «Προστασία ευάλωτων παιδιών», ο Συνήγορος του Πολίτη επανήλθε στο ζήτημα προστασίας των δικαιωμάτων των παιδιών που στερούνται προσωρινά ή οριστικά το οικογενειακό τους περιβάλλον, δημοσιοποιώντας επικαιροποιημένα στοιχεία, διαπιστώσεις και δεδομένα.

Θεσμικές Παρεμβάσεις

Η ετήσια έκθεση του 2020 προσφέρει, επίσης, μία συνοπτική καταγραφή των νομοθετικών προτάσεων που υπέβαλε ο Συνήγορος του Πολίτη μέσα στη χρονιά, ανά Υπουργείο, καθώς και εκείνων που νομοθετήθηκαν, κατόπιν αποδοχής των σχετικών προτάσεων της Αρχής.

Επίσης, η έκθεση παρέχει μία καταγραφή των βασικών παρατηρήσεων που υπέβαλε ο Συνήγορος του Πολίτη στις αρμόδιες επιτροπές του Κοινοβουλίου κατά τη συζήτηση εννέα (9) σχεδίων νόμων (των Υπουργείων Εσωτερικών, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Παιδείας και Θρησκευμάτων, Περιβάλλοντος και Ενέργειας, Προστασίας του Πολίτη και Μετανάστευσης και Ασύλου).

Η Ανεξάρτητη Αρχή

Η νέα πραγματικότητα της πανδημίας, με τα μέτρα περιορισμού –ή και διακοπής– δραστηριοτήτων και μετακινήσεων, δημιούργησε ανάγκες και προκλήσεις, στις οποίες όφειλε να ανταποκριθεί ο Συνήγορος του Πολίτη.

Όπως τονίζει ο Συνήγορος του Πολίτη Ανδρέας Ποττάκης «οι υπηρεσίες της Ανεξάρτητης Αρχής αναδιοργανώθηκαν, ώστε να ανταποκριθούν στις νέες συνθήκες επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Πολίτη. Καταγράφηκε σημαντική αύξηση στον αριθμό των αναφορών που κατατέθηκαν μέσω της ιστοσελίδας του Συνηγόρου, των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των κλήσεων στο τηλεφωνικό κέντρο της Αρχής, τόσο για την παρέμβαση της Αρχής για την αποκατάσταση της νομιμότητας, όσο και για την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της παροχή ενημέρωσης και πληροφοριών.

Μέσα σε ιδιαίτερα απαιτητικές συνθήκες, παραμένουμε Συνήγορος για τον πολίτη, τον κάτοικο της χώρας, εξαντλώντας όλα τα περιθώρια, με επιμονή και υπομονή, προκειμένου να συμβάλουμε στην επίλυση της διαφοράς και στην άρση της αδικίας, εκεί που πράγματι υπάρχει. Παραμένουμε και συμπαραστάτης στη διοίκηση, αποσκοπώντας με στοχευμένες παρεμβάσεις και θεσμικές προτάσεις να βελτιώσουμε το επίπεδο της λειτουργικότητας και τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Για ένα κράτος πιο δίκαιο, για μία κοινωνία πιο ανθρώπινη».