

Κύριο χαρακτηριστικό της περασμένης χρονιάς ήταν η σταδιακή μετάβαση από τη «στιγμή της ίδρυσης» ενός πολιτικά και πολιτισμικά νέου θεσμού στη «στιγμή της εμπέδωσης» και στη συναρτώμενη με αυτήν επιταγή για εμβάθυνση των διαδικασιών, ανάπτυξη των οργανωτικών σχημάτων και εφαρμογή των προειλημμένων αποφάσεων.

**Αποτίμηση της δραστηριότητας
του έτους 2000**

Δ.



1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η αποτίμηση του έργου του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 2000 επιτρέπει τη συναγωγή αξιόπιστων συμπερασμάτων για τη μέχρι στιγμής πορεία της Αρχής, καθώς και για τη θεσμική πολιτική που θα πρέπει αυτή να ακολουθήσει στο μέλλον. Τα συμπεράσματα αυτά βασίζονται τόσο στα στοιχεία των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή και εξετάστηκαν το έτος 2000 όσο και στη συσσωρευμένη εμπειρία που προέκυψε από τη δράση του Συνηγόρου του Πολίτη κατά τους 27 μήνες λειτουργίας του.

Κύριο χαρακτηριστικό της περασμένης χρονιάς ήταν η σταδιακή μετάβαση από τη «στιγμή της ίδρυσης» ενός πολιτικά και πολιτισμικά νέου θεσμού στη «στιγμή της εμπέδωσης» και στη συναρτώμενη με αυτήν επιταγή για εμφάθυση των διαδικασιών, ανάπτυξη των οργανωτικών σχημάτων και εφαρμογή των προειλημμένων αποφάσεων. Σχεδόν αναπόφευκτα, στη δεύτερη αυτή φάση έγιναν επίσης για πρώτη φορά ορατά τα προβλήματα που συνδέονται με τη λειτουργία σύνθετων οργανισμών.

Σε γενικές γραμμές αποδεικνύεται ότι οι στόχοι που έθεσε ο Συνήγορος του Πολίτη για το έτος 2000 επιτεύχθηκαν σε ικανοποιητικό βαθμό. Οι στόχοι αυτοί αποτελούσαν εν πολλοίς προέκταση εκείνων των προηγούμενων ετών και απέβλεπαν:

α) στην ολοκλήρωση της λειτουργικής και οργανωτικής ανάπτυξης του θεσμού,

β) στη σταδιακή ενεργοποίηση του ελεγκτικού και διαμεσολαβητικού οπλοστασίου της Αρχής, προκειμένου να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση των πολιτών,

γ) στην αποδοχή και την υποστήριξη του από όλες τις βαθμίδες της δημόσιας διοίκησης,

δ) στη διαμόρφωση σαφέστερης επικοινωνιακής πολιτικής, και

ε) στον σημαντικό ρόλο που μπορεί να παίξει η Αρχή ως σύμβουλος για την παροχή τεχνογνωσίας κατά την ίδρυση ανάλογων θεσμών στις βαλκανικές χώρες.

Συγκεκριμένα, σημαντικό ορόσημο για την ανεξαρτησία της Αρχής, αλλά και για την εύρυθμη λειτουργία και την κάλυψη των διοικητικών αναγκών της ήταν η έναρξη λειτουργίας της Γραμματείας της στο τέλος του 2000. Παράλληλα ολοκληρώθηκε και η στελέχωση της Αρχής με επιστημονικό προσωπικό. Με το πέρας αυτής της διαδικασίας, το σύνολο του προσωπικού της Αρχής ανήλθε σε 104 άτομα, συμπεριλαμβανομένων των Βοηθών Συνηγόρων και του Συνηγόρου του Πολίτη.

Το έτος 2000 εξετάστηκαν από τον Συνήγορο του Πολίτη 12.811 υποθέσεις πολιτών. Επίσης,

παρατηρήθηκε υψηλή αύξηση της ροής των αναφορών (10.107 νέες αναφορές), η οποία υποδηλώνει τόσο τη νομιμοποίηση και την αποδοχή του θεσμού από τους πολίτες όσο και την αυξημένη θετική προβολή του από τα ΜΜΕ. Η προβολή αυτή παίρνει ιδιαίτερα μεγάλη έκταση κατά τη χρονική περίοδο δημοσιοποίησης της ετήσιας έκθεσης, αλλά και μεμονωμένων εκθέσεων ή πορισμάτων έρευνας υποθέσεων. Η σχετική μείωση του ποσοστού θετικής έκβασης των υποθέσεων μπορεί να θεωρηθεί «φυσικό», ως έναν βαθμό, αποτέλεσμα της μεγάλης ροής νέων αναφορών (+ 55,8%). Κύριες αιτίες για την εξέλιξη αυτή ήταν η αύξηση των αβάσιμων αναφορών, που υποδηλώνουν σύννομη ενέργεια της διοίκησης, καθώς και η διακοπή της έρευνας, επειδή ο πολίτης κατέφυγε στα δικαστήρια, αξιοποιώντας έγγραφα του Συνηγόρου του Πολίτη.

Αύξηση παρουσίασε και ο αριθμός των αναφορών που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ουσιαστικής επεξεργασίας από τον Συνήγορο του Πολίτη και τέθηκαν στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας ή για άλλους τυπικούς λόγους. Αυτό το γεγονός αναδεικνύει την ανάγκη για διαμόρφωση μιας σαφέστερης επικοινωνιακής πολιτικής της Αρχής, με στόχο την αποσαφήνιση της φύσης, του ρόλου και των αρμοδιοτήτων της. Η επίτευξη αυτού του στόχου θα επιτρέψει στον θεσμό να μεγιστοποιήσει τις δυνατότητές του ως εναλλακτικού μηχανισμού επίλυσης διαφορών και να απαλλάξει τους πολίτες από παρανοήσεις σχετικά με τις αρμοδιότητές του, που συχνά οδηγούν σε τριβές και εντάσεις.

Με δεδομένη την έντονα αυξητική τάση της ροής των αναφορών των πολιτών, η απόφαση του Συνηγόρου του Πολίτη να στραφεί προς τη διοίκηση είχε ως μείζον κίνητρο και τη δυναμική αύξηση της αποτελεσματικότητας του θεσμού, που προκύπτει από τη μεγαλύτερη εξοικείωση των δημόσιων υπηρεσιών με τη φύση και τους στόχους της Αρχής, αλλά και τα πολλαπλασιαστικά οφέλη που θα προέκυπταν για τους πολίτες από μια ουσιαστική βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που τους παρέχουν οι δημόσιες υπηρεσίες. Υπό αυτή την οπτική γωνία, η στροφή προς τη διοίκηση εγγράφεται ευθέως στη «λογική της επίλυσης» και του «θετικού αθροίσματος» ως μεθόδου προσέγγισης των προβλημάτων, η οποία αποτελεί βασική αρχή στη λειτουργία του Συνηγόρου Πολίτη. Η στροφή προς τη διοίκηση πήρε δύο κυρίως μορφές:

α) τη συστηματοποίηση και την εντατικοποίηση των επαφών που είχαν το επιστημονικό προσωπικό, οι Βοηθοί Συνήγοροι και ο Συνήγορος του Πολίτη με όλη την ιεραρχία της διοίκησης, συμπεριλαμβανομένης και της πολιτικής της ηγεσίας, και

β) τη διοργάνωση ενημερωτικών ημερίδων με συγκεκριμένα υπουργεία, με στόχο τη συστηματική πληροφόρηση της ιεραρχίας τους για τη φύση του Συνηγόρου του Πολίτη ως θεσμού διαμεσολάβησης ικανού να λειτουργήσει ως εναλλακτικός, εξωδικαστικός μηχανισμός ταχείας και ευέλικτης επίλυσης των διαφορών που ανακύπτουν στις σχέσεις των πολιτών με τη διοίκηση. Κοινός παρονομαστής και των δύο υπήρξε η αναζήτηση τρόπων απλούστευσης των διαδικασιών λειτουργίας της διοίκησης και η συμβολή στην προσπάθεια εξορθολογισμού της.

Το βραχύ χρονικό διάστημα εφαρμογής αυτής της πρωτοβουλίας επιτρέπει τη διατύπωση κάποιων αρχικών σκέψεων ως προς τα ήδη πεπραγμένα και τις τάσεις που αυτά σηματοδοτούν. Σε γενικές γραμμές δεν υπάρχει αμφιβολία ότι, ως αποτέλεσμα όλων αυτών των προσπαθειών, η συνεργασία με τη διοίκηση παρουσιάζει βελτίωση και χαρακτηρίζεται από μεγαλύτερη κατανόηση του έργου και της αποστολής της Αρχής, τόσο σε επίπεδο υπηρεσιών όσο και σε επίπεδο ηγεσίας. Η εξέλιξη αυτή είναι ιδιαίτερα ευπρόσδεκτη και πρέπει να χαιρετιστεί δεόντως και να επικροτηθεί με κάθε τρόπο. Στη φετινή έκθεση αναφέρονται συγκεκριμένα παραδείγματα δημόσιων υπηρεσιών που λειτούργησαν θετικά και εποικοδομητικά κατά τη συνεργασία τους με την Αρχή, υιοθέτησαν τις προτάσεις της για νομοθετικές και οργανωτικές ρυθμίσεις και γενικότερα αξιοποίησαν τη συσσωρευμένη εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες.

Όμως, η θετική αυτή γενική εικόνα διαφοροποιείται σε δύο επίπεδα. Το πρώτο αφορά την ποιότητα της συνεργασίας που έχει διαμορφωθεί μεταξύ του Συνηγόρου του Πολίτη, της δημόσιας διοίκησης και της πολιτικής ηγεσίας που την εποπτεύει. Στο επίπεδο αυτό, οι αντιδράσεις της διοίκησης διαγράφουν ένα ευρύ φάσμα συμπεριφορών, στα άκρα του οποίου βρίσκονται το ενεργό ενδιαφέρον και η ουσιαστική συνεργασία από τη μια πλευρά, η αδιαφορία, η κωλοσιεργία, η ευθεία άρνηση συνεργασίας και η προσκόλληση στον τύπο της νομιμότητας από την άλλη.

Το δεύτερο επίπεδο διαφοροποίησης είναι πιο σύνθετο, αλλά εξίσου σημαντικό, εφόσον στην ουσία παραπέμπει σε μια έμμεση πλην όμως σαφή αμφισβήτηση της ίδιας της υπόστασης του Συνηγόρου του Πολίτη ως εναλλακτικού, εξωδικαστικού μηχανισμού επίλυσης των διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ των πολιτών και της διοίκησης. Η εμμονή, για παράδειγμα, ορισμένων δημόσιων υπηρεσιών στην άποψη ότι εφόσον οι πολίτες δεν ικανοποιούνται από τις πράξεις της διοίκησης μπορούν να προσφύγουν στη δικαιοσύνη, θίγει στον

πυρήνα της την έννοια της Αρχής ως μηχανισμού εντεταλμένου από τον νομοθέτη να αναζητεί και να προωθεί εξωδικαστικές, ευέλικτες, ταχείες λύσεις χωρίς κόστος στα προβλήματα των πολιτών. Επισημαίνεται ότι στην πράξη ανάλογο αποτέλεσμα έχει και η συμπεριφορά εκείνων των δημόσιων υπηρεσιών, οι οποίες εμμένουν στην τυπική έννοια της νομιμότητας και επιβραδύνουν ιδιαίτερα ή καθιστούν αδύνατη την εξεύρεση σύννομης αλλά και δίκαιης λύσης στα προβλήματα των πολιτών.

Είτε στη μια είτε στην άλλη τους μορφή οι πρακτικές αυτές υποσκάπτουν τόσο το κράτος δικαίου όσο και την ποιότητα της σύγχρονης δημοκρατίας, βασική έκφραση της οποίας είναι και η παροχή στους πολίτες της δυνατότητας να επιλέγουν, μέσα στο πλαίσιο της νομιμότητας, εναλλακτικές μεθόδους πραγμάτωσης των στόχων τους. Αντίθετα, η εμμονή σε μοναδικές λύσεις, καθώς και σε άκαμπτες και ανεπιεικείς προσεγγίσεις παραπέμπει σε παρωχημένες και ελλειμματικές εννοιολογήσεις του κράτους, αλλά και της δημοκρατίας, κατά τις οποίες η ηθική υποχρέωση της δημόσιας διοίκησης να εξυπηρετεί τον πολίτη δεν αποτελεί αξία ή υψηλή προτεραιότητα.

Η επαφή με την πραγματικότητα των καθημερινών πρακτικών που, εν μέρει τουλάχιστον, συνεπάγεται η μετάβαση στη «στιγμή της εμπέδωσης» ανέδειξε ένα ακόμη στοιχείο δυσλειτουργίας που θα αποτελέσει αντικείμενο μελλοντικών προτάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη προς την πολιτική ηγεσία με στόχο τον κατάλληλο συντονισμό, την οργάνωση και την απλούστευση των διαδικασιών που διέπουν τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και τη μέσω αυτής καταπολέμηση της κακοδιοίκησης, που αποτελεί και βασική αποστολή της Αρχής. Πολλές από τις υποθέσεις που περιέρχονται στον Συνήγορο του Πολίτη εμπίπτουν στην κατηγορία εκείνη της κακοδιοίκησης που προκύπτει από την πολυδιάσπαση και την αλληλοεπικάλυψη αρμοδιοτήτων μεταξύ φορέων της κεντρικής διοίκησης και των περιφερειακών της οργάνων σχετικά με τη ρύθμιση όμοιων ή συναφών αντικειμένων. Διευκρινίζεται ότι η απόφαση για την υπαγωγή συγκεκριμένων περιοχών δράσης της δημόσιας διοίκησης σε έναν ή περισσότερους φορείς αποτελεί αδιαμφισβήτητο προνομιακό χώρο επιλογών της πολιτικής ηγεσίας, ο οποίος εκφεύγει των αρμοδιοτήτων του Συνηγόρου του Πολίτη. Η εφαρμογή όμως αυτών των επιλογών και οι συνέπειές τους στην καθημερινή λειτουργία της διοίκησης εμπίπτουν σαφώς στην αρμοδιότητά του. Υπ' αυτήν την έννοια, επομένως, ο Συνήγορος του Πολίτη νομιμοποιείται να επιληφθεί υποθέσεων, η εμπλοκή των οποίων σε συναρμοδιότητες μεταξύ φορέων ή υπουργείων αποτελεί πηγή άκρως δυσεπίλυτων

προβλημάτων και καταστάσεων, καθώς και εκτεταμένων φαινομένων κακοδιοίκησης, η οποία επηρεάζει αρνητικά τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, της προσδίδει έντονα στοιχεία ανορθολογισμού και, σε τελευταία ανάλυση, συμβάλλει στην απονομιμοποίησή της στα μάτια των πολιτών. Ενδεικτικό παράδειγμα συναρμοδιότητας που οδηγεί ευθέως σε τέτοιας μορφής κακοδιοίκηση αποτελεί η λειτουργία των δασαρχείων, στα οποία εμπλέκονται ο Γενικός Γραμματέας της Περιφέρειας, το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, το Υπουργείο Γεωργίας, καθώς και το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων.

Η μετάβαση στη «στιγμή της εμπέδωσης» ανέδειξε κατά το έτος 2000 ένα ακόμη πρόβλημα, το ενδιαφέρον στοιχείο του οποίου έγκειται στο γεγονός ότι ναι μεν δεν αφορά πράξεις κακοδιοίκησης, εφόσον η δράση της διοίκησης είναι νόμιμη, πλην όμως αφορά τη θέσπιση άδικων κανόνων δικαίου, οι οποίοι έχουν πολλαπλές και ιδιαίτερα ανεπιεικείς επιπτώσεις στους πολίτες. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η περίπτωση όπου νόμος εισάγει δικονομικό προνόμιο υπέρ του δημοσίου, απαλλάσσοντάς το από το βάρος της απόδειξης της κυριότητάς του. Ως αποτέλεσμα αυτής της κατάστασης, ο ιδιώτης που αξιώνει οποιοδήποτε σχετικό δικαίωμα οφείλει να αποδείξει την ύπαρξή του, εφόσον το δημόσιο αμφισβητήσει τους ισχυρισμούς του. Αυτό το τεκμήριο κυριότητας υπέρ του δημοσίου όμως λειτουργεί συχνά όχι απλώς ως δικονομικό προνόμιο, αλλά ως δικονομική ασπίδα προστασίας των οποιωνδήποτε ισχυρισμών του δημοσίου. Χωρίς να παραβιάζει τη νομιμότητα, η διαιώνιση της κατάστασης αυτής λειτουργεί ανεπιεικώς τουλάχιστον για τις περιπτώσεις εκείνες όπου ο ιδιώτης είναι σε θέση να επικαλεστεί ευθέως τίτλους ιδιοκτησίας και να τους υποβάλει στη διαδικασία ελέγχου και επαλήθευσης από τα αρμόδια όργανα της διοίκησης.

Με τη «στιγμή της εμπέδωσης» συνδέεται και η ανάληψη πρωτοβουλιών, καθώς και η ενεργοποίηση μηχανισμών ελέγχου ικανών να επεκτείνουν το εύρος των δραστηριοτήτων του θεσμού, να συμβάλουν στην περαιτέρω νομιμοποίησή του και να καταστήσουν εφικτή την πραγμάτωση της αποστολής του. Κατά το έτος 2000 ο Συνήγορος του Πολίτη προχώρησε σε μια σειρά παρεμβάσεων που εγγράφονται στη λογική αυτή, από τις οποίες η σημαντικότερη ήταν η αξιοποίηση των σχετικών διατάξεων του ιδρυτικού του νόμου για τη σύνταξη και την αποστολή στους αρμόδιους υπουργούς δύο εκθέσεων βασισμένων είτε σε σημαντικό όγκο αναφορών πολιτών είτε σε αυτεπάγγελτη έρευνα της Αρχής, που είχαν στόχο την εις βάθος διερεύνηση

των φαινομένων κακοδιοίκησης που συνδέονταν με τη λειτουργία των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και το προνοιακό ίδρυμα «Θεομήτωρ» στην Αγιάσο Λέσβου. Οι εκθέσεις αυτές έδωσαν την ευκαιρία στον Συνήγορο του Πολίτη να τεκμηριώσει έμπρακτα την προσήλωσή του στην τήρηση της αρχής της νομιμότητας και να τονίσει ότι η κριτική που ασκεί σε όσους παραβιάζουν τη νομιμότητα έχει στόχο τη στήριξη των θεσμών και την ανάδειξη της ευρύτερης σημασίας της εύρυθμης λειτουργίας τους για την περαιτέρω εμπέδωση του κράτους δικαίου και τη βελτίωση της ποιότητας της δημοκρατίας.

Η αποτελεσματική επικοινωνία με τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση επιτυγχάνεται επίσης τόσο με τις περιοδικές επισκέψεις του Συνηγόρου του Πολίτη σε περιοχές εκτός Αττικής όσο και με συσκέψεις των στελεχών της Αρχής με δημόσιους λειτουργούς κατά την εκτός έδρας παραμονή τους. Η πρακτική αυτή έχει αποδώσει ήδη καρπούς. Στόχο για το 2001 αποτελεί η εντατικοποίησή της και η πιο συστηματική αξιοποίηση των δυνατοτήτων άμεσης επικοινωνίας και διαμεσολάβησης που παρέχει.

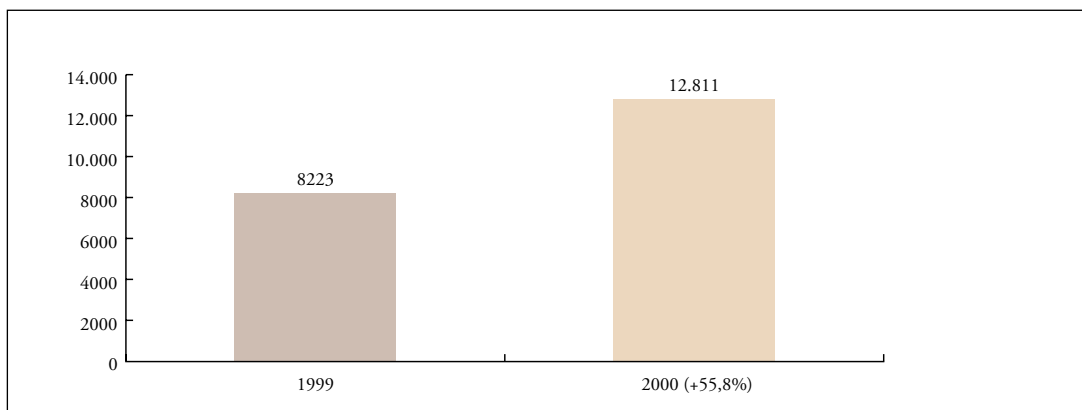
Στο εσωτερικό του θεσμού σημαντική πρωτοβουλία του έτους 2000 υπήρξε και η διοργάνωση διημερίδας αναστοχασμού, στην οποία συμμετέσχε όλο το προσωπικό του Συνηγόρου του Πολίτη. Αντικείμενο της διημερίδας ήταν η μακροσκοπική θεώρηση της ως τότε πορείας της Αρχής και η διερεύνηση συνθηκών ικανών να συμβάλουν στη βελτίωση της λειτουργίας της.

Σε διεθνές επίπεδο, ο Συνήγορος του Πολίτη ανταποκρίθηκε στην πρόσκληση του Υπουργείου Εξωτερικών να αναλάβει την πρωτοβουλία προώθησης του θεσμού του Ombudsman στα κράτη-μέλη του Συμφώνου Σταθερότητας για τη Νοτιοανατολική Ευρώπη, στο πλαίσιο της Πρώτης Τράπεζας, που αφορά τον εκδημοκρατισμό και τα δικαιώματα του ανθρώπου. Σε στενή συνεργασία με το Συμβούλιο της Ευρώπης προχώρησε στην παροχή τεχνογνωσίας και συμβουλών με επισκέψεις στελεχών του στους νεοσύστατους θεσμούς των βαλκανικών χωρών. Η δραστηριότητα αυτή του Συνηγόρου του Πολίτη αποτελεί μια περαιτέρω πρόκληση, την οποία η Αρχή προτίθεται να αξιοποιήσει, διευρύνοντας τη δικτύωσή της στον ευρωπαϊκό χώρο.

Κατά το έτος 2000 θεσμοθετήθηκε η συμμετοχή του Συνηγόρου του Πολίτη στην Εθνική Επιτροπή Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, που λειτουργεί παρά τω πρωθυπουργώ, και στο Εθνικό Συμβούλιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, που αποτελεί συμβουλευτικό όργανο του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, προκειμένου να διατυπώνει έγγραφες ή προφορικές απόψεις για

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.1

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΧΕΙΡΙΣΤΗΚΕ Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΤΑ ΕΤΗ 1999 ΚΑΙ 2000



νομοσχέδια ή άλλες ενέργειες που η πολιτική ηγεσία της χώρας θέτει στην κρίση των οργάνων αυτών.

Η αποτίμηση του έργου του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 2000 παραπέμπει σε μια σύνθετη και αμφίσημη εικόνα της πραγματικότητας, γεμάτη προκλήσεις, ικανοποίηση για τα όποια επιτεύγματα, υπομνήσεις για τους κινδύνους που συνδέονται με τον εφησυχασμό, αυξημένη αίσθηση ευθύνης απέναντι στους πολίτες και σταθερή προσήλωση στον στόχο της καταπολέμησης της κακοδιοίκησης και της περαιτέρω διεύρυνσης του κράτους δικαίου. Είναι προφανές όμως ότι η προώθηση και η τελική πραγματοποίηση αυτών των στόχων προϋποθέτει την ενεργό στήριξη της πολιτικής ηγεσίας της χώρας, των δημόσιων λειτουργιών, των ΜΜΕ, αλλά και πάνω απ' όλα των πολιτών.

2. ΡΟΗ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

2.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Κατά το έτος 2000 η Αρχή δέχθηκε 10.107 νέες αναφορές πολιτών, ενώ χειρίστηκε 12.811 υποθέσεις συνολικά. Στις τελευταίες περιλαμβάνονται και οι αναφορές που υποβλήθηκαν μεν στην Αρχή κατά το τελευταίο τρίμηνο του 1998 και κατά το 1999, αλλά, λόγω του ιδιαίτερα σύνθετου χαρακτήρα τους, παρέμειναν εκκρεμείς και κατά το 2000. Όπως δείχνει το Γράφημα Δ.1, η αύξηση των αναφορών ήταν σημαντική και έφθασε στο 55,8% του συνόλου των αναφορών για το έτος 1999.

Συνολικά η Αρχή, από την έναρξη της λειτουργίας της την 1.10.1998 έως τις 31.12.2000, δέχθηκε 18.821 αναφορές πολιτών (1430 το 1998, 7284 το 1999 και 10.107 το 2000). Τα αναλυτικά και τα συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία του έτους 2000 παρουσιάζονται στον Πίνακα Δ.1.

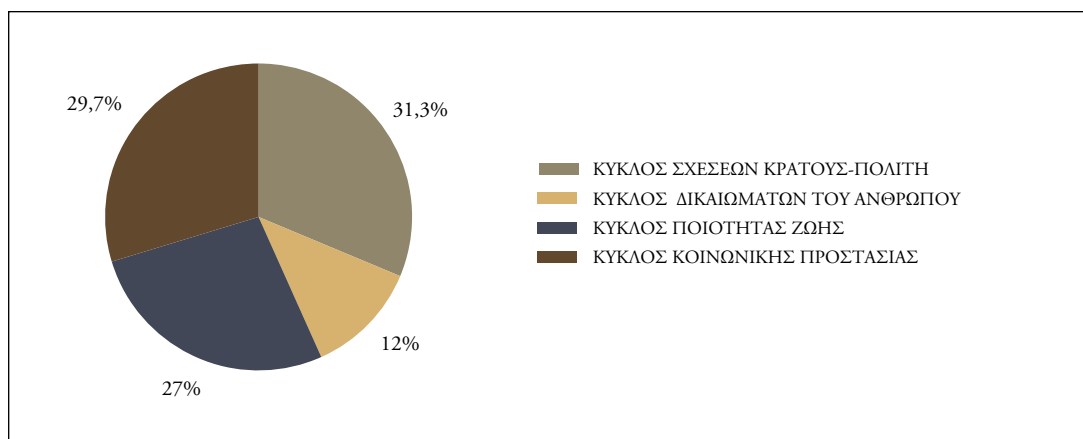
Η μείωση του ποσοστού των αναφορών που κατόπιν έρευνας διεκπεραιώθηκαν με θετική έκβαση για τον πολίτη (από 57% το 1999 σε 50,5% το 2000) οφείλεται κυρίως στην αύξηση των αβάσιμων αναφορών (από 32,4% το 1999 σε 37,1% το 2000 επί των αναφορών που διερευνήθηκαν), δηλαδή των αναφορών εκείνων για τις οποίες διαπιστώθηκε ότι η διοίκηση είχε ενεργήσει σύννομα (βλ. κεφ. Δ', 2.6).

2.2 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Οι 12.811 αναφορές που χειρίστηκε ο Συνήγορος του Πολίτη κατά το έτος 2000 κατανεμήθηκαν, ανάλογα με το θεματικό περιεχόμενό τους, στους τέσσερις κύκλους δραστηριοτήτων. Όπως απεικονίζει το Γράφημα Δ.2, ο Κύκλος που δέχθηκε τις περισσότερες αναφορές είναι εκείνος των Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, που χειρίστηκε 4015 ή το 31,3% του συνόλου των αναφορών. Ακολουθούν οι Κύκλοι Κοινωνικής Προστασίας και Ποιότητας Ζωής, που χειρίστηκαν 3799 (29,7%) και 3454 (27%) αναφορές αντίστοιχα. Τέλος, ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου επεξεργάστηκε 1543 αναφορές, δηλαδή 12% του συνόλου των αναφορών του έτους 2000. Όπως φαίνεται και από το συγκριτικό Γράφημα Δ.3, η ποσοστιαία κατανομή των αναφορών του έτους 2000 στους θεματικούς κύκλους δεν διαφοροποιείται σημαντικά σε σχέση με την αντίστοιχη κατανομή των ετών 1998 και 1999.

2.3 ΡΟΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

Το 2000 η αύξηση της ροής των αναφορών υπήρξε σαφώς υψηλότερη από αυτήν του 1999, με κορύφωση τον Μάρτιο του 2000. Η αύξηση αυτή συνδέεται άμεσα με την αυξημένη προβολή της Αρχής από τα ΜΜΕ, ιδιαίτερα κατά τη χρονική

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.2**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2000 ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΚΥΚΛΟ****ΠΙΝΑΚΑΣ Δ.1****ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2000**

| ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ | Σύνολο 2000 % επί του συνόλου των αναφορών του ΣτΠ | | Σύνολο διεκπεραιωθείσών αναφορών % επί του συνόλου των αναφορών του Κύκλου | | Εκτός αρμοδιότητας % επί του συνόλου των αναφορών του Κύκλου | | Θετική έκβαση % επί του συνόλου των κατόπιν έρευνας διεκπεραιωθείσών αναφορών του Κύκλου | |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| | Αναφορές | % | Αναφορές | % | Αναφορές | % | Αναφορές | % |
| ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ | 1543 | 12,04 | 1237 | 80,17 | 407 | 26,38 | 384 | 46,27 |
| ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ | 3799 | 29,66 | 2704 | 71,18 | 906 | 23,85 | 960 | 53,39 |
| ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ | 3454 | 26,96 | 2156 | 62,42 | 1036 | 29,99 | 499 | 44,55 |
| ΚΥΚΛΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ | 4015 | 31,34 | 3201 | 79,73 | 1362 | 33,92 | 977 | 53,13 |
| ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ - ΠΟΣΟΣΤΑ | 12.811 | 100 | 9298 | 72,58 | 3711 | 28,97 | 2820 | 50,47 |

περίοδο Φεβρουαρίου-Ιουνίου, όταν δηλαδή ολοκληρώνεται και δημοσιοποιείται η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη. Οι αυξομειώσεις της ροής κατάθεσης αναφορών που αποτυπώνονται στο Γράφημα Δ.4 είναι παρεμφερείς με αυτές των προηγούμενων ετών λειτουργίας. Τα διαστήματα ύφεσης στην υποβολή αναφορών παρατηρούνται κατά τις εορτές του Πάσχα και των Χριστουγέννων και τους θερινούς μήνες. Η πτώση κατά τον μήνα Απρίλιο του 2000 μπορεί να αποδοθεί, εκτός από τις εορτές του Πάσχα, και στις βουλευτικές εκλογές που διεξήχθησαν τότε.

Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή ανά μήνα το 2000 κυμαίνεται από 505 (τον Αύγουστο) έως 1349 (τον Μάρτιο), ενώ ο μέσος όρος ήταν 842 αναφορές τον μήνα.

Το Γράφημα Δ.5 απεικονίζει, με διαφορετικό χρώμα για κάθε Κύκλο, τις αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή ανά μήνα για τα έτη 1999 και 2000. Στο ίδιο Γράφημα αποτυπώνεται και η σημαντική αύξηση του αριθμού των αναφορών που χαρακτηρίζει το έτος 2000.

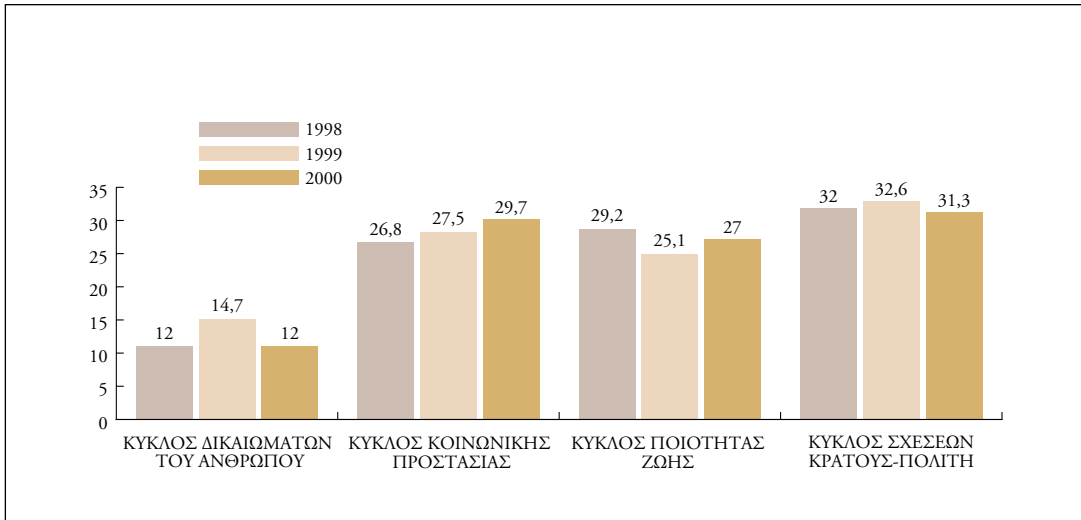
Το Γράφημα Δ.6 παρουσιάζει τον αριθμό των νέων αναφορών ανά έτος για κάθε θεματικό κύκλο από την έναρξη της λειτουργίας της Αρχής.

2.4 ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

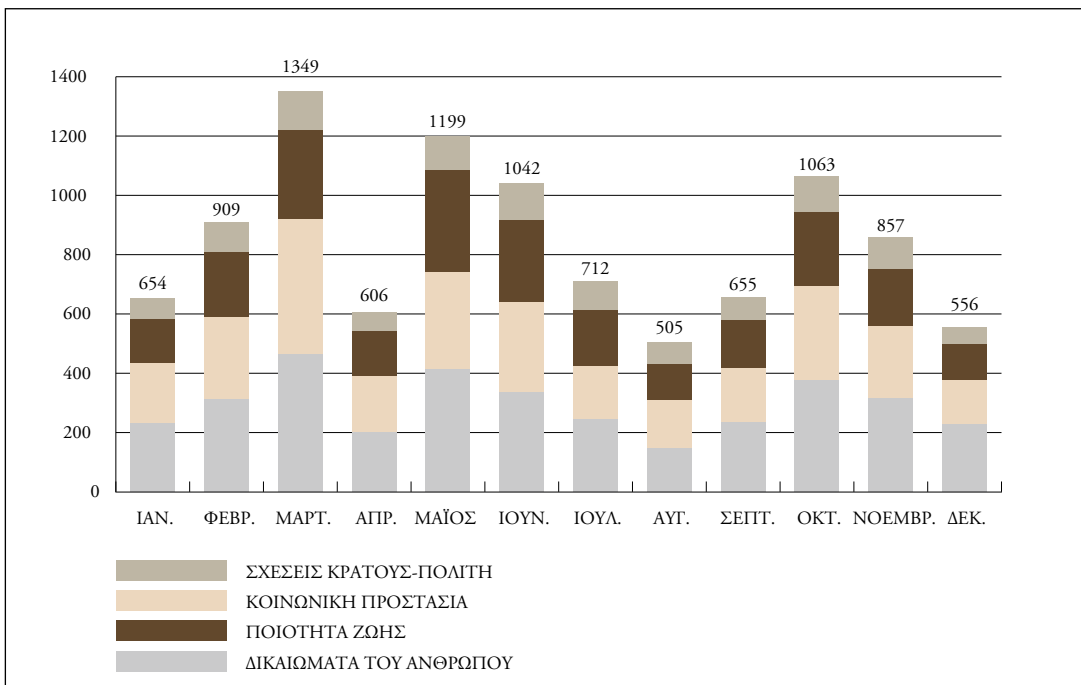
Από το σύνολο των 12.811 αναφορών που χειρίστηκε η Αρχή το 2000, οι 9100 ή το 71% του συνόλου ενέπιπταν στην αρμοδιότητα του Συνηγό-

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.3

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ: 1998, 1999, 2000

**ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.4**

ΜΗΝΙΑΙΑ ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΚΑΤΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2000



ρου του Πολίτη. Αντίθετα, 3711 αναφορές (29% του συνόλου) τέθηκαν στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας και δεν διερευνήθηκαν κατ' ουσίαν, καθώς δεν πληρούσαν τις σχετικές προϋποθέσεις που προβλέπει ο ιδρυτικός νόμος της Αρχής.

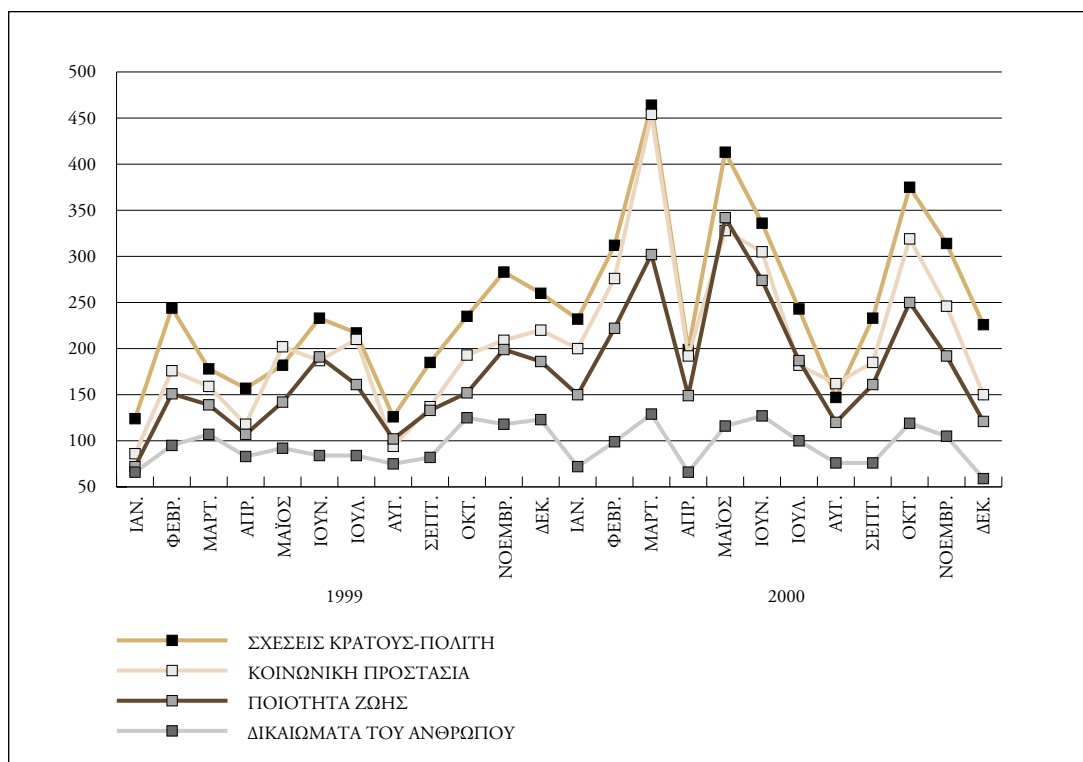
Από το σύνολο των 12.811 αναφορών του έτους 2000 εξετάστηκαν και διεκπεραιώθηκαν οι 9298 (72,6% του συνόλου). Σε αυτόν τον αριθμό

συνυπολογίζονται και οι 3711 αναφορές που αρχειοθετήθηκαν λόγω αναρμοδιότητας. Αντίθετα, στις 31.12.2000 συνεχιζόταν η διερεύνηση 3513 αναφορών (27,6%), οι οποίες μεταφέρθηκαν ως εκκρεμείς στο έτος 2001.

Το Διάγραμμα Δ.1 παρουσιάζει την πορεία των αναφορών που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη και εξετάστηκαν κατά το έτος 2000.

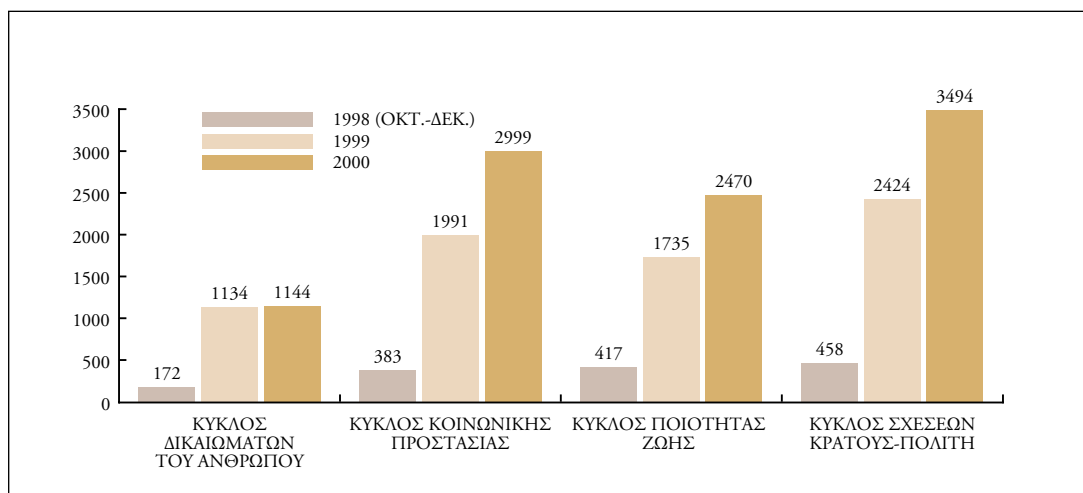
ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.5

ΜΗΝΙΑΙΑ ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ: 1999 ΚΑΙ 2000



ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.6

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ: 1998, 1999, 2000



2.5 ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤ' ΟΥΣΙΑΝ ΚΑΙ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΛΟΓΩ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ Ή ΓΙΑ ΑΛΛΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ

Από τις αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2000, οι 3711 (29%) τέθηκαν στο αρχείο λόγω

αναρμοδιότητας του Συνηγόρου του Πολίτη ή για άλλους λόγους. Το ποσοστό αυτό είναι αυξημένο σε σχέση με το 1999 (23,9%).

Το Γράφημα Δ.7 παρουσιάζει την ποσοστιαία κατανομή επί του συνόλου των 12.811 αναφορών του 2000 ως προς την αρμοδιότητα της Αρχής.

Οι συγκεκριμένοι λόγοι για τους οποίους τέθηκαν αναφορές στο αρχείο παρουσιάζονται αναλυ-

τικά στο Γράφημα Δ.8. Συχνότεροι λόγοι για αρχειοθέτηση λόγω αναρμοδιότητας ήταν η αοριστία της αναφοράς (γενικές προτάσεις, κοινοποιήσεις καταγγελιών κ.λπ., 689 αναφορές), αλλά και η έλλειψη πράξης ή παράλειψης της διοίκησης (617 αναφορές) ή ακόμη και προηγούμενης αίτησης προς αυτήν.

Σχετικά αυξημένος σε σχέση με το 1999 ήταν και ο αριθμός των αναφορών που τέθηκαν στο αρχείο λόγω παρέλευσης εξαμήνου από την τελευταία ενέργεια της διοίκησης (539 αναφορές) ή επειδή αναφέρονταν σε ιδιωτική διαφορά (212 αναφορές).

Επίσης, συχνά οι αναφορές στρέφονταν κατά φορέων που εξαιρούνται από την αρμοδιότητα της Αρχής (388 αναφορές) ή αφορούσαν υποθέσεις πολιτών που εκκρεμούσαν ενώπιον δικαστικής αρχής (339 αναφορές). Σε άλλες περιπτώσεις η υπόθεση σχετιζόταν με την υπηρεσιακή κατάσταση δημοσίων υπαλλήλων (352 αναφορές). Τέλος, σε 265 περιπτώσεις ο πολίτης δεν είχε απευθυνθεί στη δημόσια υπηρεσία, προτού προσφύγει στον Συνήγορο του Πολίτη.

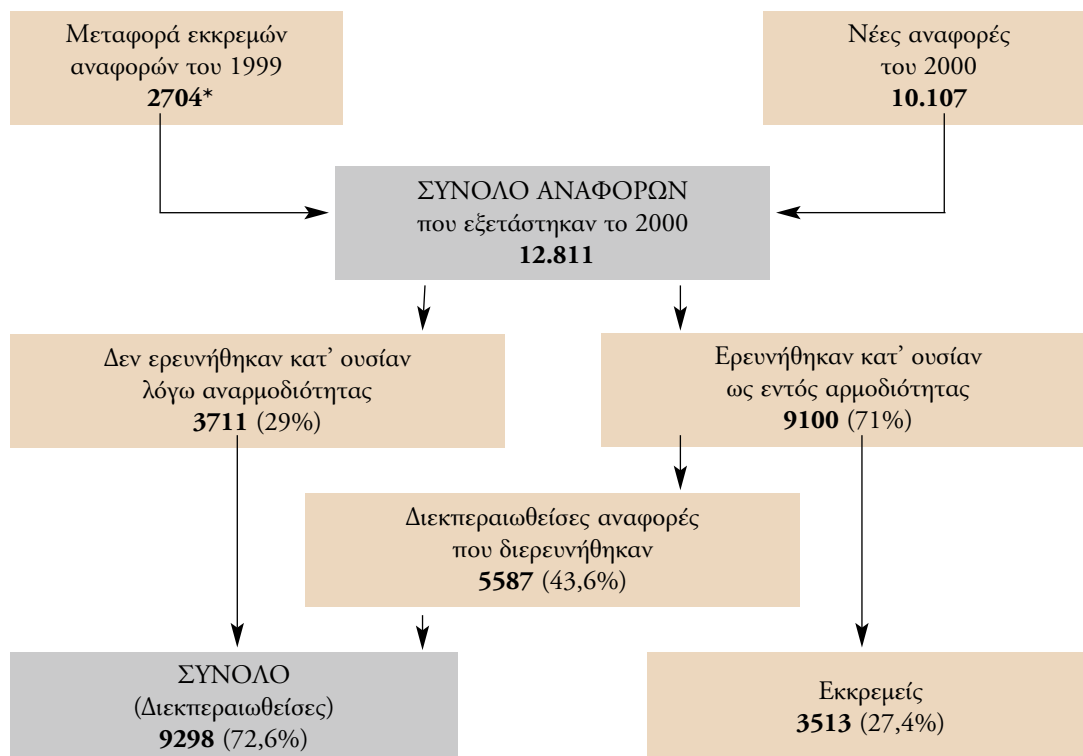
2.6 ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΠΟΥ ΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΤ' ΟΥΣΙΑΝ

Το 2000 διερευνήθηκαν κατ' ουσίαν από την Αρχή 9100 αναφορές (71% επί του συνόλου). Από αυτές διεκπεραιώθηκαν μέσα στο έτος οι 5587, ενώ στις 31.12.2000 συνεχίζονταν η διερεύνηση για 3513 αναφορές.

Η έκβαση των αναφορών που ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν και διεκπεραιώθηκαν απεικονίζεται στο Γράφημα Δ.9, το οποίο παρουσιάζει την ποσοστιαία ταξινόμηση των αναφορών αυτών, με κριτήριο την έκβαση και το αποτέλεσμα της έρευνας και της παρέμβασης του Συνηγόρου του Πολίτη. Η ποσοστιαία κατανομή των κατηγοριών του Γραφήματος Δ.9 υπολογίζεται επί του αριθμού των 5587 αναφορών που διερευνήθηκαν κατ' ουσίαν και διεκπεραιώθηκαν κατά το έτος 2000.

Στην κατηγορία «θετική έκβαση» εντάσσεται το ήμισυ (50,5%) των αναφορών εκείνων που διερευνήθηκαν κατ' ουσίαν και διεκπεραιώθηκαν από

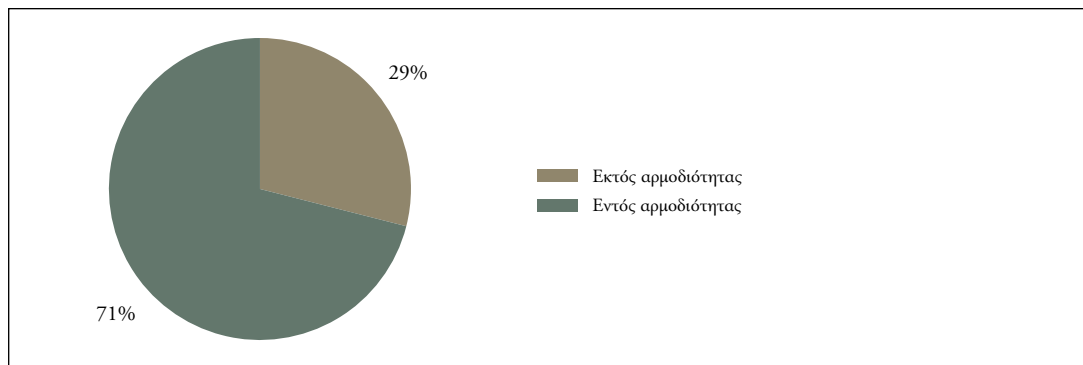
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ Δ.1
ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ



* Στον αριθμό αυτόν περιλαμβάνονται και αναφορές που εμφανίστηκαν ως διεκπεραιωμένες στην *Ετήσια Έκθεση 1999*, αλλά κατέστησαν και πάλι εκκρεμείς ύστερα από την προσκόμιση νέων στοιχείων από τους ενδιαφερομένους.

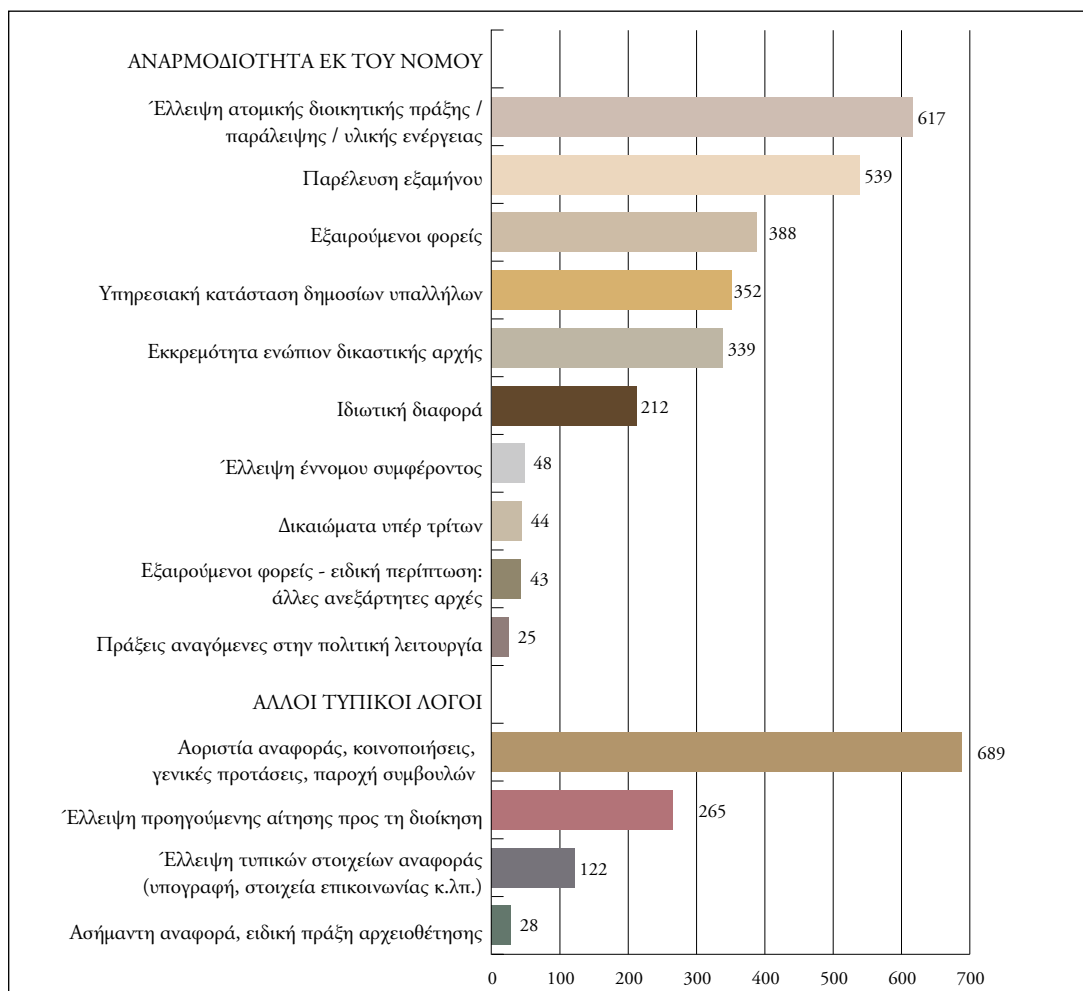
ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.7

ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2000
ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ



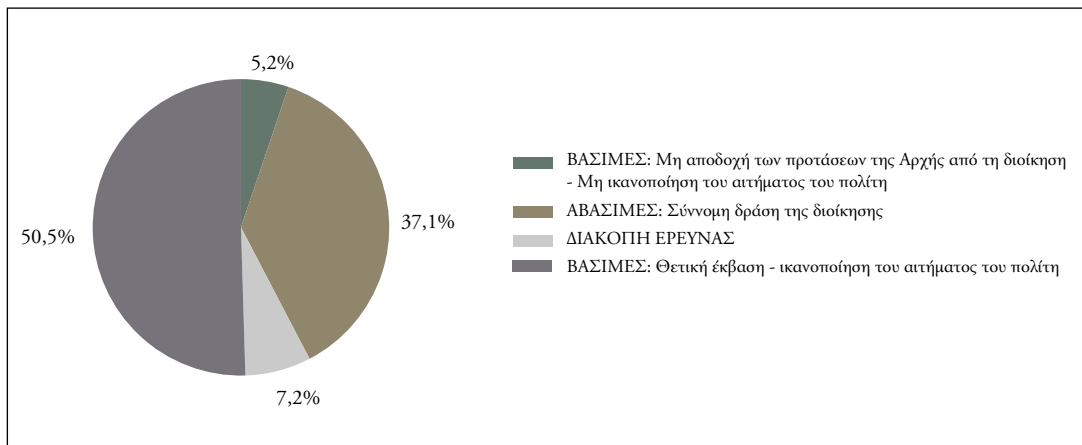
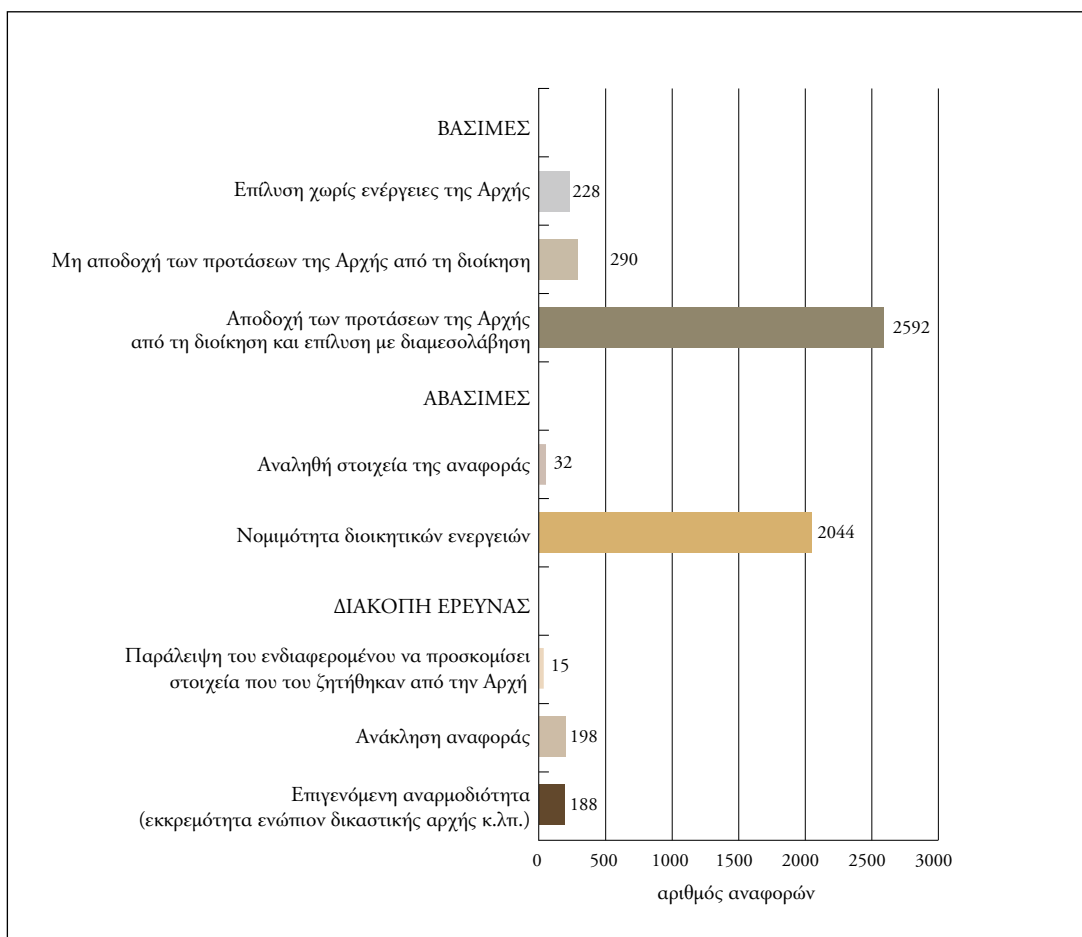
ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.8

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΤΟ ΕΤΟΣ 2000
ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ



την Αρχή μέσα στο 2000. Παρατηρείται εν προκειμένω μείωση σε σχέση με το 1999 (το ποσοστό ήταν 57%), η οποία οφείλεται στην αύξηση τόσο

των αβάσιμων αναφορών (32,4% το 1999, 37,1% το 2000) όσο και εκείνων για τις οποίες η έρευνα διακόπηκε (5,6% το 1999, 7,2% το 2000). Τέλος,

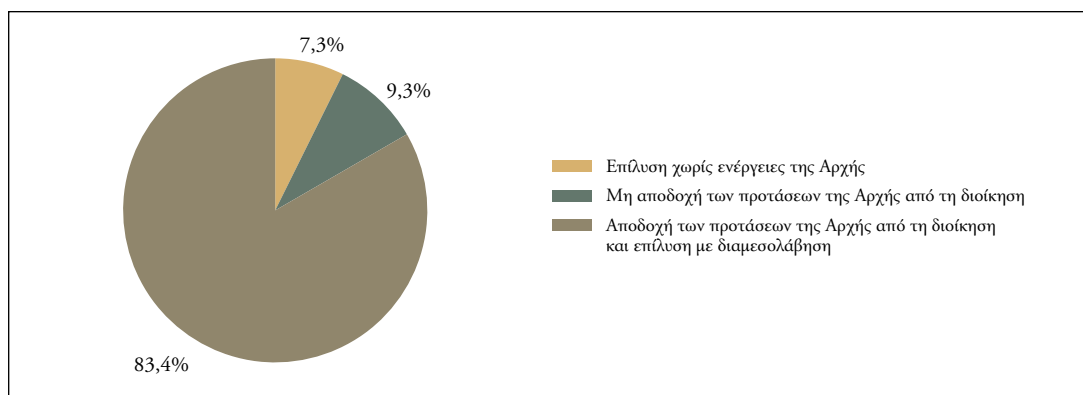
ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.9**ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ****ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.10****ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ**

για ποσοστό 5,2% των αναφορών που διερευνήθηκαν κατ' ουσίαν και διεκπεραιώθηκαν, η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τις προτάσεις και τα πορίσματα του Συνηγόρου του Πολίτη.

Το Γράφημα Δ.10 παρουσιάζει ταξινομημένες ανάλογα με την ειδικότερη έκβασή τους τις 5587 αναφορές που διερευνήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν κατά το 2000.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.11

ΕΚΒΑΣΗ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

**ΠΙΝΑΚΑΣ Δ.2**

ΕΚΒΑΣΗ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

| | Σύνολο βάσιμων αναφορών | Αποδοχή των προτάσεων της Αρχής | | Μη αποδοχή των προτάσεων της Αρχής | | Επίλυση χωρίς ενέργειες της Αρχής | |
|---------------------------------|-------------------------|---------------------------------|--------------|------------------------------------|-------------|-----------------------------------|-------------|
| | | | % | | % | | % |
| ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ | 465 | 356 | 76,56 | 81 | 17,42 | 28 | 6,02 |
| ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ | 995 | 878 | 88,24 | 35 | 3,52 | 82 | 8,24 |
| ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ | 576 | 471 | 81,77 | 77 | 13,37 | 28 | 4,86 |
| ΚΥΚΛΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ | 1074 | 887 | 82,59 | 97 | 9,03 | 90 | 8,38 |
| ΣΥΝΟΛΑ | 3110 | 2592 | 83,34 | 290 | 9,33 | 228 | 7,33 |

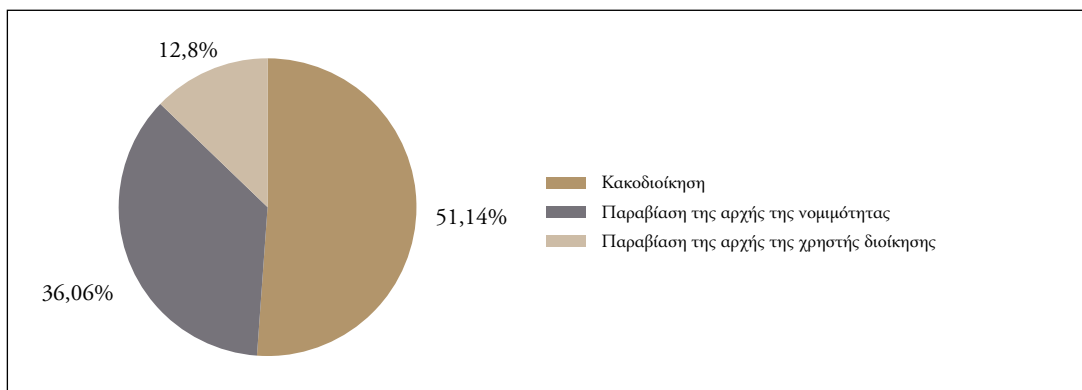
Από το σύνολο των 5587 αναφορών που διεκπεραιώθηκαν ύστερα από έρευνα, 3110 αναφορές (55,7%) αποδείχθηκαν βάσιμες. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι στο σύνολο των διεκπεραιωθείσών αναφορών (9298) οι βάσιμες αναφορές (3110) ανέρχονται στο 33,4% του συνόλου, ενώ οι αβάσιμες (2076), μαζί με εκείνες για τις οποίες ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αναρμόδιος (3711) αλλά και εκείνες των οποίων η διερεύνηση διακόπηκε (401) αποτελούν την πλειονότητα των διεκπεραιωθείσών αναφορών (66,6%). Με άλλα λόγια, διαπιστώνεται ότι μόνον ο ένας στους τρεις πολίτες που προσφεύγουν στην Αρχή «έχει δίκιο», δηλαδή ότι η καταγγελία του είναι βάσιμη και ότι η μεσολάβηση της Αρχής είναι απαραίτητη.

Οι 2076 αβάσιμες αναφορές αποτελούν το 37,2% αυτών που διερευνήθηκαν και διεκπεραιώθηκαν. Κατόπιν διερεύνησης, διαπιστώθηκε ότι σε 2044 από αυτές (36,6% του συνόλου των 5587 διεκπεραιωθείσών κατόπιν έρευνας αναφορών) οι ενέργειες της διοίκησης ήταν σύννομες. Ωστόσο, οι υποθέσεις αυτές δεν ήταν στο σύνολό τους απόλυτα ομοιογενούς έκβασης ή απαλλαγμένες από προβλήματα. Ειδικότερα, για 1485 από αυτές η διοίκηση είχε τηρήσει την αρχή της νομιμότητας

και οι ισχυρισμοί του πολίτη ήταν αβάσιμοι, ενώ για 330 υποθέσεις οι ενέργειες της διοίκησης ήταν μεν τυπικά σύννομες, δεν ικανοποιούσαν όμως το εύλογο αίτημα του πολίτη. Στις περιπτώσεις αυτές οι ισχύουσες διατάξεις ή οι διοικητικές διαδικασίες αποδείχθηκαν προβληματικές (οργανωτικές δυσλειτουργίες και καθυστερήσεις, ανεπαρκές ή προβληματικό νομοθετικό πλαίσιο κ.λπ.). Τέλος, σε 229 υποθέσεις στις οποίες η δράση της διοίκησης διαπιστώθηκε ότι ήταν σύμφωνη με τον νόμο, η τελευταία διέθετε εκ του νόμου διακριτική ευχέρεια.

Από τη σχετική έρευνα προέκυψε ότι 32 αναφορές περιείχαν αναληθή στοιχεία ή παρέλειπαν στοιχεία, αποκρύπτοντάς τα από την Αρχή. Τέλος, σε 401 περιπτώσεις η έρευνα διακόπηκε, διότι ο πολίτης προσέφυγε στη δικαιοσύνη (188 περιπτώσεις), ανακάλεσε την αναφορά του (198 περιπτώσεις) ή αρνήθηκε να προσκομίσει τα στοιχεία που του ζητήθηκαν από την Αρχή (15 περιπτώσεις).

Για τις 2592 υποθέσεις (46,4% των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν ύστερα από έρευνα ή 83,4% των βάσιμων αναφορών), είτε η διοίκηση αποδέχθηκε τις προτάσεις και τα πορίσματα της Αρχής (1141 υποθέσεις) είτε αυτές επιλύθηκαν με απλή

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.12**ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ**

διαμεσολάβηση μεταξύ της διοίκησης και των πολιτών (1451 υποθέσεις). Επίσης, 228 υποθέσεις πολιτών (7,3% των βάσιμων αναφορών) επιλύθηκαν προτού η Αρχή προβεί σε ενέργειες. Σε αρκετές από αυτές τις περιπτώσεις, ήδη το γεγονός της υποβολής αναφοράς στον Συνήγορο του Πολίτη προκάλεσε την επίλυση του προβλήματος προτού χρειαστεί να επιληφθεί η Αρχή.

Αντίθετα, από τις βάσιμες αναφορές οι 290 (9,3% επί του συνόλου των βάσιμων) είχαν αρνητική έκβαση, καθώς η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τις προτάσεις και τα πορίσματα της Αρχής.

Η στατιστική εικόνα της επίλυσης των βάσιμων αναφορών εμφανίζεται στο Γράφημα Δ.11, στο οποίο τα ποσοστά υπολογίζονται επί του συνόλου των 3110 βάσιμων αναφορών.

Η μικρή μείωση του ποσοστού επίλυσης των βάσιμων υποθέσεων από το 1999 στο 2000 (86,2% και 83,4% αντίστοιχα) οφείλεται στη μικρή αύξηση της επίλυσης χωρίς ενέργειες του Συνηγούρου του Πολίτη (από 5,7% σε 7,3%) και της μη αποδοχής των προτάσεων της Αρχής από τη διοίκηση (από 8,1% σε 9,3%).

Ο Πίνακας Δ.2 παρουσιάζει αναλυτικά και ανά Κύκλο την έκβαση των βάσιμων αναφορών.

2.7 ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ

Η διερεύνηση των βάσιμων αναφορών ανέδειξε μια σειρά προβλημάτων διοικητικής δράσης. Αυτά είναι:

α) η «κακοδιοίκηση» (καθυστερήσεις, ασαφής και ανεπαρκής πληροφόρηση, επιλήψιμες συμπεριφορές κ.λπ.),

β) η παραβίαση της αρχής της νομιμότητας (μη εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων, παράβαση νόμου, άρνηση συνεργασίας με τον Συνήγορο του Πολίτη, παράλειψη οφειλόμενης ενέργειας, εσφαλ-

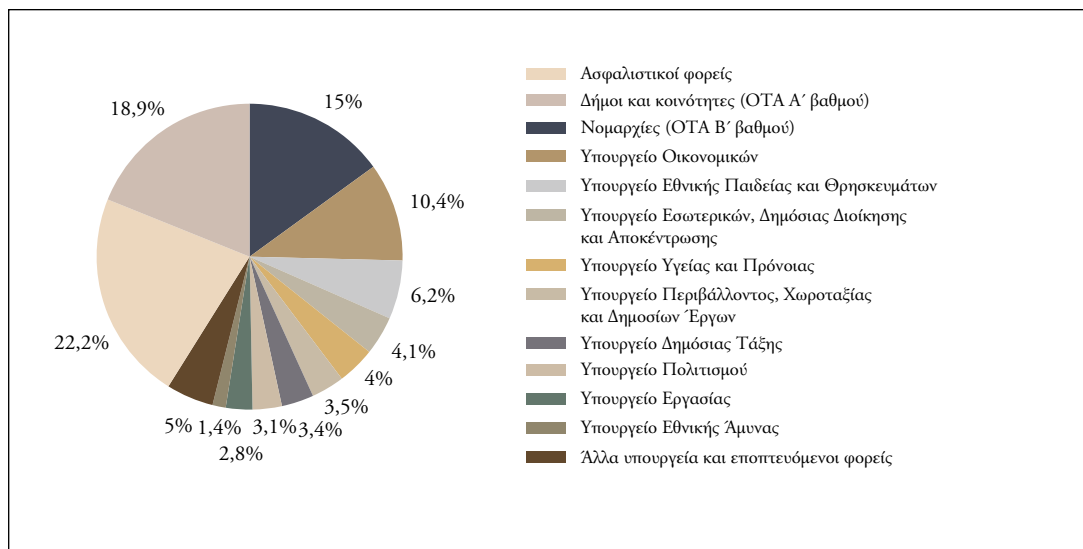
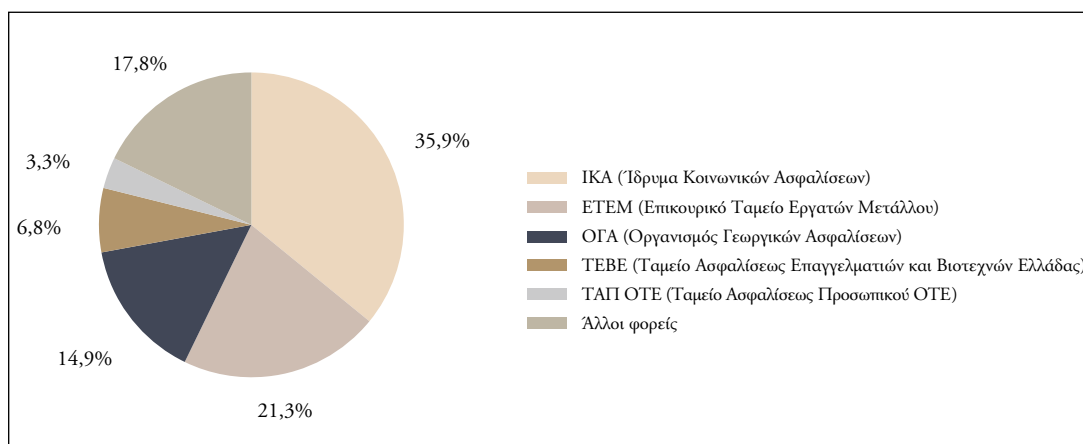
μένη ερμηνεία νόμου, αναρμοδιότητα, κατάχρηση εξουσίας, μη νόμιμη συγκρότηση οργάνου, παράνομες ή παράτυπες διαδικασίες, μη εφαρμογή διάταξης, ελλιπής ή ανύπαρκτη αιτιολογία διοικητικών πράξεων κ.λπ.), και

γ) η παραβίαση αρχών του διοικητικού δικαίου (αρχή της χρηστής διοίκησης, της επιείκειας, της αναλογικότητας, της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης, της καλής πίστης), οι πρακτικές που εισάγουν διακρίσεις, η ελλιπής ή ανύπαρκτη προστασία συλλογικών αγαθών κ.λπ.

Το Γράφημα Δ.12 απεικονίζει τη στατιστική κατανομή των προβλημάτων διοικητικής δράσης.

Η κακοδιοίκηση οφείλεται κυρίως σε καθυστερήσεις (33,1% επί του συνόλου των προβλημάτων διοικητικής δράσης), σε λειτουργικά ή οργανωτικά προβλήματα των εμπλεκόμενων υπηρεσιών (8,1%) και σε ελλιπή ή ανύπαρκτη πληροφόρηση (6,4%). Από τα προβλήματα που σχετίζονται με την παραβίαση της νομιμότητας, συχνότερα εμφανίζεται η παράλειψη οφειλόμενης ενέργειας (11,3%), η παράβαση νόμου (5,3%) και η κακή ερμηνεία νόμου (5,3%). Ανάμεσα στα προβλήματα παραβίασης των αρχών της χρηστής διοίκησης ξεχωρίζουν η ελλιπής ή ανύπαρκτη προστασία συλλογικών αγαθών και η κακή στάθμιση προστασίας περιβαλλοντικών αγαθών. Τα προβλήματα αυτά αντιστοιχούν στο 2,8% του συνόλου των προβλημάτων διοικητικής δράσης.

Στο Γράφημα Δ.13 παρουσιάζονται οι φορείς της δημόσιας διοίκησης που εμπλέκονται στις υποθέσεις για τις οποίες διαπιστώθηκαν προβλήματα διοικητικής δράσης. Οι υπηρεσίες και οι φορείς εμφανίζονται ομαδοποιημένοι ανά εποπτεύον υπουργείο, ενώ αποτελούν ξεχωριστές κατηγορίες οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού και οι φορείς κοινωνικής ασφάλισης. Λόγω της πολυδιάσπασης της αρμοδιότητάς τους σε πολλά υπουργεία, οι τελευταίοι είναι ομαδοποιημένοι σε

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.13**ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ****ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.14****ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ**

ξεχωριστή ενιαία κατηγορία. Μεγαλύτερο αριθμό υποθέσεων κακοδιοίκησης παρουσιάζουν οι ασφαλιστικοί φορείς (22,2%), καθώς και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης – περισσότερο οι δήμοι και οι κοινότητες (18,9%) και λιγότερο οι νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις (15%). Μεταξύ των υπουργείων, στο Υπουργείο Οικονομικών (10,4%) και το Υπουργείο Παιδείας (6,2%) αντιστοιχεί μεγαλύτερος αριθμός υποθέσεων που αφορούν προβλήματα διοικητικής δράσης.

Το Γράφημα Δ.14 παρουσιάζει την κατανομή των υποθέσεων αυτών για το 22,2% του συνόλου που αφορά τους φορείς ασφάλισης.

Στο Γράφημα Δ.15 αποτυπώνεται η κατανομή των υποθέσεων των ΟΤΑ Α' βαθμού (δήμοι-κοινότητες) ανά γεωγραφική περιφέρεια.

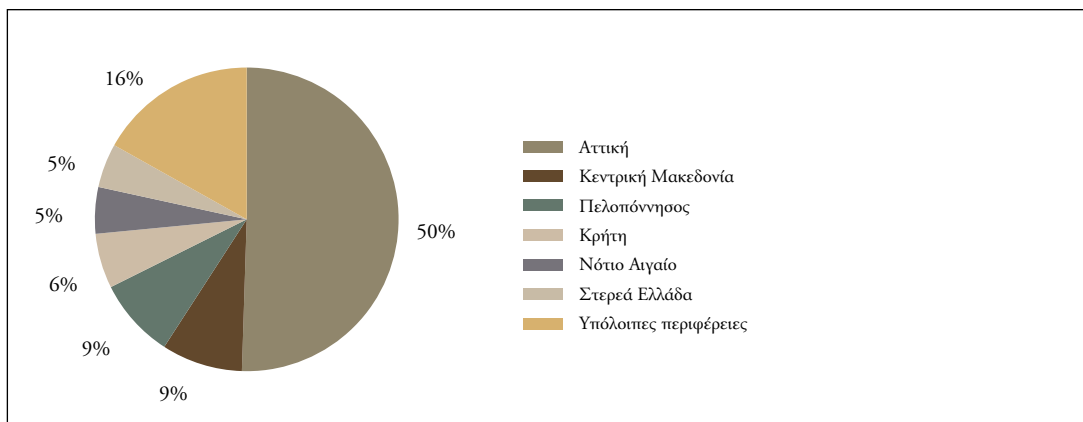
Ειδικότερα, ο Δήμος Αθηναίων εμφανίζει τον μεγαλύτερο αριθμό υποθέσεων κακοδιοίκησης (12,3% των υποθέσεων που αφορούν τους ΟΤΑ Α' βαθμού), ενώ ποσοστά κάτω του 3% των υποθέσεων κακοδιοίκησης που αφορούν τους ΟΤΑ Α' βαθμού παρουσιάζουν οι δήμοι Γλυφάδας (2,28%), Πειραιά (2,16%), Αμαρουσίου (2,03%), Ηρακλείου Κρήτης (2,03%), Θεσσαλονίκης (1,9%), Αχαρνών (1,65%), Καλλιθέας (1,4%), Χαλανδρίου (1,4%), Ζωγράφου (1,02%) και Κηφισιάς (1,02%).

Στο Γράφημα Δ.16 παρουσιάζεται η κατανομή των υποθέσεων των ΟΤΑ Β' βαθμού (νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις) ανά γεωγραφική περιφέρεια.

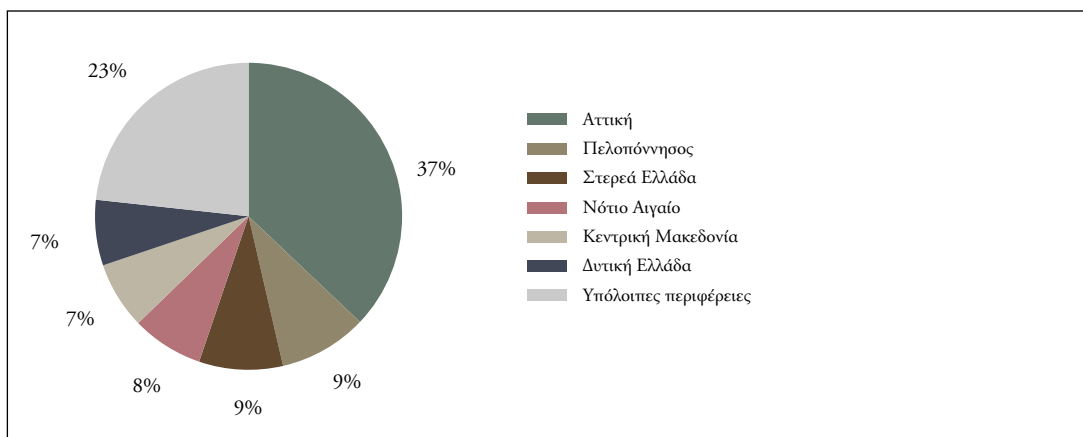
Μεταξύ των ΟΤΑ Β' βαθμού, η Νομαρχία Αθηνών (21% των υποθέσεων κακοδιοίκησης των ΟΤΑ Β' βαθμού) και η Νομαρχία Ανατολικής Αττικής

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.15

ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ Α' ΒΑΘΜΟΥ (ΔΗΜΟΙ-ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ)

**ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.16**

ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ Β' ΒΑΘΜΟΥ (ΝΟΜΑΡΧΙΕΣ)



(10,8%) παρουσιάζουν τον μεγαλύτερο αριθμό υποθέσεων κακοδιοίκησης. Ακολουθούν οι νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις Κυκλάδων (5,1%), Θεσσαλονίκης (4%), Πειραιά (3,9%) και Φθιώτιδος (3%), ενώ οι υπόλοιπες εμφανίζουν χαμηλότερα ποσοστά.

Βόρεια Αμερική 0,8%, χώρες της Ανατολικής Ευρώπης, της πρώην Σοβιετικής Ένωσης και των Βαλκανίων 2,3% και Αφρική, Ασία, Νότια Αμερική και Ωκεανία 0,6%, ενώ αδιευκρίνιστης υπηκοότητας ή ανιθαγενείς είναι το 0,6% (βλ. Γράφημα Δ.19).

2.8 ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΥΓΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ

Η συντριπτική πλειονότητα εκείνων που υπέβαλαν αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη το 2000 είναι φυσικά πρόσωπα (98,26%), ενώ νομικά πρόσωπα είναι μόλις το 1,74% (βλ. Γράφημα Δ.17).

Όπως προκύπτει από το Γράφημα Δ.18, το 66,9% των πολιτών που προσέφυγαν στην Αρχή ήταν άνδρες και το 33,1% γυναίκες.

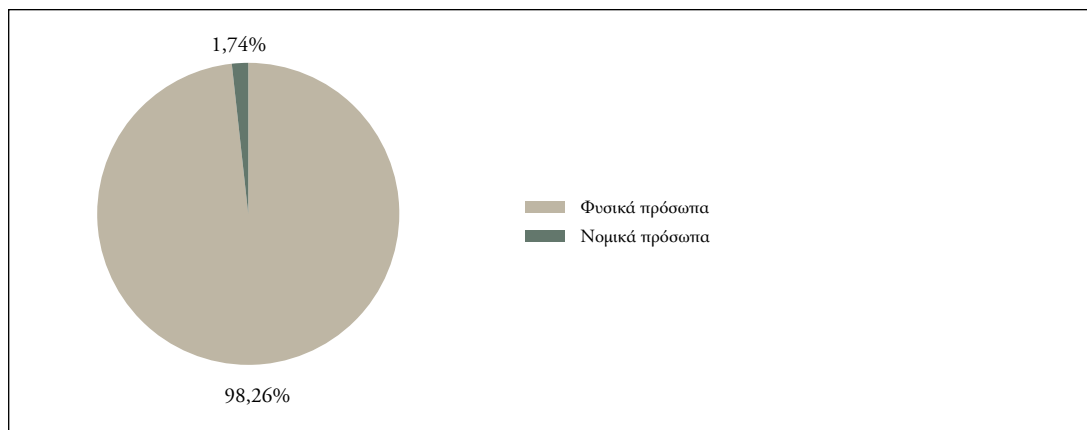
Η πλειονότητα (95,7%) των ατόμων που υπέβαλαν αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη ήταν έλληνες πολίτες. Ειδικότερα, η κατανομή της υπηκοότητας των προσώπων που προσέφυγαν στην Αρχή είναι η εξής: Ελλάδα 95,7%, Ευρωπαϊκή Ένωση και

2.9 ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Περισσότεροι από τους μισούς πολίτες που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Πολίτη διαμένουν στην Αττική (52,4%). Το 8,8% διαμένει στη Θεσσαλονίκη, ενώ το 36,7% στην υπόλοιπη Ελλάδα και το 2,1% στο εξωτερικό. Σημειώνεται ότι το ποσοστό των διαμενόντων στην υπόλοιπη Ελλάδα παρουσιάζεται αυξημένο σε σχέση με το 1999 (31,5%), ενώ ανάλογη μείωση εμφανίζει το ποσοστό των πολιτών που διαμένουν στην Αττική, το οποίο το 1999 αντιπροσώπευε το 57,9% του συνόλου (βλ. Γράφημα Δ.20).

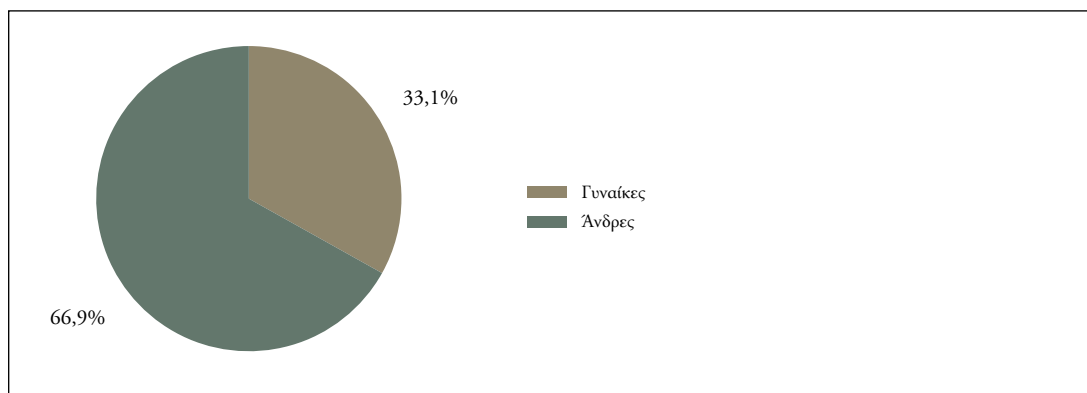
ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.17

ΦΥΣΙΚΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ



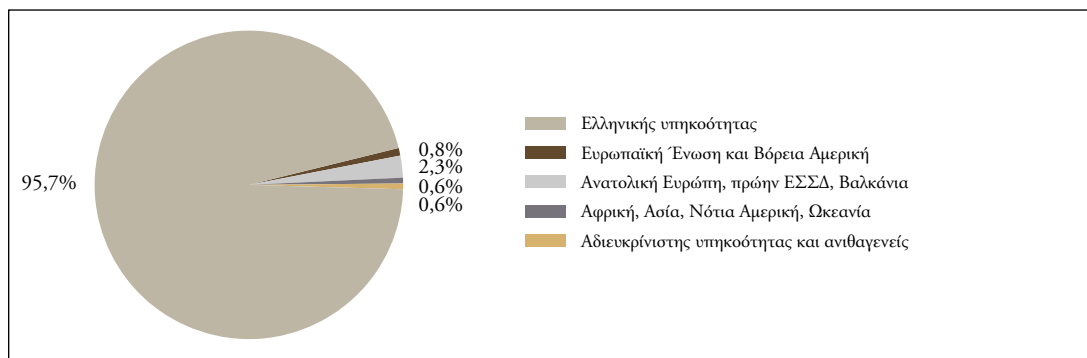
ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.18

ΦΥΛΟ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ



ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.19

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ

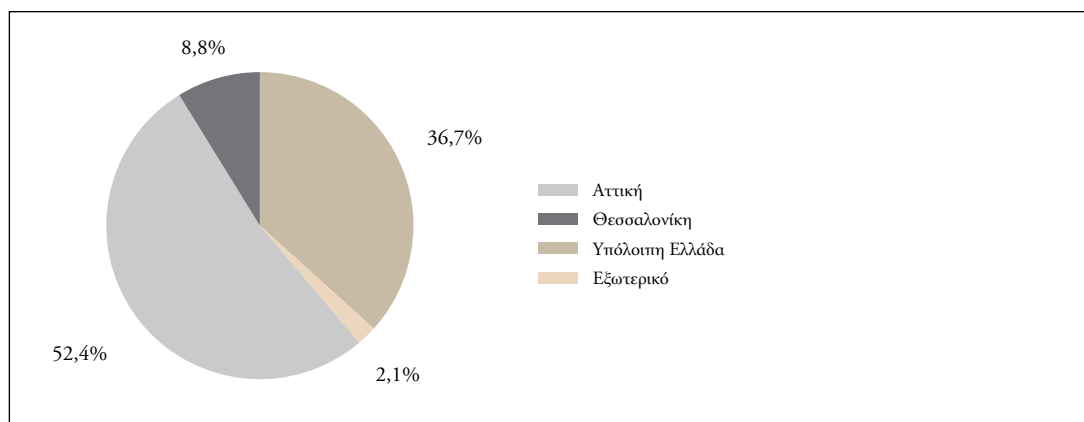


Ειδικότερα, η κατανομή των αναφορών σύμφωνα με τον τόπο διαμονής παρουσιάζεται στον Πίνακα Δ.3. Στον Χάρτη Δ.1 παρουσιάζεται η ποσοστιαία κατανομή των αναφορών που εξέτασε ο Συνήγορος του Πολίτη κατά το 2000 ανά περιφέρεια με βάση τον τόπο διαμονής των αιτούντων πολιτών.

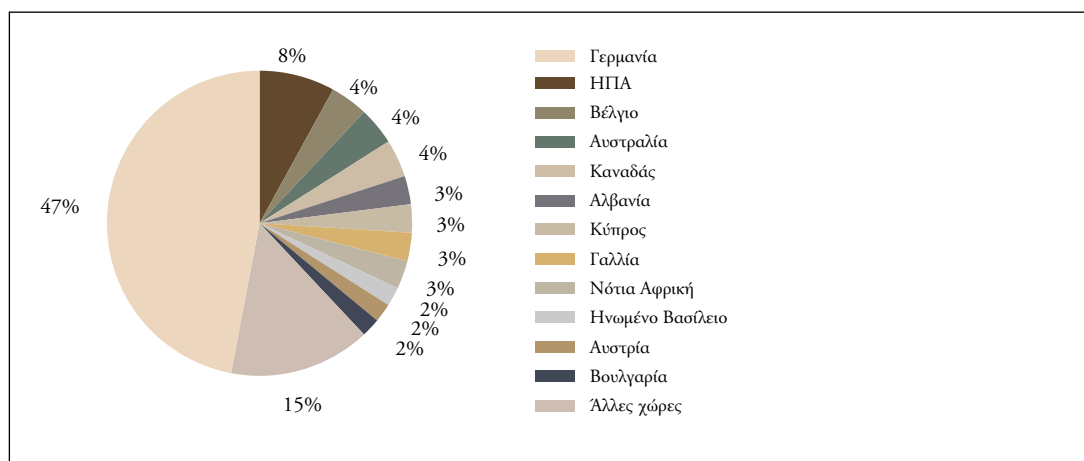
Τέλος, σχεδόν οι μισοί (47%) από τους κατοίκους εξωτερικού που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Πολίτη διαμένουν στη Γερμανία, ενώ οι υπόλοιποι (βλ. Γράφημα Δ.21) καλύπτουν ευρύ φάσμα χωρών από την Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο.

ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.20

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΟΠΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

**ΓΡΑΦΗΜΑ Δ.21**

ΧΩΡΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

**ΠΙΝΑΚΑΣ Δ.3**

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

| Περιφέρειες | % |
|-------------------------------|------|
| Αττική | 52,4 |
| Κεντρική Μακεδονία | 12,8 |
| Πελοπόννησος | 4,4 |
| Θεσσαλία | 3,8 |
| Δυτική Ελλάδα | 3,7 |
| Κρήτη | 3,6 |
| Στερεά Ελλάδα | 3,5 |
| Ανατολική Μακεδονία και Θράκη | 2,9 |
| Νότιο Αιγαίο | 2,6 |
| Ήπειρος | 2,4 |
| Δυτική Μακεδονία | 2,1 |
| Βόρειο Αιγαίο | 2,0 |
| Ιόνια νησιά | 1,7 |
| Εξωτερικό | 2,1 |

ΧΑΡΤΗΣ Δ.1

ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ

