



Εισαγωγή

Η ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΧΡΟΝΙΑΣ

Το 2018 αποτέλεσε χρονιά ορόσημο. Για την κοινωνία, την οικονομία, τη δημόσια διοίκηση, για την ίδια την Ανεξάρτητη Αρχή.

Η ολοκλήρωση μέσα στη χρονιά των προγραμμάτων δημοσιονομικής προσαρμογής και των θεσμικών μεταρρυθμίσεων που τα συνόδευσαν οριοθετούν το πέρασμα στην επόμενη εποχή, αυτή της ανασυγκρότησης της οικονομίας, της άμβλυνσης των κοινωνικών ανισοτήτων και αδικιών, της αναβάθμισης των διοικητικών δομών του κράτους. Ο αγώνας για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων, την εμπέδωση του κράτους δικαίου, την αναβάθμιση της διοικητικής λειτουργίας είναι συνεχής, ακόμη και στις πιο προηγμένες δημοκρατίες. Την τελευταία δε δεκαετία ο αγώνας αυτός κατέστη στη χώρα μας πιο έντονος, πιο επίκαιρος, πιο επιτακτικός.



Η Ελλάδα βρέθηκε τη δεκαετία που πέρασε στο επίκεντρο δύο παράλληλων, κορυφαίων, υπαρξιακών κρίσεων για τη συνοχή ολόκληρης της Ευρώπης ως οικονομικής και πολιτικής οντότητας. Τόσο η οικονομική-δημοσιονομική κρίση όσο και η κρίση στη διαχείριση του μεταναστευτικού και προσφυγικού φαινομένου αφήνουν την Ένωση βαθιά λαβωμένη και τα κράτη μέλη της σε αμνηχανία. Η έντονη αμφισβήτηση της αποτελεσματικότητας των ευρωπαϊκών και εθνικών θεσμών και πολιτικών πυροδότησε την αποσιτιστική ρητορική. Και πλέον, πρόσφατα η ρητορική αυτή απέκτησε ουσία και περιεχόμενο.

Η ελληνική κοινωνία, αλλά και η οικονομία και η διοίκηση δοκιμάστηκαν όπως ποτέ άλλοτε σε περίοδο ειρήνης. Η χώρα μας είχε και έχει το ατυχές προνόμιο να αποτελεί πεδίο δοκιμής πολιτικών διαχείρισης κρίσεων. Αυτό συνέβη και εν πολλοίς συμβαίνει για την οικονομική και δημοσιονομική κρίση. Αυτό εξακολουθεί να συμβαίνει και στο ζήτημα της διαχείρισης των πληθυσμιακών ροών.

Οι συνέπειες στο κράτος, στην αποτελεσματικότητα του διοικητικού μηχανισμού, στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και συνακόλουθα στο επίπεδο κοινωνικής συνοχής και δικαιοσύνης υπήρξαν αισθητές σε όλα τα μήκη και πλάτη της ευρωπαϊκής ηπείρου, με ιδιαίτερη ένταση στη χώρα μας. Το κράτος υποχρεώθηκε να συρρικνώσει την ευρύτητα δράσης της παροχικής διοίκησης, ενώ παράλληλα εξαναγκάστηκε να περιορίσει τον ελεγκτικό του ρόλο. Φυσικό επακόλουθο ήταν να συμπίεστούν υπέρμετρα τα δικαιώματα, ατομικά, πολιτικά, κοινωνικά, να συρρικνωθεί δραματικά το κοινωνικό, προνοιακό κράτος, να περιοριστεί σε οριακά επίπεδα η δυνατότητα του κράτους να τονώ-

σει τη βιώσιμη και ισόρροπη οικονομική ανάπτυξη, να διαταραχθεί η κοινωνική συνοχή, να αυξηθεί η κοινωνική αντίδραση και αντίσταση, σε επίπεδα μάλιστα επικίνδυνα για τις σύγχρονες φιλελεύθερες δημοκρατίες.

Η δημόσια διοίκηση, ειδικά τα τελευταία δέκα χρόνια, κατά τη διάρκεια της μεγάλης δημοσιονομικής, οικονομικής και κοινωνικής κρίσης, κλήθηκε να εναρμονιστεί με διαδοχικές μεταρρυθμίσεις, πολλές από τις οποίες έμειναν ημιτελείς ή και αποδείχθηκαν ατελέσφορες. Βίωσε αιφνίδιες και συχνά όχι καλομελετημένες αλλαγές και αναδιαρθρώσεις, υπέστη συντριπτική συρρίκνωση σε προσωπικό και πόρους. Φυσικό επακόλουθο ήταν η αποτελεσματικότητά της να κινείται στα ίδια επίπεδα, αν όχι σε φθίνουσα πορεία, η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών να υπολείπεται να προσδοκώμενα, ενώ την ίδια στιγμή οι απαιτήσεις στις οποίες καλείται να ανταποκριθεί να έχουν αυξηθεί.

Σε αυτό το δυσμενές περιβάλλον, η έκρηξη των μεικτών πληθυσμιακών ροών, προσφύγων και μεταναστών, που χτύπησαν την πόρτα της Ευρώπης βρήκε τους κρατικούς μηχανισμούς και τους πολιτικούς οργανισμούς, σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, αδικαιολόγητα απροετοίμαστους. Έπειτα από την αρχική άρνηση αναγνώρισης του ζητήματος, ήρθε η αμχανία μπροστά στη μαζικότητα των φαινομένου και, κατόπιν, οι απόπειρες διαχείρισής του, όταν οι ροές των πληθυσμών που μετακινούνται σταθεροποιήθηκαν. Οι προκλήσεις ήταν και εξακολουθούν να είναι πολλές. Για τη διοίκηση, στη δικαιοκρατική εξέταση των αιτημάτων παροχής προστασίας σε υπηκόους τρίτων χωρών, τη διαμόρφωση αποτελεσματικών και ολοκληρωμένων προγραμμάτων ενσωμάτωσης και ένταξης των πληθυσμών αυτών στην κοινωνική και οικονομική ζωή. Για το πολιτικό προσωπικό, τόσο στο επίπεδο της ΕΕ όσο και σε αυτό των κρατών μελών, στη διαμόρφωση ενός κοινού σχεδίου δράσης, μιας συνεκτικής πολιτικής διαχείρισης των μεικτών ροών, με σεβασμό στα θεμελιώδη δικαιώματα και στο κράτος δικαίου.

Οι αντοχές της κοινωνίας, όποιας κοινωνίας, μπροστά στη διαχείριση τόσο μεγάλων προκλήσεων δεν θα μπορούσαν παρά να είναι στα όρια της εξάντλησης. Ο κίνδυνος μάλιστα αποπροσανατολισμού της κοινωνίας, μιας κοινωνίας σε προφανή σύγχυση, ο κίνδυνος χειραγώγησης της κοινής γνώμης, τροφοδότησης της διάκρισης ανάμεσα σε «εμάς» και στους «άλλους», ενίσχυσης της ρητορικής μίσους, της ξενοφοβίας, του ρατσισμού είναι παρών, είναι υπαρκτός.

Οι σύγχρονες προκλήσεις στο κράτος, την κοινωνία, την οικονομία, τα δικαιώματα του ανθρώπου αποτελούν προκλήσεις και για τον ίδιο τον θεσμό του Συνηγόρου του Πολίτη. Προκειμένου να παραμένει επίκαιρος και χρήσιμος, να είναι σύγχρονος, ουσιαστικός και αποτελεσματικός και να παρακολουθεί τις αλλαγές που συντελούνται στο κράτος, τη διοίκηση, την κοινωνία, την οικονομία, την καθημερινότητα. Και για να μπορεί να ανταποκριθεί στις σύγχρονες προκλήσεις, ο θεσμός οφείλει να αναζητά νέα θεσμικά εργαλεία, να αποζητά ισχυρή νομιμοποίηση, να διασφαλίζει τη λειτουργική του πληρότητα, να θωρακίζει ακόμη περισσότερο την ανεξαρτησία του.

Για τον Συνήγορο του Πολίτη, το 2018 σηματοδότησε την ολοκλήρωση 20 χρόνων λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής. Ενός θεσμού που γεννήθηκε σε χώρες με δημόσια διοίκηση υψηλών προδιαγραφών, με παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, και όχι το αντίθετο. Σε χώρες με μακρά παράδοση λογοδοσίας και διαφάνειας στη δημόσια ζωή. Ενός θεσμού που εισήχθη στο θεσμικό αρχιτεκτόνημα της ελληνικής πολιτείας με αξιοσημείωτη καθυστέρηση σε σχέση με τα τότε υπόλοιπα κράτη μέλη της ΕΕ. Η καθυστέρηση αυτή έναντι των λοιπών ευρωπαϊκών κρατών θα πρέπει να αναγνωρισθεί ως σύμπτωμα της απροθυμίας του πολιτικού προσωπικού και του συστήματος διακυβέρνησης της χώρας να αποδεχθεί ένα νέο, εξωτερικό και ανεξάρτητο επίπεδο ελέγχου. Παράλληλο και συχνά

συμπληρωματικό προς τον δικαστικό, τον διοικητικό και τον κοινοβουλευτικό έλεγχο.

Οι πολίτες, από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας της Αρχής, στράφηκαν κατά εκατοντάδες 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.

Ήδη, περισσότεροι από ένα εκατομμύριο πολίτες έχουν απευθυνθεί στον Συνήγορο του Πολίτη προστρέχοντας στις υπηρεσίες του. Ζητώντας τη διαμεσολάβησή του για την επίλυση ενός προβλήματός τους, την παρέμβασή του για την άρση μιας αδικίας, την ανάδειξη και αντιμετώπιση μιας συστημικής δυσλειτουργίας. Μόνο οι αυτοτελείς αναφορές που έχουν κατατεθεί στην Αρχή έχουν υπερβεί τις 250.000. Πολλές, μάλιστα, από αυτές δεν σχετίζονται με μεμονωμένα, ατομικά προβλήματα που επιζητούν επίλυση, αλλά με ζητήματα που αφορούν μεγάλες ομάδες πληθυσμού, κοινωνικές ενώσεις, επαγγελματικούς συλλόγους, οικονομικές δραστηριότητες. Για την προστασία δικαιωμάτων και ελευθεριών. Για το αστικό, φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον, για την ατομική ιδιοκτησία, τον ενεργειακό πλούτο της χώρας, για την υγεία, τις προνοιακές παροχές, την εκπαίδευση σε όλες τις βαθμίδες της, στην εργασία, την παιδική αλλά και την τρίτη ηλικία.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ακολούθησε από συστάσέως του το μοντέλο συνομηλικών του θεσμών, αυτό του συνδυασμού των ιδιοτήτων του διαμεσολαβητή για την επίλυση περιστατικών και εστιών προβληματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης με εκείνο του υπερασπιστή, προστάτη, θεματοφύλακα των δικαιωμάτων όλων των κατοίκων της επικράτειας, μέσα από ένα ευρύ πλαίσιο αρμοδιοτήτων.

Η επιλογή αυτή σηματοδότησε και τη φιλοσοφία του Συνηγόρου έκτοτε. Στην εικοσαετή αυτή διαδρομή που έχει διανύσει η Ανεξάρτητη Αρχή, οι αρμοδιότητές της στον τομέα της προάσπισης και προστασίας των δικαιωμάτων διευρύνθηκαν σημαντικά. Ο Συνήγορος ανέλαβε την προαγωγή και προάσπιση των δικαιωμάτων των ανηλικών και κατέστη, έπειτα από διαδοχικές νομοθετικές ρυθμίσεις, ο φορέας ίσης μεταχείρισης στη χώρα, καταπολέμησης πάσης φύσεως διάκρισης σε όλους τους χώρους δράσης, ατομικής και συλλογικής, στη διοίκηση, στην εργασία, στην αγορά, στην κοινωνία.

Παράλληλα, οι διαμεσολαβητικές, ελεγκτικές αλλά και ολοένα περισσότερες επιχειρησιακές αρμοδιότητες και δράσεις του αξιοποιήθηκαν για την παρακολούθηση της εφαρμογής διεθνών υποχρεώσεων της χώρας στο επίπεδο της προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών, αλλά και της διαφανούς και αποτελεσματικής και δημοκρατικής διοίκησης και διακυβέρνησης. Τα τελευταία χρόνια, ο Συνήγορος αναγορεύθηκε σε:

- φορέα εξωτερικού ελέγχου των επιχειρήσεων αναγκαστικών επιστροφών αλλοδαπών, στη βάση της Οδηγίας Επιστροφών της ΕΕ, με αποστολή να εποπτεύει την τήρηση της νομιμότητας των διαδικασιών και τον σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων των απομακρυνόμενων κατά τη διάρκεια των επιχειρήσεων,
- προνομιακό θεσμικό συνομιλητή με τη νομοθετική και την εκτελεστική εξουσία, αναδεικνύοντας τους κανόνες και τις αρχές καλής νομοθέτησης, όπως έχουν διαμορφωθεί σε επίπεδο ΕΕ και έχουν μεταφερθεί στην ελληνική έννομη τάξη, και συμβάλλοντας στη βελτίωση της ποιότητας του νομοθετικού και ρυθμιστικού πλαισίου με καίριες και πολύτιμες συστάσεις, επισημάνσεις, προτάσεις και αξιολογήσεις –ex post και ex ante– πολιτικών και νομοθετικών πρωτοβουλιών,

- εθνικό μηχανισμό πρόληψης βασανιστηρίων και άλλων τρόπων σκληρής, απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας, στη βάση του σχετικού πρωτοκόλλου του ΟΗΕ, για την εποπτεία των συνθηκών διαβίωσης και τον σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων όσων βρίσκονται σε καθεστώς στερητικό της πλήρους ελευθερίας τους,
- πλαίσιο προαγωγής των δικαιωμάτων των ΑμεΑ, όπως αναγνωρίζονται από τη σύμβαση του ΟΗΕ, για την παρακολούθηση της εφαρμογής σε εθνικό επίπεδο αυτών που προβλέπει η διεθνής σύμβαση και την ενεργή προώθηση θετικών πολιτικών για την άρση των διακρίσεων,
- εθνικό μηχανισμό διερεύνησης περιστατικών αυθαιρεσίας στα Σώματα Ασφαλείας και στους υπαλλήλους των Καταστημάτων Κράτησης, για την αναβάθμιση της ποιότητας του πειθαρχικού ελέγχου και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τη νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου.

Η παρούσα έκθεση αναδεικνύει αυτή την προοδευτική ενίσχυση του ρόλου του Συνηγόρου του Πολίτη για τη θωράκιση του κράτους δικαίου και την υπεράσπιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων.

Στα τελευταία χρόνια, τα χρόνια της οξείας δημοσιονομικής, οικονομικής και κοινωνικής κρίσης, που τα δικαιώματα και το βιοτικό επίπεδο συμπιέστηκαν σημαντικά, με παρεμβάσεις μας διασφαλίσαμε το εισόδημα των συμπολιτών μας. Ειδικά στη χρονιά που πέρασε, επιτύχαμε τον επανυπολογισμό κρατήσεων, φόρων και τελών, την επιστροφή παρακρατηθέντων ή κατασχεθέντων ποσών. Με διαρκείς και επίμονες διαμεσολαβήσεις και θεσμικές παρεμβάσεις, πείσαμε για τη λήψη σειράς μέτρων και αποφάσεων, μεταξύ άλλων, για τη 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. Παράλληλα, δράσαμε αποφασιστικά 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 άρση διακρίσεων λόγω καταγωγής, πεποιθήσεων, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, για την εφαρμογή θετικών πολιτικών αντιμετώπισης των διακρίσεων εις βάρος των πλέον ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού, των οικονομικά και κοινωνικά «περιθωροποιημένων», για τα ΑμεΑ, τους άνεργους, 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, για πληρέστερη και ουσιαστικότερη λογοδοσία. Για ένα επίπεδο δημοκρατικής διακυβέρνησης που αρμόζει σε κράτος μέλος της ΕΕ.

Στην αυγή της τρίτης δεκαετίας λειτουργίας του θεσμού, είμαστε υπερήφανοι για όσα κατορθώσαμε να πετύχουμε, για όλες τις θεσμικές αλλαγές που προκαλέσαμε, για όλα τα συστημικά προβλήματα στην επίλυση των οποίων συμβάλαμε. Και αυτό μας δίνει την αναγκαία αυτοπεποίθηση να συνεχίσουμε με την ίδια ένταση και επιμονή.

Φυσικά, δεν εφησυχάζουμε, δεν επαναπαυόμαστε.

Εργαζόμαστε για να βελτιώσουμε τις δικές μας υπηρεσίες. Να έχουμε και νέα, πιο

αποτελεσματικά θεσμικά εργαλεία. Να έχουμε λιγότερους περιορισμούς στη δράση μας, στα περιθώρια των παρεμβάσεών μας. Να αναπτύξουμε ακόμη μεγαλύτερους και ουσιαστικότερους διαύλους επικοινωνίας με την κοινωνία, με την οικονομική δραστηριότητα. Να έρθουμε κι εμείς πιο κοντά στον πολίτη. Να ενισχύσουμε τη δική μας εξωστρέφεια, να επιμείνουμε στη διαφάνεια της δράσης μας και στην ευρεία δημοσιότητα των παρεμβάσεών μας.

Νέες, σύγχρονες προκλήσεις, πολύμορφες και πολυεπίπεδες έρχονται να προστεθούν σε ήδη υφιστάμενες. Η μετάβαση στη «μετα-μνημονιακή» εποχή της νέας «κανονικότητας» αποτελεί από μόνη της τεράστια πρόκληση.

Προσπλωμένοι στην υπεράσπιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων και ελευθεριών, του κράτους δικαίου, της κοινωνικής συνοχής και της ισόρροπης και βιώσιμης ανάπτυξης, προετοιμαζόμαστε για τις προκλήσεις της νέας εποχής. Με συσσωρευμένη εμπειρία και τεχνογνωσία. Με πίστη ότι μπορούμε να συμβάλουμε αποφασιστικά στην εξασφάλιση διοικητικής δράσης διαφανούς, σύννομης, αποτελεσματικής, δημοκρατικής. Για ένα κράτος πιο δίκαιο, για μια κοινωνία πιο ανθρώπινη.

Ανδρέας Ι. Ποττάκης
Συνήγορος του Πολίτη

Η ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2018

Τον Οκτώβριο του 1998 ο Συνήγορος του Πολίτη, αρχίζοντας τη λειτουργία του, εισήγαγε έναν καινοτόμο θεσμό τόσο για την ελληνική κοινωνία, στην οποία και απευθύνθηκε, όσο και για τη δημόσια διοίκηση, τον κατεξοχήν συνομιλητή του. Υλοποιώντας το νομοθετικό πλαίσιο που τον όριζε, είχε τη φιλοδοξία να προτείνει και να εγκαταστήσει μια νέα διοικητική κουλτούρα, με κύριο και δυναμικό μοχλό το εργαλείο της διαμεσολάβησης.

Η διαμεσολάβηση ως τρόπος επίλυσης διοικητικών διαφορών, μικρών και μεγαλύτερων, απλών και πλέον σύνθετων προβλημάτων τα οποία ταλάνιζαν την καθημερινότητα των πολιτών που δεν εξυπηρετούνταν ήταν ξένη στη σφαίρα της δράσης της διοίκησης. Η αντιμετώπιση των πολιτών εκ μέρους των δημοσίων υπαλλήλων μετεωριζόταν -εξαιτίας της δέσμευσης των υπαλλήλων από το ισχύον νομοθετικό καθεστώς ή της αγκύλωσής τους στη στενή αντίληψη της γραφειοκρατικής δομής- ανάμεσα στο άλυτο των ζητημάτων, στο χρονοβόρο, το επαχθές της συναλλαγής και στο απελπιστικά προσβλητικό καθεστώς της μη λειτουργικότητας των υπηρεσιών.

Την εικοσαετία που διανύσαμε, ο Συνήγορος του Πολίτη δεν ανέτρεψε λογικές και πρακτικές βαθύτατα ριζωμένες στην υπάρχουσα δομή της δημόσιας διοίκησης. Δεν υπήρξε επαναστατικός και ανατρεπτικός. Εγκαταστάθηκε, όμως, ως ήρεμη δύναμη στη συνείδηση των πολιτών, υπήρξε παρεμβατικός και επίμονος, αναζήτησε συναίνεση και κατέθεσε καινοτόμες προτάσεις, ιδέες και πρακτικές, πολλές από τις οποίες, υιοθετούμενες από τον διοικητικό μηχανισμό, διευκόλυναν την ελληνική κοινωνία, επέλυσαν χρόνια ζητήματα, αλλά κυρίως αντιμετώπισαν το προσωπικό πρόβλημα του πολίτη που με εμπιστοσύνη κατέθεσε την ατομική του αναφορά.

Οι ετήσιοι απολογισμοί των παρελθόντων ετών έδωσαν τη δυνατότητα στην Αρχή να αναδείξει τα μείζονα προβλήματα της παραβιαζόμενης από τη διοίκηση νομιμότητας, να προβάλλει τον τρόπο άσκησης της διαμεσολάβησης και να αποτυπώσει τα αποτελέσματα της δράσης της. Έδωσαν όμως επίσης τη δυνατότητα να αναδειχθεί η εγκατάσταση του θεσμικού ρόλου του Συνηγόρου του Πολίτη ως μιας Αρχής νομοθετικά και λειτουργικά ανεξάρτητης, με αδιαμφισβήτητα εκέγγυα αυτόνομης, αυτοτελούς και επιτυχημένης δράσης.

Η ανάπτυξη αυτής της πλευράς της Αρχής, της επέτρεψε να αναδειχθεί σε συνομιλητή

διεθνών οργανισμών, θεσμών και οργάνων παγκόσμιου βεληνεκούς, που αναγνώρισαν στο πρόσωπό της έναν ασφαλή εγγυητή διεθνών συμβάσεων, προασπιστή των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, φερέγγυο συνομιλητή με γνώση, εξωστρέφεια και αποδοχή των νέων προκλήσεων που αντιμετωπίζει η διεθνής κοινωνία.

Οι προκλήσεις αυτές, που σχετίζονται κατά μείζονα λόγο με την αναγνώριση και προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, υπαγόρευσαν την κεντρική θεματική της παρούσας Ετήσιας Έκθεσης. Ο Συνήγορος του Πολίτη, χωρίς να απεμπολεί την αρχική και ουσιώδη εντολή διαμεσολάβησης, στρέφεται προς τη ζοφερή κοινωνική πραγματικότητα της προάσπισης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Αναδεικνύει τον ρόλο του στη διαχείριση του προσφυγικού ζητήματος, των ζητημάτων των παράτυπων μεταναστών και της προστασίας του παιδιού, εναγκαλίζεται τους ανθρώπους με αναπηρία και αγρυνά για τα δικαιώματά τους, ελέγχει τη σκληρή, απάνθρωπη ή ταπεινωτική μεταχείριση, διερευνά περιστατικά αυθαιρεσίας του ένστολου προσωπικού, αποτυπώνει το καθεστώς των φυλακών και των κρατουμένων και καθίσταται ο αρμόδιος φορέας εποπτείας και προώθησης της εφαρμογής της ίσης μεταχείρισης στην ελληνική έννομη τάξη.

Με τη βεβαιότητα ότι τα ζητήματα αυτά, που αποτελούν σοβαρές και δύσκολα διαχειρίσιμες πλευρές της κοινωνικής πραγματικότητας, έτυχαν αποτελεσματικής αντιμετώπισης εκ μέρους του Συνηγόρου του Πολίτη κατά το διαρρέυσαν έτος, καταθέτουμε την αποτίμηση της χρονιάς ως παρακαταθήκη ορθής διαχείρισης και ως πρόκληση εμπέδωσης και ομαλής λειτουργίας.

Η Κεντρική Συντακτική Ομάδα

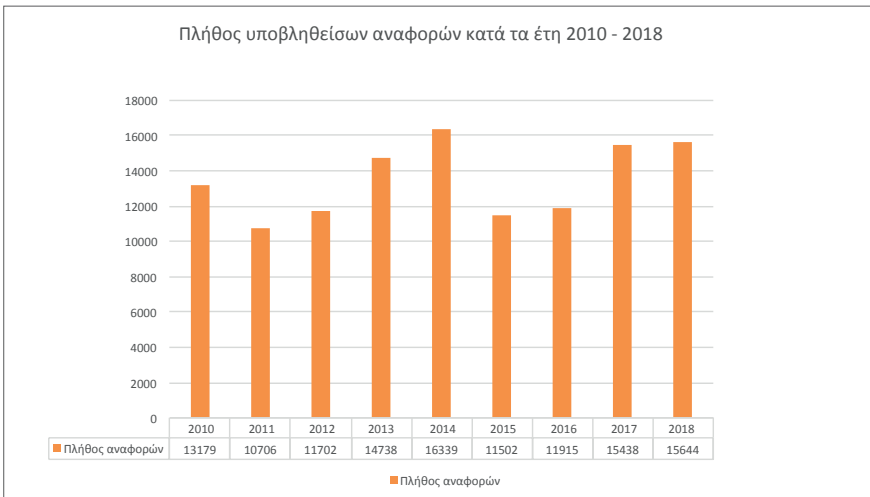
Η ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΥΠΩΣΗ ΤΗΣ ΧΡΟΝΙΑΣ

Η ΕΙΚΟΝΑ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ-ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΤΟ 2018

1. Πλήθος αναφορών και θεματικές

Ο αριθμός των αναφορών στον Συνήγορο του Πολίτη συνεχίζει να είναι υψηλός και να ακολουθεί ανοδική πορεία και τη χρονιά αυτή. Η ποσοστιαία αύξηση από το 2017 είναι μεν οριακή (περίπου 1%), την τελευταία τετραετία όμως η αύξηση των αναφορών ανέρχεται στο 36%, από 11.502 το 2015 σε 15.644 αναφορές το 2018. Επιπλέον, οι αναφορές της τετραετίας αυτής αντιπροσωπεύουν το 45% του συνόλου των αναφορών από το 2010 και το ένα τέταρτο των αναφορών που υποβλήθηκαν κατά τα 20 χρόνια λειτουργίας της Αρχής (βλ. **Γράφημα 1**).

ΓΡΑΦΗΜΑ 1



Εξετάζοντας την κατανομή σε επιμέρους θεματικές κατηγορίες των αναφορών που διερεύννησε ο Συνήγορος του Πολίτη και οι οποίες κρίθηκαν ότι ήταν εντός αρμοδιότητας και

ότι περιείχαν ενδείξεις περί ύπαρξης κάποιας μορφής κακοδιοίκησης, παρατηρούμε ότι οι πέντε κυριότερες από πλευράς πλήθους κατηγορίες παρουσιάζουν μια εντυπωσιακή σταθερότητα διαχρονικά (βλ. Γραφήματα 2 και 2α).

ΓΡΑΦΗΜΑ 2



ΓΡΑΦΗΜΑ 2Α



Ζητήματα που αφορούν την κοινωνική ασφάλιση αντιπροσωπεύουν συστηματικά την πλειονότητα των βάσιμων αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή, παρόλο που φαίνεται να μειώνεται η σημασία τους τα τελευταία χρόνια ενδεχομένως λόγω της «σταθεροποίησης» της σχετικής νομοθεσίας. 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 ζητήματα φορολογίας, τα οποία συγκροτούν την τρίτη σε μέγεθος ομάδα θεμάτων που διερευνά ο Συνήγορος του Πολίτη, αν και παρουσίαζαν μια μικρή κάμψη τα τελευταία χρόνια, στο τρέχον έτος παρουσιάζουν αυξητική τάση. Η αύξηση αυτή ενδεχομένως οφείλεται στα προβλήματα που δημιούργησε το νέο κανονιστικό πλαίσιο που αφορά το στεγαστικό επίδομα φοιτητών¹ καθώς και τη διαδικασία τελωνισμού των εισερχόμενων ταχυδρομικών αποστολών μέσω ΕΛΤΑ. Παράλληλα, εξακολουθούν να υφίστανται τα προβλήματα που σχετίζονται με τη λήψη μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης² για οφειλές προς το Δημόσιο. Τέλος, σταθερή είναι και η εμφάνιση των θεμάτων των μεταφορών και της κοινωνικής πρόνοιας στις πρώτες θέσεις των προβλημάτων για την επίλυση των οποίων διαμεσολαβεί η Αρχή. Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2018 εμφανίζονται ως σημαντικές σε πλήθος δύο νέες κατηγορίες, τα ζητήματα της εισόδου και της παραμονής αλλοδαπών και εν γένει της αστικής τους κατάστασης, καθώς και οι διακρίσεις λόγω φύλου, που αποτυπώνουν η μεν πρώτη κατηγορία την έξαρση του προσφυγικού ζητήματος και η δεύτερη τη συστηματικοποίηση της παρέμβασης της Αρχής μέσω της δημιουργίας του Κύκλου Ίσης Μεταχείρισης το 2016³.

Ιδιαίτερη μνεία θα πρέπει να γίνει στην αυξητική τάση που συνεχίζει να παρατηρείται λόγω της διαχρονικής σημασίας των κυριότερων αυτών θεματικών κατηγοριών, στις οποίες συγκεντρώνεται ο μεγαλύτερος αριθμός των αναφορών. Μέχρι το 2015 το ποσοστό που αντιπροσώπευαν οι εν λόγω θεματικές δεν ξεπερνούσε το 50% του συνόλου των βάσιμων αναφορών προς την Αρχή. Τα τρία τελευταία χρόνια όμως ξεπερνά το μισό του συνόλου των αναφορών και το 2018 φθάνει στο 55%. Η συνεχιζόμενη «συστημικότητα» των προβλημάτων αυτών, που έχει κατ' επανάληψη επισημανθεί και αναλυθεί στις Ετήσιες Εκθέσεις της Αρχής στο παρελθόν, δείχνει ότι, παρά τις όποιες «μεταρρυθμιστικές προσπάθειες», συνεχίζει να αποτελεί τον πυρήνα της κακοδιοίκησης και τη ραχοκοκαλιά των προβλημάτων της καθημερινότητας των πολιτών.

2. Γεωγραφική κατανομή και εποχικότητα κατάθεσης αναφορών

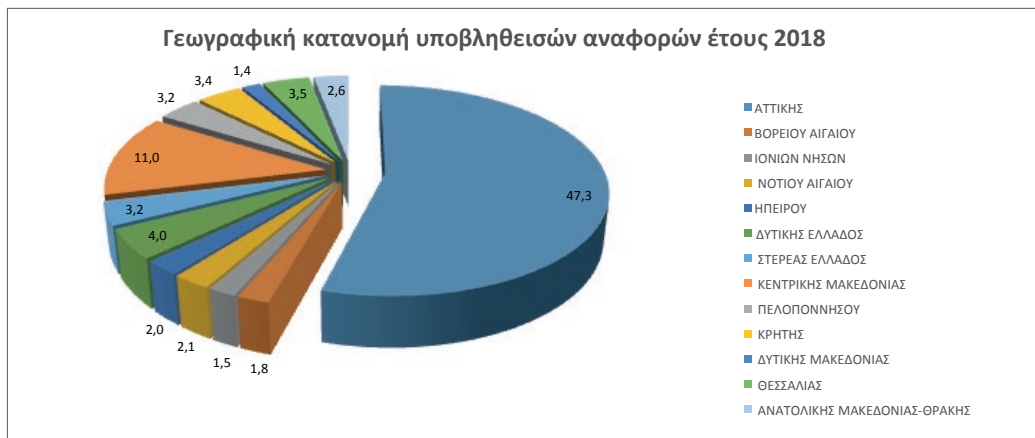
Η γεωγραφική κατανομή των αναφορών που διερεύννησε η Αρχή κατά το 2018 δεν μεταβάλλει την εικόνα των τελευταίων ετών, καθώς οι επιπτώσεις των προβλημάτων της δημοσιονομικής κρίσης συνεχίζουν να διαχέονται και εκτός των μεγάλων αστικών κέντρων. Έτσι, και το 2018, εξαιρουμένων των κατοίκων της Αττικής, οι κάτοικοι των νησιών του Αιγαίου και του Ιονίου απευθύνονται στον Συνήγορο του Πολίτη σε μεγαλύτερους αριθμούς, κατ' αναλογία, απ' ό,τι οι κάτοικοι άλλων περιφερειών της χώρας που συγκεντρώνουν μεγαλύτερο αριθμό κατοίκων και άλλων αστικών περιοχών (βλ. Γραφήματα 3 και 3α).

1 Βλ. σελ. 168

2 Βλ. Ειδική Έκθεση, <https://www.synigoros.gr/?i=state-citizen-relations.el.files.529835>

3 Βλ. σελ. 105

ΓΡΑΦΗΜΑ 3



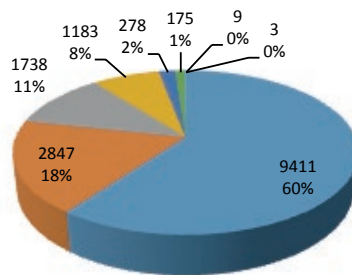
ΓΡΑΦΗΜΑ 3Α



Για μία ακόμη χρονιά, βέβαια, η κυριαρχία της Αττικής μένει ανεπηρεάστη. Οι ηλεκτρονικοί και εξ αποστάσεως τρόποι υποβολής των αναφορών μέσω της ιστοσελίδας της Αρχής και του fax κυριαρχούν και βαίνουν αυξανόμενοι (το 68% των αναφορών του 2018 υποβλήθηκε με τους τρόπους αυτούς). Αξιοσημείωτη όμως είναι η σημαντική 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 20% του συνόλου (βλ. **Γράφημα 4**).

ΓΡΑΦΗΜΑ 4

Κατανομή των αναφορών που υποβλήθηκαν κατά το έτος 2018 βάσει του τρόπου παραλαβής τους



■ WEB ■ ΓΠΕΠ ■ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ ■ FAX ■ ΙΔΙΟΧΕΙΡΩΣ ■ E-MAIL ■ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΣ ■ ΟΙΚΟΘΕΝ

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.

synigoros.gr (1/1/2018 - 31/12/2018)	
Πλήθος μοναδικών επισκεπτών	312.403 (+4,40% σε σχέση με το 2017)
Προβολές ιστοσελίδων	1.438.117 (+4,44% σε σχέση με το 2017)
ΠΗΓΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ	
Μηχανές αναζήτησης (81,71%)	Απευθείας πρόσβαση (9,79%)
Ιστοχώροι και παραπομπές (6,25%)	Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (2,25%)

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Η/Υ, smartphone, κινητό)	
Πρόσβαση από υπολογιστή (67,42%)	Πρόσβαση από smartphone (27,56%)
Πρόσβαση από tablet (5,02%)	

synigoros-solidarity.gr (1/1/2018 - 31/12/2018)	
Πλήθος μοναδικών επισκεπτών	74.769 (+24,81% σε σχέση με το 2017)
Προβολές ιστοσελίδων	248.183 (+26,3% σε σχέση με το 2017)
ΠΗΓΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ	
Μηχανές αναζήτησης (76,26%)	Απευθείας πρόσβαση (19,59%)
Ιστοχώροι και παραπομπές (2,7%)	Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (1,45%)

ΟΙ ΑΝΑΡΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ

1. Παροχή δωρεάν νομικής βοήθειας
2. Ευάλωτες / Ευπαθείς ομάδες
3. Επίδομα ή προσαύξηση στη σύνταξη λόγω απόλυτης αναπηρίας
4. Πιστοποίηση αναπηρίας
5. Στεγαστικά δάνεια ΟΕΚ
6. Επίδομα βαριάς αναπηρίας
7. Ηλεκτρονική υποβολή αιτήματος για εξέταση από Υγειονομική Επιτροπή ΚΕΠΑ
8. Ειδικότερα επιδόματα αναπηρίας
9. Συντάξεις ανασφάλιστων υπεργολικών
10. Εισαγωγή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ατόμων που πάσχουν από σοβαρές παθήσεις

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ (Η/Υ, smartphone, κινητό)
Πρόσβαση από υπολογιστή (54,64%)
Πρόσβαση από smartphone (37,81%)
Πρόσβαση από tablet (7,55%)
SOCIAL MEDIA (1/1/2018 – 31/12/2018)
Facebook (/synigoros)
Μοναδικοί χρήστες που έχουν κάνει <i>Like</i> στο επίσημο προφίλ/μέλη του δημόσιου προφίλ της Αρχής στα τέλη του 2018
18.270 (+7,25% από τις αρχές του 2018)
Twitter (@synigoros)
Μοναδικοί χρήστες που έχουν κάνει <i>follow/Ακόλουθοι/followers</i> του δημόσιου προφίλ της Αρχής στα τέλη του 2018
5.700 (+7,24% από τις αρχές του 2018)

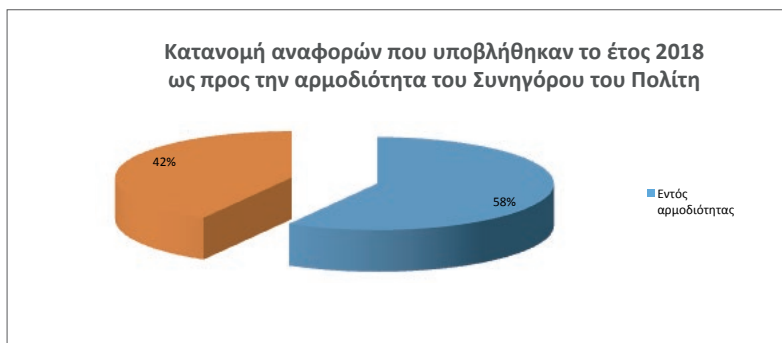
ΚΙΝΗΣΗ ΣΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ

	Εισερχόμενες κλήσεις	Απαντημένες κλήσεις
Ιανουάριος 2018	5360	2627
Φεβρουάριος 2018	4744	2372
Μάρτιος 2018	5188	2858
Απρίλιος 2018	4061	2072
Μάιος 2018	5245	2733
Ιούνιος 2018	5147	2591
Ιούλιος 2018	5467	2448
Αύγουστος 2018	4350	1894
Σεπτέμβριος 2018	4806	2615
Οκτώβριος 2018	6122	2772
Νοέμβριος 2018	5459	2815
Δεκέμβριος 2018	4060	2050
Σύνολο	60009	29847

4. Αναρμοδιότητες και αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης

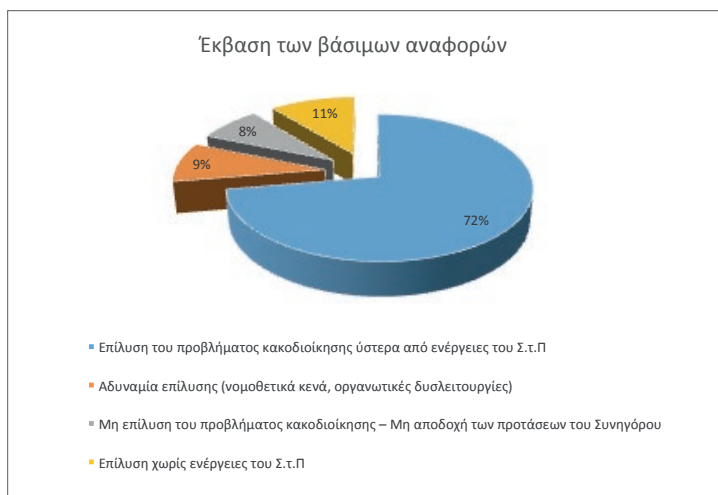
Οι αναφορές που κατατίθενται στον Συνήγορο του Πολίτη κάθε χρόνο είναι πολλαπλάσιες αυτών που διερευνώνται και πολλαπλάσιες αυτών στις οποίες τελικά διαπιστώνεται κάποιας μορφής κακοδιοίκηση. Στο **γράφημα 6** φαίνεται ότι για το 2018 το ποσοστό των αναφορών που αρχειοθετήθηκαν (ολοκληρώθηκε η διαμεσολαβητική προσπάθεια της Αρχής) κατά το τρέχον έτος, ανεξαρτήτως της ημερομηνίας υποβολής τους, και ήταν εντός των κατά νόμο αρμοδιοτήτων της Αρχής έφτασε το 58%.

ΓΡΑΦΗΜΑ 6



Τα διαθέσιμα στοιχεία της Αρχής καταγράφουν τη διαχρονική αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης του Συνηγόρου του Πολίτη, η οποία πλέον σταθεροποιείται σε εξαιρετικά υψηλά επίπεδα, με ποσοστό 72% των βάσιμων αναφορών να επιλύεται θετικά για τους αναφερόμενους πολίτες (βλ. **Γράφημα 7**). Αντίθετα, σημαντικά υψηλότερη από άλλες χρονιές εμφανίζεται η μη ανταπόκριση της διοίκησης στις προτάσεις της Αρχής (8% από 4% το 2017), ενώ σταθερό παραμένει το ποσοστό αδυναμίας επίλυσης των προβλημάτων (9%) λόγω νομοθετικών κενών και οργανωτικών προβλημάτων της διοίκησης.

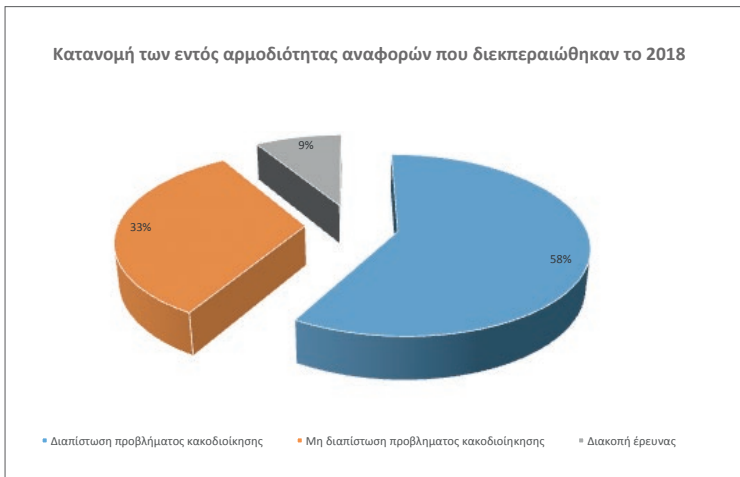
ΓΡΑΦΗΜΑ 7



5. Η «ακτινογραφία» της κακοδιοίκησης

Η καταπολέμηση και η επίλυση των φαινομένων κακοδιοίκησης είναι η κύρια αποστολή της Αρχής. Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται ποσοτικά δεδομένα που αφορούν τις βάσιμες αναφορές που έχουν κατατεθεί διαχρονικά στον Συνήγορο του Πολίτη και των οποίων η διερεύνηση ολοκληρώθηκε το 2018. Η ανάλυση των δεδομένων αυτών στα παρακάτω γραφήματα παρουσιάζει την κατανομή των αναφορών σε λεπτομερέστερες θεματικές κατηγορίες και φορείς όπου διαπιστώθηκαν τα περισσότερα προβλήματα κατά τη διερεύνησή τους. Σε αθροιστικό επίπεδο, πάντως, επί του συνόλου των βάσιμων αναφορών που αρχειοθετήθηκαν το 2018 διαπιστώθηκε κατά την εξέτασή τους πρόβλημα κακοδιοίκησης στο 58% των περιπτώσεων (βλ. **Γράφημα 8**), ποσοστό που παρουσιάζει διαχρονική σταθερότητα τα τελευταία χρόνια.

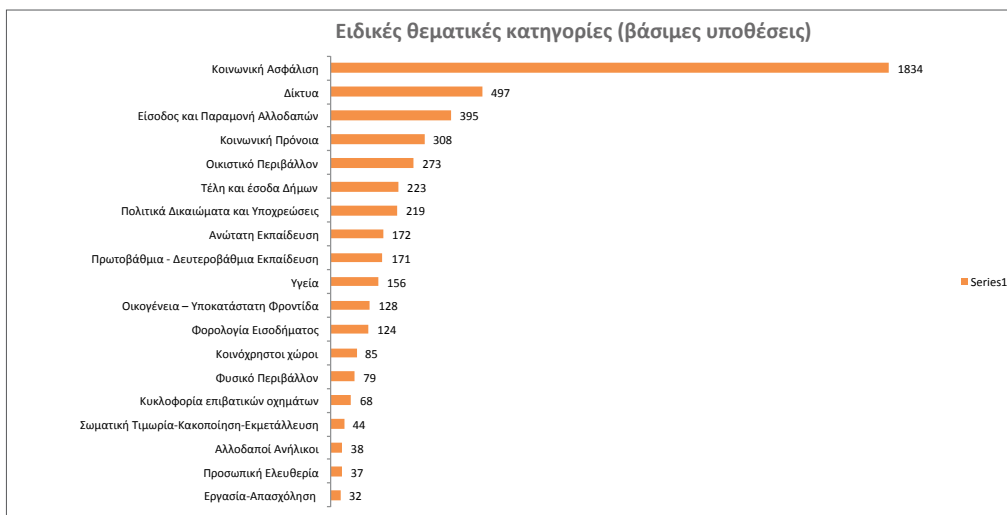
ΓΡΑΦΗΜΑ 8



Η διαχρονική εξέταση των ιδιαίτερων θεματικών κατηγοριών για την περίοδο 2015-2018 επιβεβαιώνει και εξειδικεύει τη διαπίστωση ότι οι κυριότερες περιπτώσεις κακοδιοίκησης καταγράφονται 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 από την εξέταση των ειδικών αυτών κατηγοριών είναι ο σημαντικός αριθμός αναφορών που εστιάζει στα ανθρώπινα δικαιώματα και στα προβλήματα του προσφυγικού ζητήματος (βλ. **Γράφημα 9**). Αθροιστικά οι δύο αυτές κατηγορίες αντιπροσωπεύουν το 13% περίπου των αναφορών των ειδικών αυτών κατηγοριών. Σημειώνεται εδώ ότι η Αρχή εκπόνησε και δημοσιοποίησε το 2017 δύο σχετικές ειδικές εκθέσεις, που αναφέρονται στα σχετικά κεφάλαια της Έκθεσης⁴.

4 Βλ. σελ. 208 επ.

ΓΡΑΦΗΜΑ 9



6. Φορείς κακοδιοίκησης

Διαχωρίζοντας τις υπηρεσίες και τους 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:

ΓΡΑΦΗΜΑ 10



α) Υπουργεία

Στα Υπουργεία συγκεντρώνεται το 24% περίπου των περιπτώσεων κακοδιοίκησης που διαπιστώθηκαν στις αναφορές των οποίων η διερεύνηση ολοκληρώθηκε το 2018. Συγκεκριμένα, το Υπουργείο Εσωτερικών συγκεντρώνει τον μεγαλύτερο αριθμό αναφορών στις οποίες διαπιστώθηκε κάποιας μορφής κακοδιοίκηση, δεδομένης της αρμοδιότητάς του στον χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ακολουθούν τα Υπουργεία Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, Οικονομικών, Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, Περιβάλλοντος και Ενέργειας και Μεταναστευτικής Πολιτικής (βλ. **Γράφημα 11**).

ΓΡΑΦΗΜΑ 11

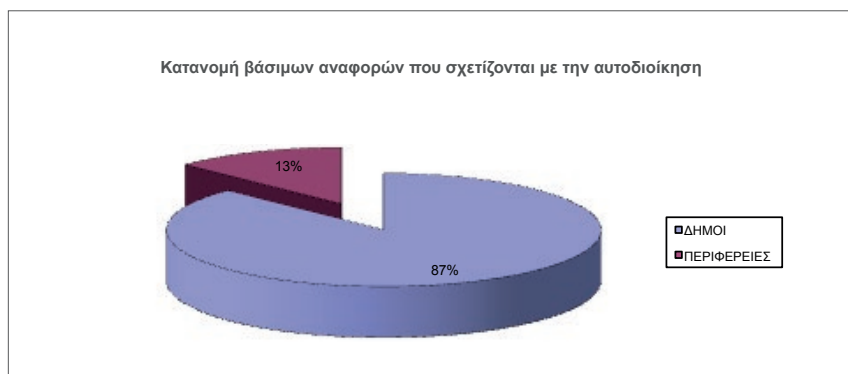


β) Τοπική Αυτοδιοίκηση

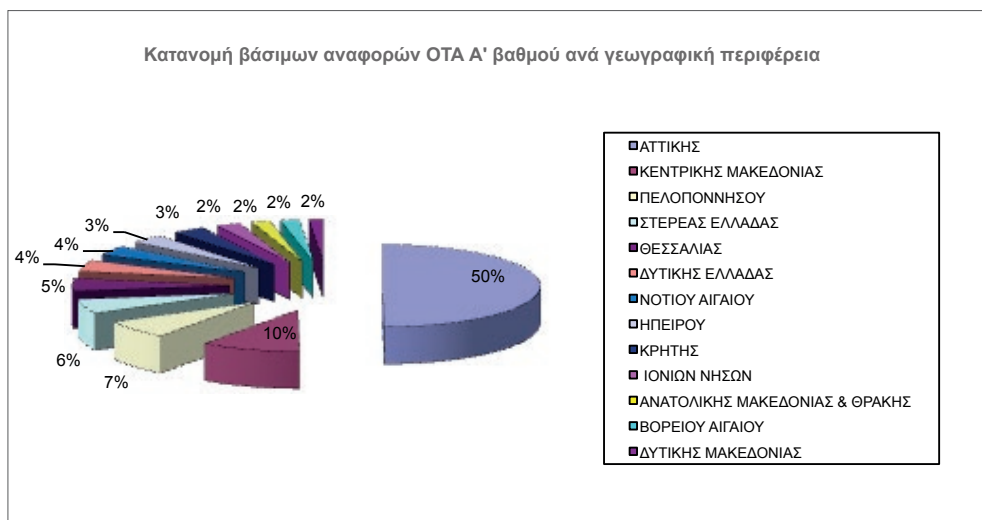
Στην Τοπική Αυτοδιοίκηση συγκεντρώνεται το 22% περίπου των περιπτώσεων κακοδιοίκησης που διαπιστώθηκαν κατά τη διερεύνηση από την Αρχή των αναφορών οι οποίες αρχειοθετήθηκαν το 2018. Η πλειονότητα των περιπτώσεων κακοδιοίκησης αφορά τον Α΄ Βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης (87% των βάσιμων αναφορών). Στους δήμους, άλλωστε, έχει μεταφερθεί πλέον το μεγαλύτερο μέρος των ζητημάτων της καθημερινότητας των πολιτών και, όπως είδαμε και παραπάνω, αυτοί 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., θέματα τα οποία η Αρχή έχει αναδείξει στην πρόσφατη Ειδική της Έκθεση «Έσοδα Δήμων και Κράτος Δικαίου»⁵ (βλ. **Γραφήματα 12, 12α, 12β**).

ΓΡΑΦΗΜΑ 12

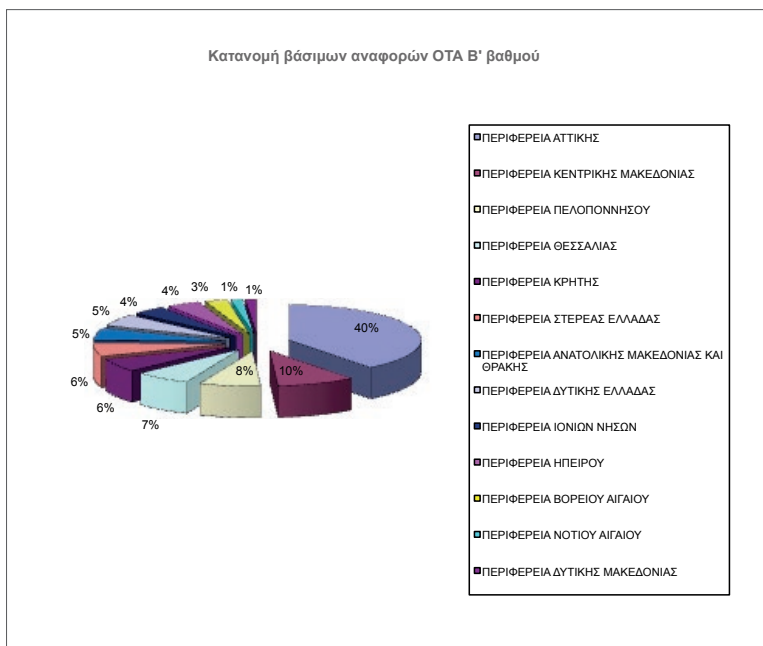


ΓΡΑΦΗΜΑ 12Α



5 <https://www.synigoros.gr/?i=state-citizen-relations.el.files.479564>

ΓΡΑΦΗΜΑ 12B



Η γεωγραφία της κακοδιοίκησης στους δήμους της χώρας αποτυπώνει, όπως είναι αναμενόμενο, κατά κύριο λόγο την κατανομή του πληθυσμού στα μεγάλα αστικά Κέντρα (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Πάτρα). Ανάλογη είναι και η γεωγραφική συγκέντρωση της κακοδιοίκησης στον Β΄ Βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Για μία ακόμη φορά διαπιστώνονται οι ελλείψεις και οι παθογένειες του λεγόμενου «κυττάρου της δημοκρατίας» σε ό,τι αφορά τη διάρθρωση, τη στελέχωση και τη χρηματοδότηση υπηρεσιών των οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, που καλούνται καθημερινά να προσφέρουν πληθώρα υπηρεσιών και να επιλύσουν κρίσιμα προβλήματα, πολλά από τα οποία συχνά ξεπερνούν τις αρμοδιότητες και τις δυνατότητές τους. Οι αδυναμίες αυτές των τοπικών υπηρεσιών ενισχύουν τον λεγόμενο «χωρικό αποκλεισμό» των κατοίκων της περιφέρειας, λειτουργώντας έτσι σωρευτικά με τις ήδη δύσκολες συνθήκες του κοινωνικού αποκλεισμού των ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού.

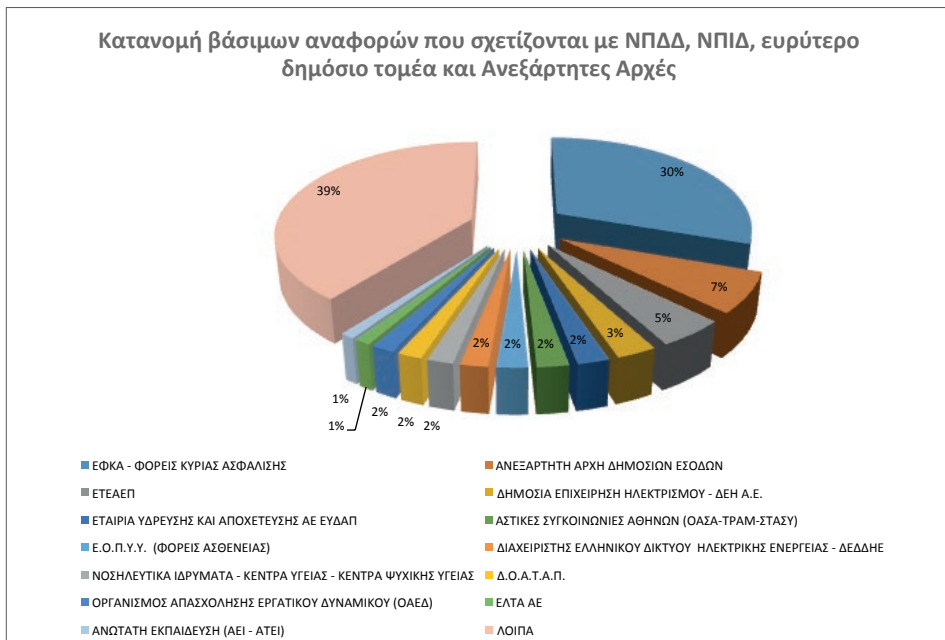
γ) ΝΠΔΔ

Το μεγαλύτερο ποσοστό των αναφορών κατά τη διερεύνηση των οποίων ανιχνεύθηκε κακοδιοίκηση συγκεντρώνεται στα ΝΠΔΔ (32%), και ιδιαίτερα για μία ακόμη φορά 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 62% 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 (11%) (βλ. Γράφημα 13).

Τέλος, τα προβλήματα που διαπιστώνονται στους φορείς κοινής ωφέλειας (ΔΕ-Η-ΔΕΔΔΗΕ, ΕΥΔΑΠ, ΕΛΤΑ) εμφανίζουν και αυτά μια διαχρονική σταθερότητα βάσιμων αναφορών.

ΓΡΑΦΗΜΑ 13



Αντί συμπερασμάτων

Ο σταθερά υψηλός αριθμός των αναφορών που κατατίθενται στην Αρχή, ενισχύει τις διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Πολίτη για την ανάγκη σοβαρών παρεμβάσεων στους τομείς που επηρεάστηκαν καθοριστικά στα χρόνια της δημοσιονομικής κρίσης. Η αλλαγή στην καθημερινότητα των πολιτών υπήρξε ραγδαία.

Η επαναφορά στην προ κρίσης «κανονικότητα» θα απαιτήσει ουσιαστικές μεταρρυθμίσεις σε πολλά και κρίσιμα πεδία διοικητικής δράσης, που συνεχίζουν να εμφανίζουν σοβαρές «*συστημικές*» δυσλειτουργίες, οι οποίες σε αρκετές περιπτώσεις αναδεικνύουν ακραίες μορφές κακοδιοίκησης. ●

