



Α Π Ο Τ Ι Μ Η Σ Η Τ Η Σ Δ Ρ Α Σ Τ Η Ρ Ι Ο Τ Η Τ Α Σ  
Τ Ο Υ Ε Τ Ο Υ Σ 2 0 0 1

# ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2001

## 1. ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η συμπλήρωση τριών ετών από την έναρξη λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη αποτελεί ορόσημο βολικό για τη συναγωγή συνολικότερων συμπερασμάτων σχετικών με τη μέχρι στιγμής πορεία της Αρχής. Με αυτό το δεδομένο, η ενότητα αυτή της Ετήσιας έκθεσης 2001 έχει στόχο διπλό: αφενός να προβεί σε μια γενικότερη ανασκόπηση του έργου της τριετίας και αφετέρου να εντάξει στο πλαίσιο της την αποτίμηση των δραστηριοτήτων της Αρχής κατά το παρελθόν ημερολογιακό έτος.

Κατά την ομιλία που εκφώνησε με την ευκαιρία της τελετής εγκαινίων της Αρχής στις 24 Σεπτεμβρίου 1998, ο Συνήγορος του Πολίτη επέμεινε ιδιαίτερα στις προϋποθέσεις για την επιτυχία του θεσμού και για την κατοχύρωση της ανεξαρτησίας του, αναφέροντας ειδικότερα τις εξής πέντε:

- α) την υλικοτεχνική υποδομή,
- β) την αξιοκρατική στελέχωση και οργάνωση του θεσμού,
- γ) τη νομιμοποίησή του στα μάτια του πολίτη-χρήστη,
- δ) τη δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, και
- ε) τη στήριξή του από την πολιτική ηγεσία.

Στα τρεισήμισι σχεδόν χρόνια που πέρασαν από τότε, η πορεία της Αρχής υπήρξε, κατά βάση, ικανοποιητική σε όλα αυτά τα σημεία. Η υλικοτεχνική υποδομή που της παρασχέθηκε αρχικά ήταν επαρκής για το ξεκίνημα. Στην πορεία και με βάση τις ανάγκες που διαμορφώθηκαν, η Αρχή προέβη σε σημαντικές βελτιώσεις του πληροφορικού της συστήματος. Πρόθεση του Συνηγόρου του Πολίτη είναι να αξιοποιήσει την ήδη συσσωρευμένη εμπειρία από κοινού με τις δυνατότητες που παρέχει το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», προκειμένου να αναδιαρθρώσει ριζικά το πληροφορικό του σύστημα και να το καταστήσει ικανό να ανταποκριθεί στις ποιοτικά αυξημένες απαιτήσεις ενός σύγχρονου διοικητικού μηχανισμού κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που έχει ως πρωταρχικό στόχο τον αποτελεσματικό έλεγχο της δημόσιας διοίκησης αλλά και την ποιοτικά υψηλή πληροφόρηση τόσο των δημόσιων υπηρεσιών όσο και των πολιτών.

Σε γενικές γραμμές, η στελέχωση του

θεσμού εξελίχθηκε ικανοποιητικά. Αξιοποιώντας τις διατάξεις που του παρέχει ο ιδρυτικός του νόμος, ο Συνήγορος του Πολίτη είχε εξετάσει έως τις 31.12.2001 περισσότερες από 3000 αιτήσεις πρόσληψης ή απόσπασης και είχε πραγματοποιήσει 701 δημόσιες συνεντεύξεις. Τόσο για τις θέσεις του επιστημονικού προσωπικού όσο και για τη Γραμματεία της Αρχής προσλήφθηκαν ή αποσπάστηκαν κατά τη διάρκεια της τριετίας 173 άτομα, μερικά από τα οποία στη συνέχεια αποχώρησαν οικειοθελώς. Η σταθερή και αυστηρότατη εμμονή στη διασφάλιση της ακεραιότητας αυτής της διαδικασίας, καθώς και η προσήλωση στην αρχή της αξιοκρατίας, κατέστησαν δυνατή την προσέλκυση στον Συνήγορο του Πολίτη επιστημονικού προσωπικού ιδιαίτερα υψηλής στάθμης, επίτευγμα που αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα κεκτημένα της Αρχής. Μοναδικό γκρίζο σημείο στο θέμα αυτό αποτέλεσε –και εξακολουθεί να αποτελεί– η δυσκολία που αντιμετωπίζει η Αρχή στην ολοκλήρωση των διαδικασιών απόσπασης δημοσίων υπαλλήλων. Η δυσκολία αυτή πηγάζει από την άποψη, που συχνά επικαλούνται οι δημόσιες υπηρεσίες, ότι η κατά παρέκκλιση των κείμενων διατάξεων προβλεπόμενη απόσπαση στον Συνήγορο του Πολίτη τις αποψιλώνει από ιδιαίτερα ικανά στελέχη τους. Η αντίδραση αυτή είναι σαφώς κατανοητή στο επίπεδο που αφορά στη συγκεκριμένη υπηρεσία της διοίκησης. Στην πράξη όμως οδηγεί συχνά σε υπέρμετρες καθυστερήσεις στην ολοκλήρωση αποσπάσεων που έχουν πραγματοποιηθεί με απόλυτη προσήλωση σε όσα προβλέπει η σχετική νομοθεσία, ενίοτε δε και στην de facto ακύρωσή τους, με αρνητικές επιπτώσεις για την εύρυθμη λειτουργία της Αρχής. Οι σχέσεις του Συνηγόρου του Πολίτη με το κατ' εξοχήν αντικείμενο της αποστολής του, την εξέταση των αναφορών των πολιτών, διαμορφώθηκαν επίσης κατά τρόπο ικανοποιητικό. Η ροή των αναφορών αυξήθηκε κατακόρυφα κατά το δεύτερο έτος λειτουργίας της Αρχής και σταθεροποιήθηκε σε ανάλογα υψηλό επίπεδο κατά το τρίτο. Ήδη ο αριθμός των αναφορών που έχει χειριστεί η Αρχή κατά τη διάρκεια των τρεισήμισι ετών λειτουργίας της έχει ξεπεράσει τις 30.000. Ο βαθμός επίλυσης των αναφορών παρέμεινε επίσης υψηλός κατά το έτος 2001

- 47,32% επί του συνόλου των εντός αρμοδιότητας και 91,16% επί των βάσιμων αναφορών. Τέλος, ο μεγάλος αριθμός επιστολών που λαμβάνουμε από πολίτες ως έκφραση ευχαριστιών, όχι απλώς για την επίλυση μιας υπόθεσης αλλά και για τον τρόπο αντιμετώπισής τους από το προσωπικό της Αρχής, αποτελεί ισχυρό τεκμήριο της αποδοχής του θεσμού από τους πολίτες και της σταδιακής και αυξανόμενης νομιμοποίησης του στα μάτια τους.

Εξίσου ικανοποιητικά εξελίχθηκαν και οι σχέσεις με τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας. Σε ό,τι αφορά τον Συνήγορο του Πολίτη, πρέπει να επισημανθεί ότι απώτερος στόχος των σχέσεων αυτών είναι η προαγωγή του έργου της Αρχής, τόσο μέσα από τη δημοσιοποίηση των δραστηριοτήτων της όσο και από την ενημέρωση των πολιτών για το έργο της. Στο χρονικό διάστημα που έχει μεσολαβήσει από την έναρξη της λειτουργίας του, ο Συνήγορος του Πολίτη φαίνεται να έχει οικοδομήσει μηχανισμούς ενημέρωσης και επικοινωνίας με τα ΜΜΕ, βασισμένους στην αμοιβαία εμπιστοσύνη και στην ειλικρίνεια. Η σχετικά πρόσφατη λειτουργία της ιστοσελίδας της Αρχής όσο και η σταδιακά αναπτυσσόμενη επικοινωνιακή πολιτική της θα προσδώσει ευρύτερες διαστάσεις σε αυτή τη σχέση και θα την καταστήσει ακόμη πιο πρόσφορη.

Αλλά και η εμπιστοσύνη με την οποία περιβάλλει τον θεσμό η πολιτική ηγεσία του τόπου έχει συμβάλει καταλυτικά στη νομιμοποίησή του στα μάτια των πολιτών και στην κατοχύρωση της ανεξαρτησίας του. Η πρόσφατη συνταγματική κατοχύρωση του θεσμού αποτελεί έμπρακτη απόδειξη αυτής της ευρείας πολιτικής στήριξης, καθώς επίσης και οι θετικές αποτιμήσεις του έργου του Συνήγορου του Πολίτη, που προκύπτουν από τις ετήσιες συναντήσεις της ηγεσίας της Αρχής με τη Μόνιμη Επιτροπή Θεσμών και Διαφάνειας της Βουλής των Ελλήνων. Προς την ίδια κατεύθυνση λειτουργήσε και η ένταξη του Συνήγορου του Πολίτη σε προσφάτως ιδρυθέντα συμβουλευτικά όργανα εθνικής εμβέλειας, όπως η Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και το Εθνικό Συμβούλιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, που λειτουργούν αντίστοιχα παρά τω Πρωθυπουργώ και τω Υπουργώ Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Ταυτό-

χρονα, το ιδιαίτερο ενδιαφέρον του ίδιου του Πρωθυπουργού για την πορεία του Συνήγορου του Πολίτη, η γενικότερη υποστήριξη που έχει παράσχει η ηγεσία των υπουργείων στις προσπάθειές του, καθώς και η προϊόντος του χρόνου οικοδόμηση καλών σχέσεων με τη διοίκηση λειτούργησαν κατά την παρελθούσα τριετία ως σταθερές βάσεις μιας δυναμικής που επιτρέπει στην Αρχή να ατενίζει το μέλλον με αυξημένη αυτοπεποίθηση και συγκρατημένη αισιοδοξία.

Οι θετικές αυτές διαπιστώσεις σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται να εκληφθούν ως ενδείξεις αυταρέσκειας και εφησυχασμού. Τουναντίον, οι όποιες επιτυχίες του παρελθόντος λειτουργούν ως ερέθισμα για την εντατικοποίηση των προσπαθειών της Αρχής προς την κατεύθυνση της πραγμάτωσης του κεντρικού σκοπού που της έχει αναθέσει η πολιτεία και εκφράζεται στον ιδρυτικό της νόμο: την προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας. Με άλλα λόγια, τη με κάθε τρόπο συμβολή στην προσπάθεια εμβάθυνσης και διεύρυνσης της αρχής του κράτους δικαίου στη χώρα μας, που αποτελεί και ύψιστο κριτήριο αξιολόγησης της ποιότητας του ελληνικού δημοκρατικού πολιτεύματος.

Με στόχο την πραγμάτωση αυτού του σκοπού και με δεδομένη την εκπλήρωση των προϋποθέσεων επιτυχίας που ήδη αναφέρθηκαν, ο Συνήγορος του Πολίτη έχει αναγάγει τη βελτίωση των σχέσεών του με τη δημόσια διοίκηση σε πρωταρχικό του μέλημα, ήδη από το δεύτερο έτος της λειτουργίας του αλλά με ιδιαίτερη ένταση κατά το 2001. Η βελτίωση αυτή στοχεύει σε όλα τα επίπεδα της διοίκησης, από το χαμηλότερο έως το πιο υψηλό, και προϊόντος του χρόνου αποκτά πολλαπλές μορφές και λειτουργεί σε διάφορα επίπεδα. Προς αυτή την κατεύθυνση η Αρχή υιοθέτησε τη «λογική της επίλυσης» ως βασικό γνώμονα προσέγγισης της δημόσιας διοίκησης και αναζήτησης τρόπων διευθέτησης τόσο συστημικών όσο και ατομικών προβλημάτων, έτσι όπως αυτά εμφανίζονται στις αναφορές των πολιτών που περιέρχονται στον Συνήγορο του Πολίτη. Ως πολιτισμικό υπόδειγμα για την αντιμετώπιση διαφορών, η «λογική της επίλυσης» διαφοροποιείται από το παραδοσιακά κυρίαρχο στη χώρα μας υπόδειγμα της

«λογικής της σύγκρουσης και της καταγγελίας» και αναδεικνύει σε κεντρικό μέλημα της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης την αναζήτηση λύσεων «φιλικών προς τον χρήστη», ικανών να ανταποκριθούν με επάρκεια στο αίτημα του πολίτη, και όχι την προσπάθεια περιχαράκωσης πίσω από μια συσταλτική ή στενόκαρδη ερμηνεία του νόμου. Η απόσχιση της ευθύνης, που αποτελεί παραδοσιακό στόχο αυτής της τελευταίας, οδηγεί μαθηματικά σε σύγκρουση με τον πολίτη και πολύ συχνά στην εκ μέρους του καταγγελία της συμπεριφοράς της διοίκησης. Με τη σειρά της, η λογική της επίλυσης προϋποθέτει τη σύνδεσή της με τη λογική του θετικού αθροίσματος, βασική αρχή της οποίας είναι ότι η συντριπτική πλειονότητα –αν όχι το σύνολο– των διαφορών που προκύπτουν ανά πάσα στιγμή μπορεί να επιλυθεί κατά τρόπο τέτοιο, ώστε να ικανοποιούνται επαρκώς και οι δύο πλευρές και να αποτρέπεται η υποτίμηση της μιας έναντι της άλλης. Μια τέτοια προσέγγιση διαφοροποιείται από το άλλο, κυρίαρχο στα εγχώρια ήθη, υπόδειγμα της «λογικής του αρνητικού αθροίσματος», με βάση το οποίο η ικανοποίηση ενός αιτήματος συνεπάγεται τη «νίκη» της μιας πλευράς και την «ήττα και μείωση» της άλλης, με σαφώς αρνητικές επιπτώσεις για τις μεταξύ τους σχέσεις.

Στο πρακτικό επίπεδο της καθημερινής επαφής με τις δημόσιες υπηρεσίες και τους φορείς, «η στροφή προς τη διοίκηση», όπως ονομάζει ο Συνήγορος του Πολίτη τη σημαντική αυτή θεσμική πρωτοβουλία, αποτελεί εγχείρημα σύνθετο, πολυεπίπεδο και μακροχρόνιο, η συστηματική ανάπτυξη του οποίου αποτέλεσε κεντρικό μέλημα της Αρχής κατά το έτος 2001 και θα παραμείνει στο επίκεντρο των στόχων της για τα επόμενα χρόνια. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι κυριότερες εκφάνσεις αυτού του εγχειρήματος, όπως αποτυπώνονται σε συγκεκριμένες δραστηριότητες που έχουν τις ρίζες τους στα προηγούμενα έτη της λειτουργίας της Αρχής αλλά απέκτησαν ιδιαίτερη δυναμική και προτεραιότητα κατά το χρονικό διάστημα που καλύπτει η παρούσα έκθεση.

α) Η διοργάνωση ημερίδων και διημερίδων σε στενή συνεργασία με τις εμπλεκόμενες δημόσιες υπηρεσίες, και με την ενεργό συμμετοχή της πολιτικής ηγεσίας που τις εποπτεύει. Στόχος αυτών των δραστηριοτή-

των είναι κατ' αρχάς η εξοικείωση της διοίκησης με τον τρόπο λειτουργίας της Αρχής και στη συνέχεια η σύγκληση συσκέψεων με συγκεκριμένη ημερήσια διάταξη, οι οποίες εστιάζονται στην επίλυση υποθέσεων που εκκρεμούν και στην αναζήτηση και την υιοθέτηση για το μέλλον κοινών κανόνων προσέγγισης διαφορών, βασισμένων στη λογική της επίλυσης. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων ενεργειών, τις οποίες ο Συνήγορος του Πολίτη ευελπιστεί να επεκτείνει στο άμεσο μέλλον σε συνεργασία με άλλες υπηρεσίες, αποτελούν οι ημερίδες ή οι διημερίδες που οργανώθηκαν σε συνεργασία με το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους, με την άμεση στήριξη του προϊσταμένου Υφυπουργού Οικονομικών, καθώς και με τον Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων. Οι εκδηλώσεις αυτές αξιοποίησαν την εμπειρία από την ανάλογη πιλοτική πρωτοβουλία που διοργανώθηκε το 2000 στο Ηράκλειο Κρήτης σε συνεργασία με τις υπηρεσίες εφορίας του Υπουργείου Οικονομικών, και συνέβαλαν στην οικοδόμηση ενός πλέγματος νέων προσεγγίσεων, εδρασαμένων στη λογική της επίλυσης και της εξυπηρέτησης του πολίτη.

β) Η έκδοση ειδικών εκθέσεων επικεντρωμένων σε συστημικές αδυναμίες της διοίκησης. Οι εκθέσεις αυτές, εκτός από τη διάγνωση των προβλημάτων, περιέχουν και συγκεκριμένες υποδείξεις για την πρόσφορη επίλυσή τους. Τέτοιες πρωτοβουλίες αποτελούν οι ειδικές εκθέσεις για τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, για τη λειτουργία του πρώην Επικουρικού Ταμείου Εργατοϋπαλλήλων Μετάλλου και για τους υπηρετούντες εναλλακτική-κοινωνική θητεία αντιρρησίες συνείδησης, τις οποίες ενεχείρισε αυτοπροσώπως ο Συνήγορος του Πολίτη στους αρμόδιους υπουργούς.

γ) Η κατ' επιταγήν του ιδρυτικού νόμου της Αρχής ένταξη στην ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη συγκεκριμένων προτάσεων για νομοθετικές, οργανωτικές και λειτουργικές ρυθμίσεις, στόχος των οποίων είναι η αντιμετώπιση συστημικών προβλημάτων της διοίκησης και, μέσω της επίλυσής τους, η καταλυτική συμβολή στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες.

Οι προτάσεις αυτές έχουν βαρύνουσα σημασία και για να εφαρμοστούν επιτυχώς απαιτείται συχνότατα, αν όχι πάντοτε, η ενεργός

παρακολούθηση και η συνεργασία εκ μέρους της πολιτικής ηγεσίας που εποπτεύει τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες, καθώς και η συστηματική ενημέρωση της Αρχής για την τύχη των προτάσεών της και τους λόγους της τυχόν μη υιοθέτησής τους, έτσι ώστε να διευκολυνθεί η επεξεργασία αμοιβαία αποδεκτών λύσεων. Η αυξημένη τάση αποδοχής των προτάσεων αυτών από τη διοίκηση κατά το έτος 2001 αποτελεί ελπιδοφόρα εξέλιξη σε ό,τι αφορά την προϊούσα υιοθέτηση των συγκεκριμένων υποδείξεων της Αρχής που απασχολούν στη βελτίωση του πλαισίου λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Με άλλα λόγια, ο Συνήγορος του Πολίτη δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται μόνον ως ελεγκτικός μηχανισμός. Η συσσωρευμένη εμπειρία τριών και πλέον ετών τού επιτρέπει να λειτουργήσει –και έτσι λειτουργεί εδώ και πολλές δεκαετίες στις πιο ώριμες δημοκρατίες– και ως μηχανισμός συμβουλευτικός και διαμεσολαβητικός για την πολιτική ηγεσία και τη διοίκηση, παρέχοντάς τους στοιχεία έγκυρα ποιοτικά και ισχυρά ποσοτικά, ικανά να συμβάλουν στη διαμόρφωση δημόσιων πολιτικών που στόχο έχουν τη βελτίωση τόσο της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, όσο και γενικότερα τη διεύρυνση του μετώπου στήριξης της νομιμότητας, την εμπάθυνση του κράτους δικαίου και την αναβάθμιση της ποιότητας της δημοκρατίας στη χώρα.

Η πληρέστερη κατανόηση και η αποδοχή της διττής αυτής ιδιότητας του θεσμού τόσο από την πολιτική ηγεσία όσο και από τη διοίκηση, η θετική ανταπόκριση της πολιτικής ηγεσίας στις πρωτοβουλίες του αυτές και η αξιοποίηση των ευκαιριών που είναι σε θέση να της παράσχει με τη συσσωρευμένη εμπειρία του θα έχει θετικά αποτελέσματα που θα λειτουργήσουν κατά τρόπο πολλαπλασιαστικό προς την κατεύθυνση:

- α) της βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης,
- β) της εκπλήρωσης των γενικότερων στόχων της διοικητικής μεταρρύθμισης τους οποίους, εξ ονόματος της κυβέρνησης, σχεδίασε και εκτελεί ο Υπουργός Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης,
- γ) της διεύρυνσης του μετώπου στήριξης της νομιμότητας, και
- δ) της αναβάθμισης της ποιότητας της δημοκρατίας στη χώρα.

Η συμβουλευτική αυτή ιδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη αξιοποιήθηκε κατά το έτος 2001 και στο διεθνές επίπεδο, μέσω πρωτοβουλιών που ανέλαβε η Αρχή ύστερα από σχετική συμφωνία με το Συμβούλιο της Ευρώπης, που στόχο είχαν την προαγωγή του θεσμού του Ombudsman στη Νοτιοανατολική Ευρώπη, στο πλαίσιο της Πρώτης Τράπεζας του Συμφώνου Σταθερότητας για τις χώρες της περιοχής, που αφορά στη δημοκρατία και τα δικαιώματα του ανθρώπου. Στο πλαίσιο αυτών των δραστηριοτήτων, ο Συνήγορος του Πολίτη, Βοηθοί Συνήγοροι και μέλη του επιστημονικού προσωπικού επισκέφθηκαν την Αλβανία, τη Βουλγαρία, τη Γιουγκοσλαβία (τη Σερβία και το Κόσοβο), τη Σλοβακία και τη Σλοβενία, προκειμένου να στηρίξουν είτε υπάρχοντες θεσμούς είτε τις προσπάθειες για την ίδρυσή τους, μεταφέροντας την τεχνογνωσία τους.

Η μεταφορά τεχνογνωσίας, τέλος, λειτουργήσε και αντίστροφα, προς όφελος αυτή τη φορά του Συνηγόρου του Πολίτη, ως αποτέλεσμα τριήμερης διεθνούς συνάντησης, που διοργανώθηκε τον Οκτώβριο του 2001 με την ευκαιρία της συμπλήρωσης τριών ετών λειτουργίας της Αρχής, και στην οποία έλαβαν μέρος οι Ombudsmen της Δανίας, της Ιρλανδίας και της Σλοβενίας, καθώς και επιφανείς πανεπιστημιακοί από τον Καναδά και το Ηνωμένο Βασίλειο, εξειδικευμένοι στη συγκριτική μελέτη του θεσμού. Στόχος της εκδήλωσης αυτής ήταν η αποτίμηση της πορείας του Συνηγόρου του Πολίτη, η αναζήτηση τρόπων βελτίωσης της οργάνωσης και της λειτουργίας του και ο προγραμματισμός για το μέλλον.

Συμπερασματικά, οι πρωτοβουλίες αυτές που ανέλαβε ο Συνήγορος του Πολίτη κατά το έτος 2001, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό, εγγράφονται στη γενικότερη λογική της εμπάθυνσης και της συστηματοποίησης των δραστηριοτήτων του, καθώς και στην ανάδειξη της διττής του υπόστασης ως ελεγκτικού αλλά και συνάμα διαμεσολαβητικού και συμβουλευτικού μηχανισμού, ικανού να συμβάλει τόσο στην προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών όσο και στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η δημόσια διοίκηση στους συναλλασσομένους με αυτήν, ανεξαρτήτως ιθαγένειας, εντός και εκτός της ελληνικής επικράτειας.

## 2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ

Από την έναρξη λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη έως τις 31 Δεκεμβρίου 2001 είχαν υποβληθεί στην Αρχή 30.103 αναφορές.

Το έτος 2001 χαρακτηρίστηκε από τη διατήρηση μιας έντονα αυξητικής ροής στην υποβολή νέων αναφορών. Έτσι, οι νέες αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μέσα στο έτος έφθασαν τις 11.282. Ο Συνήγορος του Πολίτη χειρίστηκε το 2001 συνολικά 15.018 αναφορές, στις οποίες περιλαμβάνονται και οι αναφορές που είχαν υποβληθεί μέσα στο 2000, αλλά η διερεύνησή τους συνεχίστηκε και το 2001. Ιδιαίτερα υψηλή ήταν η αύξηση των νέων αναφορών που αφορούσαν στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη (4317 αναφορές), ο οποίος χειρίστηκε το 34,18% των αναφορών της Αρχής το 2001, και στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας (3322 αναφορές), ο οποίος χειρίστηκε το 30,37% των αναφορών. Ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής επεξεργάστηκε το 23,92% και ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου το 11,53% των αναφορών του έτους.

Από το σύνολο των 15.018 αναφορών του 2001:

- Τέθηκαν στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας οι 3674 ή ποσοστό 24,46% επί του συνόλου. Σημαντικότερος λόγος για αρχειοθέτηση ήταν η γενικότητα και η αοριστία της αναφοράς, ενώ συχνά το αίτημα του αναφερόμενου πολίτη, της ομάδας πολιτών ή του πληρεξούσιου δικηγόρου ήταν η παροχή νομικών κυρίως συμβουλών. Αξίζει να σημειωθεί ότι μόνον από τις νέες αναφορές του 2001 (11.282) τέθηκε στο αρχείο λόγω αναρμοδιότητας το 32,9%.
- Ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν οι 11.344 αναφορές (75,54%).
- Διεκπεραιώθηκαν ύστερα από διερεύνηση οι 5991.
- Συνολικά διεκπεραιώθηκαν, είτε ύστερα από έρευνα είτε μετά την αρχειοθέτησή τους λόγω αναρμοδιότητας, 9665 αναφορές, δηλαδή το 64,36% του συνόλου, ενώ 5353 (35,64%) παρέμειναν εκκρεμείς. Ο υψηλός αυτός αριθμός αποδίδεται στη μεγάλη αύξηση της υποβολής νέων αναφορών στο τέλος του έτους, κυρίως χάρη στην ιδιαίτερη προβολή του θεσμού από τα ΜΜΕ. Ενδεικτικά σημειώνεται ότι μόνο κατά το τελευταίο

τρίμηνο του 2001 υποβλήθηκαν στην Αρχή σχεδόν 4000 νέες αναφορές.

Από τις 5991 αναφορές για τις οποίες ολοκληρώθηκε η κατ' ουσίαν έρευνα:

- Διαπιστώθηκε ότι ήταν βάσιμες οι 3110 (51,91%), δηλαδή η καταγγελία του πολίτη ήταν δικαιολογημένη και υπήρχε κακοδιοίκηση.
- Διαπιστώθηκε ότι ήταν αβάσιμες οι 2366 (39,49%), δηλαδή η διοίκηση είχε τηρήσει τη νομιμότητα.
- Διακόπηκε η έρευνα της Αρχής για τις 515 (8,6%). Αυτό συνέβη στις περιπτώσεις που οι πολίτες προσέφυγαν εν τω μεταξύ στη δικαιοσύνη (202 αναφορές), αλλά και σε εκείνες που ο πολίτης ανακάλεσε την αναφορά του (163) ή αρνήθηκε να προσκομίσει στην Αρχή στοιχεία που του ζητήθηκαν (150).

Οι 3110 βάσιμες αναφορές είχαν σε μεγάλο βαθμό θετική έκβαση. Ειδικότερα:

- Επιλύθηκαν θετικά, δηλαδή με αποκατάσταση του προβλήματος που είχε προκληθεί από κακοδιοίκηση, 2835 βάσιμες αναφορές, δηλαδή το 47,32% του συνόλου των αναφορών που διερευνήθηκαν ή το 91,16% των βάσιμων αναφορών.
- Σε 1270 υποθέσεις για τη θετική επίλυση απαιτήθηκε η άτυπη διαμεσολάβηση ανάμεσα στους πολίτες και τις υπηρεσίες, ενώ η διοίκηση αποδέχθηκε προφορικές ή γραπτές προτάσεις ή συστάσεις της Αρχής σε 1204 υποθέσεις. Τέλος, 361 υποθέσεις επιλύθηκαν χωρίς την άμεση παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη. Συχνά, το γεγονός και μόνο της προσφυγής του πολίτη στην Αρχή συνέβαλε στη μεταβολή της στάσης της υπηρεσίας.

Παρά τις διαμεσολαβητικές προσπάθειες του Συνηγόρου του Πολίτη, η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τις προτάσεις ή τις συστάσεις της Αρχής σε 275 υποθέσεις, δηλαδή για το 4,59% των περατωμένων ή το 8,84% των βάσιμων αναφορών.

Τα ποσοστά της έκβασης των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν ύστερα από έρευνα διαφέρουν ανά θεματικό Κύκλο της Αρχής:

- Υψηλότερο ποσοστό θετικής επίλυσης παρουσιάζει ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας (53,33% των διεκπεραιωμένων ύστερα από έρευνα αναφορών του Κύκλου). Το υψηλό αυτό ποσοστό οφείλεται στο ότι το μείζον πρόβλημα κακοδιοίκησης που συναρτάται

με αυτόν τον Κύκλο είναι κυρίως οι καθυστερήσεις των ασφαλιστικών ταμείων και όχι τόσο η αρνητική στάση της διοίκησης. Πράγματι, ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας παρουσιάζει το χαμηλότερο ποσοστό μη αποδοχής των προτάσεων της Αρχής (2,77% των διεκπεραιωμένων ύστερα από έρευνα ή 4,94% των βάσιμων αναφορών του Κύκλου).

- Χαμηλότερο ποσοστό θετικής επίλυσης παρουσιάζει ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής (39,64% από τις διεκπεραιωμένες αναφορές του Κύκλου), γεγονός που αποδίδεται στον μεγάλο αριθμό εκκρεμών υποθέσεων του Κύκλου, οι οποίες, λόγω του συχνά σύνθετου χαρακτήρα τους, αντιπροσωπεύουν περιπτώσεις έντονης κακοδιοίκησης και απαιτούν διαμεσολαβητική παρέμβαση από τον Συνήγορο του Πολίτη για μεγαλύτερο διάστημα προκειμένου να αποκατασταθεί η νομιμότητα.

- Στον Κύκλο Ποιότητας Ζωής παρατηρείται ότι για υψηλό ποσοστό των αναφορών (15,79%) διακόπηκε η έρευνα, κυρίως με πρωτοβουλία του ενδιαφερόμενου πολίτη. Τις περισσότερες φορές πρόκειται για υποθέσεις στις οποίες ο πολίτης επέλεξε τη δικαστική οδό για την επίλυση του αιτήματός του, στηριζόμενος στα πορίσματα και στις διαπιστώσεις του Συνηγόρου του Πολίτη. Ως επί το πλείστον, αυτό συνέβη μετά τη διαπίστωση της αδιάλλακτης στάσης της διοίκησης απέναντι στη διαμεσολαβητική παρέμβαση της Αρχής.

Ο αριθμός των υποθέσεων με θετική ή αρνητική έκβαση διαφέρει επίσης από το ένα έτος στο άλλο:

- Λίγο μικρότερο σε σχέση με τα προηγούμενα έτη είναι το ποσοστό της θετικής έκβασης των υποθέσεων (47,32%) όπως και αυτό της μη αποδοχής των προτάσεων της Αρχής από τη διοίκηση (4,59%). Επισημαίνεται ότι τα ποσοστά αυτά ακολουθούν σταθερά ελαφρώς πτωτική πορεία κάθε χρόνο. Γενικά, στις περιπτώσεις όπου η διοίκηση δεν αποδέχεται τις προτάσεις της Αρχής και δεν αλλάζει την αρχική της άποψη, οι πολίτες επιλέγουν συνήθως τη δικαστική οδό.

- Το αυξανόμενο ποσοστό των αβάσιμων αναφορών συνδέεται επίσης και με την ευρεία δημοσιότητα που γνώρισε η Αρχή κατά το 2001, εξέλιξη που κατά κανόνα έχει ως αποτέλεσμα τη μεγάλη αύξηση των προσφυγών προς την Αρχή, χωρίς προηγούμενη

επαρκή κατανόηση του θεσμικού ρόλου και των αρμοδιοτήτων της.

- Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι η μικρή μείωση των αναφορών που είχαν ως έκβαση τη μη αποδοχή των προτάσεων της Αρχής (από 5,2% σε 4,59%) αποδίδεται κυρίως στη μείωση των αντίστοιχων ποσοστών που εμφανίζουν οι Κύκλοι Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και Ποιότητας Ζωής. Στη μείωση των υποθέσεων οι οποίες έκλεισαν ανεπιλυτές, καταγράφοντας έτσι την αρνητική στάση της διοίκησης, συνέβαλε στην πρώτη περίπτωση (Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου) η διαδικασία ευρείας νομιμοποίησης μεταναστών που ξεκίνησε η ελληνική πολιτεία το 2001. Μετά τη διαδικασία αυτή εξέλπιαν φαινόμενα κακοδιοίκησης που σχετιζονταν με την αντιμετώπιση των μη κανονικά διαμενόντων στη χώρα αλλοδαπών. Στη δεύτερη περίπτωση (Κύκλος Ποιότητας Ζωής), αυτό το στοιχείο αντικατοπτρίζει αφενός τη μακρόχρονη διερεύνηση και την προσπάθεια για επίλυση μεγάλου αριθμού εκκρεμών υποθέσεων με σοβαρά προβλήματα κακοδιοίκησης, αφετέρου την επιλογή της δικαστικής οδού από τους πολίτες –όπως αναφέρθηκε παραπάνω–, γεγονός που οδήγησε στην αρχειοθέτηση των υποθέσεων ύστερα από διακοπή της έρευνας.

- Κατά το 2001 η έρευνα των αναφορών διακόπηκε για περισσότερες υποθέσεις (8,6% των διεκπεραιωμένων αναφορών) από ό,τι είχε συμβεί τα προηγούμενα έτη. Συχνά μάλιστα, τα πορίσματα και οι διαπιστώσεις της Αρχής χρησιμοποιήθηκαν από τα διάδικα μέρη κατά τη διαμόρφωση της δικαστικής κρίσης. Παρατηρείται επίσης ότι μέρος των υποθέσεων για τις οποίες η διοίκηση αρνείται ρητά να εφαρμόσει τις προτάσεις της Αρχής μεταφέρεται, από το ένα έτος στο άλλο, στην κατηγορία εκείνη των υποθέσεων των οποίων η έρευνα διακόπηκε λόγω προσφυγής του πολίτη στη δικαιοσύνη.

Τα θέματα των αναφορών, η διερεύνηση των οποίων έχει συναντήσει την αμετακίνητη αρνητική στάση της διοίκησης, αφορούν, κατά σειρά συχνότητας, στις Δημόσιες Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας, στην κοινωνική ασφάλιση, στη φορολογία και στην адιοπρακτική και συμβατική ευθύνη του δημοσίου, στις οικοδομικές άδειες, στα αυθαίρετα και το περιβάλλον, καθώς και στην κακοδιοίκηση στους ΟΤΑ, στη νομιμότητα εισό-

δου και παραμονής αλλοδαπών, στην υγεία, στην παιδεία κ.ά.

Τα ειδικότερα προβλήματα δράσης της διοίκησης που διαπιστώνονται κατά τη διερεύνηση υποθέσεων σχετίζονται με οργανωτικές δυσλειτουργίες, αλλά και με την εφαρμογή της κείμενης νομοθεσίας:

- Συχνότερη μορφή κακοδιοίκησης αποτελεί η καθυστέρηση που παρατηρείται κατά την έκδοση πράξης, την επιτέλεση ενέργειας, τη διαδικασία απάντησης σε αίτημα ή τη σύγκληση διοικητικού οργάνου. Ανάλογα προβλήματα παρουσιάζει η δράση της διοίκησης κυρίως στις υποθέσεις που χειρίζεται ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας αλλά και ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής.

- Τα προβλήματα εφαρμογής του νόμου, όπως η παράβαση ή η κακή ερμηνεία του νόμου, οι παράτυπες διαδικασίες, η κατάχρηση εξουσίας και η μη συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη διαπιστώνονται επίσης συχνά, με μεγαλύτερη δε συχνότητα στις υποθέσεις του Κύκλου Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (θέματα κακής ερμηνείας διατάξεων και κατάχρηση εξουσίας) και του Κύκλου Ποιότητας Ζωής (παράβαση νόμου κυρίως).

- Αρκετά συχνά είναι και τα προβλήματα ανεπαρκούς ενημέρωσης και πληροφόρησης του πολίτη και ελλιπούς αιτιολόγησης των διοικητικών πράξεων, που συναντούν κατά τη διερεύνηση των υποθέσεων σε μεγαλύτερο βαθμό οι Κύκλοι Σχέσεων Κράτους-Πολίτη και Κοινωνικής Προστασίας.

- Οργανωτικά προβλήματα και δυσλειτουργίες των δημόσιων υπηρεσιών έχουν διαπιστώσει κυρίως ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη αλλά και οι Κύκλοι Κοινωνικής Προστασίας και Δικαιωμάτων του Ανθρώπου.

- Παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας από τη διοίκηση (συνήθως κατεδαφίσεις αυθαιρέτων, έκδοση αδειών, έλεγχοι), καθώς και ελλιπή ή ανύπαρκτα μέτρα και κακή στάθμιση προστασίας των συλλογικών και περιβαλλοντικών αγαθών, έχει διαπιστώσει κατά τη διερεύνηση αναφορών κυρίως ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής.

Όπως και στην έκθεση του προηγούμενου έτους, οι φορείς που παρουσιάζουν περισσότερα προβλήματα κακοδιοίκησης είναι, αν και με ανεστραμμένη σειρά σε σχέση με το 2000, οι ασφαλιστικοί φορείς (30,9% των υποθέσεων κακοδιοίκησης) και οι ΟΤΑ Α΄

και Β΄ βαθμού (21,6%). Ακολουθούν τα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου που εποπτεύονται από το κράτος (κυρίως Δημόσιες Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας) (9,2%), οι υπηρεσίες και οι εποπτευόμενοι φορείς του Υπουργείου Οικονομικών (9,7%), του Υπουργείου Παιδείας (5,2%), καθώς και των υπόλοιπων υπουργείων.

Όλες οι παρατηρήσεις και οι εκτιμήσεις που προηγήθηκαν στηρίζονται στα στατιστικά στοιχεία που περιέχονται στους αναλυτικούς πίνακες (Πίνακες 1-6) και τα γραφήματα (Γραφήματα 1-17) που ακολουθούν.

Τα Γραφήματα 18-23 καταγράφουν μια αναλυτική εικόνα της κακοδιοίκησης που παρουσιάζουν οι δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και τη συνεργασία και τη στάση τους απέναντι στον Συνήγορο του Πολίτη. Σε αυτά αναλύονται η έκβαση των υποθέσεων που διεκπεραίωσε η Αρχή, καθώς και οι μορφές κακοδιοίκησης ανά φορέα ή κατηγορία φορέων.

- Τα Γραφήματα 18, 20, 21 και 22 εμφανίζουν για κάθε κατηγορία φορέων ή συγκεκριμένο φορέα ή υπηρεσία τον αριθμό των αναφορών για τις οποίες διαπιστώθηκε:

- α) ότι ήταν αβάσιμες και η δράση της διοίκησης ήταν σύνομη, παρά την εικόνα και την εντύπωση κακοδιοίκησης που είχαν διαμορφώσει οι πολίτες από τη λειτουργία της,

- β) ότι οι καταγγελίες των πολιτών για κακοδιοίκηση ήταν βάσιμες, και

- γ) ότι ήταν βάσιμες, αλλά η διοίκηση τήρησε αρνητική στάση απέναντι στις προτάσεις της Αρχής, χωρίς τελικά να τις αποδεχθεί.

- Τα Γραφήματα 19 και 23 εμφανίζουν για κάθε κατηγορία φορέων ή συγκεκριμένο φορέα ή υπηρεσία τη συχνότητα των μορφών κακοδιοίκησης (κατηγορίες προβλημάτων διοικητικής δράσης) οι οποίες διαπιστώθηκαν κατά τη διερεύνηση των υποθέσεων από την Αρχή.

Η συσχέτιση των στοιχείων αυτών οδηγεί σε μια σειρά από πολυδιάστατα συμπεράσματα. Ειδικότερα, επιτρέπει μια ανάγνωση του χαρακτήρα και της έντασης της κακοδιοίκησης στις εκάστοτε δημόσιες υπηρεσίες, της εντύπωσης που έχουν οι πολίτες για αυτές, καθώς και της στάσης των υπηρεσιών απέναντι στην παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη και της συνεργασίας τους με αυτόν.

Παρατίθενται στη συνέχεια οι σχετικές διαπι-

στώσεις σύμφωνα με τα στοιχεία που παρουσιάζονται στα Γραφήματα 18-23. Προηγούνται οι φορείς ή οι υπηρεσίες που εμπλέκονται στον μεγαλύτερο αριθμό αναφορών.

#### Ασφαλιστικοί φορείς

Η κατηγορία αυτή των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης εμφανίζει μια ιδιαίτερα δυσμενή αναλογία βάσιμων και αβάσιμων καταγγελιών των πολιτών (οι πρώτες είναι κατά πολύ περισσότερες από τις δεύτερες), καθώς και χαμηλό ποσοστό αποδοχής των προτάσεων της Αρχής. Αυτή η διαπίστωση αφορά κυρίως στο ΙΚΑ, το οποίο άλλωστε είναι το μεγαλύτερο ασφαλιστικό ταμείο, καθώς και στον Οργανισμό Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) και στο πρώην Επικουρικό Ταμείο Εργατών Μετάλλου (ΕΤΕΜ). Ειδικότερα, σε υποθέσεις κακοδιοίκησης εμπλέκονται κυρίως η κεντρική διοίκηση του ΙΚΑ και περισσότερο τα υποκαταστήματα του Νομού Αττικής –ιδιαίτερα το Περιφερειακό Υποκατάστημα Αθηνών– και λιγότερο εκείνα της περιφέρειας, με εξαίρεση το Περιφερειακό Υποκατάστημα Θεσσαλονίκης. Αντίθετα, σε ό,τι αφορά το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους (ΓΛΚ) και το ΤΕΒΕ, οι αβάσιμες καταγγελίες, δηλαδή εκείνες στις οποίες η δράση της διοίκησης ήταν σύνομη, είναι περισσότερες (ΤΕΒΕ) ή σχεδόν ισάριθμες με τις βάσιμες (ΓΛΚ), γεγονός που υποδηλώνει εμμέσως πλην σαφώς ότι οι πολίτες έχουν σε μεγάλο βαθμό εικόνα και εντύπωση κακοδιοίκησης, παρά τη σύνομη, συνήθως, δράση των υπηρεσιών.

Η μη αποδοχή των προτάσεων της Αρχής αφορά κυρίως στην κεντρική διοίκηση του ΙΚΑ, ενώ οι υπόλοιπες υπηρεσίες του ταμείου και οι άλλοι ασφαλιστικοί φορείς συνεργάζονται σε μεγάλο βαθμό με τον Συνήγορο του Πολίτη, επιλύοντας τις υποθέσεις κακοδιοίκησης.

Στο σημείο αυτό πρέπει να τονιστεί ότι, παρά τον υψηλό αριθμό υποθέσεων κακοδιοίκησης με τον οποίον βαρύνονται, τα ασφαλιστικά ταμεία επιλύουν τις περισσότερες βάσιμες υποθέσεις και συνεργάζονται με την Αρχή περισσότερο από ό,τι άλλες υπηρεσίες. Η διαπίστωση αυτή επιβεβαιώνεται και από τον μικρό αριθμό περιπτώσεων –σε σύγκριση με άλλες υπηρεσίες– μη αποδοχής εκ μέρους των ασφαλιστικών ταμείων των προτάσεων της Αρχής, οι οποίες στόχο έχουν τη βελτίωση

του πλαισίου λειτουργίας τους. Άλλωστε, κατά το 2001 πραγματοποιήθηκαν ιδιαίτερες συναντήσεις και ημερίδες με φορείς ασφάλισης όπως ο ΟΓΑ, το ΙΚΑ Πειραιά (για θέματα του πρώην ΕΤΕΜ) και το ΓΛΚ.

Χαρακτηριστικότερο παράδειγμα του πνεύματος συνεργασίας που κατά κανόνα επιδεικνύει η πλειονότητα αυτών των φορέων αποτελεί και το γεγονός ότι κατά το 2001 επιλύθηκαν όλες σχεδόν οι υποθέσεις που αφορούσαν στο πρώην ΕΤΕΜ, το οποίο έως πρόσφατα παρουσίαζε πολυετείς καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση αιτήσεων για συνταξιοδότηση.

Τα προβλήματα κακοδιοίκησης που διαπιστώθηκαν και στη συντριπτική τους πλειονότητα επιλύθηκαν σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες είναι, συχνότερα και περισσότερο από κάθε άλλη κατηγορία φορέων του δημοσίου, οι καθυστερήσεις στον χρόνο που απαιτείται για την έκδοση σύνταξης στους δικαιούχους (ΙΚΑ, ΕΤΕΜ, ΟΓΑ, ΓΛΚ), αλλά και η ελλιπής ή προβληματική πληροφόρηση των ασφαλισμένων (ΙΚΑ, ΟΓΑ). Επίσης, προβλήματα εφαρμογής του νόμου, συνήθως σχετικά με την ερμηνεία των κείμενων διατάξεων, εμφανίζει το ΙΚΑ.

Τα πιο συνηθισμένα αντικείμενα αναφοράς πολιτών είναι οι συντάξεις και κυρίως οι συντάξεις γήρατος, συχνά ύστερα από διαδοχική ασφάλιση, καθώς και τα επιδόματα κοινωνικής ασφάλισης.

#### Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Εξίσου δυσμενής είναι και η αναλογία θετικής έκβασης των υποθέσεων στους ΟΤΑ, κυρίως δε σε εκείνους του Α΄ βαθμού. Για μεγάλο αριθμό υποθέσεων οι προτάσεις της Αρχής δεν έγιναν αποδεκτές και στους δύο βαθμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, γεγονός που φανερώνει την προβληματική συνεργασία με την Αρχή και την αρνητική στάση απέναντί της.

Τα υψηλά ποσοστά προβλημάτων κακοδιοίκησης που εμφανίζουν οι ΟΤΑ σε σχέση με άλλες δημόσιες υπηρεσίες αφορούν κυρίως σε καθυστερήσεις και σε ζητήματα εφαρμογής του νόμου. Ωστόσο, οι ΟΤΑ είναι επίσης οι δημόσιοι φορείς με τη μεγαλύτερη συχνότητα προβλημάτων σχετικά με την παράλειψη οφειλόμενης νόμιμης ενέργειας και την ελλιπή ή ανεπαρκή προστασία περιβαλλοντικών αγαθών. Ως επί το πλείστον, οι

υποθέσεις στις οποίες εμπλέκονται αφορούν κυρίως σε θέματα του Κύκλου Ποιότητας Ζωής (άδειες, αυθαίρετα, περιβάλλον κ.λπ.).

Στις υπηρεσίες των ΟΤΑ όπου εντοπίζεται η μεγαλύτερη συχνότητα προβλημάτων κακοδιοίκησης συγκαταλέγονται η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση (ΝΑ) Αθηνών και ο Δήμος Αθηναίων, καθώς και, σε μικρότερο βαθμό, η Περιφέρεια Αττικής. Συγκριτικά με άλλες υπηρεσίες του δημοσίου, η ΝΑ Αθηνών παρουσιάζει εντονότερα προβλήματα εφαρμογής του νόμου, καθώς και καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση υποθέσεων. Ανάλογα προβλήματα, με κυριότερο αυτό των καθυστερήσεων, σε μικρότερο όμως αριθμό, παρουσιάζει και ο Δήμος Αθηναίων. Πρέπει, ωστόσο, να τονιστεί ότι οι υπηρεσίες αυτές συναλλάσσονται με το ήμισυ σχεδόν του πληθυσμού της χώρας.

Από τις περιφερειακές νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις, ιδιαίτερα προβλήματα κακοδιοίκησης παρουσιάζει η ΝΑ Φθιώτιδας, ενώ κάποια προβλήματα παρουσιάζουν και οι ΝΑ Ανατολικής Αττικής και Κεντρικής Μακεδονίας. Οι τελευταίες όμως συνδέονται κυρίως με αβάσιμες αναφορές πολιτών.

#### Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών

Οι υποθέσεις κακοδιοίκησης στις οποίες εμπλέκονται υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών αφορούν κυρίως στις δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες (ΔΟΥ). Ιδιαίτερο χαρακτηριστικό αυτής της κατηγορίας υποθέσεων είναι ότι εμπίπτουν περισσότερο στις αβάσιμες παρά στις βάσιμες αναφορές πολιτών, δηλαδή τις περισσότερες φορές διαπιστώνεται ότι η εμπλεκόμενη υπηρεσία τηρεί τη νομιμότητα. Η διαπίστωση αυτή ισχύει κυρίως για τις ΔΟΥ της περιφέρειας, ενώ ο αριθμός βάσιμων καταγγελιών που αφορά στις ΔΟΥ του Νομού Αττικής είναι μεγαλύτερος. Γενικά, ο υψηλός αριθμός αναφορών οι οποίες τελικά αποδείχθηκαν αβάσιμες είναι ένα δεδομένο που αναδεικνύει επίσης τη μειωμένη εμπιστοσύνη του κοινού στις αντίστοιχες υπηρεσίες, καθώς και την εικόνα κακοδιοίκησης που διαμορφώνεται τόσο κατά τις συναλλαγές με αυτές όσο και από τον τρόπο λειτουργίας τους.

Γενικά, οι υπηρεσίες του υπουργείου παρουσιάζουν ιδιαίτερα προβλήματα καθυστερήσεων και εφαρμογής του νόμου. Δια-

πιστώθηκε, ωστόσο, ότι ειδικότερα οι ΔΟΥ έχουν περισσότερα οργανωτικά προβλήματα και δυσλειτουργίες από τις υπόλοιπες υπηρεσίες του δημοσίου.

#### Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου - Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί

Οι Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (ΔΕΚΟ) που εμπλέκονται περισσότερο σε υποθέσεις κακοδιοίκησης είναι ο ΟΤΕ και η ΔΕΗ και λιγότερο η ΕΥΔΑΠ. Στον ΟΤΕ ο αριθμός των βάσιμων αναφορών είναι μεγαλύτερος από αυτόν των αβάσιμων, ενώ στη ΔΕΗ και την ΕΥΔΑΠ οι δύο αυτοί αριθμοί είναι περίπου ίσοι. Σε συνεργασία με την Αρχή, η τελευταία μάλιστα έχει επιλύσει σχεδόν όλες τις υποθέσεις που αφορούν σε βάσιμες καταγγελίες πολιτών. Το ίδιο ισχύει και για τα ΕΛΤΑ, τα οποία όμως παρουσιάζουν πολύ λιγότερες υποθέσεις κακοδιοίκησης από τα υπόλοιπα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου που εποπτεύονται από το δημόσιο.

Αντίθετα, η ΔΕΗ τηρεί μια ιδιαίτερα αρνητική στάση απέναντι στις προτάσεις της Αρχής, καθώς δεν τις έχει αποδεχθεί για το 37,3% των υποθέσεων κακοδιοίκησης. Το ποσοστό αυτό, ωστόσο, αν και υψηλό, δεν ανταποκρίνεται σε μεγάλους απόλυτους αριθμούς. Έτσι, οι υποθέσεις στις οποίες οι προτάσεις της Αρχής δεν έγιναν αποδεκτές είναι 19 επί συνόλου 51 υποθέσεων κακοδιοίκησης (βλ. Γράφημα 22), ενώ αφορούν κυρίως στις αιτήσεις αποζημίωσης των χρηστών της ΔΕΗ λόγω βλαβών στο δίκτυό της. Κατά τα άλλα, οι ΔΕΚΟ δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερα υψηλό αριθμό προβλημάτων κακοδιοίκησης, εκτός από κάποιες οργανωτικές δυσλειτουργίες (κυρίως η ΔΕΗ) και τη σχετικά προβληματική πληροφόρηση των πολιτών-καταναλωτών (ΔΕΗ και ΟΤΕ).

Στην ευρύτερη κατηγορία των υπηρεσιών της κεντρικής διοίκησης, αρκετές βάσιμες καταγγελίες πολιτών αφορούν επίσης και στα υπουργεία Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Υγείας και Πρόνοιας.

#### Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και εποπτευόμενοι φορείς

Οι υποθέσεις κακοδιοίκησης που συνδέονται με το Υπουργείο Παιδείας αφορούν κυρίως στο Διαπανεπιστημιακό Κέντρο Αναγνώρισης Τίτλων Σπουδών Εξωτερικού (ΔΙΚΑΤΣΑ) αλλά και στην κεντρική υπηρεσία

του υπουργείου, η οποία όμως βαρύνεται με λιγότερο έντονη κακοδιοίκηση σε σχέση με αντίστοιχες υπηρεσίες άλλων υπουργείων. Το ίδιο ισχύει και για τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και ακόμη λιγότερο για τον Οργανισμό Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΟΕΕΚ), ο οποίος καταγράφει καλή συνεργασία με την Αρχή, καθώς επέλυσε όλες τις βάσιμες αναφορές πολιτών (15 αναφορές, βλ. Γράφημα 22). Τα συχνότερα προβλήματα δράσης της διοίκησης που συναρτώνται με τις υποθέσεις, αντικείμενο των οποίων είναι το Υπουργείο Παιδείας και οι εποπτευόμενοι από αυτό φορείς είναι οι καθυστερήσεις (κυρίως στο ΔΙΚΑΤΣΑ), αλλά και η μη εφαρμογή του νόμου.

#### Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας

Σε σημαντικό βαθμό, εμπλεκόμενες υπηρεσίες σε υποθέσεις κακοδιοίκησης είναι η κεντρική υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας και κυρίως η Γενική Διεύθυνση Υπηρεσιών Υγείας, οι οποίες παρουσιάζουν ιδιαίτερα δυσμενή αναλογία βάσιμων και αβάσιμων καταγγελιών, καθώς και εικόνα μη αποδοχής των προτάσεων της Αρχής. Σε μικρότερο βαθμό εμπλέκονται τα νοσηλευτικά ιδρύματα του Νομού Αττικής (Α΄ και Β΄ Περιφερειακό Σύστημα Υγείας). Τα συχνότερα προβλήματα διοικητικής δράσης που εντοπίστηκαν αφορούν σε καθυστερήσεις, καθώς και σε οργανωτικά προβλήματα και δυσλειτουργίες.

#### Κεντρικές υπηρεσίες άλλων υπουργείων (Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης)

Οι περισσότερες καταγγελίες στις οποίες εμπλέκονται αυτά τα δύο υπουργεία είναι βάσιμες. Στο Υπουργείο Εσωτερικών αυτές αφορούν κυρίως στη Διεύθυνση Αστικής και Δημοτικής Κατάστασης και ιδιαίτερα σε θέματα ιθαγένειας. Τα διαπιστωμένα προβλήματα διοικητικής δράσης άπτονται κυρίως καθυστερήσεων.

#### Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού

Ο ΟΑΕΔ είναι ο εποπτευόμενος από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων φορέας που εμπλέκεται στις περισ-

σότερες υποθέσεις κακοδιοίκησης. Ωστόσο, οι τελευταίες είναι ελαφρώς λιγότερες από τις αβάσιμες καταγγελίες των πολιτών προς την Αρχή σε βάρος του, διαπίστωση που παραπέμπει στο γεγονός ότι στις περισσότερες περιπτώσεις η υπηρεσία τηρεί την (τυπική) νομιμότητα. Μια δεύτερη διαπίστωση που προκύπτει από τον υψηλό αριθμό των αβάσιμων αναφορών συνδέεται με το γεγονός ότι ο ΟΑΕΔ έρχεται δεύτερος μετά το ΙΚΑ σε ό,τι αφορά την αίσθηση των πολιτών ότι οι μηχανισμοί που διαθέτει για την ενημέρωση και την πληροφόρηση του κοινού είναι ιδιαίτερα ανεπαρκείς, προκαλώντας έτσι την έντονη δυσπιστία των πολιτών απέναντι στην υπηρεσία και ενισχύοντας την προδιάθεση προσφυγής στον Συνήγορο του Πολίτη.

#### Ελληνική Αστυνομία

Μεταξύ των υπηρεσιών του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης, η Ελληνική Αστυνομία (ΕΛΑΣ) εμπλέκεται στις περισσότερες υποθέσεις κακοδιοίκησης. Ωστόσο, είναι πολύ περισσότερες οι υποθέσεις όπου οι καταγγελίες των πολιτών σχετικά με την ΕΛΑΣ κρίθηκαν τελικά αβάσιμες και ο Συνήγορος του Πολίτη κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η υπηρεσία είχε τηρήσει τη νομιμότητα. Εκ πρώτης όψεως, αυτή η διαπίστωση, που αφορά στις αρνητικές παραστάσεις των πολιτών σχετικά με την ΕΛΑΣ, μπορεί να οδηγήσει σε συμπεράσματα όμοια με εκείνα που ισχύουν για τον ΟΑΕΔ. Ωστόσο, στη συγκεκριμένη περίπτωση η χαρακτηριστική αυτή δυσαναλογία των αβάσιμων προς τις βάσιμες αναφορές πρέπει οπωσδήποτε να ερμηνευθεί και με γνώμονα τη δυσχέρεια των πολιτών που καταγγέλλουν προσβολή των δικαιωμάτων τους να αποδείξουν τα πραγματικά περιστατικά και τους ισχυρισμούς τους. Με άλλα λόγια, τα προβλήματα διοικητικής δράσης της υπηρεσίας αφορούν κυρίως σε θέματα εφαρμογής του νόμου (κατάχρηση εξουσίας, παράβαση νόμου, διαδικασίες κ.λπ.).

- Τα Γράφημα 24 έως 38 παρουσιάζουν γενικά και αναλυτικά τη θεματολογία των αναφορών που χειρίστηκε κάθε θεματικός Κύκλος της Αρχής κατά το 2001. Τα στοιχεία αυτά αναλύονται στις επιμέρους αποτιμήσεις των Κύκλων στα αντίστοιχα κεφάλαια της έκθεσης.
- Το Γράφημα 39 παρουσιάζει τη συχνότητα

των προβλημάτων τα οποία καταγγέλλονται από τους πολίτες ανά γεωγραφική περιφέρεια και εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Κύκλου Ποιότητας Ζωής και τη συσχετίζει με τη γεωγραφική κατανομή του πληθυσμού. Από το γράφημα προκύπτει κατ' αρχάς το συμπέρασμα ότι τα προβλήματα που διαπιστώνει αυτός ο Κύκλος αναλογούν λιγότερο στον πληθυσμό που κατοικεί στην κάθε γεωγραφική περιφέρεια και περισσότερο στην αξία που έχει η γη στην εκάστοτε περιοχή. Χαρακτηριστικότερη περίπτωση είναι εκείνη του υψηλού, σε σχέση με τον πληθυσμό, ποσοστού των προβλημάτων που εμφανίζονται στην περιοχή του Νοτίου Αιγαίου (Κυκλάδες, Δωδεκάνησα) και εμπίπτουν στη θεματική του Κύκλου Ποιότητας Ζωής.

- Στα Γραφήματα 40 έως 43 παρουσιάζονται στοιχεία για την αναλογία φυσικών και νομικών προσώπων προς τον τόπο διαμονής των πολιτών που προσέφυγαν στην Αρχή. Πολύ μικρό ποσοστό των αναφορών υποβάλλονται από νομικά πρόσωπα (1,6%), ενώ οι μισοί σχεδόν πολίτες που προσέφυγαν στην Αρχή κατοικούν στο λεκανοπέδιο Αττικής (51,2%). Ωστόσο, αυτό το ποσοστό μειώνεται ελαφρώς από έτος σε έτος και αυξάνεται το ποσοστό των αναφορών που υποβάλλονται από πολίτες που διαμένουν στην υπόλοιπη (εκτός Αττικής και Θεσσαλονίκης) Ελλάδα (37,9%). Κατά το 2001 αυξήθηκε επίσης ελαφρώς το ποσοστό των αναφορών από πολίτες που διαμένουν στη Γερμανία (51% των διαμενόντων στο εξωτερικό), στη Γαλλία (5,2%) και στο Ηνωμένο Βασίλειο (3,8%), ενώ μειώθηκε αρκετά το ποσοστό των αναφορών από πολίτες που διαμένουν στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής.

Η σύγκριση του ποσοστού των πολιτών που προσέφυγαν στην Αρχή ανά γεωγραφική περιφέρεια διαμονής με το ποσοστό του γενικού πληθυσμού που διαμένει στην ίδια περιφέρεια αναδεικνύει το δυσανάλογο υψηλό ποσοστό αναφορών προς τον Συνήγορο του Πολίτη από πολίτες που διαμένουν στην Αθήνα. Σχεδόν όλες οι υπόλοιπες περιφέρειες –εκτός εκείνης του Νοτίου Αιγαίου– φαίνονται να υποεκπροσωπούνται ως προς το ποσοστό αναφορών προς την Αρχή. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί ότι τα

στοιχεία του πληθυσμού βασίζονται στα προσωρινά στοιχεία της απογραφής του 2001, η οποία κατά γενική ομολογία δεν καταγράφει με μεγάλη ακρίβεια τον πληθυσμό του Λεκανοπεδίου, καθώς πολλοί πολίτες προτίμησαν να απογραφούν στην ιδιαίτερη πατρίδα τους, που βρίσκεται συνήθως στην περιφέρεια.

- Ο Πίνακας 7 και τα Γραφήματα 44 και 45 παρέχουν στοιχεία σχετικά με την υπηκοότητα των πολιτών που προσέφυγαν στην Αρχή κατά το έτος 2001.

Ειδικότερα, εκτός από τη συντριπτική πλειονότητα πολιτών ελληνικής υπηκοότητας (95,6%), καταγράφεται μια πολύ μικρή αύξηση των αναφορών που υποβλήθηκαν από πολίτες άλλης υπηκοότητας, ιδίως από χώρες της Ανατολικής Ευρώπης (1,8% από τη Νοτιοανατολική Ευρώπη). Αυτό ισχύει κυρίως για τον Κύκλο Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, όπου ποσοστό 9,3% των πολιτών μη ελληνικής υπηκοότητας που υπέβαλαν αναφορά στον Κύκλο ήταν αλβανικής υπηκοότητας, το 2,1% ουκρανικής, το 1,5% ρωσικής, το 1,5% πολωνικής, το 1,4% ρουμανικής, το 1,3% βουλγαρικής, το 2,9% προερχόταν από τις υπόλοιπες χώρες της Ανατολικής Ευρώπης και της πρώην ΕΣΣΔ, το 1,2% από την υπόλοιπη Νοτιοανατολική Ευρώπη και τα Βαλκάνια, ενώ ποσοστό 5,8% ήταν πολίτες από την Αφρική και την Ασία, 1,2% από διάφορες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και 1,2% από την Αμερική και την Ωκεανία.

- Τη στατιστική αποτίμηση κλείνουν τα Γραφήματα 46 και 47, τα οποία παρουσιάζουν τα ποσοστά αποδοχής από την κεντρική διοίκηση των νομοθετικών και οργανωτικών προτάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη. Έπειτα από τρία και πλέον έτη λειτουργίας έχουν γίνει αποδεκτές περισσότερες από το ένα τρίτο αυτών των προτάσεων, ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά ποικίλλουν σε κάθε Κύκλο από 21,1% έως 54,5% επί του συνόλου των προτάσεων που υποβλήθηκαν.

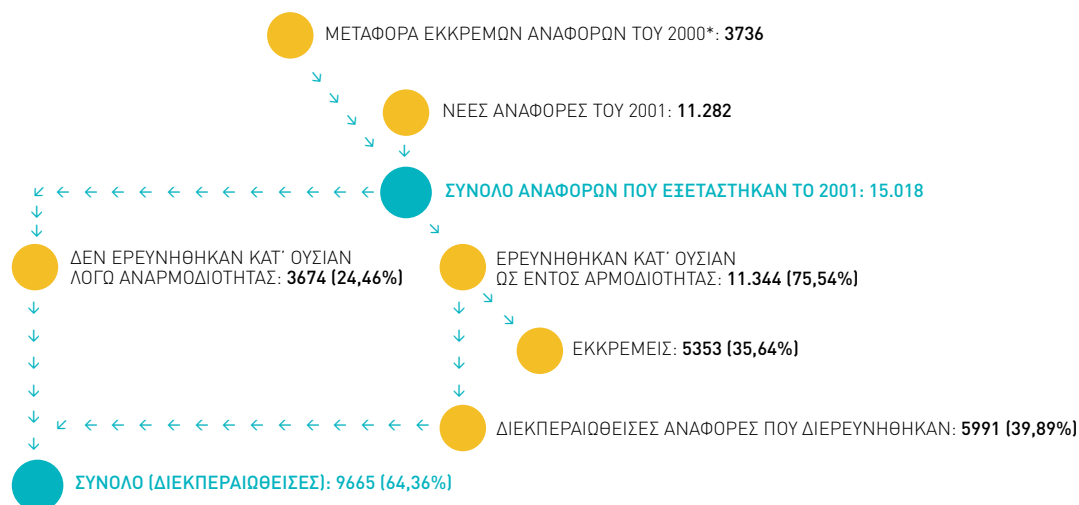
[Ακολουθεί αναλυτική κατάσταση των διαγραμμάτων, των πινάκων και των γραφημάτων με τη σειρά που παρουσιάζονται.](#)

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ - ΠΙΝΑΚΕΣ - ΓΡΑΦΗΜΑΤΑ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1	ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ
ΠΙΝΑΚΑΣ 1	ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2001
ΓΡΑΦΗΜΑ 1	ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 1998, 1999, 2000, 2001
ΓΡΑΦΗΜΑ 2	ΜΗΝΙΑΙΑ ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ: 1999, 2000 ΚΑΙ 2001
ΓΡΑΦΗΜΑ 3	ΜΗΝΙΑΙΑ ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΚΑΤΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2001
ΓΡΑΦΗΜΑ 4	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2001 ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΚΥΚΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 5	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2001 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 6	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ
ΠΙΝΑΚΑΣ 2	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΛΟΓΩ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 7	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 8	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ (ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΚΒΑΣΗ)
ΠΙΝΑΚΑΣ 3	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ (ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΚΒΑΣΗ)
ΓΡΑΦΗΜΑ 9	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 10	ΕΚΒΑΣΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 11	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ: 1999, 2000, 2001
ΓΡΑΦΗΜΑ 12	ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ 31.12.2001
ΠΙΝΑΚΑΣ 4	ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ 31.12.2001 ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ
ΠΙΝΑΚΑΣ 5	ΕΚΒΑΣΗ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 13	ΕΚΒΑΣΗ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 14	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ - ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ
ΠΙΝΑΚΑΣ 6	ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 15	ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 16	ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥ ΕΠΙ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 17	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 18	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 19	ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 20	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 21	ΙΚΑ: ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥΣ ΣΤΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 22	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΑΝΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ (ΠΛΗΝ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΜΕΙΩΝ)
ΓΡΑΦΗΜΑ 23	ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΓΡΑΦΗΜΑ 24	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ

ΓΡΑΦΗΜΑ 25	ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 26	ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 27	ΑΝΩΤΑΤΗ ΚΑΙ ΑΝΩΤΕΡΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 28	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 29	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 30	ΥΓΕΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 31	ΠΡΟΝΟΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 32	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 33	ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΑΔΕΙΕΣ - ΑΥΘΑΙΡΕΤΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 34	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 35	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 36	ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 37	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΓΡΑΦΗΜΑ 38	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ - ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 39	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 40	ΦΥΣΙΚΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 41	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΟΠΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 42	ΧΩΡΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 43	ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 44	ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ
ΠΙΝΑΚΑΣ 7	ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 45	ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ (ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ)
ΓΡΑΦΗΜΑ 46	ΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ (1998-2001)
ΓΡΑΦΗΜΑ 47	ΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ (1998-2001)

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1 ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

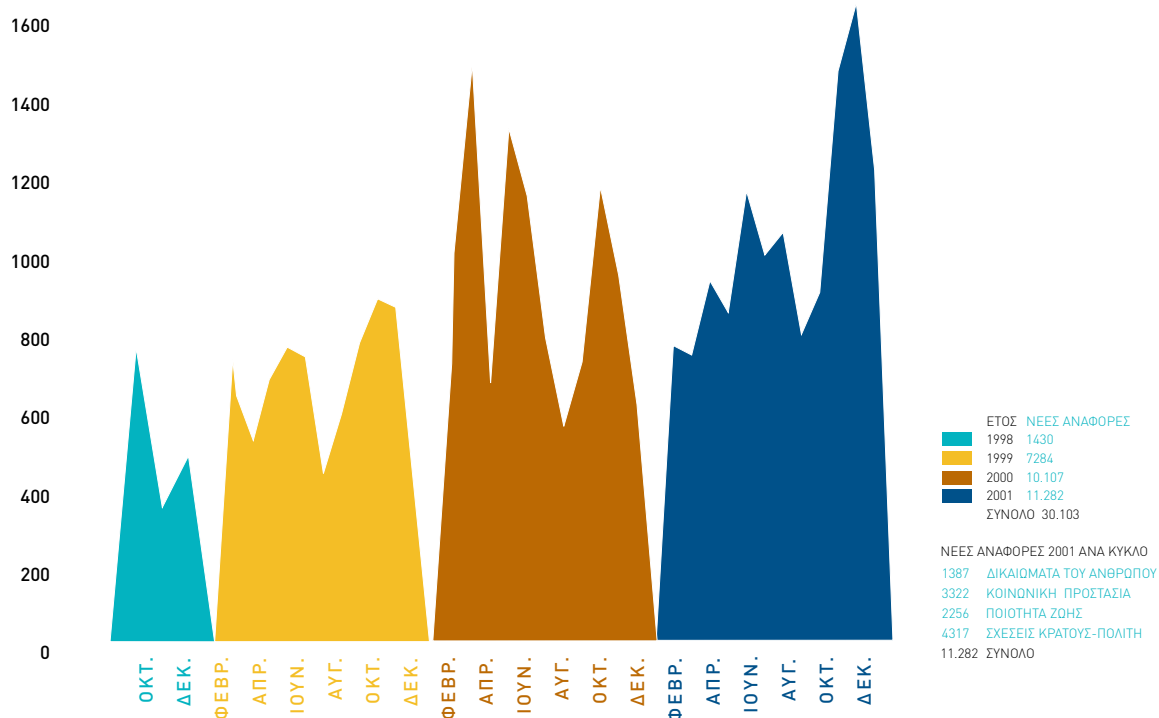


\*Στον αριθμό αυτόν περιλαμβάνονται και αναφορές που εμφανίστηκαν ως διεκπεραιωμένες στην *Ετήσια Έκθεση 2000*, αλλά κατέστησαν και πάλι εκκρεμείς έπειτα από την προσκόμιση νέων στοιχείων από τους ενδιαφερομένους.

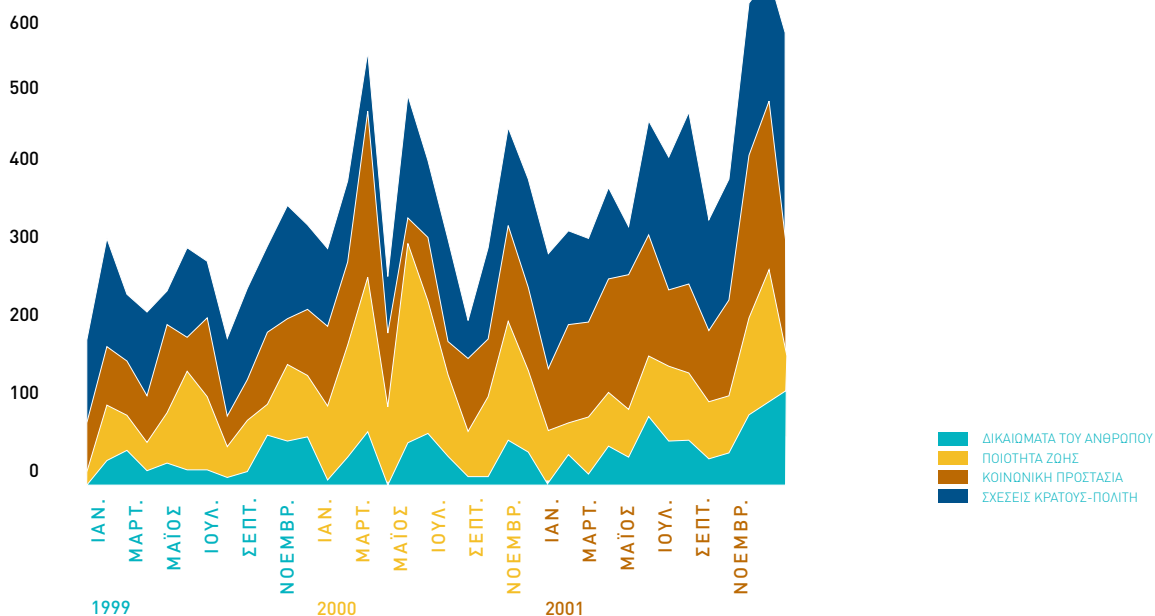
## ΠΙΝΑΚΑΣ 1 ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2001

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ 2001		ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ		ΕΚΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ		ΘΕΤΙΚΗ ΕΚΒΑΣΗ	
		% ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΣτΠ		% ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ		% ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ		% ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΟΥ ΤΩΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ
ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	1731	11,53	1246	71,98	280	16,18	455	47,10
ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	4561	30,37	2862	62,75	803	17,61	1098	53,33
ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ	3593	23,92	1856	51,66	963	26,80	354	39,64
ΚΥΚΛΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ	5133	34,18	3701	72,10	1628	31,72	928	44,77
ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ - ΠΟΣΟΣΤΑ	15.018	100	9665	64,36	3674	24,46	2835	47,32

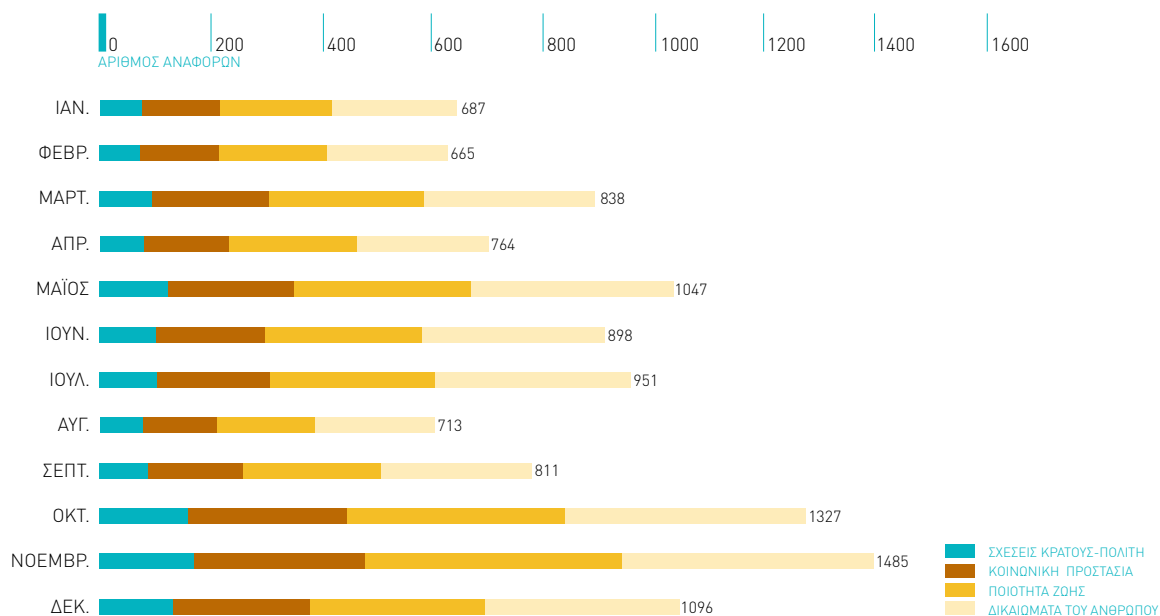
**ΓΡΑΦΗΜΑ 1** ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 1998, 1999, 2000 ΚΑΙ 2001



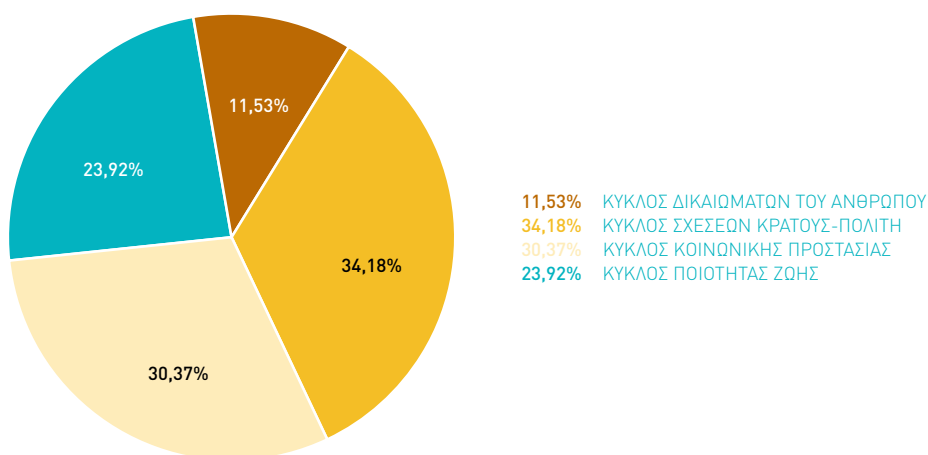
**ΓΡΑΦΗΜΑ 2** ΜΗΝΙΑΙΑ ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ: 1999, 2000 ΚΑΙ 2001



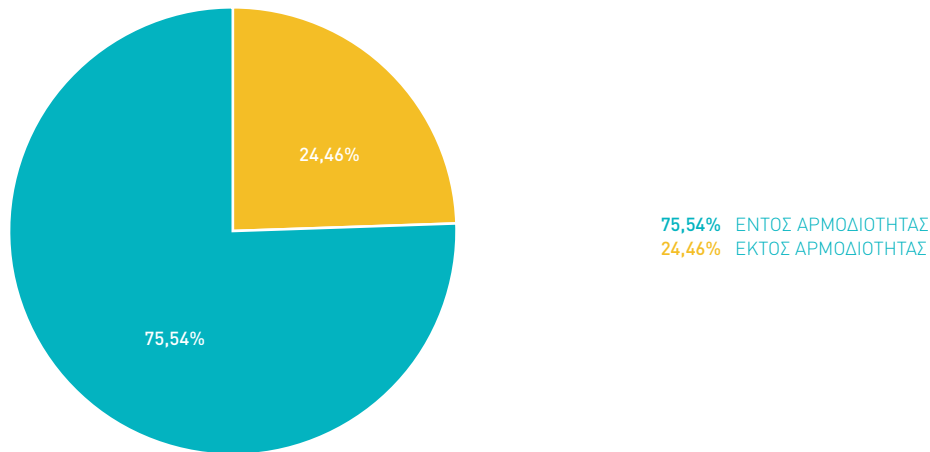
### ΓΡΑΦΗΜΑ 3 ΜΗΝΙΑΙΑ ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΚΑΤΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2001



### ΓΡΑΦΗΜΑ 4 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2001 ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΙΚΟ ΚΥΚΛΟ

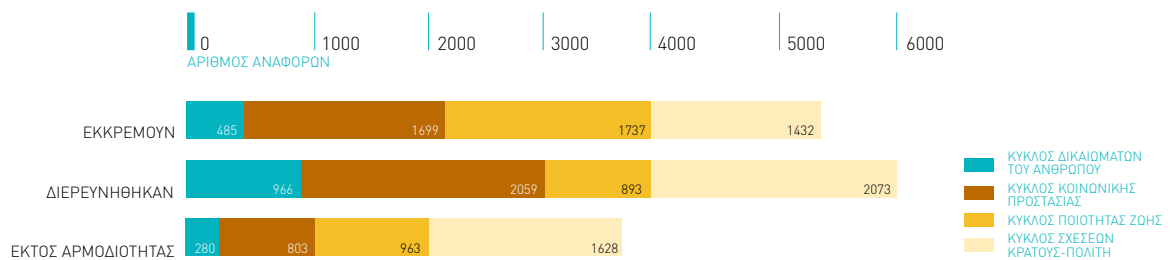


## ΓΡΑΦΗΜΑ 5 ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΩΝ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2001 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ\*



\*Τα ποσοστά αυτά υπολογίζονται επί του συνόλου των αναφορών που εξετάστηκαν το 2001, δηλαδή συμπεριλαμβανομένων εκείνων που είχαν υποβληθεί κατά τα προηγούμενα έτη και ήταν εντός αρμοδιότητας. Τα αντίστοιχα ποσοστά επί των νέων αναφορών που υποβλήθηκαν στην Αρχή το 2001 είναι: 32,9% [εκτός αρμοδιότητας] και 67,1% [εντός αρμοδιότητας]. Το ποσοστό των εκτός αρμοδιότητας νέων αναφορών σημειώνει συνεχή αύξηση από έτος σε έτος.

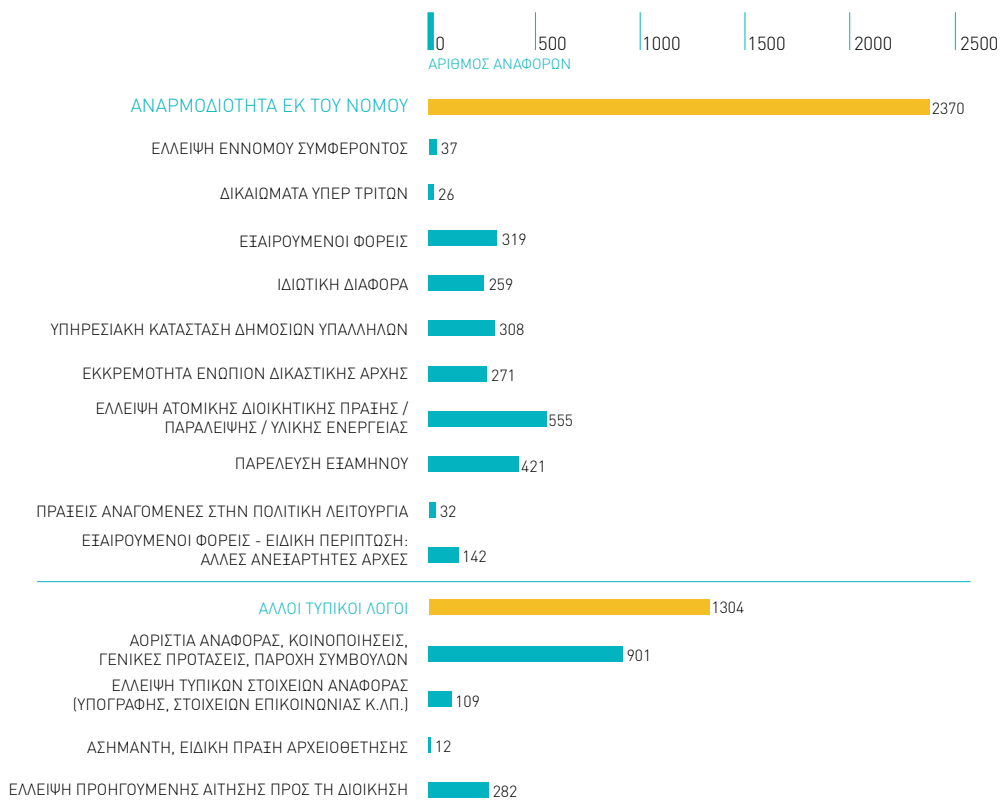
## ΓΡΑΦΗΜΑ 6 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ



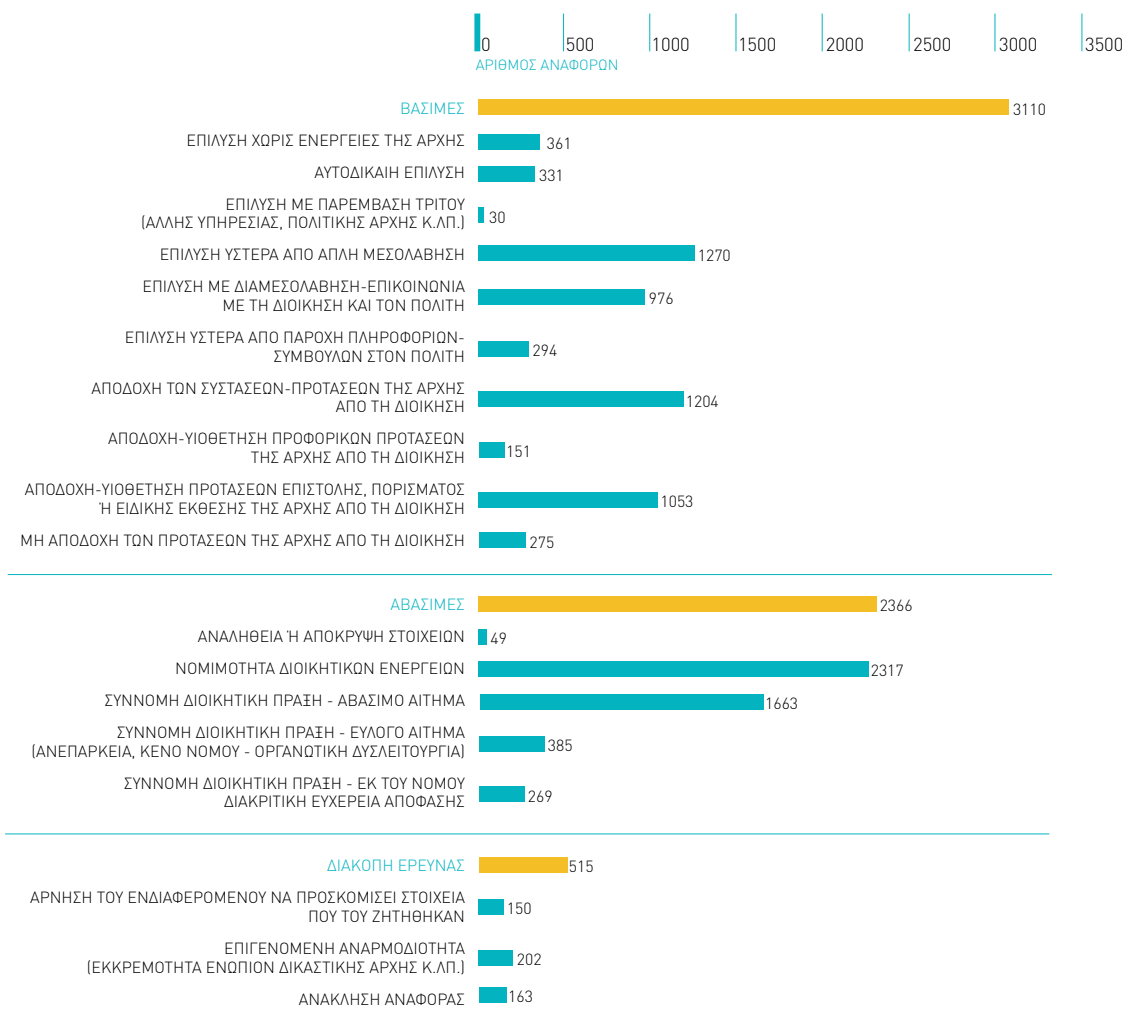
**ΠΙΝΑΚΑΣ 2** ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΛΟΓΩ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ

	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ	ΣΥΝΟΛΟ
<b>ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΕΚ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ</b>					
ΕΛΛΕΙΨΗ ΕΝΝΟΜΟΥ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΟΣ	9	3	6	19	37
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΥΠΕΡ ΤΡΙΤΩΝ	7	4	9	6	26
ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	46	16	12	245	319
ΙΔΙΟΤΙΚΗ ΔΙΑΦΟΡΑ	30	30	48	151	259
ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	12	55	1	240	308
ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΑ ΕΝΩΠΙΩΝ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ	34	58	104	75	271
ΕΛΛΕΙΨΗ ΑΤΟΜΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΡΑΞΗΣ / ΠΑΡΑΛΕΙΨΗΣ / ΥΛΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	66	261	80	148	555
ΠΑΡΕΛΕΥΣΗ ΕΞΑΜΗΝΟΥ	10	126	189	96	421
ΠΡΑΞΕΙΣ ΑΝΑΓΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗΝ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	3	7	10	12	32
ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ - ΕΙΔΙΚΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ: ΑΛΛΕΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΕΣ ΑΡΧΕΣ	13	10	5	114	142
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>230</b>	<b>570</b>	<b>464</b>	<b>1106</b>	<b>2370</b>
<b>ΆΛΛΟΙ ΤΥΠΙΚΟΙ ΛΟΓΟΙ</b>					
ΑΟΡΙΣΤΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ, ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	35	172	245	449	901
ΕΛΛΕΙΨΗ ΤΥΠΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΝΑΦΟΡΑΣ (ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ, ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ Κ.ΛΠ.)	8	15	55	31	109
ΑΣΗΜΑΝΤΗ, ΕΙΔΙΚΗ ΠΡΑΞΗ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ	2	3	3	4	12
ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ΑΙΤΗΣΗΣ ΠΡΟΣ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	5	43	196	38	282
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>50</b>	<b>233</b>	<b>499</b>	<b>522</b>	<b>1304</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>280</b>	<b>803</b>	<b>963</b>	<b>1628</b>	<b>3674</b>

## ΓΡΑΦΗΜΑ 7 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ



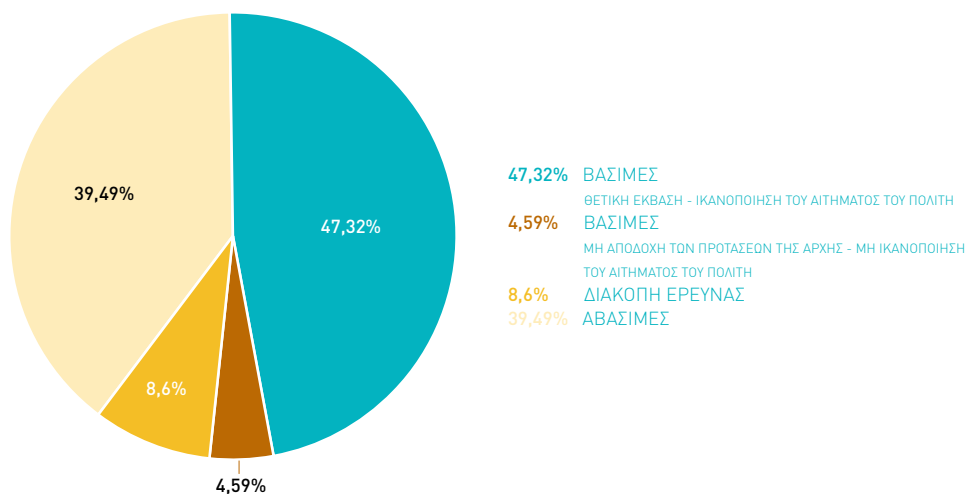
## ΓΡΑΦΗΜΑ 8 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ (ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΚΒΑΣΗ)



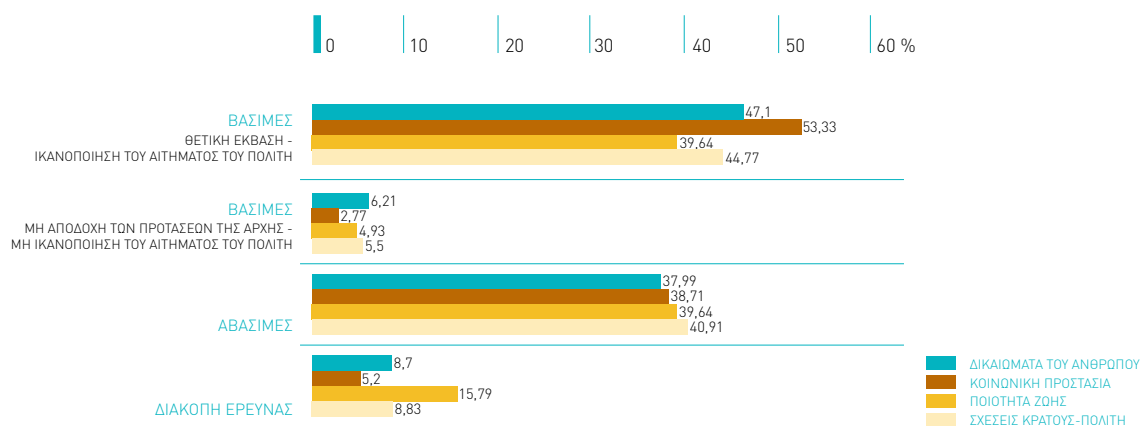
**ΠΙΝΑΚΑΣ 3** ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ  
ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ (ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΚΒΑΣΗ)

	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΡΑΤΟΥΣ- ΠΟΛΙΤΗ	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ
<b>ΒΑΣΙΜΕΣ</b>					
<b>ΕΠΙΛΥΣΗ ΧΩΡΙΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ</b>					
ΑΥΤΟΔΙΚΑΙΗ ΕΠΙΛΥΣΗ	45	111	48	127	331
ΕΠΙΛΥΣΗ ΜΕ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΤΡΙΤΟΥ (ΑΛΛΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ Κ.ΛΠ.)	6	4	5	15	30
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>51</b>	<b>115</b>	<b>53</b>	<b>142</b>	<b>361</b>
<b>ΕΠΙΛΥΣΗ ΥΣΤΕΡΑ ΑΠΟ ΑΠΛΗ ΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ</b>					
ΕΠΙΛΥΣΗ ΜΕ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ-ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	73	526	125	252	976
ΕΠΙΛΥΣΗ ΥΣΤΕΡΑ ΑΠΟ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ-ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	72	62	23	137	294
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>145</b>	<b>588</b>	<b>148</b>	<b>389</b>	<b>1270</b>
<b>ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ-ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>					
ΑΠΟΔΟΧΗ-ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	32	40	8	71	151
ΑΠΟΔΟΧΗ-ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ, ΠΟΡΙΣΜΑΤΟΣ Ή ΕΙΔΙΚΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	227	355	145	326	1053
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>259</b>	<b>395</b>	<b>153</b>	<b>397</b>	<b>1204</b>
<b>ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>	<b>60</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>114</b>	<b>275</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ</b>	<b>515</b>	<b>1155</b>	<b>398</b>	<b>1042</b>	<b>3110</b>
<b>ΑΒΑΣΙΜΕΣ</b>					
ΑΝΑΛΗΘΕΙΑ Ή ΑΠΟΚΡΥΨΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	17	4	11	17	49
<b>ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ</b>					
ΣΥΝΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ - ΑΒΑΣΙΜΟ ΑΙΤΗΜΑ	183	635	226	619	1663
ΣΥΝΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ - ΕΥΛΟΓΟ ΑΙΤΗΜΑ (ΑΝΕΠΑΡΚΕΙΑ, ΚΕΝΟ ΝΟΜΟΥ - ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ)	93	123	45	124	385
ΣΥΝΝΟΜΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΑΞΗ - ΕΚ ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΗ ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΑΠΟΦΑΣΗΣ	74	35	72	88	269
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>350</b>	<b>793</b>	<b>343</b>	<b>831</b>	<b>2317</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΑΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ</b>	<b>367</b>	<b>797</b>	<b>354</b>	<b>848</b>	<b>2366</b>
<b>ΔΙΑΚΟΠΗ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>					
ΑΡΝΗΣΗ ΤΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΝΑ ΠΡΟΣΚΟΜΙΣΕΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΤΟΥ ΖΗΤΗΘΗΚΑΝ	27	37	36	50	150
ΕΠΙΓΕΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ (ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΑ ΕΝΩΠΙΩΝ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗΣ ΑΡΧΗΣ Κ.ΛΠ.)	28	38	68	68	202
ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	29	32	37	65	163
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>84</b>	<b>107</b>	<b>141</b>	<b>183</b>	<b>515</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ</b>	<b>966</b>	<b>2059</b>	<b>893</b>	<b>2073</b>	<b>5991</b>

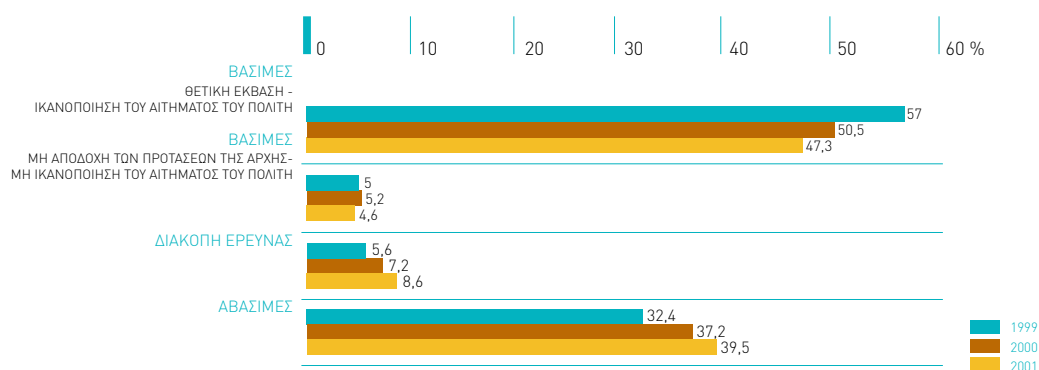
## ΓΡΑΦΗΜΑ 9 ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ



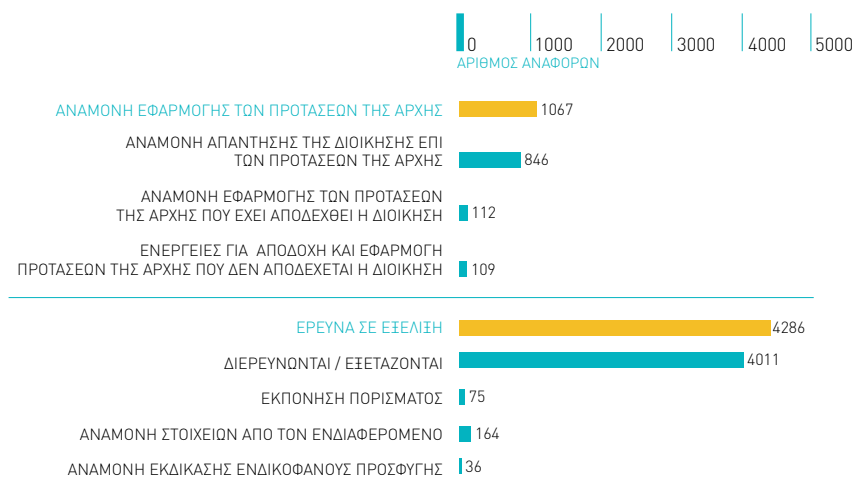
## ΓΡΑΦΗΜΑ 10 ΕΚΒΑΣΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ



**ΓΡΑΦΗΜΑ 11** ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ:  
1999, 2000, 2001



**ΓΡΑΦΗΜΑ 12** ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ 31.12.2001



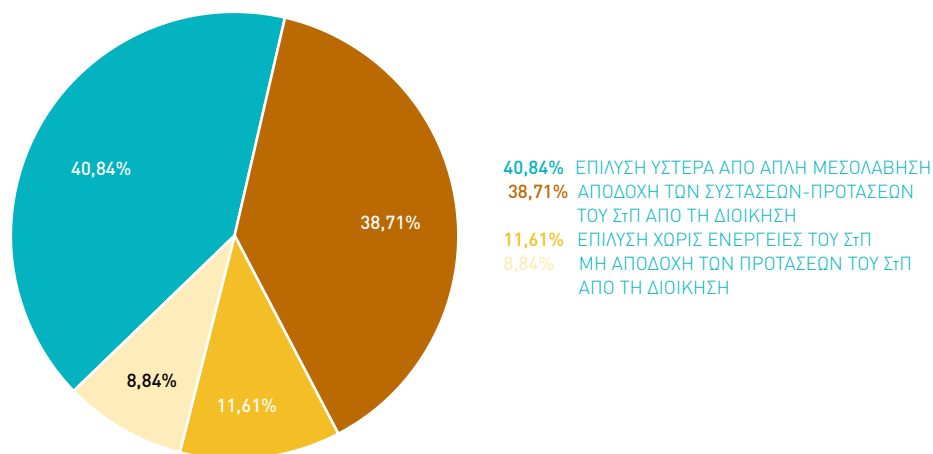
#### ΠΙΝΑΚΑΣ 4 ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ 31.12.2001 ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ

	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΡΑΤΟΥΣ- ΠΟΛΙΤΗ	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ
<b>ΑΝΑΜΟΝΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ</b>					
ΑΝΑΜΟΝΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ	168	273	172	233	846
ΑΝΑΜΟΝΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΑΠΟΔΕΧΘΕΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ	22	31	31	28	112
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΓΙΑ ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΑΠΟΔΕΧΕΤΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ	36	15	32	26	109
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>226</b>	<b>319</b>	<b>235</b>	<b>287</b>	<b>1067</b>
<b>ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ</b>					
ΔΙΕΡΕΥΝΟΝΤΑΙ / ΕΞΕΤΑΖΟΝΤΑΙ	218	1267	1459	1067	4011
ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΠΟΡΙΣΜΑΤΟΣ	20	21	15	19	75
ΑΝΑΜΟΝΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΠΟ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ	20	63	28	53	164
ΑΝΑΜΟΝΗ ΕΚΔΙΚΑΣΗΣ ΕΝΔΙΚΟΦΑΝΟΥΣ ΠΡΟΣΦΥΓΗΣ	1	29	0	6	36
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>259</b>	<b>1380</b>	<b>1502</b>	<b>1145</b>	<b>4286</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>485</b>	<b>1699</b>	<b>1737</b>	<b>1432</b>	<b>5353</b>

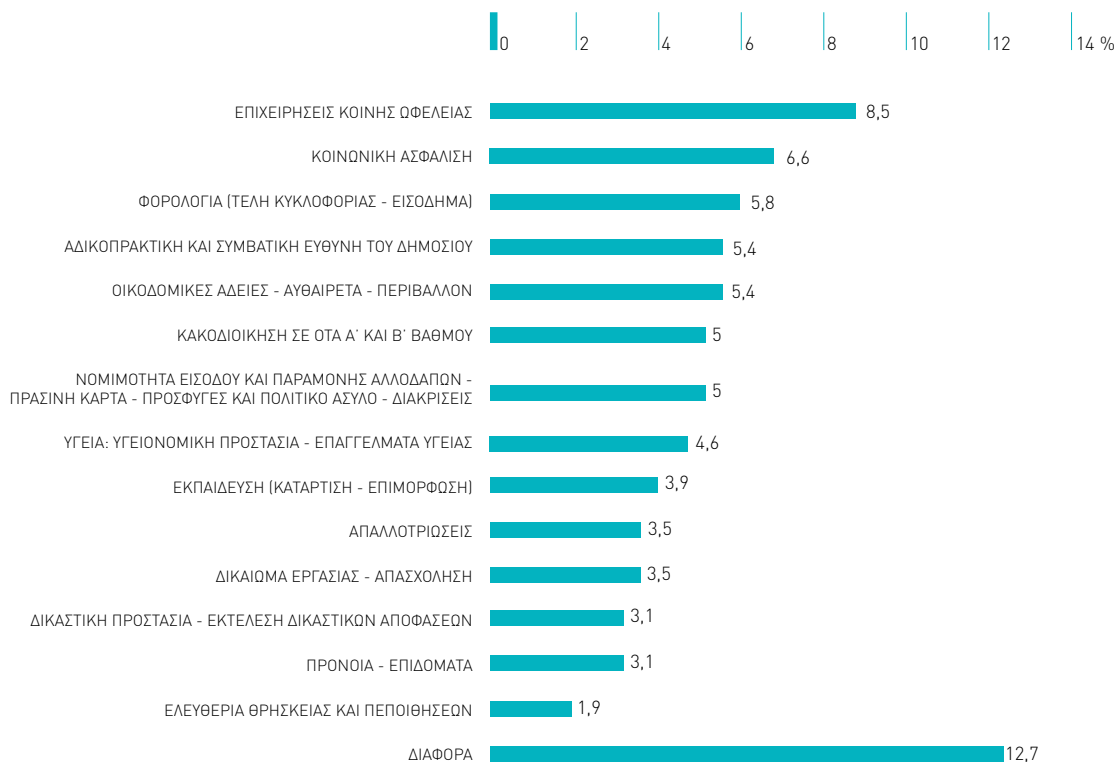
#### ΠΙΝΑΚΑΣ 5 ΕΚΒΑΣΗ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ

	ΣΥΝΟΛΟ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ	ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ		ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ		ΕΠΙΛΥΣΗ ΧΩΡΙΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ	
			%		%		%
ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	515	404	78,45	60	11,65	51	9,9
ΚΥΚΛΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	1155	983	85,11	57	4,94	115	9,96
ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ	398	301	75,63	44	11,06	53	13,32
ΚΥΚΛΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ	1042	786	75,43	114	10,94	142	13,63
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>3110</b>	<b>2474</b>	<b>79,55</b>	<b>275</b>	<b>8,84</b>	<b>361</b>	<b>11,61</b>

### ΓΡΑΦΗΜΑ 13 ΕΚΒΑΣΗ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ



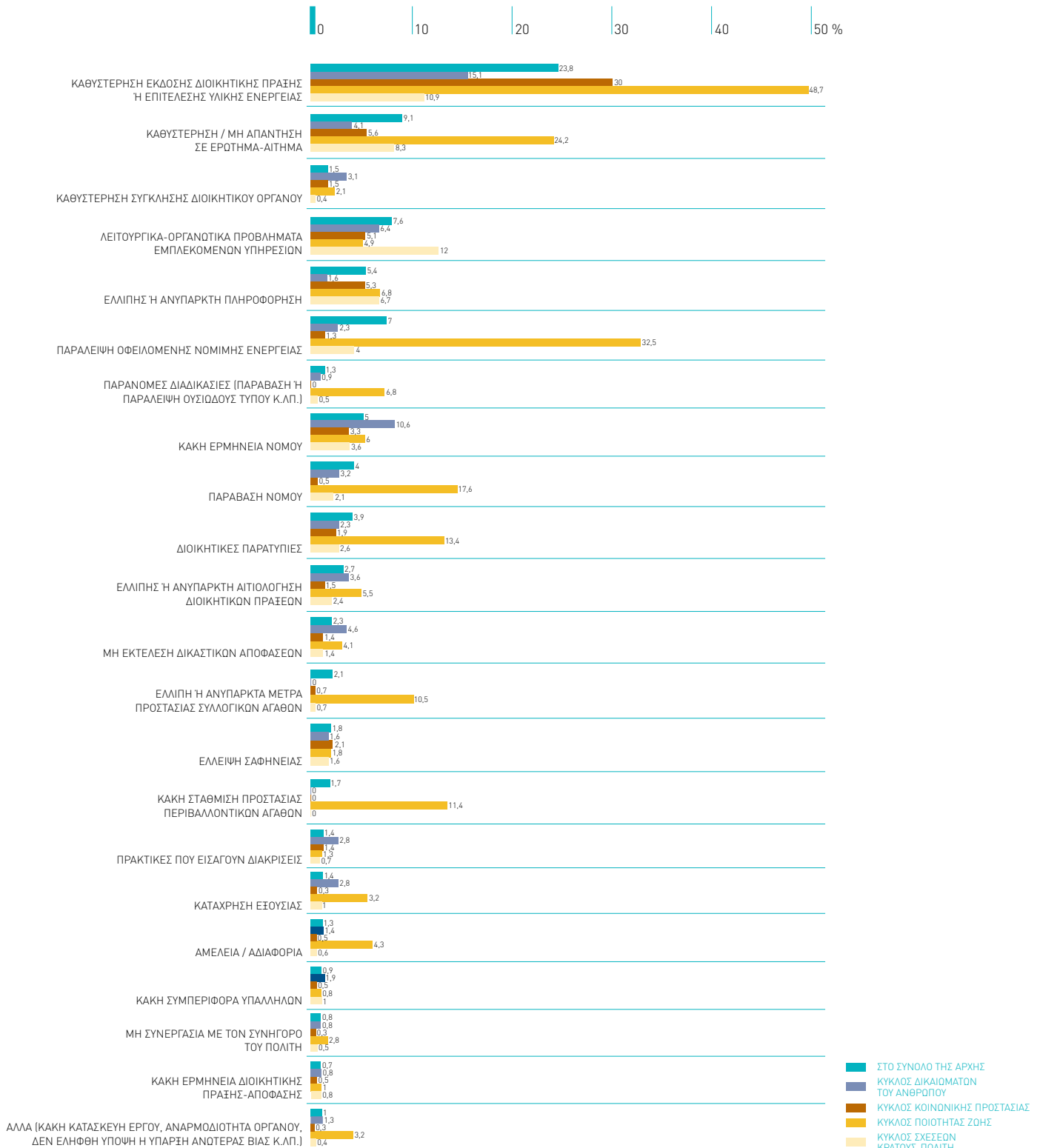
### ΓΡΑΦΗΜΑ 14 ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ - ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ



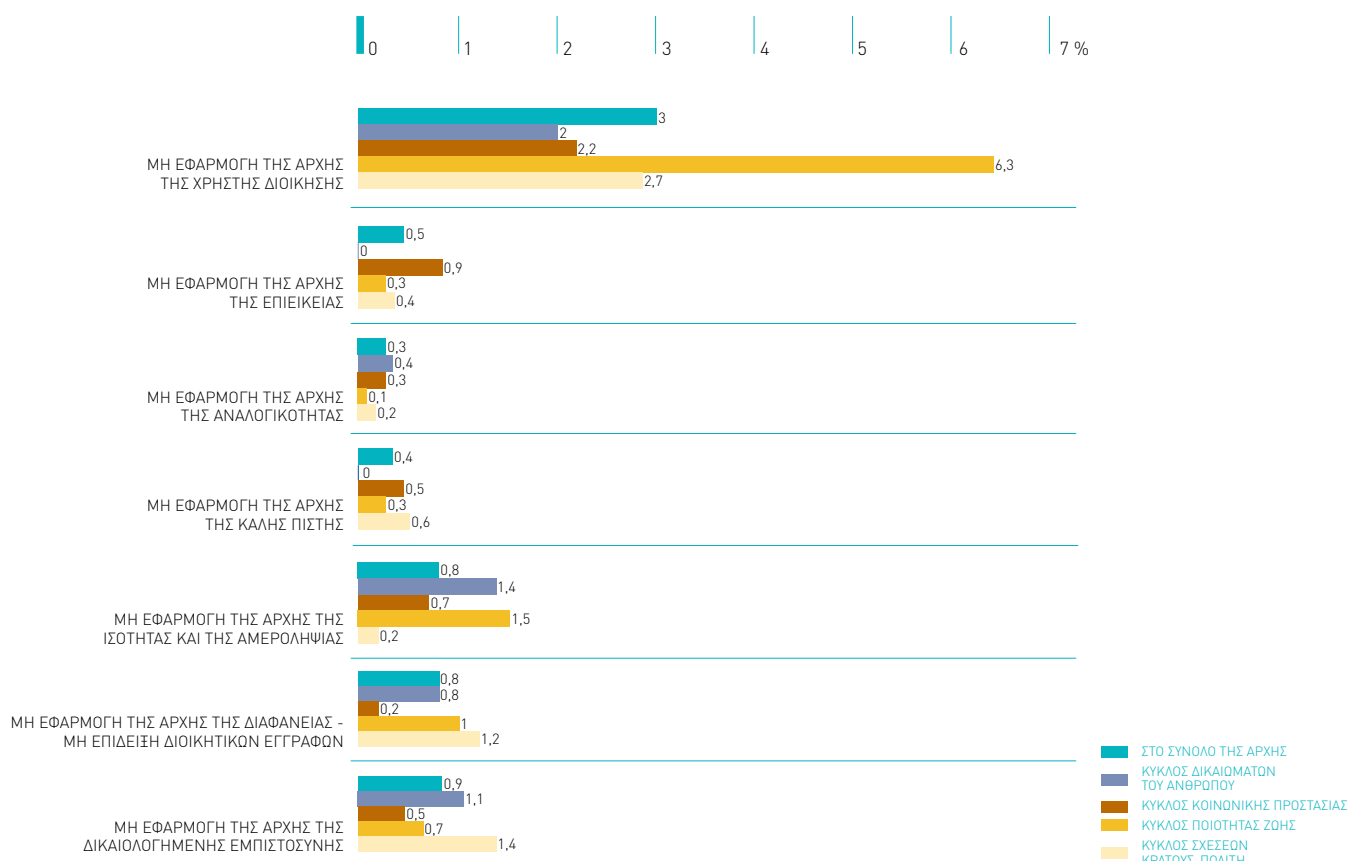
## ΠΙΝΑΚΑΣ 6 ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ

	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΡΑΤΟΥΣ- ΠΟΛΙΤΗ	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ
<b>ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ</b>					
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΕΚΔΟΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΡΑΞΗΣ Ή ΕΠΙΤΕΛΕΣΗΣ ΥΛΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	146	617	435	226	1424
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ / ΜΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΕΡΩΤΗΜΑ-ΑΙΤΗΜΑ	40	116	216	173	545
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΣΥΓΚΛΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΟΥ	30	30	19	9	88
<b>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ-ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>					
ΕΛΛΙΠΗΣ Ή ΑΝΥΠΑΡΚΤΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ	15	109	61	138	323
ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΗΣ ΝΟΜΙΜΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	22	26	290	82	420
ΚΑΚΗ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΝΟΜΟΥ	102	67	54	75	298
ΠΑΡΑΒΑΣΗ ΝΟΜΟΥ	31	10	157	44	242
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΥΠΙΕΣ	22	40	120	54	236
ΕΛΛΙΠΗΣ Ή ΑΝΥΠΑΡΚΤΗ ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ	35	31	49	49	164
ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	44	29	37	30	140
ΕΛΛΙΠΗ Ή ΑΝΥΠΑΡΚΤΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΣΥΛΛΟΓΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ	0	15	94	14	123
ΕΛΛΕΙΨΗ ΣΑΦΗΝΕΙΑΣ	15	44	16	34	109
ΚΑΚΗ ΣΤΑΘΜΙΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ	0	1	102	1	104
ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΠΟΥ ΕΙΣΑΓΟΥΝ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ	27	29	12	15	83
<b>ΠΑΡΑΝΟΜΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ (ΠΑΡΑΒΑΣΗ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ ΟΥΣΙΩΔΟΥΣ ΤΥΠΟΥ Κ.Λ.Π.)</b>					
ΚΑΤΑΧΡΗΣΗ ΕΞΟΥΣΙΑΣ	27	6	29	20	82
ΑΜΕΛΕΙΑ / ΑΔΙΑΦΟΡΙΑ	14	10	38	13	75
ΚΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	18	11	7	20	56
ΜΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΣΥΝΗΓΟΡΟ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	8	6	25	10	49
ΚΑΚΗ ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΡΑΞΗΣ-ΑΠΟΦΑΣΗΣ	8	10	9	16	43
ΑΛΛΑ (ΚΑΚΗ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΡΓΟΥ, ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΟΡΓΑΝΟΥ, ΔΕΝ ΕΛΗΦΘΗ ΥΠΟΨΗ Η ΥΠΑΡΞΗ ΑΝΩΤΕΡΑΣ ΒΙΑΣ Κ.Λ.Π.)	13	7	29	8	57
<b>ΤΗΡΗΣΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥ</b>					
ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΤΗΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	19	46	56	57	178
ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΕΙΚΕΙΑΣ	0	19	3	9	31
ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΤΗΣ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	4	7	1	4	16
ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΤΗΣ ΚΑΛΗΣ ΠΙΣΤΗΣ	0	10	3	13	26
ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑΣ	13	15	13	5	46
ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ - ΜΗ ΕΠΙΔΕΙΞΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	8	4	9	25	46
ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΤΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΜΕΝΗΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ	11	10	6	29	56
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>743</b>	<b>1429</b>	<b>1995</b>	<b>1431</b>	<b>5598</b>

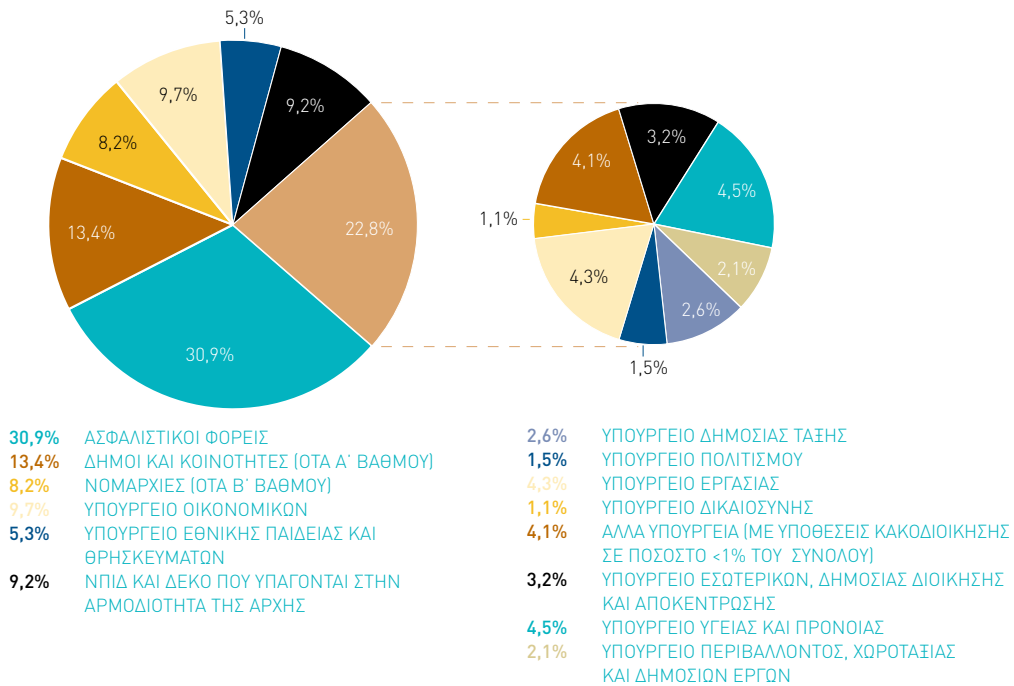
## ΓΡΑΦΗΜΑ 15 ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ



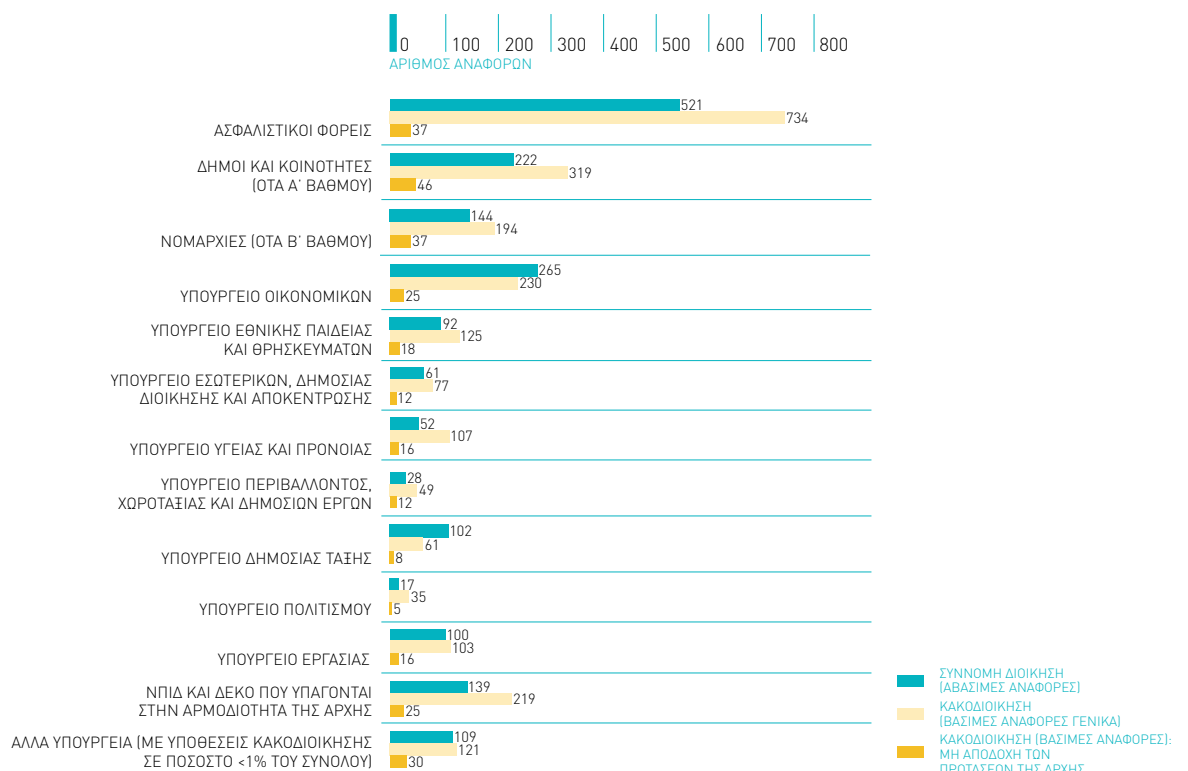
**ΓΡΑΦΗΜΑ 16** ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥ ΕΠΙ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ



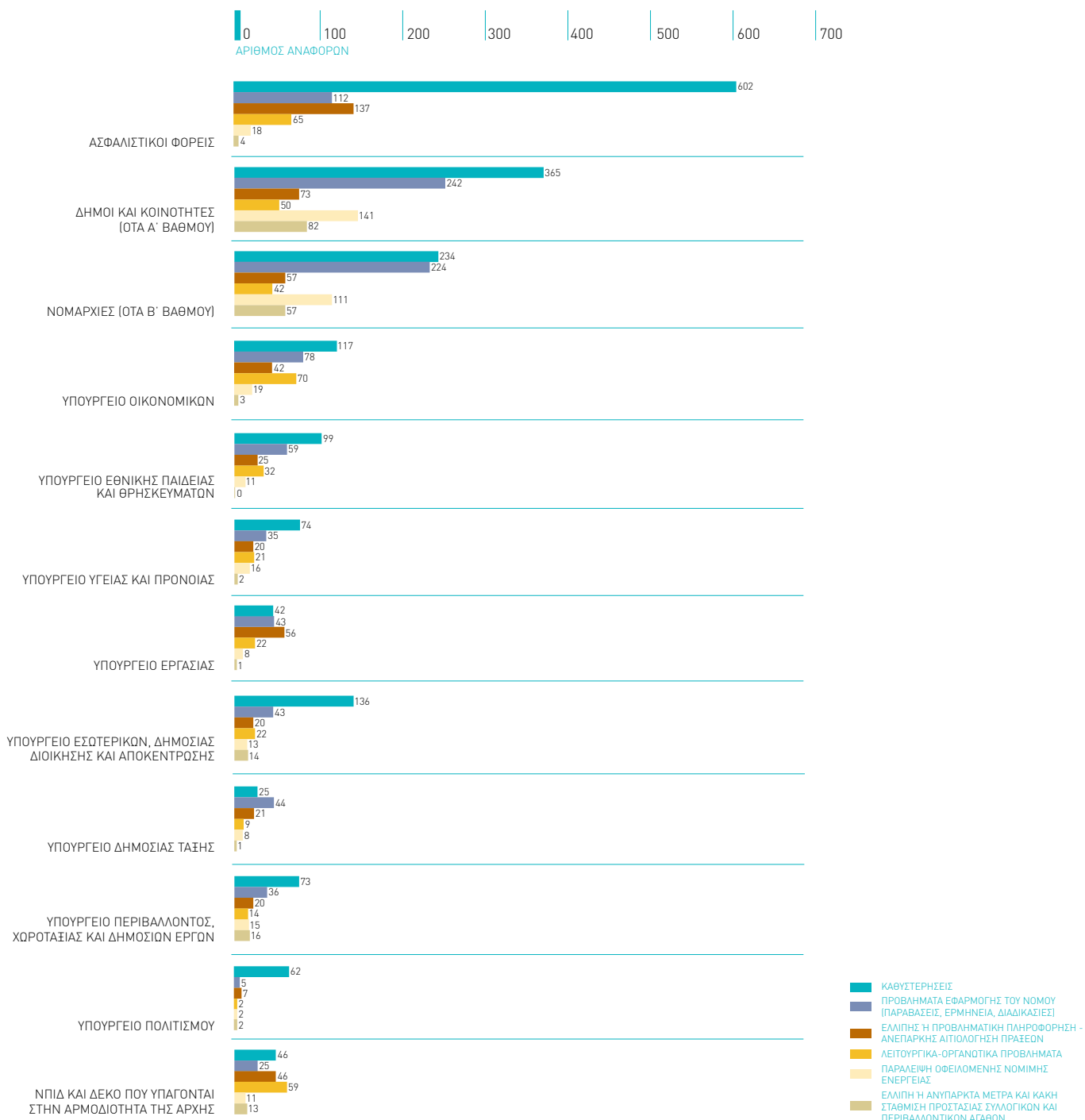
## ΓΡΑΦΗΜΑ 17 ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ



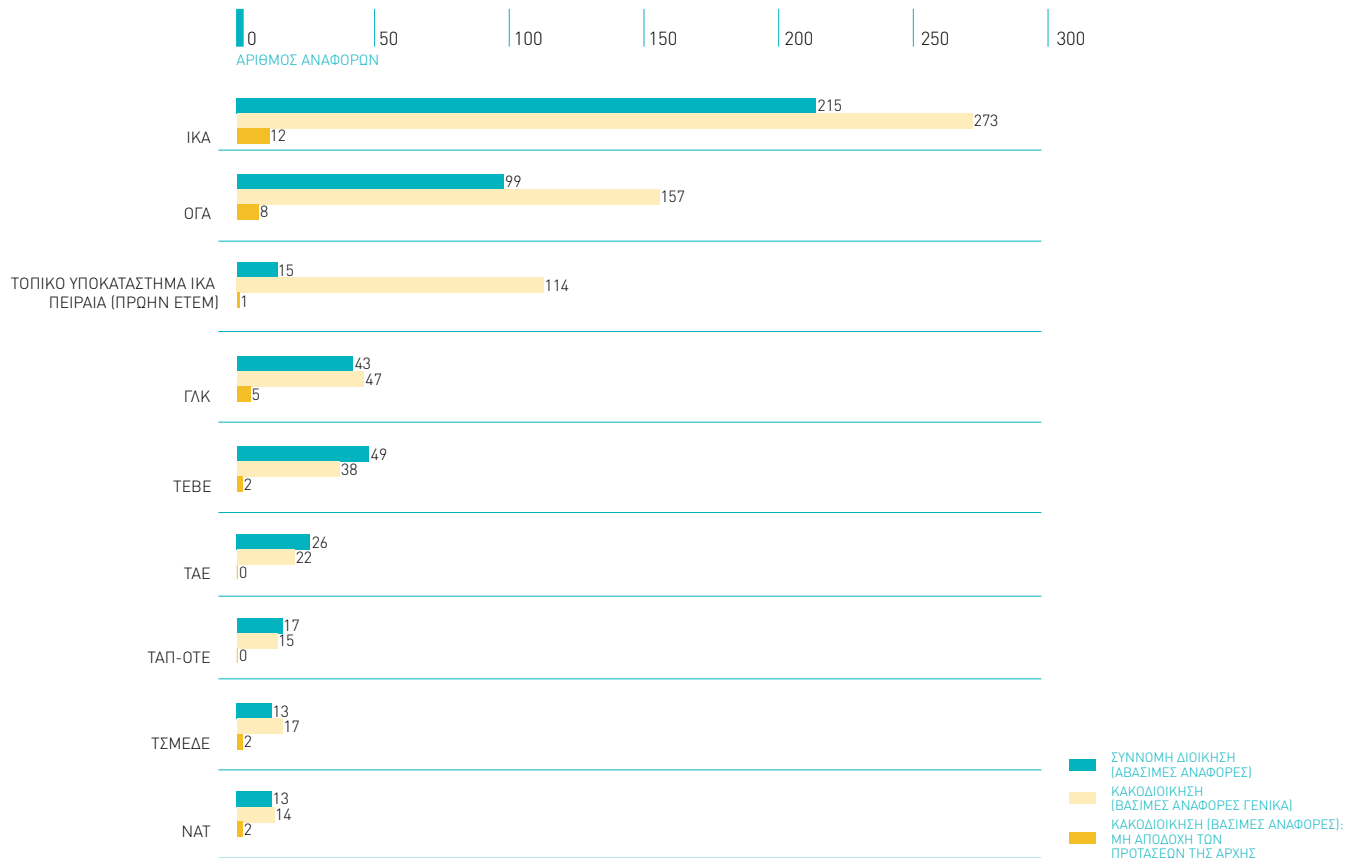
## ΓΡΑΦΗΜΑ 18 ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ



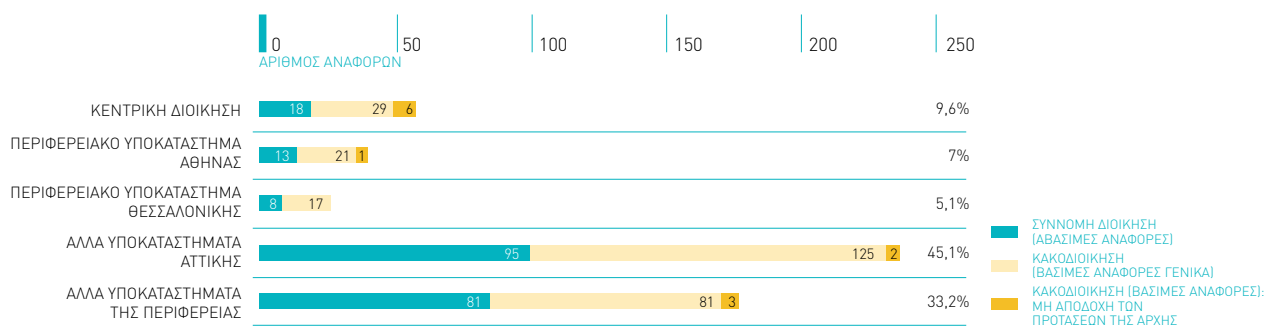
## ΓΡΑΦΗΜΑ 19 ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ



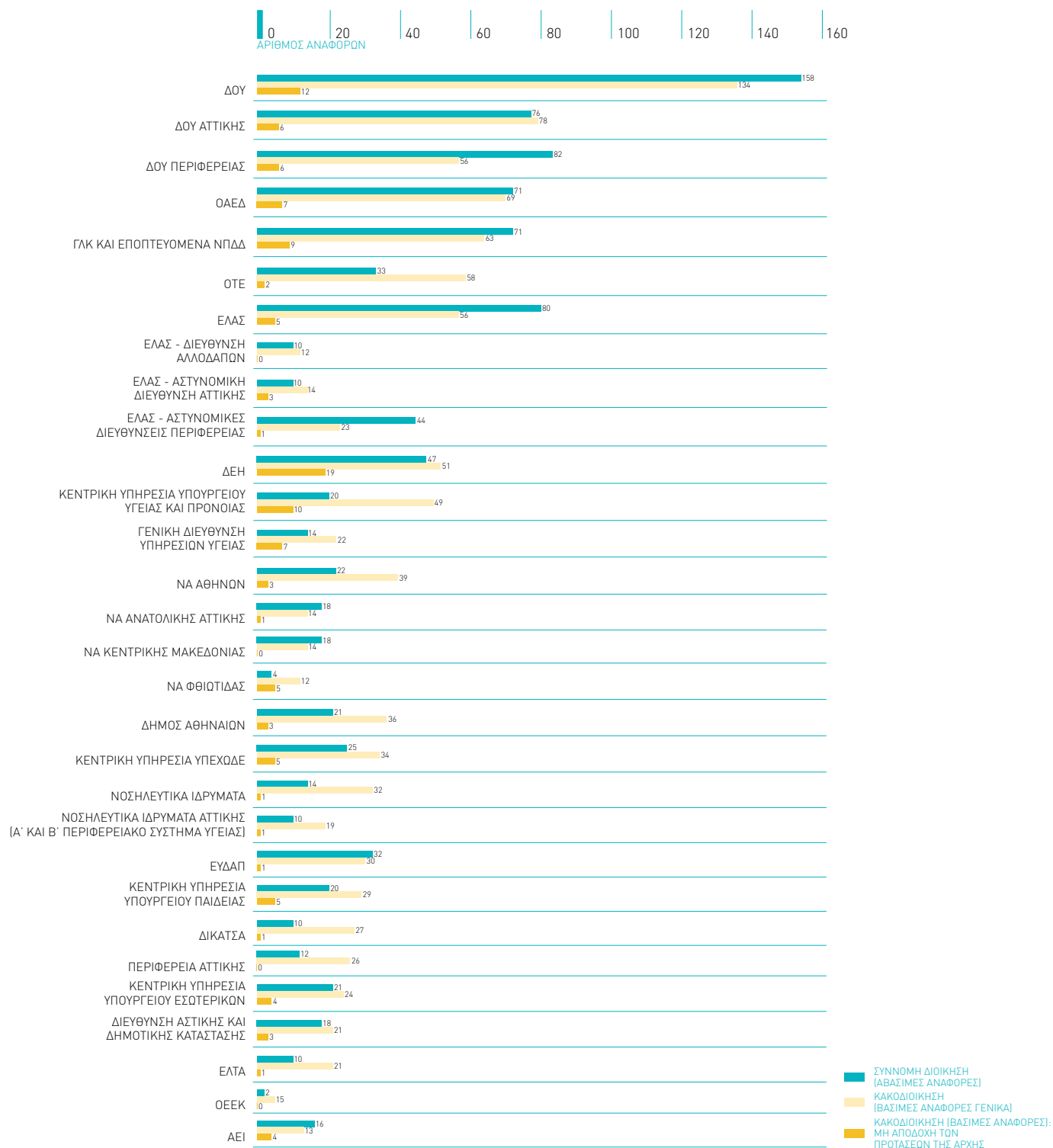
## ΓΡΑΦΗΜΑ 20 ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ



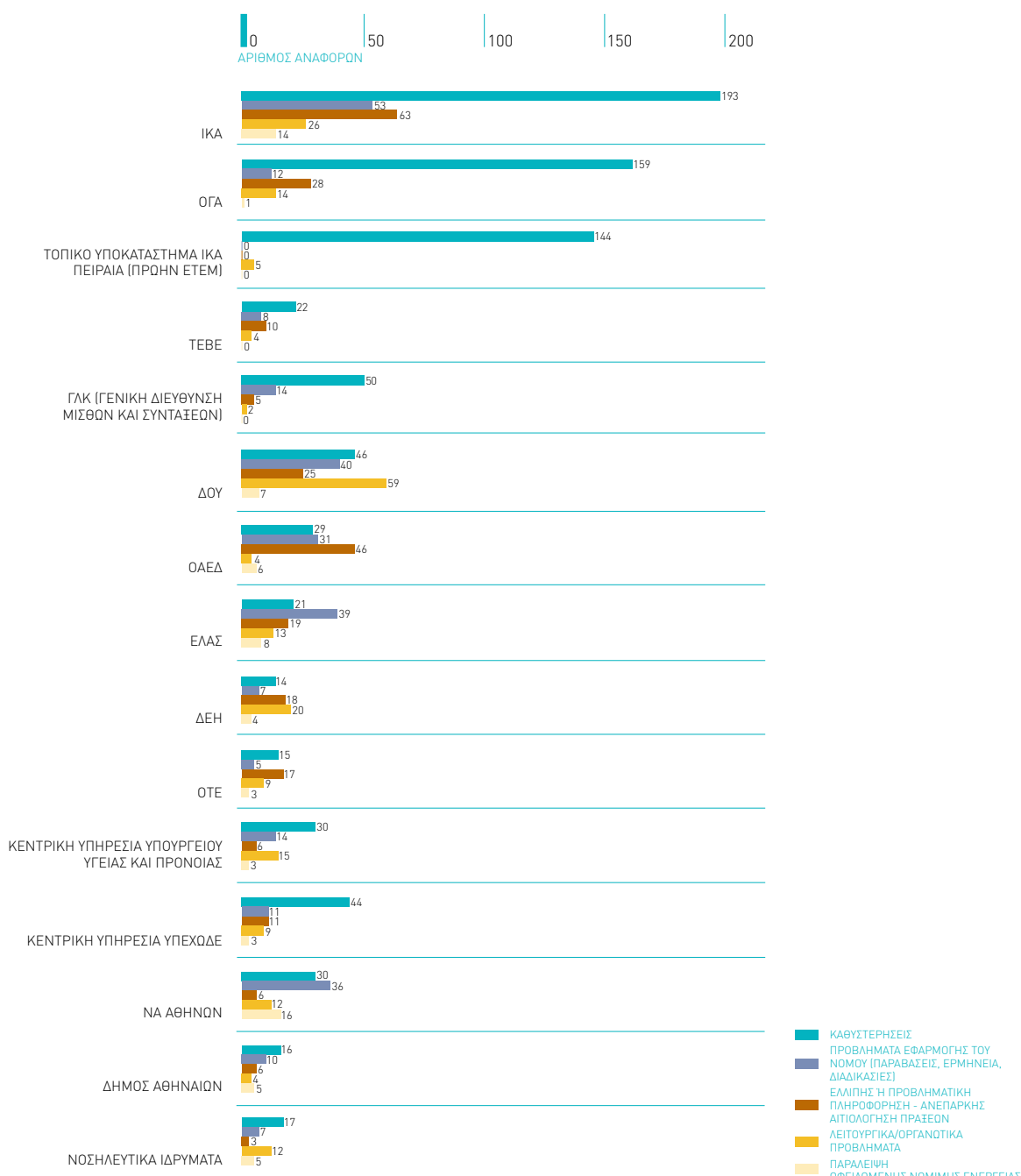
## ΓΡΑΦΗΜΑ 21 ΙΚΑ: ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΟΥΣ ΣΤΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ



## ΓΡΑΦΗΜΑ 22 ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΑΝΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ (ΠΛΗΝ ΤΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΤΑΜΕΙΩΝ)

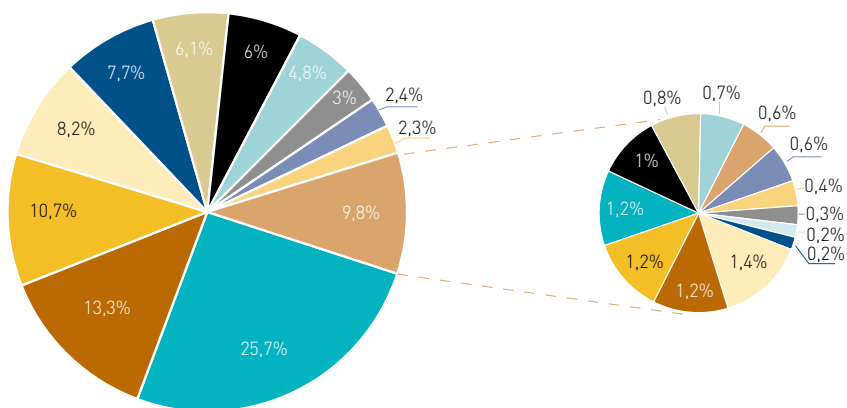


## ΓΡΑΦΗΜΑ 23 ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ\*



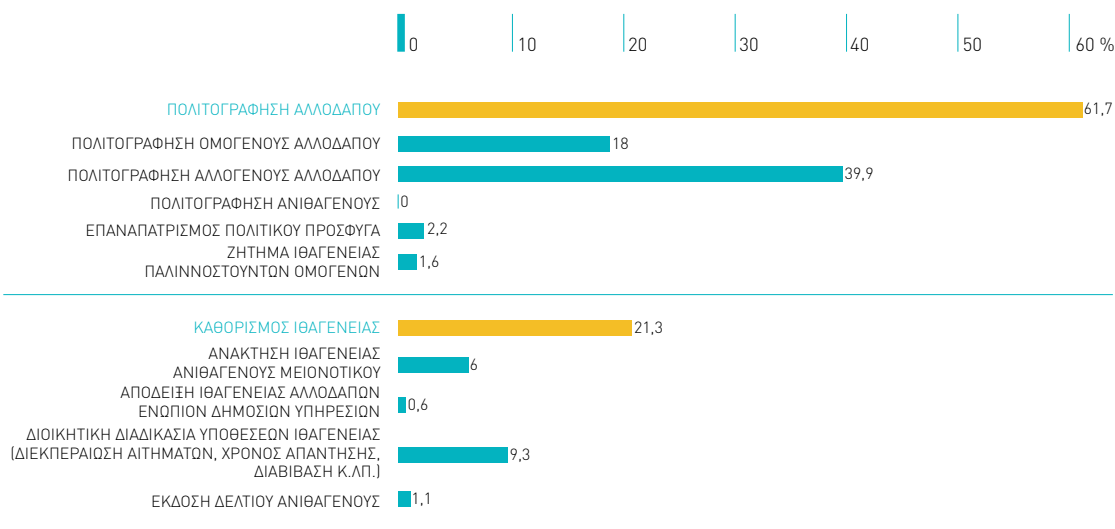
\*Φορείς και υπηρεσίες που παρουσιάζουν υποθέσεις κακοδιοίκησης σε ποσοστό μεγαλύτερο του 1% επί του συνόλου.

**ΓΡΑΦΗΜΑ 24** ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ

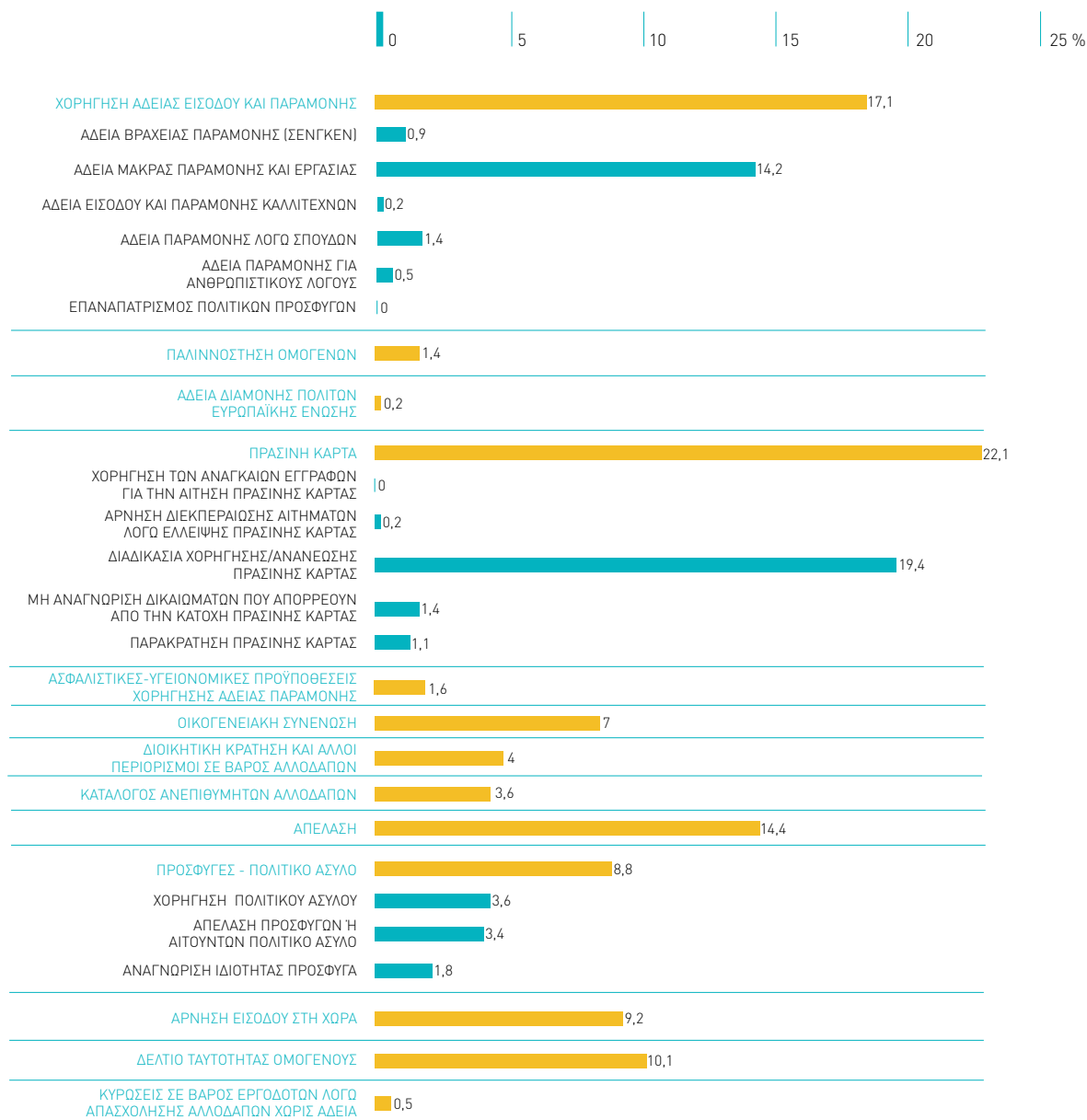


- |              |   |             |   |
|--------------|---|-------------|---|
| <b>25,7%</b> | ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ  | <b>1,4%</b> | ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ                                       |
| <b>13,3%</b> | ΑΝΩΤΑΤΗ ΚΑΙ ΑΝΩΤΕΡΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ  | <b>1,2%</b> | ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΣΦΑΙΡΑΣ                                 |
| <b>10,7%</b> | ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ   | <b>1,2%</b> | ΣΩΜΑΤΕΙΑ - ΕΝΩΣΕΙΣ  |
| <b>8,2%</b>  | ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ   | <b>1,2%</b> | ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ                               |
| <b>7,7%</b>  | ΑΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ  | <b>1%</b>   | ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΥΠΟΥ   |
| <b>6,1%</b>  | ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ, ΑΚΡΟΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΛΛΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ | <b>0,8%</b> | ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΜΕΛΩΝ ΜΕΙΟΝΟΤΗΤΩΝ                                |
| <b>6%</b>    | ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ   | <b>0,7%</b> | ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ  |
| <b>4,8%</b>  | ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ   | <b>0,6%</b> | ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΙΣΟΤΗΤΑΣ ΦΥΛΩΝ Κ.ΛΠ.                              |
| <b>3%</b>    | ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΤΗΤΑΣ  | <b>0,6%</b> | ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΠΡΟΣΒΟΛΕΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΙΔΙΩΤΕΣ |
| <b>2,4%</b>  | ΣΤΡΑΤΕΥΣΗ   | <b>0,4%</b> | ΕΙΔΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΟΛΙΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ                 |
| <b>2,3%</b>  | ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΘΡΗΣΚΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΠΟΙΘΗΣΕΩΝ   | <b>0,3%</b> | ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΕΞΟΔΟΥ ΑΠΟ ΤΗ ΧΩΡΑ                               |
|              |   | <b>0,2%</b> | ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΤΕΧΝΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ                  |
|              |   | <b>0,2%</b> | ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΨΗΦΟΥ  |

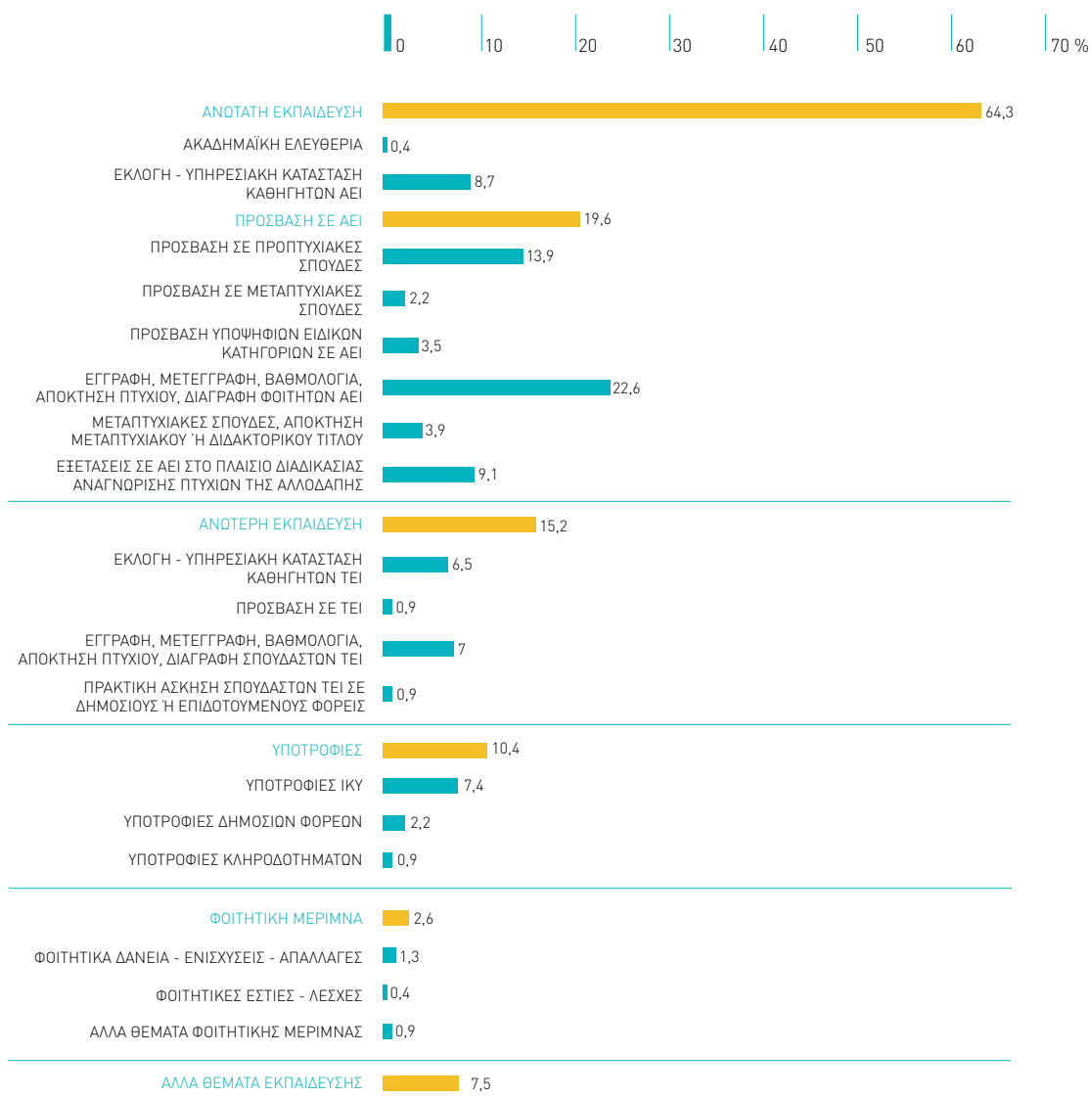
**ΓΡΑΦΗΜΑ 25** ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ



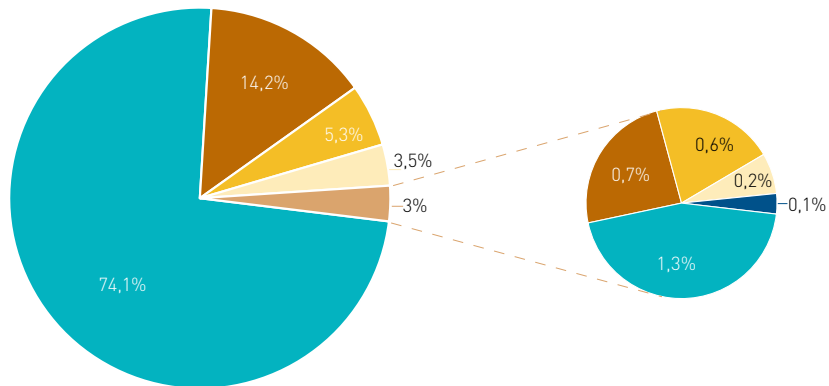
## ΓΡΑΦΗΜΑ 26 ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ



## ΓΡΑΦΗΜΑ 27 ΑΝΩΤΑΤΗ ΚΑΙ ΑΝΩΤΕΡΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

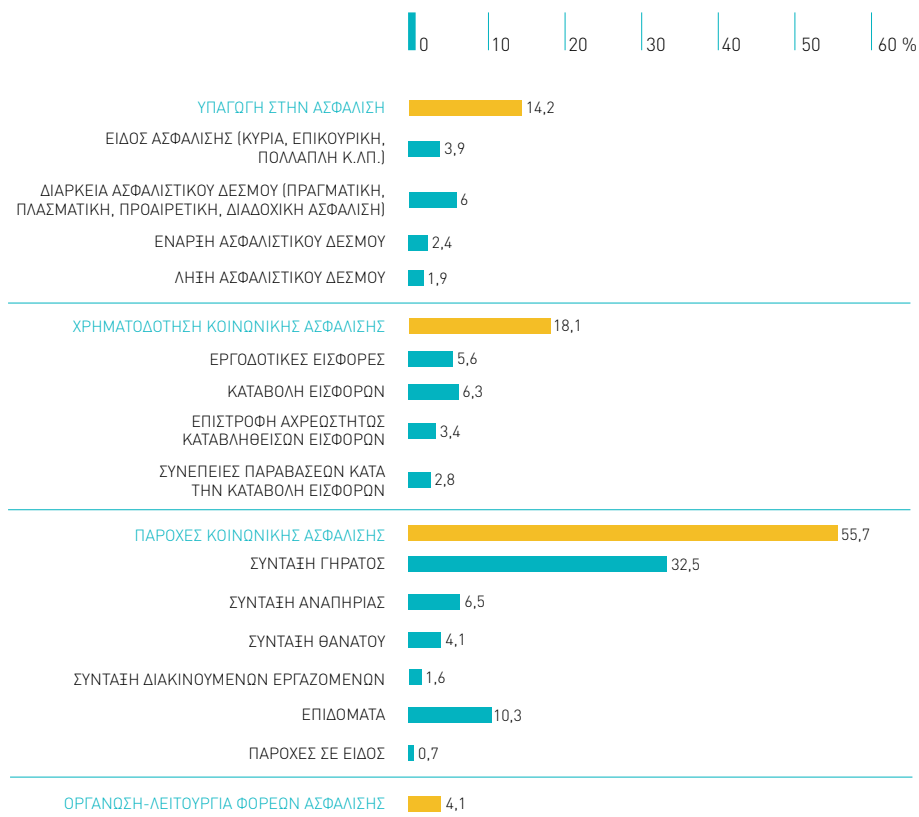


## ΓΡΑΦΗΜΑ 28 ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

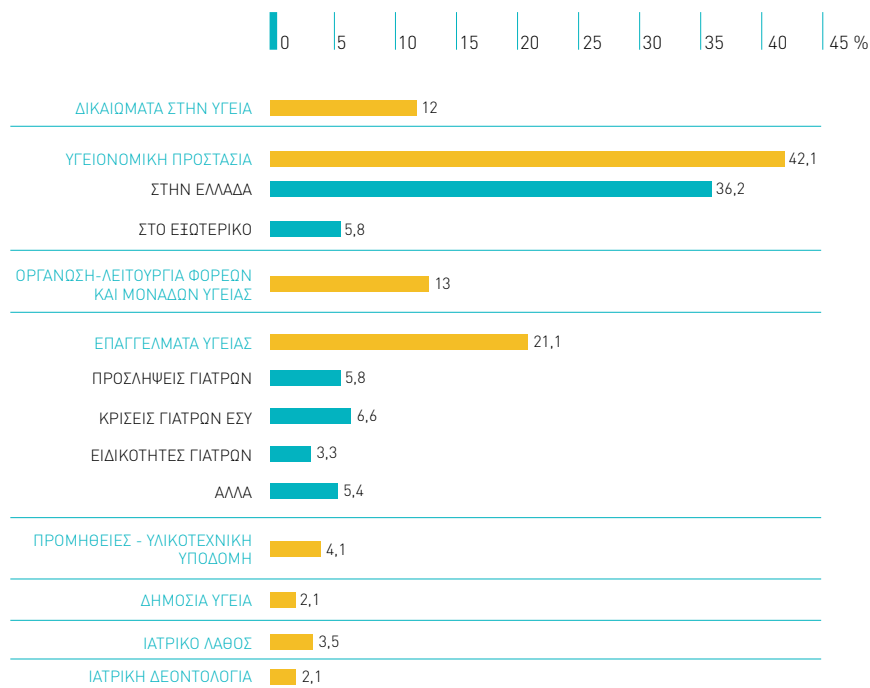


<b>74,1%</b>	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	<b>0,7%</b>	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΕΝΩΝ
<b>14,2%</b>	ΥΓΕΙΑ	<b>0,6%</b>	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΩΝ
<b>5,3%</b>	ΠΡΟΝΟΙΑ	<b>0,2%</b>	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΑΙΔΙΟΥ
<b>3,5%</b>	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΜΕΑ	<b>0,1%</b>	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΜΗΤΡΟΤΗΤΑΣ
		<b>1,3%</b>	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΝΕΡΓΩΝ

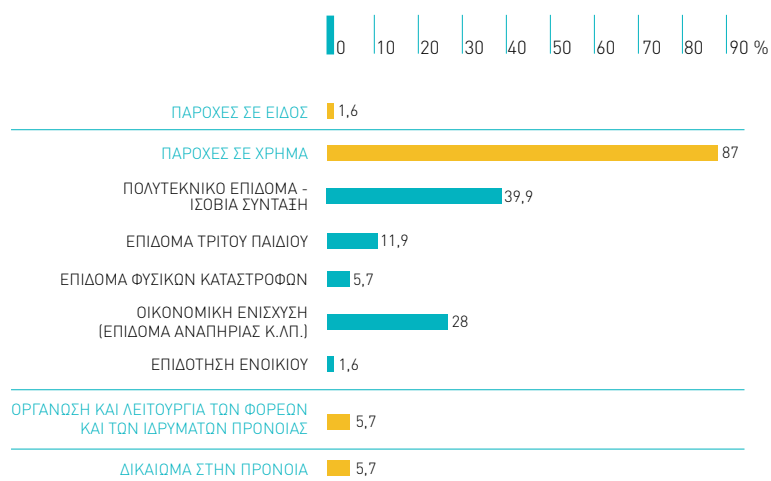
## ΓΡΑΦΗΜΑ 29 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ



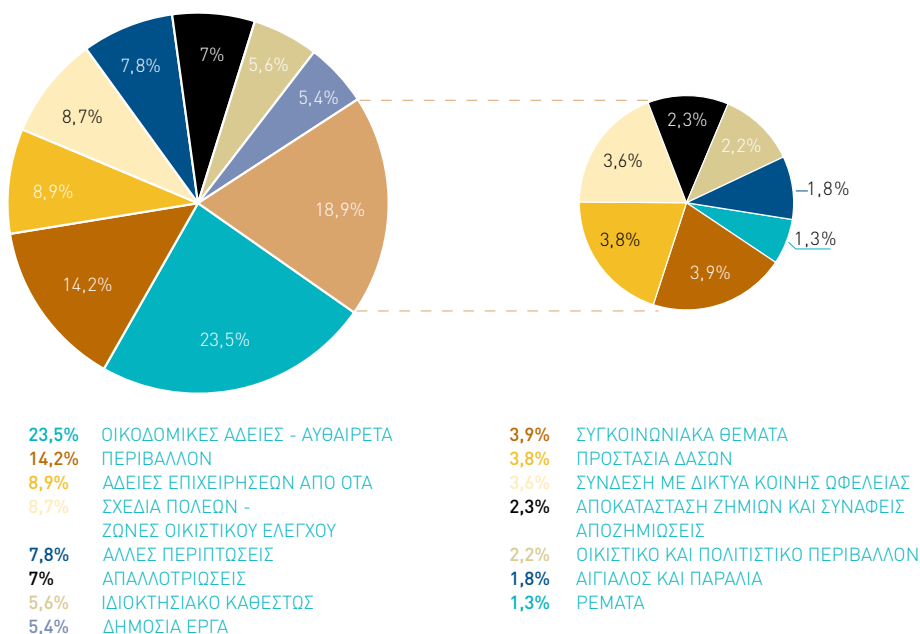
## ΓΡΑΦΗΜΑ 30 ΥΓΕΙΑ



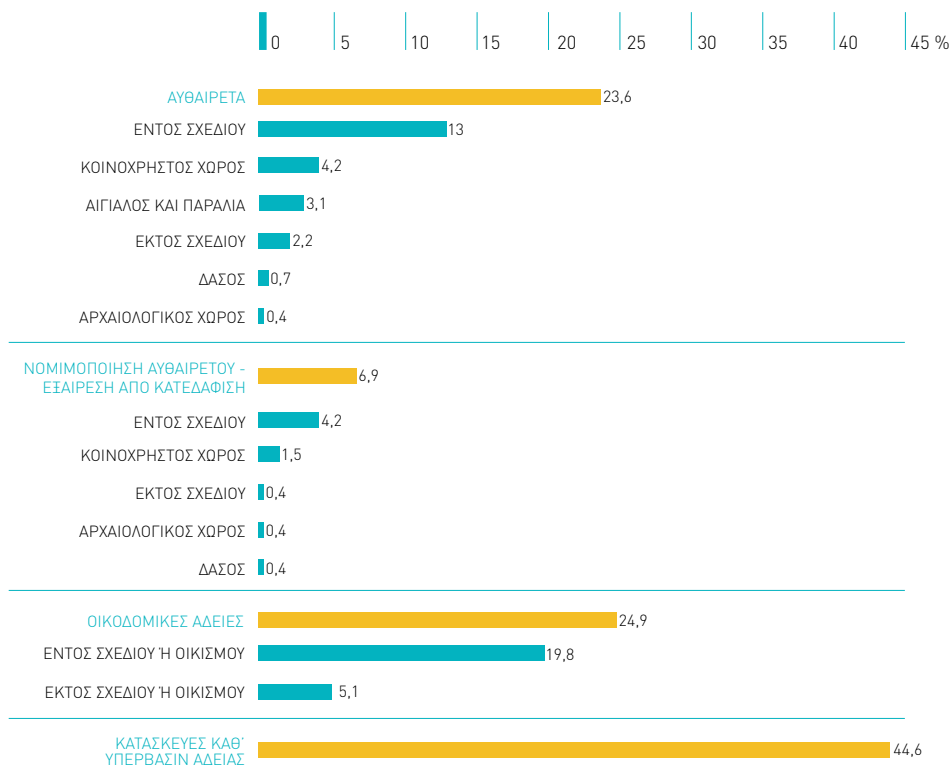
## ΓΡΑΦΗΜΑ 31 ΠΡΟΝΟΙΑ



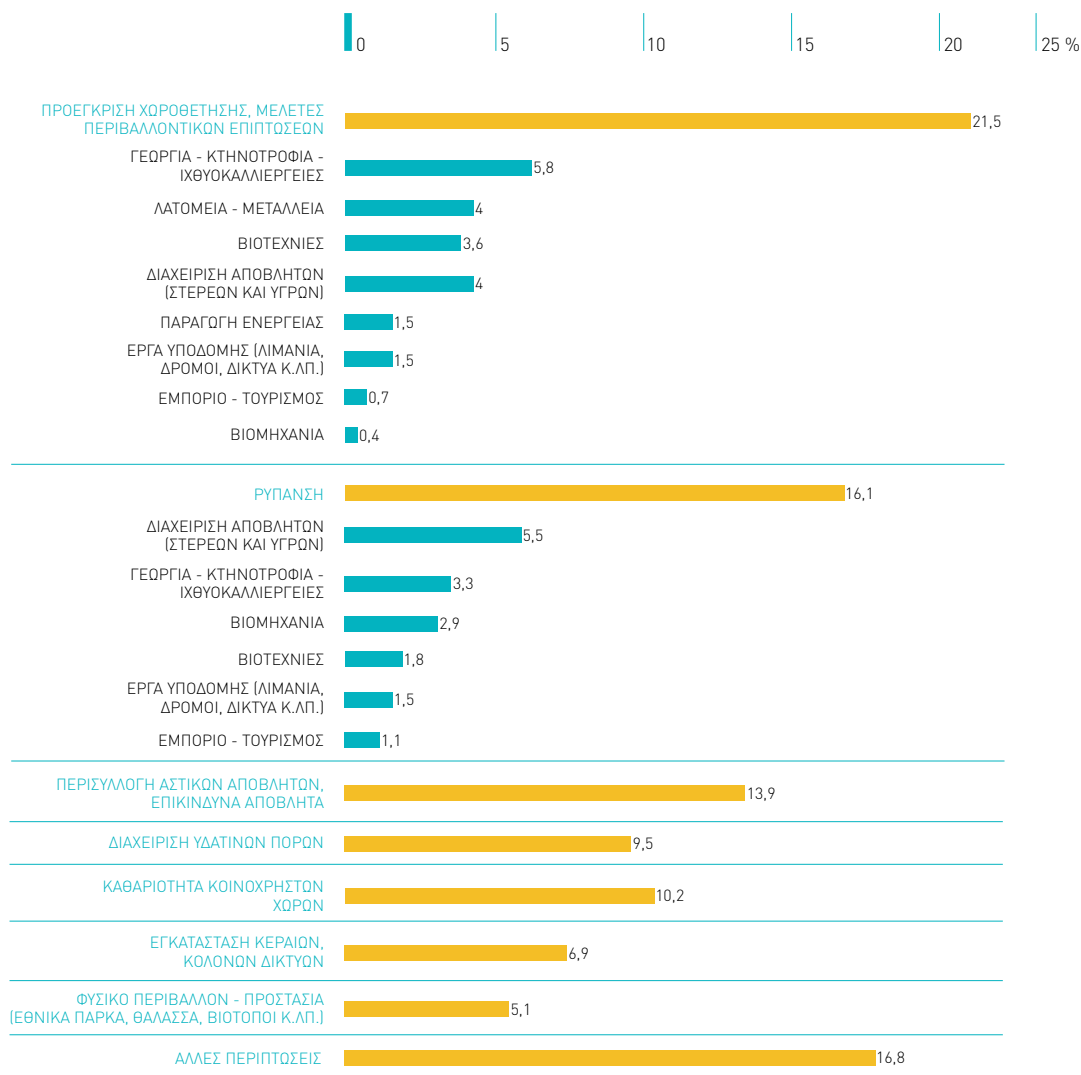
### ΓΡΑΦΗΜΑ 32 ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ



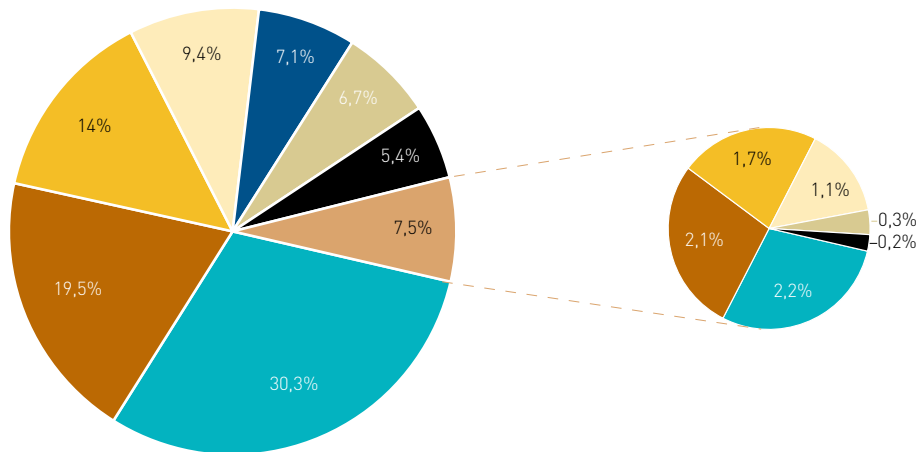
### ΓΡΑΦΗΜΑ 33 ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΑΔΕΙΕΣ - ΑΥΘΑΙΡΕΤΑ



## ΓΡΑΦΗΜΑ 34 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ



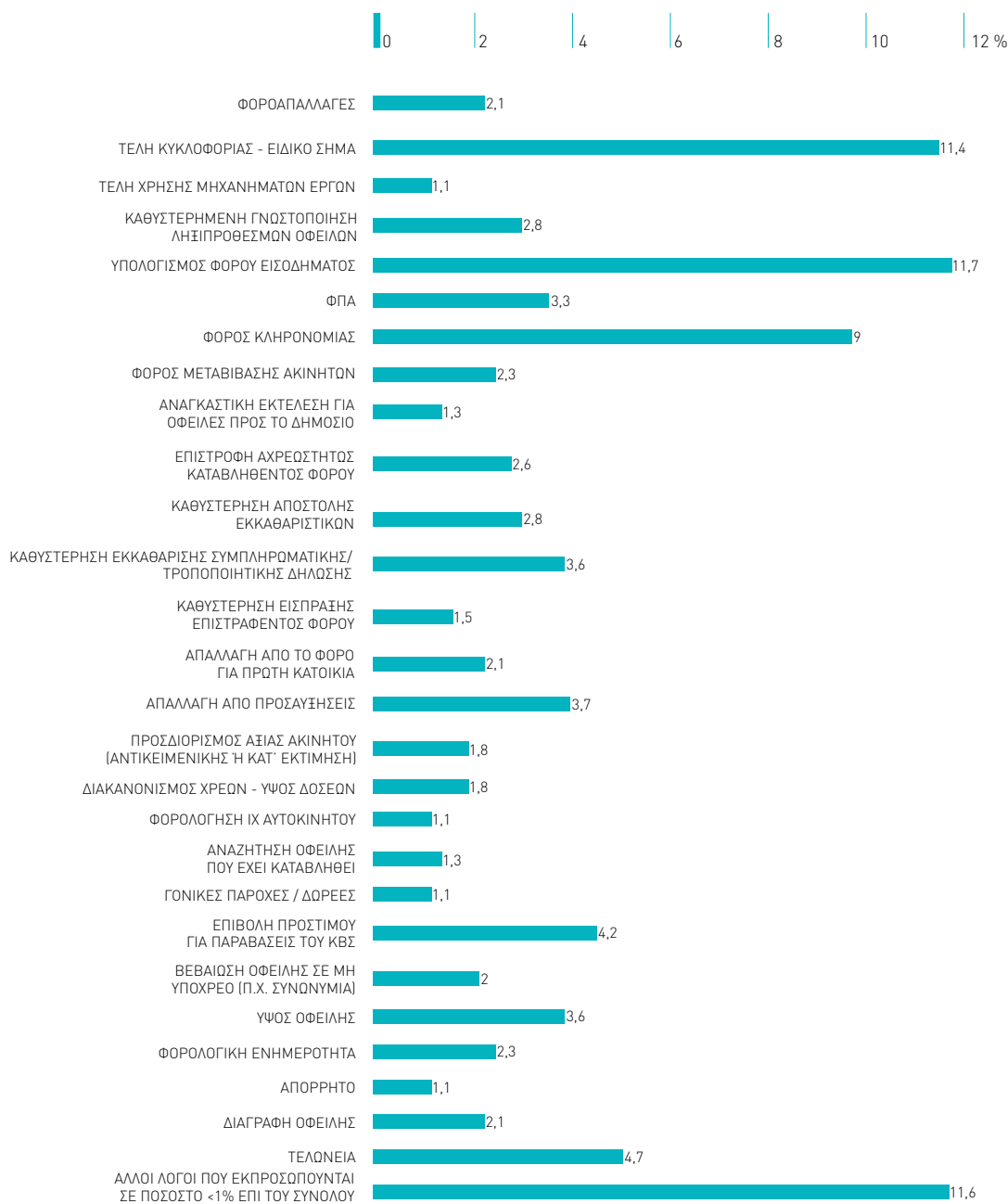
**ΓΡΑΦΗΜΑ 35** ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ



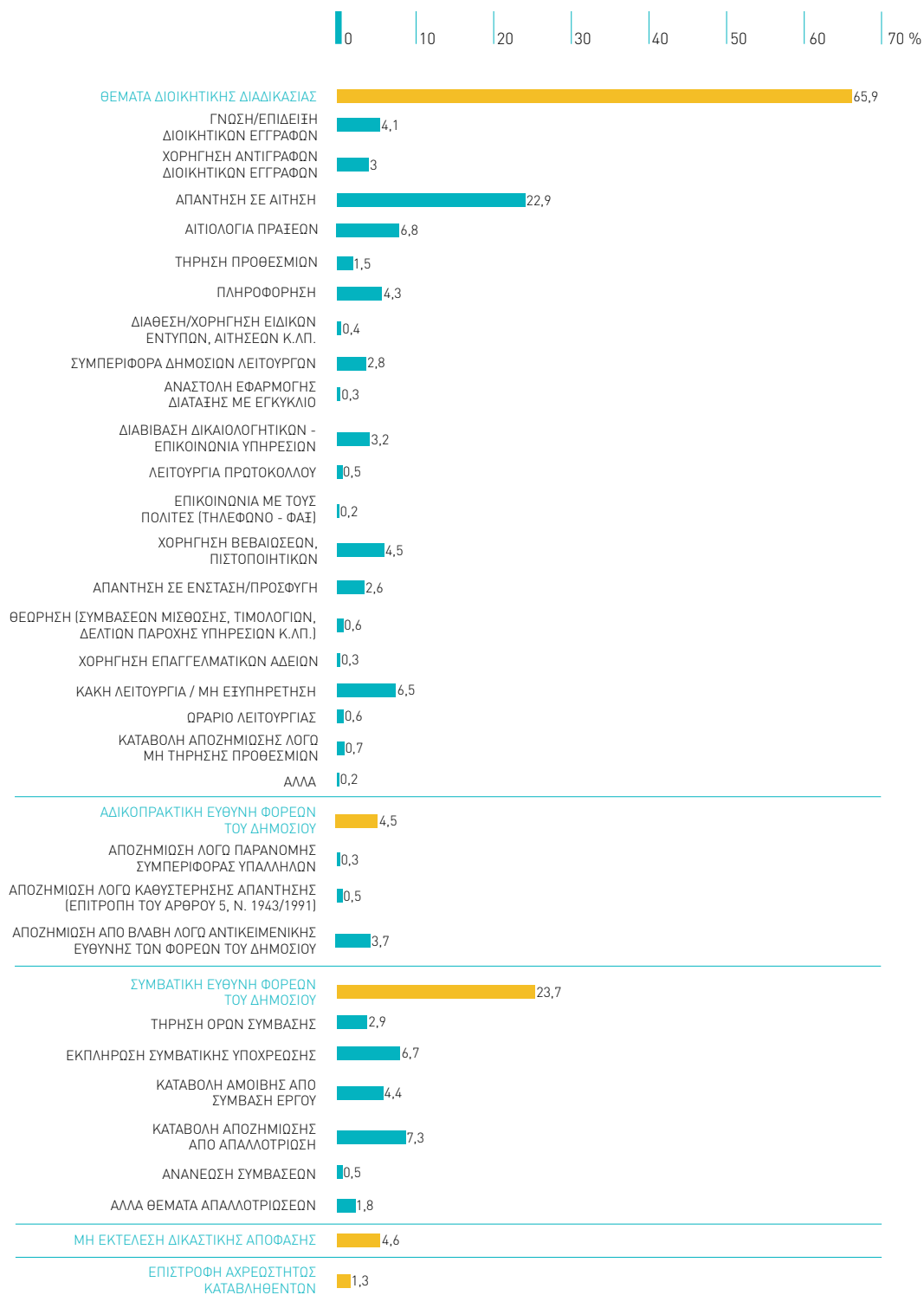
- 30,3%** ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
- 19,5%** ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ - ΤΕΛΩΝΕΙΑ
- 14%** ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ - ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ (ΔΕΥΑ)
- 9,4%** ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΕ ΟΤΑ
- 7,1%** ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
- 6,7%** ΠΑΙΔΕΙΑ (ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ)
- 5,4%** ΕΡΓΑΣΙΑ - ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

- 2,2%** ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ (ΠΟΥ ΕΞΑΙΡΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΣΕΠ) ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΙΣΘΩΣΗΣ ΕΡΓΟΥ
- 2,1%** ΔΑΝΕΙΑ - ΕΡΓΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΟΙΚΙΕΣ
- 1,7%** ΓΕΩΡΓΙΑ - ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ
- 1,1%** ΚΡΑΤΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ (ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΙ - ΑΝΑΘΕΣΕΙΣ)
- 0,3%** ΕΠΙΒΟΛΗ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ ΑΠΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ
- 0,2%** ΘΕΜΑΤΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

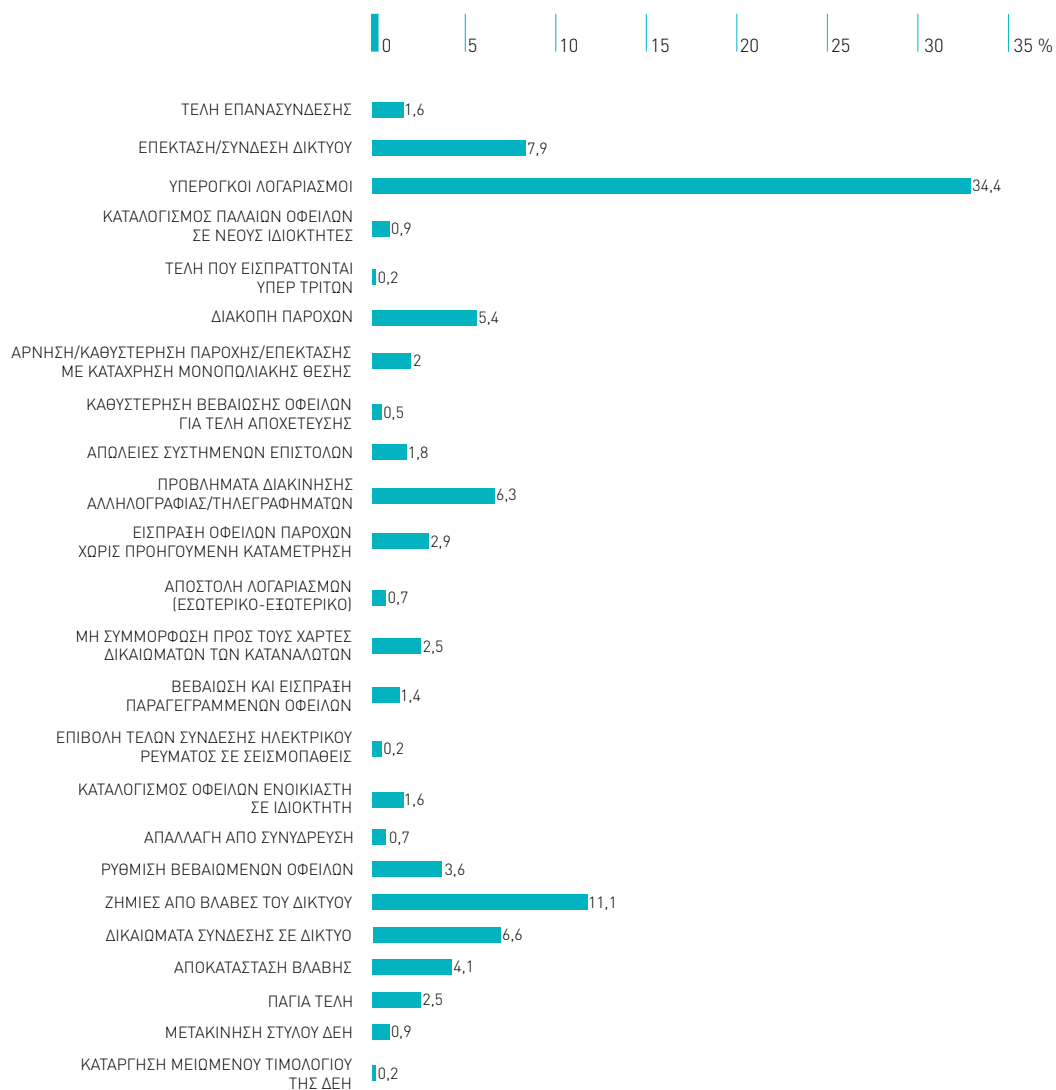
## ΓΡΑΦΗΜΑ 36 ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ



## ΓΡΑΦΗΜΑ 37 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ





## ΓΡΑΦΗΜΑ 38 ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ - ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ



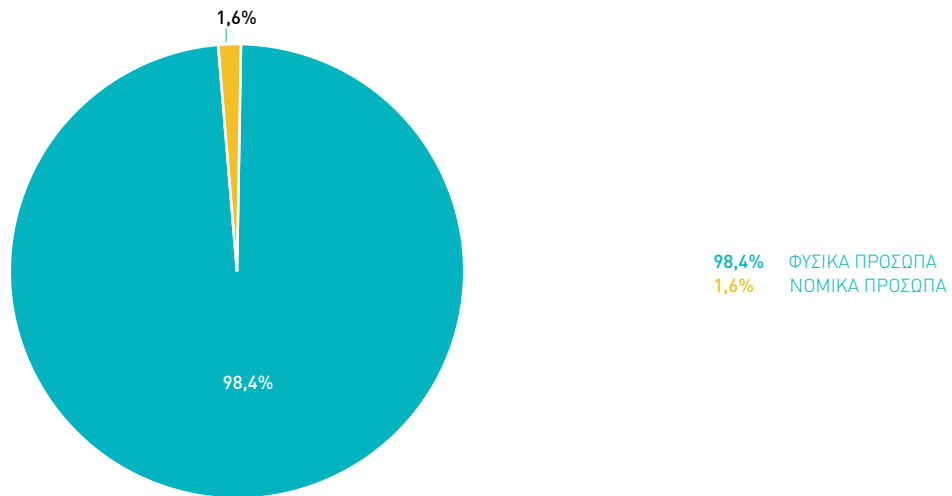
**ΓΡΑΦΗΜΑ 39** ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟ\*



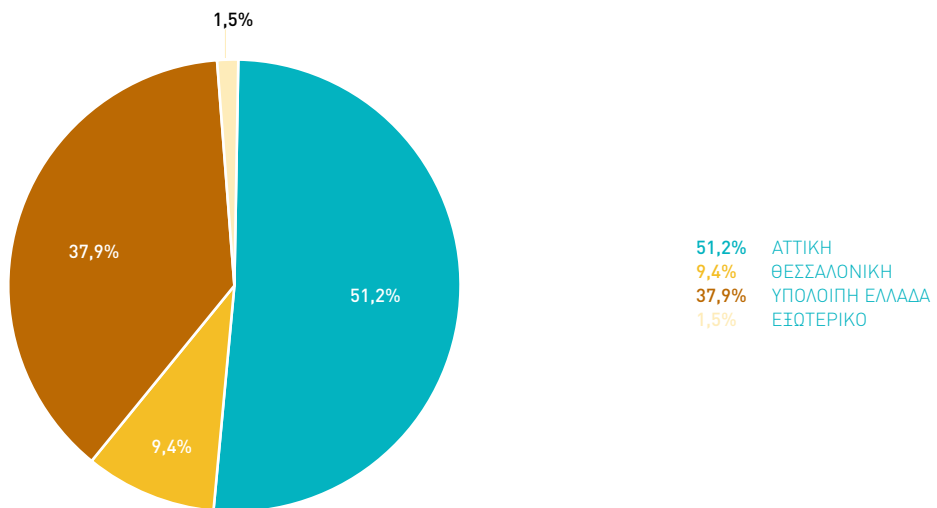
	 ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΝ ΚΥΚΛΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	 ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΠΟΥ ΚΑΤΟΙΚΕΙ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ	2,8	5,5
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	9,1	17
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	1,7	2,8
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	4,1	6,9
ΗΠΕΙΡΟΣ	3,3	3,2
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	3	2
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	6,5	6,8
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	7,7	5,6
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	9,1	5,8
ΑΤΤΙΚΗ	38,7	34,4
ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	2,6	1,8
ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	6,5	2,7
ΚΡΗΤΗ	4,9	5,5
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\*Στις υποθέσεις του Κύκλου Ποιότητας Ζωής συχνά η περιοχή όπου εντοπίζεται το πρόβλημα δεν συμπίπτει με τον τόπο διαμονής του πολίτη και με την έδρα της αρμόδιας υπηρεσίας.  
Πηγή στοιχείων πληθυσμού: Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδας, προσωρινά στοιχεία απογραφής 2001.

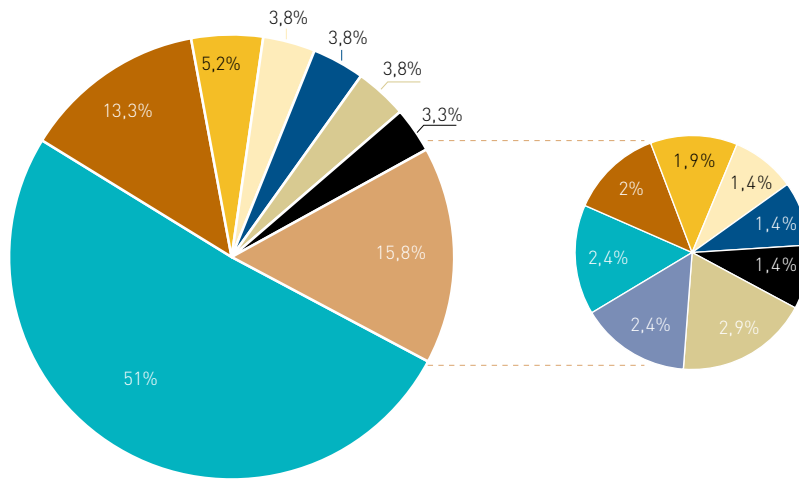
**ΓΡΑΦΗΜΑ 40** ΦΥΣΙΚΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ



**ΓΡΑΦΗΜΑ 41** ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΟΠΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ



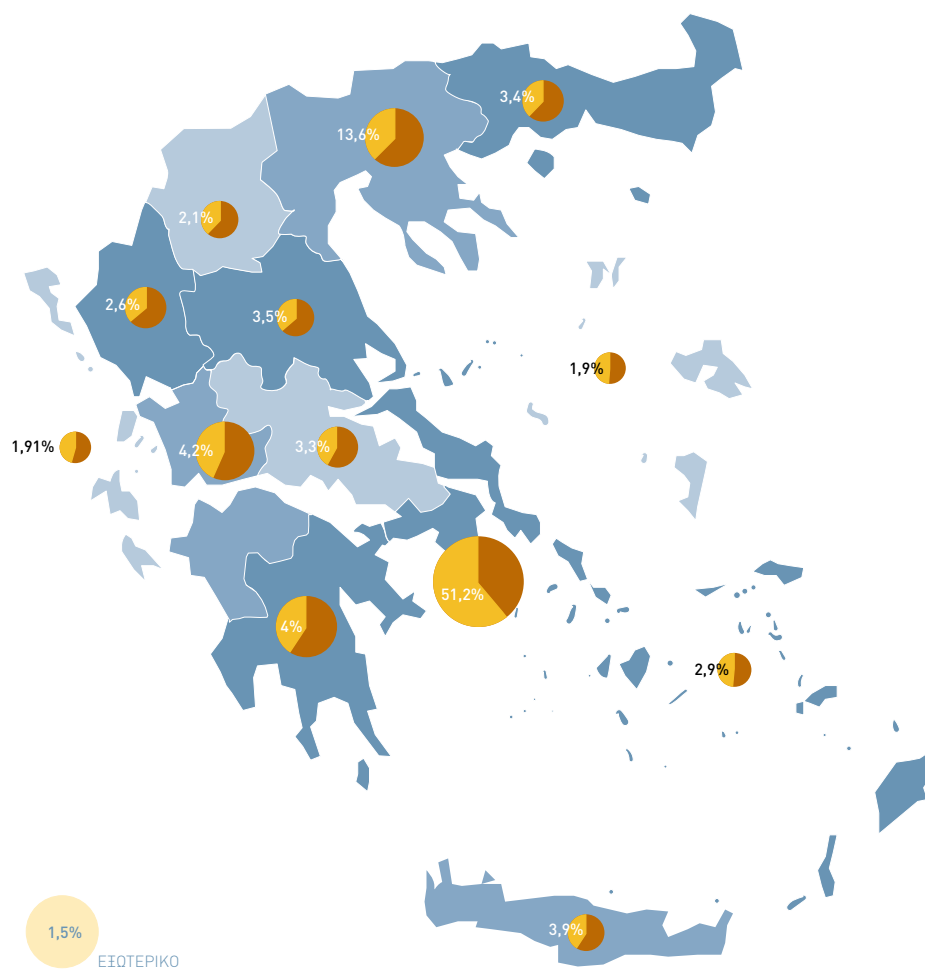
**ΓΡΑΦΗΜΑ 42** ΧΩΡΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ



**51%** ΓΕΡΜΑΝΙΑ  
**13,3%** ΆΛΛΕΣ ΧΩΡΕΣ  
**5,2%** ΓΑΛΛΙΑ  
**3,8%** ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ  
**3,8%** ΑΥΣΤΡΑΛΙΑ  
**3,8%** ΗΠΑ  
**3,3%** ΑΛΒΑΝΙΑ

**2,9%** ΚΑΝΑΔΑΣ  
**2,4%** ΒΕΛΓΙΟ  
**2,4%** ΚΕΝΥΑ  
**2%** ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ  
**1,9%** ΑΥΣΤΡΙΑ  
**1,4%** ΡΩΣΙΑ  
**1,4%** ΛΟΥΞΕΜΒΟΥΡΓΟ  
**1,4%** ΚΥΠΡΟΣ

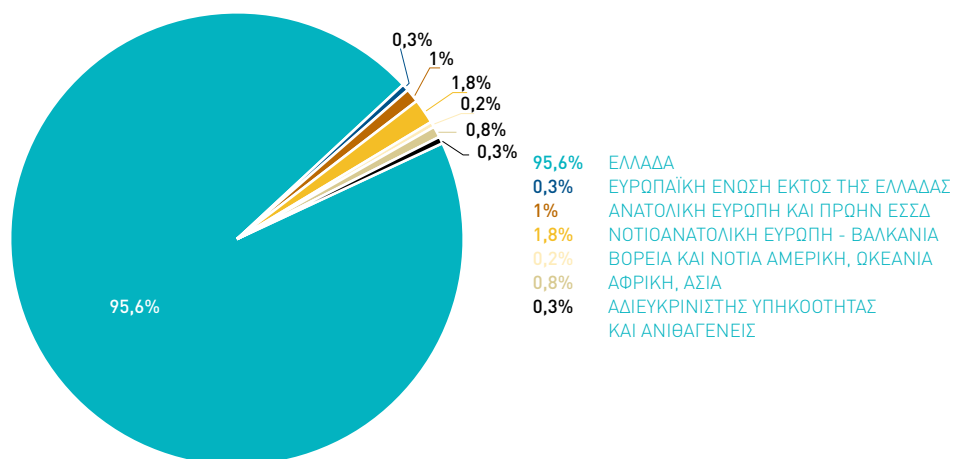
## ΓΡΑΦΗΜΑ 43 ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ



	ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΣΤΟΝ ΣίΠ ΑΠΟ ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΤΗΣ ΧΩΡΑΣ ΠΟΥ ΚΑΤΟΙΚΕΙ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗ	3,4	5,5
ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	13,6	17
ΔΥΤΙΚΗ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ	2,1	2,8
ΘΕΣΣΑΛΙΑ	3,50	6,9
ΗΠΕΙΡΟΣ	2,60	3,2
ΙΟΝΙΑ ΝΗΣΙΑ	1,91	2
ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	4,2	6,8
ΣΤΕΡΕΑ ΕΛΛΑΔΑ	3,3	5,6
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΣ	4	5,8
ΑΤΤΙΚΗ	51,2	34,4
ΒΟΡΕΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	1,9	1,8
ΝΟΤΙΟ ΑΙΓΑΙΟ	2,9	2,7
ΚΡΗΤΗ	3,9	5,5
ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	1,5	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Πηγή στοιχείων πληθυσμού: Εθνική Στατιστική Υπηρεσία της Ελλάδας, προσωρινά στοιχεία απογραφής 2001.

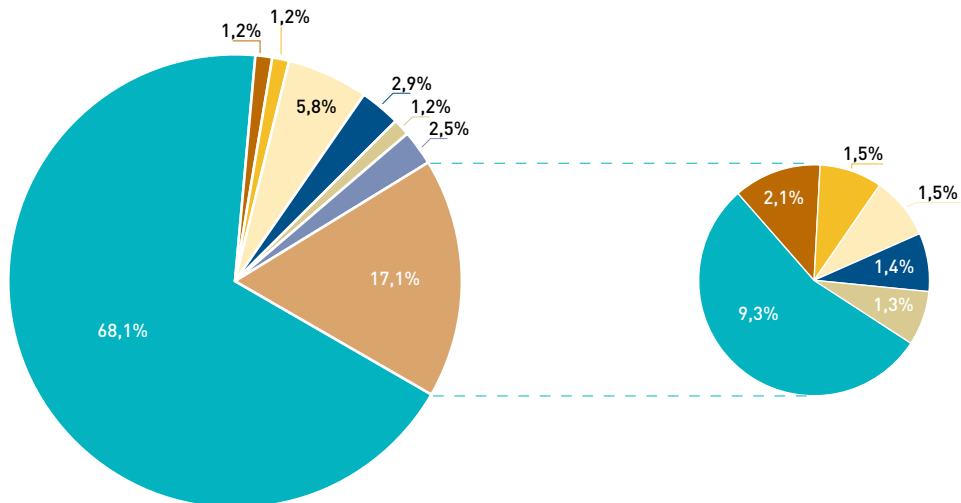
#### ΓΡΑΦΗΜΑ 44 ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ



#### ΠΙΝΑΚΑΣ 7 ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ

	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΖΩΗΣ	ΣΧΕΣΕΙΣ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ	ΣΥΝΟΛΟ
ΕΛΛΑΔΑ	945	3292	2252	4300	10.789
ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΕΚΤΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	17	4	2	9	32
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΠΡΩΗΝ ΕΣΣΔ	112	3	0	3	118
ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ - ΒΑΛΚΑΝΙΑ	183	13	0	3	199
ΒΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΝΟΤΙΑ ΑΜΕΡΙΚΗ, ΩΚΕΑΝΙΑ	16	2	2	1	21
ΑΦΡΙΚΗ, ΑΣΙΑ	80	7	0	1	88
ΑΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΗΣ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΝΙΘΑΓΕΝΕΙΣ	34	1	0	0	35
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1387</b>	<b>3322</b>	<b>2256</b>	<b>4317</b>	<b>11.282</b>

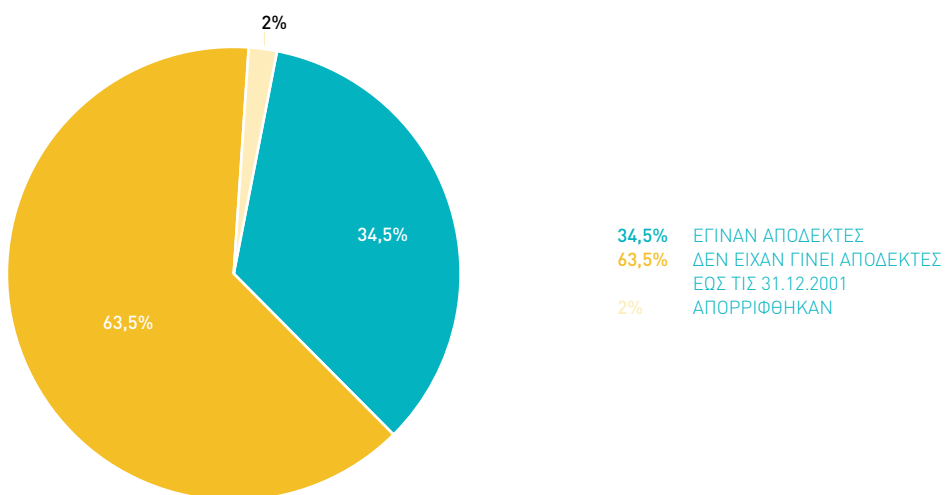
**ΓΡΑΦΗΜΑ 45** ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ (ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ)



- 68,1% ΕΛΛΑΔΑ
- 1,2% ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ ΕΚΤΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
- 1,2% ΒΟΡΕΙΑ ΚΑΙ ΝΟΤΙΑ ΑΜΕΡΙΚΗ, ΩΚΕΑΝΙΑ
- 5,8% ΑΦΡΙΚΗ, ΑΣΙΑ
- 2,9% ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΚΑΙ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΠΡΩΗΝ ΕΣΣΔ
- 1,2% ΒΑΛΚΑΝΙΑ
- 2,5% ΑΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΗΣ ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΝΙΘΑΓΕΝΕΙΣ

- 9,3% ΑΛΒΑΝΙΑ
- 2,1% ΟΥΚΡΑΝΙΑ
- 1,5% ΡΩΣΙΑ
- 1,5% ΠΟΛΩΝΙΑ
- 1,4% ΡΟΥΜΑΝΙΑ
- 1,3% ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ

**ΓΡΑΦΗΜΑ 46** ΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ (1998-2001)



- 34,5% ΕΓΙΝΑΝ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ
- 63,5% ΔΕΝ ΕΙΧΑΝ ΓΙΝΕΙ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΕΩΣ ΤΙΣ 31.12.2001
- 2% ΑΠΟΡΡΙΦΘΗΚΑΝ

**ΓΡΑΦΗΜΑ 47** ΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΝΑΝΤΙ ΤΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ (1998-2001)

