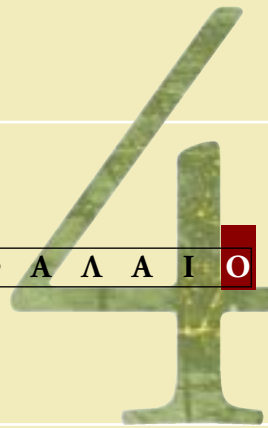


Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο



*Αποτίμηση  
της δραστηριότητας*







## 1. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΩΤΗΣ ΠΕΝΤΑΕΤΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΗΓΟΡΟΥ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (1998-2002)

Από την έναρξη λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη (Οκτώβριος 1998) έως τις 31 Δεκεμβρίου 2002 είχαν υποβληθεί στην Αρχή 41.865 αναφορές. Ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη δέχθηκε και χειρίστηκε το 36,1% από αυτές, ενώ ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας το 28,97%, ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής το 22% και ο Κύκλος των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου το 12,93%. Από το σύνολο των 41.865 αναφορών των πρώτων ετών λειτουργίας της Αρχής:

- Τέθηκαν στο αρχείο, λόγω αναρμοδιότητας, οι 14.333 ή 34,2% επί του συνόλου και διερευνήθηκαν οι υπόλοιπες 27.532 (65,8%).
- Επιλύθηκε θετικά, δηλαδή με αποκατάσταση του προβλήματος και της κακοδιοίκησης, το 90,05% των βάσιμων αναφορών (το 80,27% με διαμεσολάβηση του Συνηγόρου του Πολίτη και το 9,78% χωρίς ενέργειες της Αρχής).

Οι κατηγορίες φορέων της δημόσιας διοίκησης που κατέστησαν συχνότερα αντικείμενο αναφορών πολιτών για κακοδιοίκηση παρουσιάζονται στο Γράφημα 4. Περισσότερο απασχόλησαν την Αρχή οι φορείς κοινωνικής ασφάλισης, καθώς και οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι τελευταίοι, κυρίως οι ΟΤΑ Α' βαθμού (δήμοι και κοινότητες) παρουσιάζουν χαμηλό βαθμό συνεργασίας με την Αρχή και υψηλότερο, σε σχέση με τους υπόλοιπους φορείς, ποσοστό μη αποδοχής και μη εφαρμογής των προτάσεων και των συστάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη.

Οι κατηγορίες προβλημάτων κακοδιοίκησης που συνάντησε η Αρχή κατά τα πρώτα έτη λειτουργίας της παρουσιάζονται στο Γράφημα 5. Στις μισές σχεδόν περιπτώσεις βάσιμων αναφο-

ρών διαπιστώθηκαν καθυστερήσεις (49,4%), ενώ περίπου στο ένα τέταρτο από αυτές διαπιστώθηκαν προβλήματα εφαρμογής της νομοθεσίας (23,8%).

Στα Γραφήματα 6-8 παρουσιάζονται αναλυτικότερα οι φορείς με τις περισσότερες υποθέσεις κακοδιοίκησης σε σχέση με το ποσοστό στο οποίο αποδέχθηκαν τις προτάσεις της Αρχής.

Ανάμεσα στους ασφαλιστικούς φορείς, το ΙΚΑ ήταν ο συχνότερα καταγγελλόμενος φορέας με αρκετά υψηλό αριθμό μη αποδοχής των προτάσεων της Αρχής. Αντίθετα, η υπηρεσία που ανέλαβε τις υποθέσεις του πρώην ΕΤΕΜ, αν και σχετίζεται με μεγάλο αριθμό βάσιμων αναφορών, υιοθέτησε σχεδόν εξ ολοκλήρου τις συστάσεις της Αρχής και επέλυσε σχεδόν όλες τις υποθέσεις κακοδιοίκησης. Χαρακτηριστικό είναι επίσης ότι το ΤΣΜΕΔΕ, ένα μικρότερο ταμείο που σχετίζεται με λιγότερες αναφορές, παρουσιάζει υψηλό βαθμό μη αποδοχής των προτάσεων της Αρχής.

Αντίστοιχα, από τους δήμους που εμφανίζονται στο Γράφημα 7, ο Δήμος Αθηναίων σχετίζεται με τον μεγαλύτερο αριθμό βάσιμων αναφορών και περιπτώσεων μη αποδοχής των προτάσεων της Αρχής, γεγονός που συνδέεται σε έναν βαθμό με τον αριθμό των κατοίκων του. Αντίθετα, μικρότεροι δήμοι, όπως οι δήμοι Ύδρας, Μυκόνου, Παπάγου, Ρεθύμνης, Βύρωνος, Αγίας Παρασκευής, Ζωγράφου παρουσιάζουν είτε υψηλότερη αναλογία περιπτώσεων κακοδιοίκησης σε σχέση με τον πληθυσμό τους είτε υψηλά ποσοστά μη αποδοχής των συστάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη.

Στο Γράφημα 8, που παρουσιάζει την αντίστοιχη εκτίμηση για τους ΟΤΑ Β' βαθμού, η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών παρουσιάζει τον υψηλότερο αριθμό υποθέσεων κακοδι-

οίκησης και μη αποδοχής των προτάσεων της Αρχής. Επίσης, νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις με μικρότερο πληθυσμό εμφανίζουν αρνητική εικόνα με αναλογικά υψηλά ποσοστά βάσιμων αναφορών και μη επίλυσης. Τέτοιες είναι οι νομαρχίες Χαλκιδικής, Ζακύνθου, Κυκλάδων, Ρεθύμνης, Αρκαδίας, Αργολίδας, Φθιώτιδας. Χαρακτηριστικό είναι, τέλος, ότι η Νομαρχία Δυτικής Αττικής εμφανίζει υψηλό αριθμό βάσιμων αναφορών, αλλά τις έχει επιλύσει σχεδόν όλες, αποδεχόμενη τις συστάσεις της Αρχής.

Όπως φαίνεται στα Γραφήματα 9 και 10, ο ρυθμός αποδοχής των νομοθετικών και οργανωτικών προτάσεων της Αρχής είναι αργός αλλά σταθερός. Έπειτα από τέσσερα και πλέον έτη λειτουργίας έχει γίνει αποδεκτό το 39,3% των νομοθετικών και οργανωτικών προτάσεων του Συνηγόρου του Πολίτη, ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά ποικίλλουν ανά Κύκλο από 18,8% έως 73,1% επί του συνόλου των προτάσεων που έχουν υποβληθεί.

Τέλος, το Γράφημα 11 παρουσιάζει τις παραπομπές στην εισαγγελική αρχή και σε πειθαρχικό έλεγχο. Ο μεγαλύτερος αριθμός παραπομπών σε πειθαρχικό έλεγχο έχει πραγματοποιηθεί κατά το πρώτο πλήρες ημερολογιακό έτος λειτουργίας της Αρχής (1999), ενώ ο μέγιστος αριθμός παραπομπών δημόσιων λειτουργών στις εισαγγελικές αρχές πραγματοποιήθηκε το 2001. Το 2002 και τα δύο αυτά μεγέθη έχουν σταθεροποιηθεί σε μέσες για την τετραετία τιμές.

## 2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2002

Το 2002 χαρακτηρίστηκε από τη διατήρηση της αυξητικής ροής και τη σταθεροποίηση σε υψηλούς αριθμούς της υποβολής νέων αναφορών. Έτσι, οι νέες αναφορές που υποβλήθηκαν στην Αρχή μέσα στο έτος έφθασαν τις 11.762.

Ο συνολικός όγκος δραστηριότητας ανήλθε στις 17.114 αναφορές, καθώς στο σύνολο αυτό συμπεριλαμβάνονται και εκείνες οι αναφορές που είχαν υποβληθεί το 2001, αλλά η διερεύνησή τους συνεχίστηκε και το 2002. Ιδιαίτερα υψηλή ήταν η αύξηση των νέων αναφορών που αφορούσαν στον Κύκλο Σχέσεων Κράτους-Πολίτη

(4420 αναφορές), ο οποίος χειρίστηκε το 34,11% των υποθέσεων του 2002 και στον Κύκλο Κοινωνικής Προστασίας (3432 αναφορές), ο οποίος χειρίστηκε το 29,95% των υποθέσεων. Ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής χειρίστηκε το 23,84% και ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου το 12,1% των υποθέσεων του έτους.

Από το σύνολο των 17.114 αναφορών του 2002:

- Τέθηκαν στο αρχείο, λόγω αναρμοδιότητας, οι 4638 (27,1% επί του συνόλου). Σημαντικότεροι λόγοι για αρχειοθέτηση ήταν η γενικότητα και η αοριστία της αναφοράς και η έλλειψη διοικητικής πράξης, ενώ συχνά το αίτημα αφορούσε στην παροχή νομικών συμβουλών. Αξίζει να σημειωθεί ότι από τις νέες αναφορές του 2002 (11.762) στο αρχείο τέθηκε το 39,43%, λόγω αναρμοδιότητας.
- Ερευνήθηκαν κατ' ουσίαν οι 12.476 (72,9% του συνόλου).
- Διεκπεραιώθηκαν ύστερα από διερεύνηση οι 7508.
- Συνολικά διεκπεραιώθηκαν, είτε ύστερα από έρευνα είτε μετά την αρχειοθέτησή τους λόγω αναρμοδιότητας, οι 12.146, δηλαδή το 70,97% του συνόλου, ενώ 4968, δηλαδή το 29,03%, παρέμειναν εκκρεμείς για το 2003.

Καταγράφηκαν έτσι οι υψηλότεροι ρυθμοί διεκπεραίωσης αναφορών από την έναρξη λειτουργίας του Συνηγόρου του Πολίτη, καθώς και η μείωση των εκκρεμών αναφορών σε σχέση με το προηγούμενο έτος, παρά τη γενική αύξηση του αριθμού των υποθέσεων που χειρίστηκε η Αρχή σε σχέση με το 2001.

Από τις 7508 αναφορές που διεκπεραιώθηκαν ύστερα από διερεύνηση:

- Οι 4144 (55,2%) διαπιστώθηκε ότι ήταν βάσιμες, δηλαδή η καταγγελία του πολίτη ήταν δικαιολογημένη και υπήρχε κακοδιοίκηση.
- Οι 2709 (36,08%) ήταν αβάσιμες, δηλαδή η διοίκηση είχε τηρήσει τη νομιμότητα.
- Διακόπηκε η έρευνα της Αρχής σε 655 αναφορές (8,72%). Αυτό συνέβη στις περιπτώσεις που οι πολίτες προσέφυγαν εν τω μεταξύ στη δικαιοσύνη (247 υποθέσεις), αλλά και σε εκείνες που ο πολίτης ανακάλεσε την αναφορά του (162)

ή αρνήθηκε να προσκομίσει στην Αρχή στοιχεία που του ζητήθηκαν (246).

Σημειώθηκε έτσι για πρώτη φορά από την έναρξη λειτουργίας της Αρχής μια αύξηση των βάσιμων αναφορών σε βάρος των αβάσιμων αναφορών, οι οποίες μειώθηκαν, γεγονός που υποδηλώνει την πληρέστερη –σε σχέση με τα προηγούμενα έτη– ενημέρωση του κοινού για τις δυνατότητες διαμεσολάβησης και τον θεσμικό ρόλο του Συνηγόρου του Πολίτη.

Οι 4144 βάσιμες αναφορές είχαν σε μέγιστο βαθμό θετική έκβαση. Ειδικότερα:

- Επιλύθηκαν θετικά, δηλαδή με διευθέτηση του προβλήματος και επίλυση της κακοδιοίκησης, 3632 βάσιμες αναφορές, δηλαδή το 48,38% του συνόλου των υποθέσεων που διερευνήθηκαν ή αλλιώς το 87,64% των βάσιμων αναφορών.
- Σε 1593 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 1510 υποθέσεις. Τέλος, 529 υποθέσεις επιλύθηκαν χωρίς την άμεση παρέμβαση του Συνηγόρου του Πολίτη.
- Παρά τις διαμεσολαβητικές προσπάθειες της Αρχής, η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τις προτάσεις ή τις συστάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη σε 512 υποθέσεις, δηλαδή για το 6,82% των περατωμένων ή το 12,36% των βάσιμων αναφορών.

Το 2002 είναι η πρώτη χρονιά που σημειώθηκε σημαντική αύξηση του ποσοστού των υποθέσεων κακοδιοίκησης για τις οποίες η διοίκηση δεν αποδέχθηκε τις προτάσεις της Αρχής και δεν επέλυσε το πρόβλημα. Μάλιστα, ο αριθμός αυτών των υποθέσεων σχεδόν διπλασιάστηκε σε σχέση με το 2001 (από τις 275 του 2001 στις 512 του 2002).

Η έκβαση των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν ύστερα από έρευνα διαφέρει ανά θεματικό Κύκλο της Αρχής:

- Υψηλότερο ποσοστό θετικής επίλυσης παρουσιάζει ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας (96,29% των βάσιμων αναφορών του Κύκλου). Ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας παρουσιάζει και το χαμηλότερο ποσοστό μη αποδοχής των προ-

τάσεων της Αρχής (3,71% των βάσιμων αναφορών του Κύκλου).

- Χαμηλότερο ποσοστό θετικής επίλυσης από τους υπόλοιπους Κύκλους παρουσιάζει ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής (79,25% από τις βάσιμες αναφορές του Κύκλου). Ταυτόχρονα έχει αυξηθεί σημαντικά το ποσοστό των υποθέσεων, η διερεύνηση των οποίων τελικά έληξε χωρίς αποτέλεσμα και ως εκ τούτου αρχειοθετήθηκαν, καταγράφοντας τη μη αποδοχή των συστάσεων της Αρχής (το 20,75% των βάσιμων αναφορών). Είναι η πρώτη φορά που οι εκκρεμείς υποθέσεις του Κύκλου Ποιότητας Ζωής έχουν μειωθεί σημαντικά σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Ένας μεγάλος αριθμός των εκκρεμών κατά τα προηγούμενα έτη αναφορών διεκπεραιώθηκε τελικά, το πρόβλημα όμως δεν επιλύθηκε, εξαιτίας της αρνητικής στάσης της διοίκησης. Ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής παρουσιάζει επίσης υψηλό ποσοστό αναφορών για τις οποίες διακόπηκε η έρευνα, κυρίως με πρωτοβουλία του ενδιαφερόμενου πολίτη (15,42%). Τις περισσότερες φορές επρόκειτο για υποθέσεις στις οποίες ο πολίτης επέλεξε τη δικαστική οδό για τη διεκδίκηση 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 μεσολαβητική παρέμβαση της Αρχής.

- Ανάλογα υψηλότερα ποσοστά μη αποδοχής των προτάσεων της Αρχής σε σχέση με προηγούμενα έτη παρουσιάζει και ο Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (14,86% των βάσιμων αναφορών) και ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη (13,19%).

Τα θέματα στα οποία η Αρχή έχει αντιμετωπίσει την αμετακίνητη αρνητική στάση της διοίκησης κατανέμονται, σύμφωνα με τη συχνότητα που εμφανίζονται: στις δημόσιες επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας (κυρίως σχετικά με ζημιές από βλάβες των δικτύων), στο δικαίωμα στην εργασία και την απασχόληση, στην παροχή υπηρεσιών και στην αδικοπρακτική και συμβατική ευθύνη του δημοσίου, στην κακοδιοίκηση στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης,

στις οικοδομικές άδειες, στα αυθαίρετα κτίσματα και στο περιβάλλον, καθώς και στην κοινωνική ασφάλιση, στη νομιμότητα εισόδου και παραμονής αλλοδαπών, στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση, σε σχέδια πόλεων και σε απαλλοτριώσεις, στην υγεία κ.ά.

Τα προβλήματα δράσης της διοίκησης που διαπιστώνονται κατά τη διερεύνηση υποθέσεων σχετίζονται με οργανωτικές δυσλειτουργίες, αλλά και με την εφαρμογή της 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 χειρίζονται οι Κύκλοι Ποιότητας Ζωής και Κοινωνικής Προστασίας.

- Τα προβλήματα εφαρμογής του νόμου, όπως η παράβαση ή η εσφαλμένη ερμηνεία του νόμου, η ελλιπής ή η ανύπαρκτη αιτιολόγηση διοικητικών πράξεων, η κατάχρηση εξουσίας και η μη συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη είναι επίσης συχνά, διαπιστώνονται δε με μεγαλύτερη συχνότητα στις υποθέσεις των Κύκλων Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (θέματα εσφαλμένης ερμηνείας διατάξεων και κατάχρηση εξουσίας) και Ποιότητας Ζωής (κυρίως παράβαση νόμου και παράτυπες διαδικασίες).

- Αρκετά συχνά είναι και τα προβλήματα ενημέρωσης και πληροφόρησης του πολίτη. Τα προβλήματα αυτά τα συναντούν κατά τη διερεύνηση των υποθέσεων σε μεγαλύτερο βαθμό οι Κύκλοι Σχέσεων Κράτους-Πολίτη και Κοινωνικής Προστασίας. Οργανωτικά προβλήματα και δυσλειτουργίες των δημόσιων υπηρεσιών έχει διαπιστώσει κυρίως ο Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη, αλλά και ο Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας.

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

Οι φορείς οι οποίοι παρουσιάζουν περισσότερα προβλήματα κακοδιοίκησης είναι οι ασφαλιστικοί φορείς (21,9% των υποθέσεων κακοδιοίκησης) και οι ΟΤΑ Α' (18,4%) και Β' βαθμού (10,2%). Ακολουθούν τα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου που εποπτεύονται από το κράτος (κυρίως δημόσιες επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας – 9,1%), οι υπηρεσίες και οι εποπτευόμενοι φορείς του Υπουργείου Παιδείας (8,9%), του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών (7,1%), του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (6,9%), καθώς και των υπόλοιπων υπουργείων.

Τα Γραφήματα 29 και 30 καταγράφουν και παρέχουν μια αναλυτική εικόνα της κακοδιοίκησης που παρουσιάζουν οι δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και τη στάση τους απέναντι στον Συνήγορο του Πολίτη και τη συνεργασία τους με αυτόν· αναλύουν την έκβαση των υποθέσεων που διεκπεραίωσε η Αρχή καθώς και τις μορφές κακοδιοίκησης ανά φορέα ή κατηγορία φορέων:

Το Γράφημα 29 εμφανίζει για κάθε κατηγορία φορέων τους αριθμούς:

- των αναφορών για τις οποίες διαπιστώθηκε ότι ήταν αβάσιμες και η διοίκηση τήρησε τη νομιμότητα, παρά την εικόνα κακοδιοίκησης την οποία είχαν διαμορφώσει οι πολίτες από τη λειτουργία της·
- των αναφορών για τις οποίες διαπιστώθηκε ότι οι καταγγελίες των πολιτών για κακοδιοίκηση ήταν βάσιμες, και
- των αναφορών για τις οποίες διαπιστώθηκε μεν ότι ήταν βάσιμες, αλλά η διοίκηση τήρησε αρνητική στάση απέναντι στις προτάσεις της Αρχής, χωρίς τελικά να τις αποδεχθεί.

Το Γράφημα 30 εμφανίζει για κάθε κατηγορία φορέων τη συχνότητα με την οποία απαντώνται οι μορφές κακοδιοίκησης που διαπιστώθηκαν κατά τη διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων από την Αρχή.

Τα Γραφήματα 31 έως 45 παρουσιάζουν τη γενική και αναλυτική θεματολογία των αναφορών που χειρίστηκε κατά το 2002 κάθε θεματικός κύκλος της Αρχής, στοιχεία που αναλύονται στις επιμέρους αποτιμήσεις των Κύκλων και στα αντίστοιχα κεφάλαια της έκθεσης.

Το Γράφημα 46, με τη βοήθεια ενός χάρτη των περιφερειών της χώρας, παρουσιάζει τη γεωγραφική κατανομή των προβλημάτων που καταγγέλλονται από τους πολίτες και χειρίζεται ο Κύκλος Ποιότητας Ζωής σε σχέση με την κατανομή του πληθυσμού. Από το γράφημα εξάγεται κατ' αρχήν ότι τα προβλήματα που διαπιστώνει ο Κύκλος δεν είναι ανάλογα τόσο με τον πληθυσμό που κατοικεί στην κάθε γεωγραφική περιφέρεια, αλλά περισσότερο με την αξία της γης στην εκάστοτε περιοχή. Χαρακτηριστικότερη περίπτωση είναι εκείνη του υψηλού ποσοστού προβλημάτων στις νοτιοανατολικές περιοχές της χώρας σε σχέση με τον πληθυσμό, κυρίως στο Νότιο Αιγαίο (Κυκλάδες, Δωδεκάνησα), αλλά και στο Βόρειο Αιγαίο, τη Στερεά Ελλάδα και την Πελοπόννησο.

Στα Γραφήματα 47-50 παρουσιάζονται στοιχεία για την αναλογία φυσικών και νομικών προσώπων και τον τόπο διαμονής των πολιτών που προσέφυγαν στην Αρχή. Πολύ μικρό ποσοστό των αναφορών υποβάλλονται από νομικά πρόσωπα (1%), ενώ περισσότεροι από τους μισούς πολίτες που προσέφυγαν στην Αρχή κατοικούν στο λεκανοπέδιο Αττικής (51,9%). Για πρώτη χρονιά έχει μειωθεί ελαφρώς το ποσοστό των αναφορών από πολίτες που διαμένουν στην υπόλοιπη Ελλάδα (εκτός της Αττικής και της Θεσσαλονίκης – 37,3%).

Μειώθηκε, επίσης για πρώτη φορά, το αυξανόμενο κατά τα προηγούμενα έτη ποσοστό αναφορών από πολίτες που διαμένουν στη Γερμανία (38,2% επί των διαμενόντων στο εξωτερικό κατά το 2002, σε σχέση με 51% του 2001), ενώ αυξήθηκε αρκετά το ποσοστό των αναφερόμενων πολιτών που διαμένουν στις ΗΠΑ (12,4%).

Η σύγκριση του ποσοστού των πολιτών που προσέφυγαν στην Αρχή από κάθε γεωγραφική περιφέρεια με το αντίστοιχο ποσοστό του γενικού πληθυσμού (Γράφημα 50) ανά περιφέρεια αναδεικνύει το δυσανάλογα υψηλό ποσοστό

των πολιτών που διαμένουν στην Αθήνα και προσφεύγουν στον Συνήγορο του Πολίτη. Σχεδόν όλες οι υπόλοιπες περιφέρειες –εκτός εκείνης του Νοτίου Αιγαίου– μοιάζουν να υποεκπροσωπούνται ως προς το ποσοστό αναφορών προς την Αρχή. Ωστόσο, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι τα στοιχεία του πληθυσμού βασίζονται στα στοιχεία της απογραφής του 2001, η οποία κατά γενική ομολογία δεν καταγράφει με μεγάλη ακρίβεια τον πληθυσμό του λεκανοπεδίου, καθώς οι πολίτες συχνά προτιμούν να απογραφούν στην ιδιαίτερη πατρίδα τους που βρίσκεται στην περιφέρεια.

Τέλος, ο Πίνακας 7 και τα Γραφήματα 51 και 52 αναλύουν τα σχετικά με την υπηκοότητα στοιχεία των πολιτών οι οποίοι προσέφυγαν στην Αρχή κατά το 2002. Ειδικότερα, εκτός από τη συντριπτική πλειονότητα πολιτών ελληνικής υπηκοότητας (95,3%), καταγράφεται για μια ακόμη χρονιά μια πολύ μικρή αύξηση των αναφορών που υποβλήθηκαν από άτομα μη ελληνικής ιθαγένειας, και ιδιαίτερα από χώρες της Ανατολικής Ευρώπης (2,3% από τη Νοτιοανατολική Ευρώπη). Αυτό ισχύει κυρίως για τον Κύκλο Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, όπου, ειδικότερα, αλβανικής υπηκοότητας ήταν το 10,6% των πολιτών που υπέβαλαν αναφορά στον Κύκλο, βουλγαρικής το 2,1%, ουκρανικής το 2%, ρουμανικής το 1,6%, ρωσικής το 1,2%, και το 1,9% των αλλοδαπών πολιτών προέρχονταν από χώρες της υπόλοιπης Νοτιοανατολικής Ευρώπης. Επίσης αυξημένα είναι τα ποσοστά ασιατών και αφρικανών πολιτών που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Πολίτη. Συχνότερα απευθύνθηκαν στην Αρχή πολίτες από το Πακιστάν (1%) και τη Νιγηρία (1%), ενώ το ποσοστό των πολιτών από την Ευρωπαϊκή Ένωση ανέρχεται σε 2,5%.

Ακολουθεί αναλυτική κατάσταση των Διαγραμμάτων, των Πινάκων και των Γραφημάτων με τη σειρά που παρουσιάζονται.

## Διαγράμματα - Πίνακες - Γραφήματα

### 1. ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΕΤΩΝ 1998-2002

ΓΡΑΦΗΜΑ 1	ΝΕΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ 1998-2002
ΓΡΑΦΗΜΑ 2	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΩΝ ΕΤΩΝ 1998-2002 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 3	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΕΤΗ 1998-2002
ΓΡΑΦΗΜΑ 4	ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ (1998-2002)
ΓΡΑΦΗΜΑ 5	ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ (1998-2002)
ΓΡΑΦΗΜΑ 6	ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ (1998-2002)
ΓΡΑΦΗΜΑ 7	ΔΗΜΟΙ (ΟΤΑ Α΄ ΒΑΘΜΟΥ) ΚΑΙ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ (1998-2002)
ΓΡΑΦΗΜΑ 8	ΝΟΜΑΡΧΙΕΣ (ΟΤΑ Β΄ ΒΑΘΜΟΥ) ΚΑΙ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ (1998-2002)
ΓΡΑΦΗΜΑ 9	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ (1998-2002)
ΓΡΑΦΗΜΑ 10	ΠΟΣΟΣΤΟ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΤΩΝ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ (1998-2002)
ΓΡΑΦΗΜΑ 11	ΠΑΡΑΠΙΟΜΠΕΣ ΣΕ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΚΗ ΑΡΧΗ (1998-2002)

### 2. ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2002

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1	ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟ 2002
ΠΙΝΑΚΑΣ 1	ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΕΤΟΥΣ 2002
ΓΡΑΦΗΜΑ 12	ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΤΗ 1998, 1999, 2000, 2001 ΚΑΙ 2002
ΓΡΑΦΗΜΑ 13	ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ: 1999, 2000, 2001 ΚΑΙ 2002
ΓΡΑΦΗΜΑ 14	ΜΗΝΙΑΙΑ ΡΟΗ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΚΑΤΑ ΤΟ 2002
ΓΡΑΦΗΜΑ 15	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΟΥ 2002 ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 16	ΠΟΣΟΣΤΙΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ 2002 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 17	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ 2002 ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΣΤΑΔΙΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ
ΠΙΝΑΚΑΣ 2	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΛΟΓΩ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 18	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΤΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΑΡΧΕΙΟ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΝΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ
ΠΙΝΑΚΑΣ 3	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ (ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΚΒΑΣΗ)
ΓΡΑΦΗΜΑ 19	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΡΕΥΝΑΣ (ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΚΒΑΣΗ)

ΓΡΑΦΗΜΑ 20	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 21	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ (ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΚΒΑΣΗ)
ΓΡΑΦΗΜΑ 22	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ: 1999, 2000, 2001 ΚΑΙ 2002
ΠΙΝΑΚΑΣ 4	ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ 31.12.2002 ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 23	ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΤΙΣ 31.12.2002
ΠΙΝΑΚΑΣ 5	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 24	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΒΑΣΙΜΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 25	ΜΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ - ΕΚΒΑΣΗ ΚΑΤΑ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ
ΠΙΝΑΚΑΣ 6	ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 26	ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 27	ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗ: ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΚΑΙΟΥ ΕΠΙ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 28	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 29	ΕΚΒΑΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΡΕΥΝΗΘΗΚΑΝ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 30	ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΑ ΦΟΡΕΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 31	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ
ΓΡΑΦΗΜΑ 32	ΙΘΑΓΕΝΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 33	ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 34	ΑΝΩΤΑΤΗ ΚΑΙ ΑΝΩΤΕΡΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 35	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 36	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 37	ΥΓΕΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 38	ΠΡΟΝΟΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 39	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 40	ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΑΔΕΙΕΣ - ΑΥΘΑΙΡΕΤΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 41	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 42	ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 43	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
ΓΡΑΦΗΜΑ 44	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ - ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 45	ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ
ΓΡΑΦΗΜΑ 46	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 47	ΦΥΣΙΚΑ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ
ΓΡΑΦΗΜΑ 48	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟΝ ΤΟΠΟ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΓΡΑΦΗΜΑ 49	ΧΩΡΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΤΩΝ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 50	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ
ΓΡΑΦΗΜΑ 51	ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ ΤΟ 2002
ΠΙΝΑΚΑΣ 7	ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ ΤΟ 2002 ΑΝΑ ΚΥΚΛΟ
ΓΡΑΦΗΜΑ 52	ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΥΓΑΝ ΣΤΗΝ ΑΡΧΗ (ΚΥΚΛΟΣ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΟΥ)