

Η αποτίμηση της χρονιάς



Η αποτίμηση της χρονιάς

1. Οι δράσεις του Συνηγόρου του Πολίτη και οι συνεργασίες

Το 2021 ξεκίνησε με αισιοδοξία, καθώς η έναρξη του εμβολιαστικού προγράμματος συνέτεινε στη διαμόρφωση της πεποίθησης για τον περιορισμό και την οριστική αντιμετώπιση της πανδημίας COVID – 19, ενώ, παράλληλα και προοδευτικά, αναθεωρούνταν τα περιοριστικά μέτρα που είχαν ληφθεί. Παρά ταύτα, κατά το τελευταίο τετράμηνο της χρονιάς, ήρθαμε αντιμέτωποι με το πέμπτο κύμα της πανδημίας που επέφερε ραγδαία έξαρση κρουσμάτων σε όλο τον κόσμο και απώλειες συνανθρώπων μας. Η διαφύλαξη της επάρκειας και των ορίων αντοχής του συστήματος δημόσιας υγείας, αποτέλεσε πλέον αδιαπραγμάτευτη προτεραιότητα για την Ελληνική Κυβέρνηση.

Ο Συνήγορος εξακολούθησε να λειτουργεί αδιάλειπτα και με αμείωτη ένταση όλη τη χρονιά, με αναπροσαρμοσμένο προγραμματισμό εργασιών και πλάνο δράσεων. Παρέχοντας θεσμική διέξοδο στα προβλήματα της κοινωνίας, παρακολουθεί την εξαιρετικά κρίσιμη κατάσταση που βιώνουν οι πολίτες της χώρας, παρεμβαίνει για όλα τα θέματα της αρμοδιότητάς του, που τίθενται υπόψη του, και τους στηρίζει με βασική πληροφόρηση και διαμεσολάβηση. Ταυτόχρονα όμως, αντιμετώπισε αυτή τη χρονιά μια ιδιαίτερη πρόκληση. Από τον Συνήγορο ζητήθηκαν άμεσες λύσεις, ήτοι δεν αρκούσε πλέον να αποφανθεί απλώς επί της νομιμότητας των διοικητικών πράξεων ή παραλείψεων ή της κακοδιοίκησης. Στις παρούσες συνθήκες, αναπόφευκτα οι προτεραιότητές του αναπροσδιορίστηκαν.

Καθώς οι ενδείξεις κοινωνικής κόπωσης, από την πανδημία που ακολούθησε την δημοσιονομική κρίση, είναι ιδιαίτερα αισθητές, η πολύπλευρη πίεση οδήγησε κοινωνικές ομάδες σε ακραίες θέσεις αμφισβήτησης. Ο Συνήγορος σε όλη αυτή τη δύσκολη περίοδο δηλώνει την παρουσία του και προσπαθεί με νηφαλιότητα να συμβάλλει, ώστε να μην υπάρξει υποχώρηση στο πεδίο της προστασίας του σκληρού πυρήνα των δικαιωμάτων, ούτε να μετεξελιχθεί η υγειονομική κρίση και οι επιπτώσεις της σε αμφισβήτηση των βασικών παραμέτρων του κράτους δικαίου. Με παρεμβάσεις του μεταφέρει προς τη Διοίκηση ότι δεν δοκιμάζονται μόνο οι πολίτες, αλλά και το κράτος, ως εγγυητής συνύπαρξης και κοινωνικής αλληλεγγύης, αποκαθιστώντας την κλονισμένη εμπιστοσύνη των πολιτών, ως θεσμός διασφάλισης των θεμελιωδών ατομικών και κοινωνικών δικαιωμάτων.



Παράλληλα ο Συνήγορος, στο πλαίσιο της κύριας δραστηριότητάς του και των ειδικών και πρόσθετων αρμοδιοτήτων που του έχουν αποδοθεί, ανέπτυξε δράσεις, εξέτασε αναφορές και διαμεσολάβησε για ζητήματα που ανέκυψαν ή και οξύνθηκαν λόγω της πανδημίας, προβλήματα που σχετίζονταν με το εμβολιαστικό πρόγραμμα κατά του κορονοϊού, την εκπαίδευση, την ανεργία και την απασχόληση, την κλιματική αλλαγή και τη διαχείριση των επιπτώσεών της, την ενεργειακή φτώχεια, τη φορολογία, την κοινωνική ασφάλιση και αλληλεγγύη, την ιθαγένεια, την αντικειμενική αδυναμία των πολιτών να καταβάλλουν κάθε είδους οφειλές προς το κράτος και τις δημόσιες επιχειρήσεις και άλλα ειδικότερα ζητήματα παράλειψης ή κακοδιοίκησης των υπηρεσιών της κεντρικής κυβέρνησης και της αυτοδιοίκησης, δημοτικής και περιφερειακής. Στράφηκε και προς την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, αναδεικνύοντας τον ρόλο τους στη διαχείριση του προσφυγικού ζητήματος, των προβλημάτων των μεταναστών, των δικαιωμάτων των ανθρώπων με αναπηρία, της προστασίας του παιδιού, όπως και έλεγξε τη σκληρή, απάνθρωπη ή ταπεινωτική μεταχείριση, διερεύνησε περιστατικά αυθαιρεσίας του ένστολου προσωπικού, αποτύπωσε το καθεστώς των φυλακών και των κρατούμενων και παρακολούθησε, ως αρμόδιος φορέας, την προώθηση της εφαρμογής της ίσης μεταχείρισης στην ελληνική έννομη τάξη.

Έχοντας το πλεονέκτημα της ευελιξίας και της καθημερινής επαφής με τα προβλήματα και την τρέχουσα πραγματικότητα, ο Συνήγορος, ανέδειξε τα ελλείμματα στη λειτουργία της διοίκησης, του κράτους δικαίου, της δημοκρατίας και συνέβαλε με νομοθετικές και οργανωτικές προτάσεις στην αντιμετώπισή τους. Πολλές από αυτές έγιναν αποδεκτές σε θεσμικές μεταρρυθμίσεις, υιοθετούμενες από τον διοικητικό μηχανισμό, επιλύοντας έτσι χρόνια, αλλά και επίκαιρα ή επείγοντα ζητήματα. Επίσης, υπέβαλε τις επισημάνσεις του και διατύπωσε γενικές, αλλά και ειδικότερες, παρατηρήσεις επί συγκεκριμένων διατάξεων πέντε (5) σχεδίων νόμων προς τα αρμόδια Υπουργεία και το Κοινοβούλιο, παρεμβαίνοντας στον δημόσιο διάλογο. Για την ενίσχυση της διαφάνειας της δράσης του, ανάρτησε στην επίσημη ιστοσελίδα του, σε περιοδική βάση, τετραμηνιαία δελτία υποθέσεων, αποτυπώνοντας προϋφιστάμενες παθογένειες της δημόσιας διοίκησης, ανέδειξε δυσλειτουργίες και διαδικαστικά προβλήματα σχετιζόμενα με τη νέα πραγματικότητα που θεώρησε ότι ενέχουν γενικότερο ενδιαφέρον και αφορούσαν σε ευρύτερες ομάδες του πληθυσμού, αλλά και θέματα που αφορούσαν σε ειδικότερες κοινωνικές ομάδες, αντιμετωπίζοντας με σεβασμό το προσωπικό πρόβλημα του κάθε πολίτη που με εμπιστοσύνη κατέθεσε στην ατομική του αναφορά.

Παρά τα μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης που ελήφθησαν για την αντιμετώπιση της πανδημίας και τη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας, ενεργή υπήρξε η εσωτερική, όπως και η διεθνής, παρουσία του Συνηγόρου το 2021, τόσο με διαδικτυ-



ακή παρουσία, όσο και δια ζώσης, όταν το επέτρεπαν οι συνθήκες. Οι επισκέψεις και οι αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις σε δομές ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, οι συναντήσεις με υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, οι διεθνείς πρωτοβουλίες, οι συνεργασίες με κοινωνικούς εταίρους και η συμμετοχή του σε δίκτυα ομόλογων θεσμών και διεθνών μηχανισμών προάσπισης των ανθρώπινων δικαιωμάτων, συνεχίστηκαν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, διασφαλίζοντας αποτελεσματικές συνέργειες για την προστασία της κοινωνικής συνοχής, η οποία αποκτά πλέον επιβεβλημένο και επείγοντα χαρακτήρα.

Από το σημαντικό έργο του Συνηγόρου, για το οποίο πλήρη ενημέρωση προσφέρει η επίσημη ιστοσελίδα της Αρχής www.synigoros.gr, ενδεικτικά αναφέρονται, με χρονολογική σειρά, οι ακόλουθες δράσεις και εκδηλώσεις:

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ

- 4 Φεβρουαρίου:** Συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ευρωπαϊκού Τομέα της Διεθνούς Ένωσης Συνηγόρων (IOI).
- 10 Φεβρουαρίου:** Συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης για το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Επικρατείας «*Εθνική Αρχή Προσβασιμότητας, Εθνική Επιτροπή για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής και Τεχνοηθικής*».
- 26 Φεβρουαρίου:** Συνάντηση με την Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια Μετανάστευσης και Εσωτερικών Υποθέσεων και Επικεφαλής της Task Force, κυρία Beate Gminder, καθώς και με εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

ΜΑΡΤΙΟΣ

- 3 Μαρτίου:** Ομιλία σε εκδήλωση του Ιδρύματος Heinrich Böll με τίτλο “*Out of sight, out of mind? Frontex and Human Rights at the EU*”, σχετικά με το ρόλο της FRONTEX στο Αιγαίο – τα Ευρωπαϊκά Σύνορα.
- 5 Μαρτίου:** Συμμετοχή σε έρευνα στο πλαίσιο του έργου «*Πρόγραμμα Τεχνικής Βοήθειας για την Καλή Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Μέρος II – Υποστήριξη για την ανάπτυξη Διαδημοτικής Συνεργασίας*», το οποίο υλοποιείται από το Κέντρο Εμπειρογνωμοσύνης για την Καλή Διακυβέρνηση του Συμβουλίου της Ευρώπης.



- 8 Μαρτίου:** Συνάντηση με την Αντιπρόσωπο της Ύπατης Αρμοστείας του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες στην Ελλάδα, κυρία Mireille Girard.
- 19 Μαρτίου:** Συνάντηση με εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το επίπεδο του κράτους δικαίου.
- 24 Μαρτίου:** Ομιλία σε συνέδριο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Συνηγόρων (*European Network of Ombudsmen – ENO*), σχετικά με την τεχνητή νοημοσύνη και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση.
- 31 Μαρτίου:** Η Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 2020 υποβάλλεται στον Πρόεδρο της Βουλής των Ελλήνων.

ΑΠΡΙΛΙΟΣ

- 12 Απριλίου:** Συνεδρίαση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Ένωσης Συνηγόρων της Μεσογείου (ΑΟΜ), υπό την Προεδρία του Συνηγόρου του Πολίτη.
- 13 Απριλίου:** Συμμετοχή στην πρώτη συνάντηση του Διοικητικού Συμβουλίου του Δικτύου Ανεξάρτητων Αρχών Διερεύνησης Καταγγελιών κατά της Αστυνομίας (*Independent Police Complaints Authorities Network – IPCAN*).
- 16 Απριλίου:** Συνάντηση με τον Διευθυντή του Οργανισμού Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ε.Ε, κύριο Michael O' Flaherty.
- 28 Απριλίου:** Δημοσιεύεται η ενδιάμεση έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για τις καταγγελλόμενες παράνομες επαναπροωθήσεις αλλοδαπών, από την Ελλάδα στην Τουρκία, στην περιοχή του Έβρου.
- 29 Απριλίου:** Συνάντηση των Περιφερειακών Διευθυντών του Ευρωπαϊκού Τμήματος Συνηγόρων του Πολίτη.

ΜΑΪΟΣ

- 6 Μαΐου:** Συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ευρωπαϊκού Τομέα της Διεθνούς Ένωσης Συνηγόρων (ΙΟΙ).
- 7 Μαΐου:** Συνάντηση με εκπροσώπους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.



- 7 Μαΐου:** Συνάντηση του Διοικητικού Συμβουλίου της Ένωσης Συνηγόρων του Πολίτη της Μεσογείου (ΑΟΜ), υπό την προεδρία του Συνηγόρου του Πολίτη.
- 11 Μαΐου:** Συμμετοχή σε συζήτηση του Ιδρύματος Μαραγκοπούλου για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (Ι.Μ.Δ.Α.), με θέμα την ένταξη των προσφύγων.
- 12 Μαΐου:** Συμμετοχή στην κοινή συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης και της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Ισότητας, Νεολαίας και Δικαιωμάτων του Ανθρώπου για το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Δικαιοσύνης «Μεταρρυθμίσεις αναφορικά με τις σχέσεις γονέων και τέκνων και άλλα ζητήματα οικογενειακού δικαίου».
- 18 Μαΐου:** Συνάντηση με τον διπλωματικό ακόλουθο στο Πολιτικό Τμήμα της Πρεσβείας των Η.Π.Α. στην Αθήνα, αρμόδιο για θέματα ανθρωπίνων δικαιωμάτων.
- 24 Μαΐου:** Δημοσιεύεται η ειδική έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη ως Εθνικού Μηχανισμού Διερεύνησης Περιστατικών Αυθαιρεσίας για το 2020.
- 25 Μαΐου:** Ο Έλληνας Συνήγορος, Ανδρέας Ποττάκης, αναλαμβάνει και επίσημα την Προεδρία του Ευρωπαϊκού Δικτύου Συνηγόρων (ΙΟΙ) για τα επόμενα τέσσερα έτη. Θα πλαισιώνεται στο Διοικητικό Συμβούλιο από τους Συνηγόρους της Σουηδίας/Σλοβενίας, του Ηνωμένου Βασιλείου, της Πορτογαλίας, της Ιρλανδίας, της Βαλλωνίας – Βελγίου και της Γεωργίας. Η τελετή παράδοσης – παραλαβής της Προεδρίας του ΙΟΙ πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της Γενικής Συνέλευσης του Διεθνούς Δικτύου Συνηγόρων που ολοκληρώθηκε την Τρίτη 25 Μαΐου, με καθυστέρηση ενός έτους, λόγω της πανδημίας COVID – 19. Παράλληλα, ο Έλληνας Συνήγορος, θα συμμετάσχει για τα επόμενα τέσσερα έτη, ως μόνος εκπρόσωπος της Ευρωπαϊκής ηπείρου, στην Εκτελεστική Επιτροπή του Διεθνούς Δικτύου Συνηγόρων, μαζί με Συνηγόρους από την Αυστραλία, τις Η.Π.Α., την Αργεντινή, την Ταϊλάνδη, τη Νέα Ζηλανδία, τον Καναδά και τη Ζάμπια.
- 26 Μαΐου:** Συνάντηση του Διοικητικού Συμβουλίου του Διεθνούς Δικτύου Συνηγόρων.



- 26 – 27 Μαΐου:** Στο πλαίσιο του διήμερου διαδικτυακού συνεδρίου του Διεθνούς Δικτύου Συνηγόρων με θέμα «*Giving voice to the voiceless*» και σε ειδική συνεδρία υπό τη προεδρία του Έλληνα Συνηγόρου, Ανδρέα Ποττάκη, παρουσιάζεται η συγκριτική μελέτη για το προσφυγικό ζήτημα από τους Συνηγόρους της Ολλανδίας, της Ελλάδας και της Χώρας των Βάσκων που είχαν αναλάβει και την εκπόνησή της.
- 27 Μαΐου:** Συμμετοχή του Συνηγόρου σε εκδήλωση για τα 40 χρόνια της ένταξης της Ελλάδας στην Ε.Ε.

ΙΟΥΝΙΟΣ

- 7 Ιουνίου:** Συμμετοχή σε κοινή συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Κοινωνικών Υποθέσεων και της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Ισότητας, Νεολαίας και Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, για το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «*Για την Προστασία της Εργασίας – Σύσταση Ανεξάρτητης Αρχής “Επιθεώρηση Εργασίας” – Κύρωση της Σύμβασης 190 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για την εξάλειψη της βίας και παρενόχλησης στον κόσμο της εργασίας – Κύρωση της Σύμβασης 187 της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας για το Πλαίσιο Προώθησης της Ασφάλειας και της Υγείας στην Εργασία – Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1158 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20^{ης} Ιουνίου 2019 για την ισορροπία μεταξύ της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής*».
- 8 Ιουνίου:** Εναρκτήρια εκδήλωση του προγράμματος διδυμοποίησης «*Developing and Solidifying the Commission for Child and Youth Out-of-Home Complaints of Israel*», με αντικείμενο την παροχή εμπειρογνωμοσύνης στους θεσμικούς φορείς του Ισραήλ και στόχο την ενίσχυση του νομικού και θεσμικού πλαισίου της Εθνικής Επιτροπής Υποστήριξης Παιδιών και Νέων που διαμένουν εκτός της οικογενειακής εστίας του Ισραήλ.
- 11 Ιουνίου:** Ομιλία στην 1^η συζήτηση Στρογγυλής Τράπεζας που συνδιοργάνωσε η Εθνική Σχολή Δικαστικών Λειτουργών και η Διεθνής Επιτροπή του Ερυθρού Σταυρού, με θέμα: «*Εναλλακτικά μέτρα της διοικητικής κράτησης πολιτών τρίτων χωρών*», στη Θεσσαλονίκη.



- 11 Ιουνίου:** Συνάντηση του Συνηγόρου με τον Δήμαρχο της Θεσσαλονίκης, κύριο Κωνσταντίνο Ζέρβα, αναφορικά με μια σειρά ζητημάτων κοινού ενδιαφέροντος.
- 14 Ιουνίου:** Συνάντηση με τον Πρόεδρο του Α.Σ.Ε.Π., κύριο Αθανάσιο Παπαϊωάννου.
- 25 Ιουνίου:** Ομιλία σε ενημερωτική ημερίδα της Βουλής των Ελλήνων με τίτλο: «*Ανάπτυξη ολοκληρωμένης στρατηγικής κατά του ρατσισμού, της μισαλλοδοξίας και των εγκλημάτων μίσους*».
- 29 Ιουνίου:** Συνάντηση με τον Πρόεδρο της Ένωσης Νέων Νομικών – Ελλάδας (ELSA Greece) και σύναψη πρωτοκόλλου συνεργασίας μεταξύ της ELSA Greece και της Αρχής, με αντικείμενο την απασχόληση φοιτητών/τελειόφοιτων Νομικής Σχολής, στο πλαίσιο του 7^{ου} Εθνικού Διαγωνισμού Εικονικής Δίκης.

ΙΟΥΛΙΟΣ

- 2 Ιουλίου:** Δημοσιεύεται η ειδική έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για τις Επιστροφές Αλλοδαπών 2020.
- 5 Ιουλίου:** Συνάντηση με τον Υπεύθυνο Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Frontex, κύριο Jonas Grimheden.
- 12 Ιουλίου:** Δημοσιεύεται η ειδική έκθεση για την Ίση Μεταχείριση για το έτος 2020, στο πλαίσιο της αρμοδιότητας του Συνηγόρου ως εθνικού φορέα για την προάσπιση και προαγωγή της αρχής της ίσης μεταχείρισης.
- 19 – 21 Ιουλίου:** Υποδοχή αντιπροσωπείας από θεσμικούς φορείς του Ισραήλ, στο πλαίσιο της συμμετοχής της Ανεξάρτητης Αρχής σε πρόγραμμα διδυμοποίησης με ανάδοχο χώρα το Ισραήλ.
- 24 Ιουλίου:** Ο Συνήγορος προσκαλείται από την Πρόεδρο της Δημοκρατίας στην 46^η επέτειο αποκατάστασης της Δημοκρατίας.

ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ

- 11 Αυγούστου:** Δημοσιεύεται η δεύτερη ειδική έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη, στο πλαίσιο της αρμοδιότητάς του ως πλαισίου για την προαγωγή της εφαρμογής της Σύμβασης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία.



31 Αυγούστου: Συμμετοχή σε συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης, αναφορικά με το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου με τίτλο: *«Αναμόρφωση διαδικασιών απελάσεων και επιστροφών πολιτών τρίτων χωρών, προσέλκυση επενδυτών και ψηφιακών νομάδων, ζητήματα αδειών διαμονής και διαδικασιών χορήγησης διεθνούς προστασίας και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου και Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη».*

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ

7 Σεπτεμβρίου: Στο πλαίσιο της συνεργασίας του Συνηγόρου του Πολίτη με το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, πραγματοποιούνται τα εγκαίνια της εικαστικής έκθεσης με τίτλο: *«14 ιστορίες για πρόσφυγες»*, στα γραφεία της Ανεξάρτητης Αρχής. Τα έργα που εκτίθενται εκπονήθηκαν από φοιτητές και οι φοιτήτριες του Τμήματος Γραφιστικής και Οπτικής Επικοινωνίας της Σχολής Εφαρμοσμένων Τεχνών και Πολιτισμού του ΠΑ.Δ.Α.

10 Σεπτεμβρίου: Υπό την ιδιότητα του Προέδρου της Ένωσης Συνηγόρων της Μεσογείου (ΑΟΜ), ο Συνήγορος πραγματοποιεί εναρκτήρια ομιλία στο διαδικτυακό σεμινάριο που διοργανώνεται από την Ένωση Συνηγόρων της Μεσογείου και τον Συνήγορο της Αρμενίας με τίτλο: *«Σύγχρονες Τεχνολογίες & Μ.Μ.Ε. στο έργο των Συνηγόρων».*

13 Σεπτεμβρίου: Συμμετοχή στη συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης για το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Εσωτερικών *«Νέο πλαίσιο για την ευζωία των ζώων συντροφιάς – Πρόγραμμα "ΑΡΓΟΣ" και λοιπές διατάξεις Υπουργείου Εσωτερικών».*

17 Σεπτεμβρίου: Συνάντηση με την Αναπληρώτρια Γενική Διευθύντρια Μετανάστευσης και Εσωτερικών Υποθέσεων και Επικεφαλής της Task Force, κυρία Beate Gminder, καθώς και με εκπροσώπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

27 – 29

Σεπτεμβρίου: Πραγματοποιείται το 25^ο ετήσιο Συνέδριο του Δικτύου Ευρωπαίων Συνηγόρων του Παιδιού (ENOC) με θέμα:



«COVID – 19 και Δικαιώματα των Παιδιών: Μαθαίνοντας για το Μέλλον» που φιλοξενήθηκε στην Αθήνα.

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ

- 4 – 5 Οκτωβρίου:** Λαμβάνουν χώρα στο Ναύπλιο οι εργασίες της 11^{ης} Συνόδου της Ένωσης Συνηγόρων της Μεσογείου (ΑΟΜ). Η Σύνοδος διοργανώνεται υπό την προεδρία του Συνηγόρου του Πολίτη, Ανδρέα Ποττάκη, με την υποστήριξη του Δήμου Ναυπλιέων – Δ.Ο.Π.Π.Α.Τ. Η Α.Ε. Πρόεδρος της Ελληνικής Δημοκρατίας, Κατερίνα Σακελλαροπούλου, τιμά τη Σύνοδο με την παρουσία της, σε εκδήλωση καλωσορίσματος στο κάστρο του Παλαμδίου. Κατά την ολοκλήρωση των εργασιών της Συνόδου, πραγματοποιείται η υιοθέτηση της «*Διακήρυξης του Ναυπλίου*», σύμφωνα με την οποία οι χώρες της Μεσογείου καλούνται να συνεργαστούν αποτελεσματικά για τα ανθρώπινα δικαιώματα και τις μεταναστευτικές ροές και ζητούνται περισσότερα μέτρα για την προστασία του περιβάλλοντος.
- 11 – 12 Οκτωβρίου:** Ο Έλληνας Συνήγορος, με τον Βάσκο και Ολλανδό ομόλογό του, συμμετέχουν σε συνεδρίαση του Φόρουμ Θεμελιωδών Δικαιωμάτων του Οργανισμού Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ε.Ε. (FRA) με τίτλο: «*Η προσέγγιση των Συνηγόρων σχετικά με τη μετανάστευση στην Ευρώπη*».
- 15 Οκτωβρίου:** Συμμετοχή του Συνηγόρου σε στρογγυλή τράπεζα για το κράτος δικαίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο πραγματοποιείται στην Φλωρεντία και διοργανώνεται από τη Σχολή Διακρατικής Διακυβέρνησης του Ευρωπαϊκού Πανεπιστημιακού Ινστιτούτου (EUI) της Φλωρεντίας.
- 18 Οκτωβρίου:** Συνάντηση με την Πρέσβη της Ολλανδίας, κυρία Susanna Terstal.
- 20 Οκτωβρίου:** Ομιλία σε ημερίδα που διοργανώνει το Υπουργείο Δικαιοσύνης με τίτλο: «*Η εφαρμογή του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης από τα Κράτη Μέλη*».
- 27 Οκτωβρίου:** Με την ιδιότητα του Προέδρου της Ένωσης Συνηγόρων του Πολίτη των Χωρών της Μεσογείου (ΑΟΜ), ο Συνήγορος συμμετέχει σε συνεδρίαση της Εκτελεστικής Επιτροπής του ΑΟΜ.



ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ

- 1 Νοεμβρίου:** Δημοσιεύεται ανακοίνωση του Διεθνούς Δικτύου Συνηγώρων του Πολίτη (IOI), αναφορικά με την επιχειρούμενη παρέμβαση της βρετανικής κυβέρνησης στις αρμοδιότητες και το έργο του Συνηγόρου του Πολίτη, με τον περιορισμό των αρμοδιοτήτων του και την παραβίαση των αρχών που έχει διαμορφώσει η «Επιτροπή της Βενετίας», και αποτυπώνονται στην Απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών του Δεκεμβρίου του 2020.
- 2 Νοεμβρίου:** Η Επιτροπή Πολιτικών Ελευθεριών, Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων (LIBE) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου κατά την επίσκεψή της στην Ελλάδα, ενημερώνεται από τον Συνήγορο του Πολίτη για την κατάσταση που επικρατεί στα νησιά με το προσφυγικό ζήτημα.
- 3 Νοεμβρίου:** Συνάντηση με τον επικεφαλής του γραφείου της Ευρώπης της Διεθνούς Αμνηστίας, στο πλαίσιο της έκθεσης που εκπόνησε για το δικαίωμα του συνέρχεσθαι και την παράνομη χρήση βίας.
- 4 Νοεμβρίου:** Συνάντηση με αντιπροσωπεία του Αλβανικού Εθνικού Μηχανισμού Πρόληψης (NPM).
- 8 Νοεμβρίου:** Συμμετοχή σε συνεδρίαση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Διεθνούς Ένωσης Συνηγώρων του Πολίτη (IOI).
- 8 Νοεμβρίου:** Υπό την ιδιότητα του Προέδρου του Ευρωπαϊκού Τμήματος της Ένωσης Συνηγώρων του Πολίτη, ο Συνήγορος συμμετέχει σε συνάντηση με τους Ευρωπαίους Ομολόγους του.
- 9 – 10 Νοεμβρίου:** Συμμετοχή σε σεμινάριο για το «*Μνημόνιο του Μάντσεστερ*», το οποίο διοργανώνεται υπό την αιγίδα του Συνηγόρου του Ηνωμένου Βασιλείου και του Διεθνούς Δικτύου Συνηγώρων (IOI), στο Μάντσεστερ.
- 15 Νοεμβρίου:** Συμμετοχή σε διαδικτυακή συνάντηση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Διεθνούς Ένωσης Συνηγώρων του Πολίτη (IOI).
- 18 Νοεμβρίου:** Στο πλαίσιο του Χρηματοδοτικού Μηχανισμού του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου 2014 – 2021 (ΧΜ ΕΟΧ), ο Συνήγορος αναλαμβάνει την υλοποίηση της προκαθορισμένης πράξης «*Μείωση της κακοδιοίκησης στον δημόσιο τομέα*», που



περιλαμβάνει σειρά δράσεων για την ενίσχυση της χρηστής διακυβέρνησης, της λογοδοσίας και καταπολέμησης της κακοδιοίκησης στο δημόσιο τομέα.

- 23 Νοεμβρίου:** Ο Συνήγορος πραγματοποιεί συνάντηση με κλιμάκιο της Επιτροπής του Συμβουλίου της Ευρώπης κατά του Ρατσισμού και της Μισαλλοδοξίας (ECRI).
- 23 Νοεμβρίου:** Συνάντηση με την κυρία Tineke Strik, Βουλευτή του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.
- 24 Νοεμβρίου:** Συνάντηση με αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Πρόληψη των βασανιστηρίων και της απάνθρωπης ή ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας (CPT).
- 25 Νοεμβρίου:** Ο Συνήγορος εκθέτει τις απόψεις του για την Ετήσια Έκθεση του Συντονιστικού Μηχανισμού για την εφαρμογή της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, σε συνεδρίαση της Υποεπιτροπής της Βουλής για τα θέματα των Ατόμων με Αναπηρία.
- 25 Νοεμβρίου:** Στη συνεδρίαση της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Ισότητας, Νεολαίας και Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, ο Συνήγορος εκφέρει τις απόψεις του για την Ενδιάμεση Έκθεση της Εθνικής Αρχής Προσβασιμότητας.
- 29 Νοεμβρίου:** Ο Συνήγορος πραγματοποιεί στρογγυλό τραπέζι με θέμα: «*Το ευρωπαϊκό πλαίσιο των αναγκαστικών επιστροφών: εξελίξεις και προκλήσεις*». Η εν λόγω εκδήλωση έχει υβριδικό χαρακτήρα και φιλοξενείται στο αμφιθέατρο του Υπουργείου Δικαιοσύνης, υπό την αιγίδα του Ταμείου Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2014 – 2020 της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- 30 Νοεμβρίου:** Συνάντηση με την επικεφαλής της Ύπατης Αρμοστείας του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες στην Ελλάδα, κυρία Maria Clara Martin.

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ

- 1 Δεκεμβρίου:** Εναρκτήρια ομιλία του Συνηγόρου του Πολίτη σε διεθνές συνέδριο που διοργανώνεται από τον ομόλογο θεσμό του Ισραήλ με τίτλο: «*Πρώθηση των δικαιωμάτων των ηλικιωμένων σε μια εποχή μακροζωίας*».



- 3 Δεκεμβρίου:** Ως μέλος της Διοικούσας Αρχής του Δικτύου Ανεξάρτητων Αρχών Διερεύνησης Καταγγελιών κατά της Αστυνομίας (Independent Police Complaints Authorities Network, IPCAN <https://ipcan.org/>), ο Συνήγορος παραθέτει ομιλία στο 7^ο ετήσιο συνέδριο του Δικτύου, το οποίο πραγματοποιείται στο Παρίσι, υπό τη διοργάνωση του Γάλλου Συνηγόρου του Πολίτη.
- 9 Δεκεμβρίου:** Ο Συνήγορος υποδέχεται στα γραφεία της Αρχής αντιπροσωπεία του «*Συμβουλευτικού Forum*» του κεντρικού οργάνου ελέγχου και σχεδιασμού πολιτικής της FRONTEX. Στην εν λόγω συνάντηση πραγματοποιείται συζήτηση για τα ζητήματα της επιχειρησιακής δράσης και τους τρόπους ενίσχυσης του ελέγχου της FRONTEX, καθώς και για υποθέσεις που έχει ήδη υποβάλει αναφορά η FRONTEX στην Ανεξάρτητη Αρχή.
- 13 Δεκεμβρίου:** Συμμετοχή στη συνεδρίαση της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Ισότητας, Νεολαίας και Δικαιωμάτων του Ανθρώπου της Βουλής, αναφορικά με την παρουσίαση της Έκθεσης της UNICEF για την κατάσταση των παιδιών στην Ελλάδα «*Προτεραιότητες και δράσεις της Πολιτείας για την περίοδο 2022 – 2027*».
- 21 Δεκεμβρίου:** Συμμετοχή σε εκπαιδευτικό Podcast, υπό την αιγίδα της Επιτροπής «*Ελλάδα 2021*» με τίτλο «*The Life after Law School*».
- 22 Δεκεμβρίου:** Συνάντηση με τον Εκπρόσωπο της UNICEF στην Ελλάδα, κ. Luciano Calestini.

Στο πλαίσιο των **διεθνών δραστηριοτήτων του και των συνεργασιών**, ο Συνήγορος συμμετέχει σε **διεθνή δίκτυα και προγράμματα**, παρευρίσκεται τακτικά στις συναντήσεις, παίρνει μέρος στις εκπαιδεύσεις, ανταλλάσσει πληροφορίες και καλές πρακτικές με:

- τη Διεθνή Ένωση Συνηγόρων του Πολίτη (IOI), έχοντας την Προεδρία του Ευρωπαϊκού Τμήματος του IOI (IOI Europe)
- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών (ENO)
- την Ένωση Συνηγόρων του Πολίτη των χωρών της Μεσογείου (AOM), έχοντας την Προεδρία



- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Συνηγόρων του Παιδιού (ENOC), όπου κατέχει επίσης την Προεδρία
- το Δίκτυο Συνηγόρων για το Παιδί της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (CRONSEE)
- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Φορέων για την Ισότητα (EQUINET), μετέχοντας στο Διοικητικό Συμβούλιο
- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο των Εθνικών Μηχανισμών Πρόληψης κατά των Βασανιστηρίων (NPM)
- το Δίκτυο των Εθνικών Μηχανισμών Πρόληψης κατά των Βασανιστηρίων (NPM) της Νοτιοανατολικής Ευρώπης
- το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα για τον εξωτερικό έλεγχο των επιχειρήσεων Αναγκαστικής Επιστροφής Αλλοδαπών (FReM III)
- το Δίκτυο Ανεξάρτητων Θεσμών για καταγγελίες κατά των Σωμάτων Ασφαλείας (IPCAN)
- την Ένωση Συνηγόρων του Πολίτη και Διαμεσολαβητών της Γαλλοφωνίας (AOMF) και
- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την εφαρμογή της περιβαλλοντικής νομοθεσίας (IMPEL).

Επίσης συνεργάζεται με **ευρωπαϊκούς και διεθνείς θεσμούς**, όπως:

- τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών
- την UNICEF
- την Ύπατη Αρμοστεία του Ο.Η.Ε. για τους Πρόσφυγες
- την Υποεπιτροπή του Ο.Η.Ε. για την Πρόληψη των Βασανιστηρίων (SPT)
- την Ευρωπαϊκή Ένωση
- τον Οργανισμό Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (FRA)
- το Συμβούλιο της Ευρώπης
- την Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατά του Ρατσισμού και της Μισαλλοδοξίας (ECRI)
- το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο για την Πρόληψη των Βασανιστηρίων (CPT)
- τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) και
- τον Οργανισμό για την Ασφάλεια και τη Συνεργασία στην Ευρώπη (Ο.Α.Σ.Ε.).



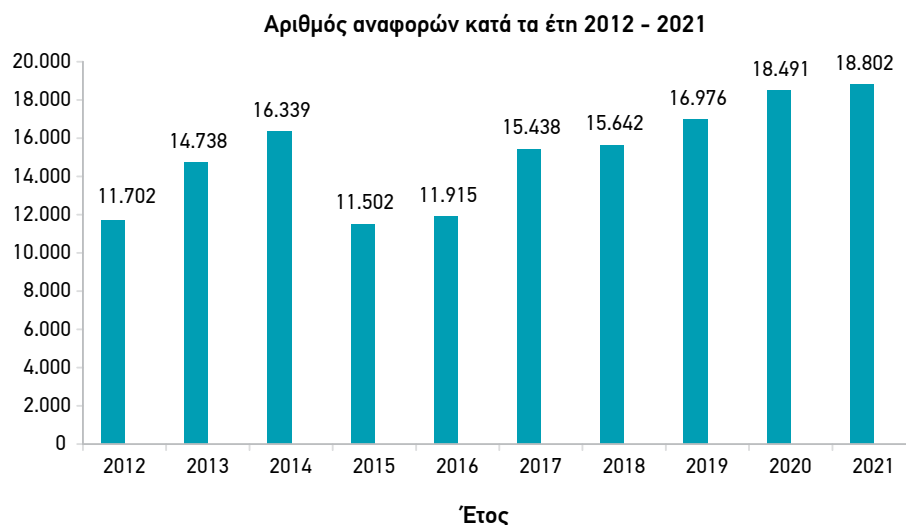
2. Η στατιστική αποτύπωση

Η εικόνα των προβλημάτων στις σχέσεις δημόσιας διοίκησης πολιτών, μέσα από τις αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη το 2021.

2.1. Πλήθος αναφορών

Κατά το έτος 2021 υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη 18.802 αναφορές. Η αύξηση αυτή (1,6%) του αριθμού των αναφορών που υποβλήθηκαν, σε σχέση με το προηγούμενο έτος 2020, επιβεβαιώνει τη σταθερά ανοδική τάση που καταγράφεται, ως προς την υποβολή αναφορών για τα τελευταία πέντε έτη (βλ. Γράφημα 1). Η διατήρηση του υψηλού αριθμού των αναφορών μπορεί να αποδοθεί και στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, στις συναλλαγές τους με τη Διοίκηση, εξαιτίας της πανδημίας, η οποία αποτέλεσε την κύρια αιτία υποβολής περισσότερων από χίλιες εξακόσιες (1.600) αναφορές (βλ. Γράφημα 5).

Γράφημα 1



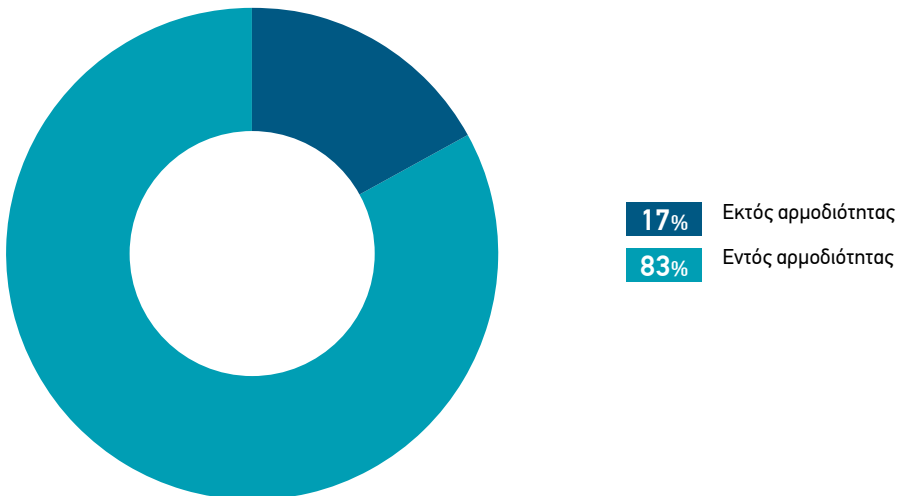
Οι αναφορές που κατατίθενται κάθε χρόνο στον Συνήγορο του Πολίτη είναι πολλαπλάσιες του αριθμού των αναφορών για τις οποίες η Αρχή έχει, εκ του νόμου, αρμοδιότητα διερεύνησης. Επίσης, είναι πολλαπλάσιες των αναφορών, στη συνέχεια



της διερεύνησης των οποίων διαπιστώνεται κάποια μορφή κακοδιοίκησης. Έτσι, από το σύνολο των αναφορών, για τις οποίες ολοκληρώθηκε η διερεύνηση κατά το έτος 2021, διαπιστώθηκε ότι το 83% ήταν εντός της αρμοδιότητας διερεύνησης του Συνηγόρου του Πολίτη (βλ. Γράφημα 2).

Γράφημα 2

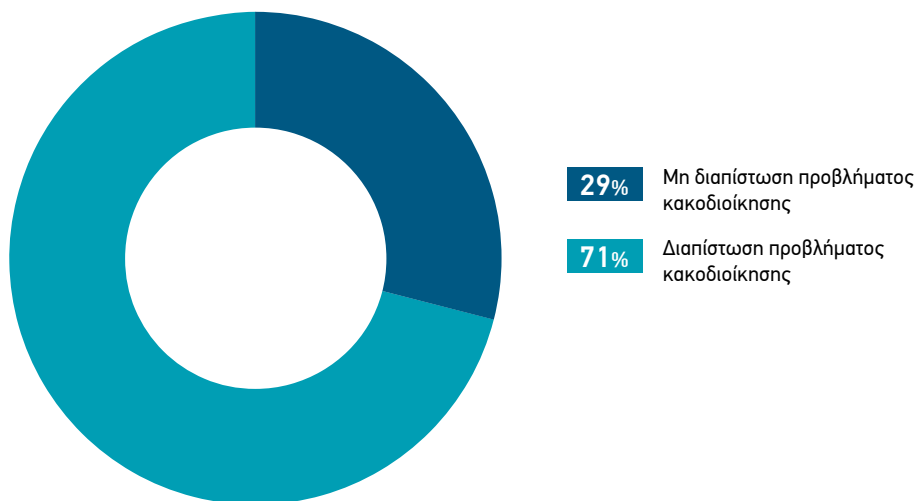
Κατανομή αναφορών έτους 2021
ως προς την αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη



Αντίστοιχα, από τις αναφορές για τις οποίες επιβεβαιώθηκε η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη και διερευνήθηκαν κατά το έτος 2021, διαπιστώθηκε ότι στο 29% του συνόλου δεν παρατηρήθηκε τελικώς πρόβλημα κακοδιοίκησης, και οι αναφορές αυτές χαρακτηρίστηκαν ως «αβάσιμες». Αντίθετα, κρίθηκαν ως «βάσιμες» και, κατά συνέπεια, υπήρξε προσπάθεια διαμεσολάβησης και επίλυσης του προβλήματος κακοδιοίκησης που περιέγραφαν, στο 71% των αναφορών (βλ. Γράφημα 3).

Γράφημα 3

Κατανομή των εντός αρμοδιότητας αναφορών που διεκπεραιώθηκαν το έτος 2021



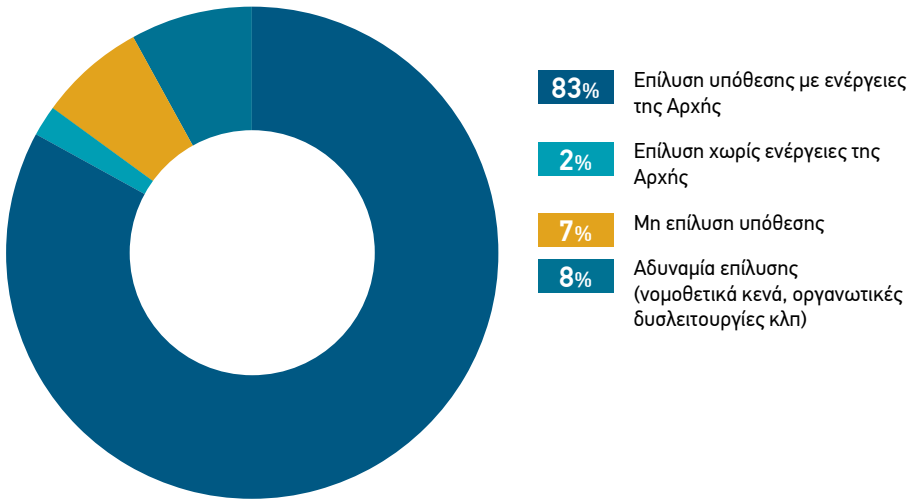
2.2. Η έκβαση της διερεύνησης

Από τα δεδομένα των αναφορών, των οποίων η διερεύνηση ολοκληρώθηκε το 2021, καταγράφεται η σταθερή αποτελεσματικότητα του Συνηγόρου του Πολίτη, καθώς το 83% των βάσιμων αναφορών επιλύθηκαν θετικά για τους αναφερόμενους πολίτες με ενέργειες της Αρχής. Θετική κρίνεται και η υποχώρηση στο 8% (από 10% για το έτος 2020), του ποσοστού των αναφορών για τις οποίες δεν ήταν δυνατή η επίλυση του προβλήματος κακοδιοίκησης που σχετιζόταν μ' αυτές, για λόγους που οφείλονται σε νομοθετικά κενά ή σε οργανωτικές δυσλειτουργίες της Διοίκησης. Αντίθετα, για ένα αξιοσημείωτο ποσοστό αναφορών, της τάξης του 7%, η Διοίκηση εξακολουθεί να μην ανταποκρίνεται στις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη. Τέλος, σε ποσοστό 2% των υπό διερεύνηση αναφορών, οι πολίτες κατόρθωσαν στο μεταξύ να επιλύσουν, με προσωπικές ενέργειές τους, το πρόβλημα που αντιμετώπιζαν (βλ. Γράφημα 4).



Γράφημα 4

Έκβαση διερεύνησης αναφορών έτους 2021
στις οποίες διαπιστώθηκε πρόβλημα κακοδιοίκησης



2.3. Οι κατηγορίες κακοδιοίκησης

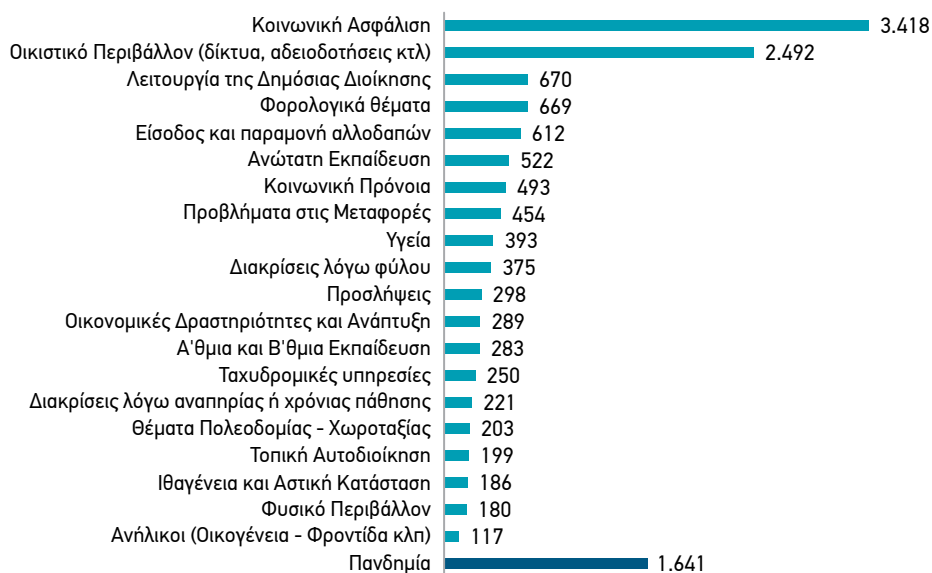
Και κατά το 2021 επιβεβαιώθηκε το χρόνιο πρόβλημα που αντιμετωπίζει η Διοίκηση στην ικανοποίηση αιτημάτων που σχετίζονται με το ασφαλιστικό και εργασιακό καθεστώς των πολιτών, για τα οποία υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη οι περισσότερες αναφορές. Σταθερά ακολουθούν θέματα που σχετίζονται με το οικιστικό περιβάλλον και συγκεκριμένα με τη χωροθέτηση, αδειοδότηση και παρακολούθηση της λειτουργίας έργων και επιχειρήσεων, καθώς και ζητήματα – προβλήματα συναφή με τη λειτουργία καθαυτή των δημοσίων υπηρεσιών (επικοινωνία, πρόσβαση, διεκπεραίωση αιτημάτων, κ.λπ.). Επίσης υψηλά, όπως κάθε χρόνο, εμφανίζονται και τα προβλήματα που ανακύπτουν στις φορολογικές υποθέσεις των πολιτών, καθώς και τα προβλήματα που συνδέονται με την είσοδο και την παραμονή των αλλοδαπών στη χώρα. Ενδιαφέρον προκαλεί και ο αριθμός των αναφορών για διακρίσεις λόγω φύλου, που υποδεικνύει ότι η χώρα μας πρέπει να καλύψει αρκετά κενά ακόμη στον τομέα αυτό. Υπογραμμίζεται ότι κακοδιοίκηση καταγράφηκε σχεδόν σε όλο το φάσμα των λειτουργιών της Διοίκησης, οι κυριότερες από τις οποίες εμφανίζονται στο Γράφημα 5. Επισημαίνεται επίσης και η πολύ σημαντική επίδραση που είχε, για δεύτερο συνεχόμενο έτος, η πανδημία Covid – 19 σε όλο το εύρος της δημόσιας ζωής, εξαιτίας της οποίας υποβλήθηκαν περισσότερες από χίλιες εξακόσιες (1.600) αναφορές στον Συνήγορο του Πολίτη.



Οι αναφορές αυτές αφορούσαν σε ζητήματα που σχετιζόνταν με το εμβολιαστικό πρόγραμμα, την υγειονομική περίθαλψη ασθενών με Covid – 19, τη σχολική φοίτηση, τις οικονομικές ενισχύσεις των επιχειρήσεων, πρόστιμα για μετακίνηση κ.ά.

Γράφημα 5

Κύριες θεματικές αναφορών έτους 2021



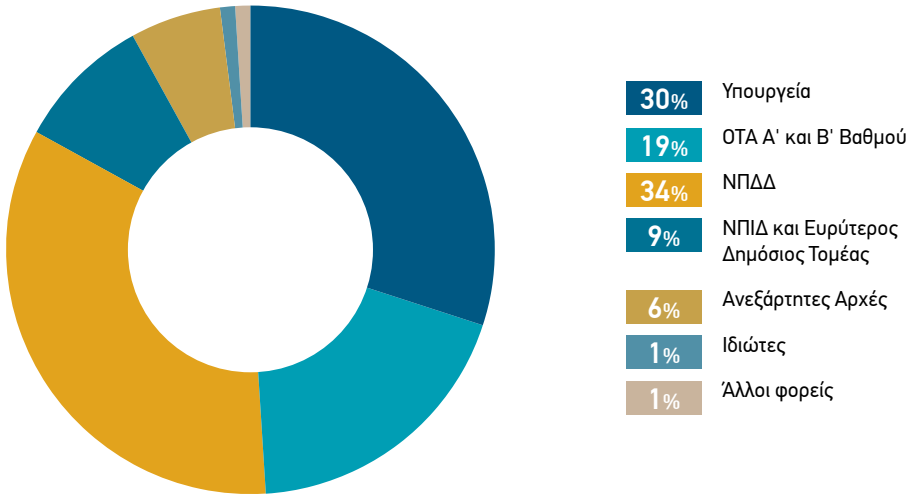
2.4. Οι φορείς κακοδιοίκησης

Η κατανομή της κακοδιοίκησης ως προς τους φορείς, διαχωρίζεται σε κακοδιοίκηση προερχόμενη από ενέργειες των Υπουργείων, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α' και Β' βαθμού, των Νομικών Προσώπων Δημόσιου και Ιδιωτικού Δικαίου, των Ανεξαρτήτων Αρχών και των ιδιωτών (σε θέματα ισότητας και δικαιωμάτων του παιδιού). Από την ανάγνωση των αποτελεσμάτων, τα Υπουργεία και η Αυτοδιοίκηση παρουσιάζουν σημαντικό ποσοστό κακοδιοίκησης (30% και 19% αντίστοιχα). Ωστόσο, πρώτη αναδεικνύεται, για άλλη μια χρονιά, η κατηγορία των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (33%). Εάν δε, συνυπολογιστούν και τα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (9%) και οι Ανεξάρτητες Αρχές (6%), φαίνεται ότι η κακοδιοίκηση προέρχεται, στο 50% των περιπτώσεων, από φορείς που δεν ανήκουν στην Κεντρική Κυβέρνηση (βλ. Γράφημα 6).



Γράφημα 6

Κατανομή αναφορών 2021 ανά κατηγορία φορέων



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

Ακολούθως, το 43% των αναφορών αυτών, αφορά στους φορείς κύριας ασφάλισης, ποσοστό που σε συνδυασμό με τα ποσοστά των σχετικών με την ασφάλιση θεσμών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π., Ε.Ο.Π.Υ.Υ., κ.ά.), υπερβαίνει το 51% του συνόλου. Το γεγονός αυτό, αναδεικνύει το σοβαρό πρόβλημα που διατρέχει την κρατική λειτουργία στον τομέα αυτόν, και μάλιστα διαχρονικά, όπως επιβεβαιώνεται από προηγούμενες ετήσιες και ειδικές εκθέσεις της Αρχής.

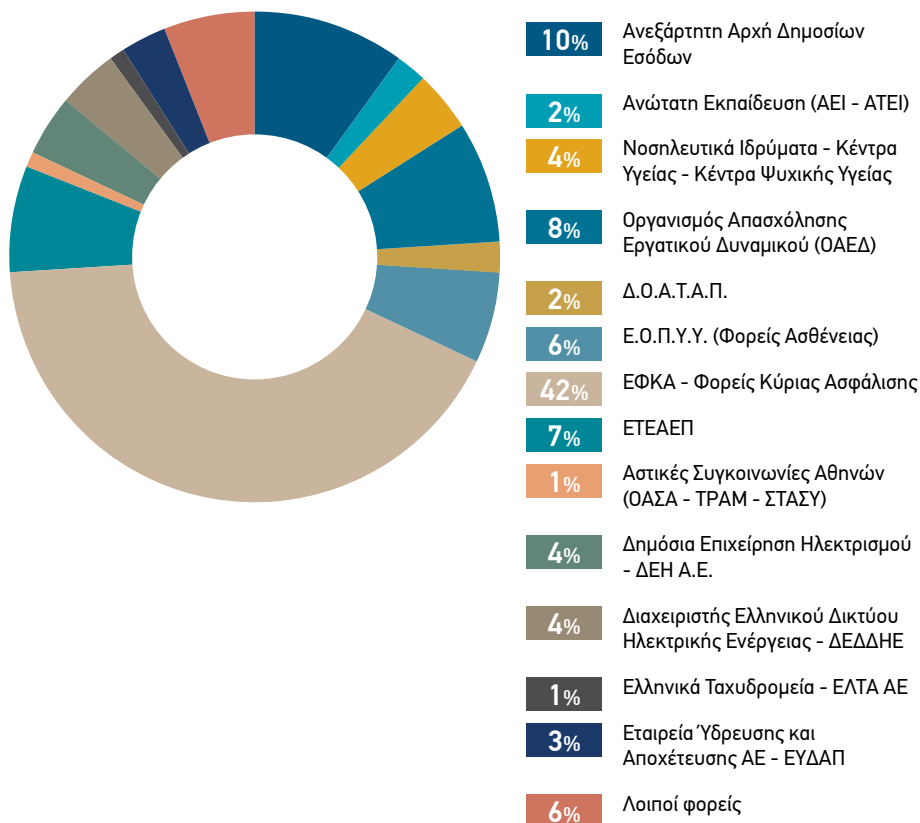
Υψηλό ποσοστό αναφορών (10%), εξακολουθεί να αφορά την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, που επιβεβαιώνει ότι τα φορολογικά θέματα εξακολουθούν να απασχολούν έντονα τους πολίτες.

Σοβαρό ποσοστό κακοδιοίκησης (8%) εμφανίζει ο Ο.Α.Ε.Δ., αλλά και τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (6%) που φαίνεται να μην ανταποκρίθηκαν πλήρως στην αυξημένη ζήτηση, κατάσταση η οποία επιβαρύνθηκε και λόγω της πανδημίας.

Σημειώνεται, τέλος, η συνεχιζόμενη παρουσία σε θέματα κακοδιοίκησης φορέων όπως η Δ.Ε.Η. ο Δ.Ε.Δ.Δ.Η.Ε. και η Ε.Υ.Δ.Α.Π., με ποσοστό 3 – 4% (βλ. Γράφημα 7).

Γράφημα 7

Κατανομή αναφορών 2021 που σχετίζονται με ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, Ανεξάρτητες Αρχές και ευρύτερο δημόσιο τομέα



Όσον αφορά στα Υπουργεία, όλα σχεδόν συμμετείχαν με σημαντικό ποσοστό συμμετοχής το καθένα, στην κακοδιοίκηση για το έτος 2021 (βλ. Γράφημα 8). Ωστόσο, το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων φαίνεται να ξεχωρίζει και πάλι, όπως συνέβη και κατά το περασμένο έτος (18%). Υψηλά τοποθετείται και το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη (10%), επίσης ως συνέχεια της θέσης που είχε το 2021. Βεβαίως, οι αρνητικές επιδόσεις των προμνησθέντων Υπουργείων, θεωρείται ότι οφείλονται σε μεγάλο βαθμό στα προβλήματα που απασχόλησαν τους πολίτες εξαιτίας της συνεχιζόμενης πανδημίας. Τα Υπουργεία Υγείας, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Οικονομικών, Μετανάστευσης και Ασύλου εξακολουθούν να διαθέτουν επίμονες εστίες κακοδιοίκησης, επιβεβαιώνοντας, με τον τρόπο αυτό,

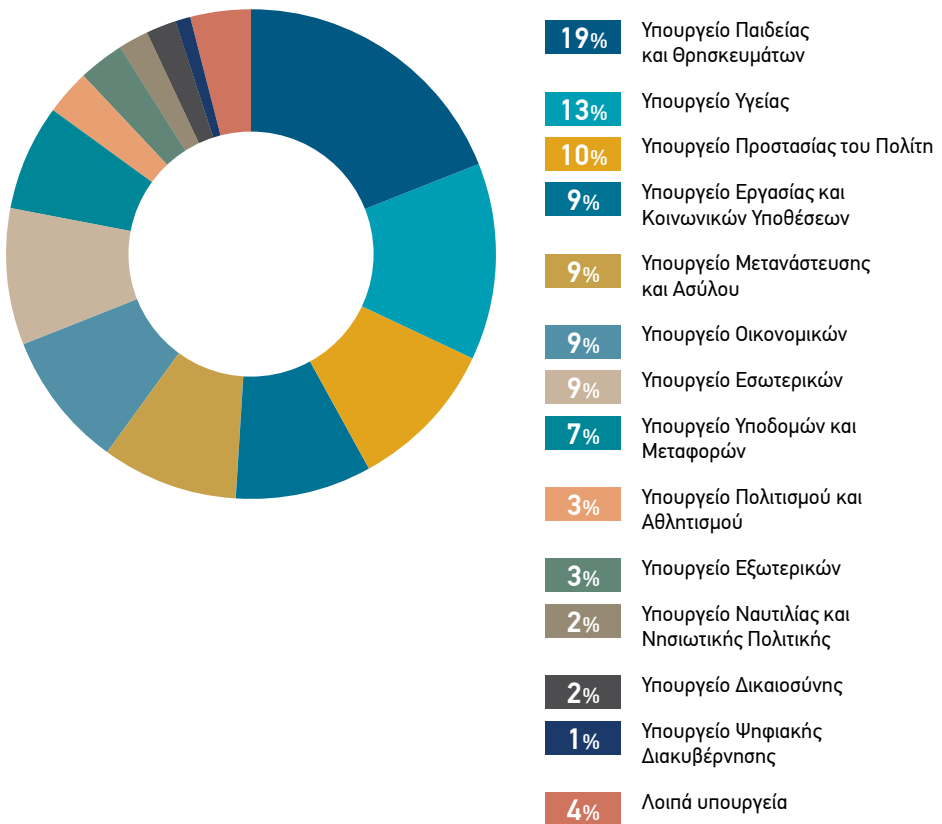


τη διαχρονικότητά τους στην κακοδιοίκηση, παρά τις μεταρρυθμίσεις που εφαρμόζονται τα τελευταία χρόνια.

Υψηλά ποσοστά κακοδιοίκησης αφορούν το Υπουργείο Εσωτερικών (9%) και το Υπουργείο Υποδομών και Μεταφορών (7%).

Γράφημα 8

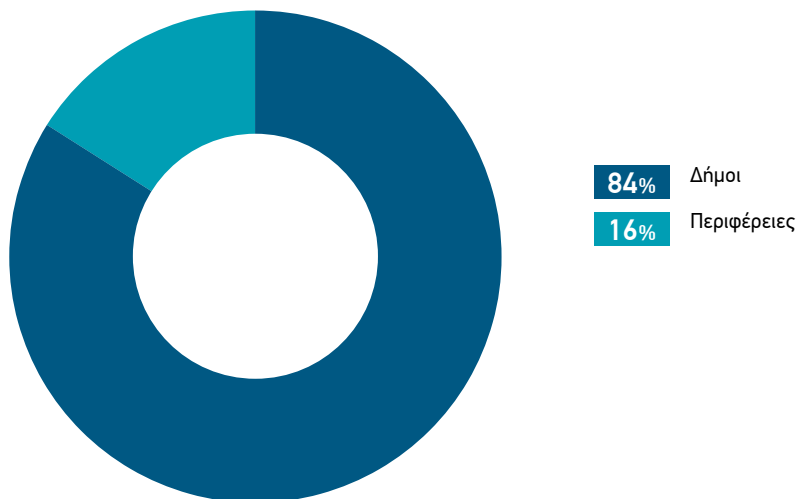
Κατανομή αναφορών έτους 2021 ανά υπουργείο



Τέλος, όσον αφορά στην τοπική αυτοδιοίκηση, το μεγαλύτερο ποσοστό (84%) αφορά στον Α' βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης, τους δήμους δηλαδή, με τις περιφέρειες να περιορίζονται στο, όχι ευκαταφρόνητο, 16%, φαινόμενο που εξηγείται με το γεγονός ότι οι αποφάσεις των δήμων επηρεάζουν αμεσότερα και σε μεγαλύτερο βαθμό τον απλό πολίτη (βλ. Γράφημα 9).

Γράφημα 9

Κατανομή αναφορών ανά βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης



2.5. Η πρόσβαση στον Συνήγορο του Πολίτη

Ο Συνήγορος του Πολίτη, στην προσπάθειά του να διευκολύνει την πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες του, καθώς και την έγκαιρη ενημέρωσή τους, έχει υιοθετήσει τρόπους εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας, ηλεκτρονικών εφαρμογών, εξειδικευμένων ιστοσελίδων και αναρτήσεων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και με συνεχή τηλεφωνική πληροφόρηση. Πλέον, ο ηλεκτρονικός τρόπος υποβολής αναφορών μέσω της ιστοσελίδας της Αρχής, κυριαρχεί έναντι της ταχυδρομικής αποστολής ή της αυτοπρόσωπης παρουσίας στα γραφεία του Συνηγόρου, λόγω και των μέτρων προστασίας έναντι του Covid – 19.

Το Τμήμα Επικοινωνίας

Το Τμήμα Επικοινωνίας, μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσής του (press@synigoros.gr) αποτελεί έναν βασικό τρόπο επικοινωνίας των πολιτών με τον Συνήγορο του Πολίτη, καθώς οι πολίτες μπορούν να στέλνουν στη συγκεκριμένη ηλεκτρονική διεύθυνση ερωτήματα, σχετικά με τη λειτουργία και τις αρμοδιότητες της Αρχής. Κατά το έτος 2021, το Τμήμα Επικοινωνίας δέχθηκε περισσότερα από 9.800 μηνύματα που σχετίζονταν με αναφορές προς την Αρχή που είχαν υποβληθεί ή επρόκειτο να υποβληθούν. Επίσης σημαντικός αριθμός μηνυμάτων



αφορούσε στην παροχή πληροφόρησης από την Αρχή για θέματα λειτουργίας της Διοίκησης γενικότερα (βλ. Γράφημα 10).

Γράφημα 10

Δραστηριότητα του Γραφείου "Press" κατά το έτος 2021



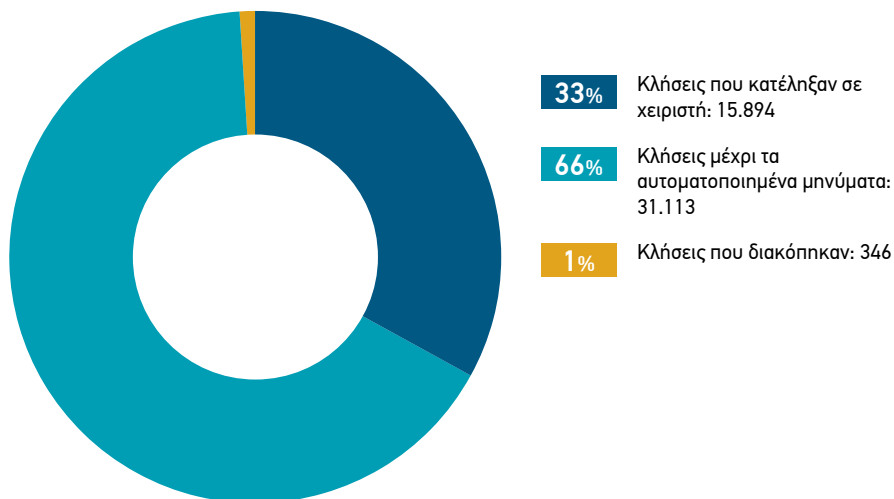
Το Τηλεφωνικό Κέντρο

Όσον αφορά στις τηλεφωνικές κλήσεις, εφαρμόζεται το σύστημα της μετάδοσης βασικής πληροφόρησης μέσω αυτοματοποιημένων μηνυμάτων που ενημερώνουν τους πολίτες για τις αρμοδιότητες της Αρχής και τους καθοδηγούν στις ενέργειές τους για την υποβολή αναφοράς. Στην περίπτωση που ο πολίτης επιθυμεί περισσότερη πληροφόρηση, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, υπάρχει δυνατότητα πρόσβασης σε ειδικούς επιστήμονες, που χορηγούν πιο εξειδικευμένη ενημέρωση.

Στη διάρκεια του έτους 2021 έγιναν 47.353 τηλεφωνικές κλήσεις προς τον Συνήγορο του Πολίτη, από τις οποίες το 34% εξυπηρετήθηκε από ειδικό επιστήμονα. Αντίθετα, το 65% των κλήσεων εξυπηρετήθηκαν από το αυτοματοποιημένο μήνυμα της Αρχής, ενώ για ένα ελάχιστο ποσοστό (1%) κλήσεων διακόπηκε η επικοινωνία (βλ. Γράφημα 11).

Γράφημα 11

Στοιχεία τηλεφωνικού κέντρου, έτους 2021



Ηλεκτρονικές ιστοσελίδες & εφαρμογές

Και κατά το έτος 2021 διαπιστώθηκε αυξημένη επισκεψιμότητα του κύριου ιστοχώρου του Συνηγόρου του Πολίτη («SYNIGOROS.GR»), με τον αριθμό των μοναδικών επισκεπτών να ξεπερνά τις 450.000, ενώ οι προβολές των ιστοσελίδων ξεπέρασαν το ένα εκατομμύριο. Αντίθετα, για τους ιστοχώρους «Ο Συνήγορος για τις ευάλωτες ομάδες (Synigoros-solidarity)» και «Ο Συνήγορος για το παιδί» παρατηρήθηκε χαμηλότερη επισκεψιμότητα, με περίπου 54.000 και 3.000 επισκέψεις αντίστοιχα. Παράλληλα, παρατηρήθηκε μικρή αύξηση, της τάξης του 8%, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, «Facebook» και «Twitter». Τα δε κύρια μέσα πρόσβασης στους ιστοχώρους της Αρχής είναι τα σύγχρονα κινητά τηλέφωνα (smartphones) και οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές (βλ. Γράφημα 12).



Γράφημα 12

SYNIGOROS.GR (1/1/2021 – 31/12/2021)

Πλήθος Μοναδικών Επισκεπτών: 476.802 (+6,25% σε σχέση με το 2020)

Προβολές Ιστοσελίδων: 1.703.060 (-0,61% σε σχέση με το 2020)

Πηγές Επισκεψιμότητας

Μηχανές αναζήτησης [85,30%]

Απευθείας πρόσβαση [9,63%]

Ιστοχώροι και παραπομπές [2,88%]

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης [2,19%]

Ανάλυση Τεχνολογιών Πρόσβασης

Πρόσβαση από υπολογιστή [56,18%]

Πρόσβαση από smartphone [40,62%]

Πρόσβαση από tablet [3,60%]

SYNIGOROS-SOLIDARITY.GR (1/1/2021 – 31/12/2021)

Πλήθος Μοναδικών Επισκεπτών: 54.048 (-43,81% σε σχέση με το 2020)

Προβολές Ιστοσελίδων: 189.014 (-22,17% σε σχέση με το 2020)

Πηγές Επισκεψιμότητας

Μηχανές αναζήτησης [77,03%]

Απευθείας πρόσβαση [22%]

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης [0,57%]

Ιστοχώροι και παραπομπές [0,41%]

Ανάλυση Τεχνολογιών Πρόσβασης

Πρόσβαση από smartphone [77,65%]

Πρόσβαση από υπολογιστή [17,56%]

Πρόσβαση από tablet [4,79%]



Σε ισχύ από Σεπτέμβριο 2020 η καταγραφή επισκεψιμότητας σε επίπεδο analytics μόνο κατόπιν ρητής δήλωσης συγκατάθεσης του επισκέπτη μέσω μηχανισμού συγκατάθεσης χρήσης cookies.

Τελευταία ανάρτηση περιεχομένου: 4/6/2020.

synigoros.gr/paidi (1/1/2021 – 31/12/2021)

Πλήθος Μοναδικών Επισκεπτών: 3.307 (-17,65% σε σχέση με το 2020)

Προβολές Ιστοσελίδων: 9.082 (-12,39% σε σχέση με το 2020)

Πηγές Επισκεψιμότητας

Μηχανές αναζήτησης [51,23%]

Απευθείας πρόσβαση [44,41%]

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης [1,68%]

Ιστοχώροι και παραπομπές [2,68%]

Ανάλυση Τεχνολογιών Πρόσβασης

Πρόσβαση από smartphone [38,99%]

Πρόσβαση από υπολογιστή [57,97%]

Πρόσβαση από tablet [3,04%]

SOCIAL MEDIA (1/1/2021 – 31/12/2021)

FACEBOOK (/SYNIGOROS)

Μοναδικοί χρήστες που έχουν κάνει "Like!" στο επίσημο προφίλ / Μέλη δημόσιου προφίλ της Αρχής στα τέλη του 2021: **23.463** (+8,03% από τις αρχές του 2021)

TWITTER (@SYNIGOROS)

Μοναδικοί χρήστες που έχουν κάνει "Follow" / Ακόλουθοι - Followers δημόσιου προφίλ της Αρχής στα τέλη 2021: **7.007** (+8,02% από τις αρχές του 2021)



2.6. Αντί συμπερασμάτων

Η συνεχιζόμενη αύξηση των αναφορών προς τον Συνήγορο του Πολίτη, ενισχύει για άλλη μία χρονιά τις διαπιστώσεις της Αρχής για την ανάγκη σοβαρών παρεμβάσεων στους τομείς που επηρεάστηκαν καθοριστικά στα χρόνια της δημοσιονομικής κρίσης και εντάθηκαν, για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά, από την πανδημία του Covid – 19. Οι πολίτες εξακολουθούν να απασχολούνται με θέματα υπηρεσιών υγείας, συντάξεων, φορολογικών διαδικασιών, οικιστικού περιβάλλοντος, εκπαίδευσης, οικονομικής αδυναμίας, ανθρωπίνων δικαιωμάτων, διακρίσεων, και γενικά με προβλήματα που αναδείχθηκαν με τις παρεμβάσεις της Αρχής. Καθώς οι ευρύτερες οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις της πανδημίας άρχισαν να αποτυπώνονται, ειδικά σε εκείνους οι οποίοι έχουν τη μικρότερη δυνατότητα να υπερασπιστούν τα δικαιώματά τους, απαιτούνται άμεσες μεταρρυθμίσεις σε πολλά και κρίσιμα πεδία διοικητικής δράσης, στα οποία εμφανίζονται «συστημικές» δυσλειτουργίες, ενίσχυση εκείνων των δημοσίων υπηρεσιών που καλούνται να εξυπηρετήσουν και να επιλύσουν πληθώρα αιτημάτων των πολιτών, όπως και ενίσχυση του κράτους πρόνοιας και του κράτους δικαίου, στους κρίσιμους τομείς που η ετήσια έκθεση αποτυπώνει.