

Η αποτίμηση της χρονιάς



Η αποτίμηση της χρονιάς

1. Οι δράσεις του Συνηγόρου του Πολίτη και οι συνεργασίες

Το 2020 χαρακτηρίζεται από τις διαστάσεις που έλαβε η πανδημία του κορονοϊού COVID – 19 και τη συνακόλουθη λήψη μίας σειράς αναγκαίων μέτρων από την ελληνική κυβέρνηση για τον περιορισμό της εξάπλωσής του και την προστασία της δημόσιας υγείας, διαμορφώνοντας μια νέα πραγματικότητα στη δημόσια και ιδιωτική ζωή.

Ο Συνήγορος του Πολίτη έγινε αποδέκτης των προβλημάτων των πολιτών που επέφερε η πανδημία και στάθηκε δίπλα στον δοκιμαζόμενο πολίτη, αξιοποιώντας τα θεσμικά μέσα που διαθέτει και τις διευρυμένες αρμοδιότητές του. Ανέλαβε άμεσα πρωτοβουλίες και απευθύνθηκε στη διοίκηση με σειρά παρεμβάσεων και προτάσεων για την ενδυνάμωση των μέτρων και την προστασία των ευπαθών ομάδων. Στήριξε τους πολίτες με διαμεσολάβηση, βασική πληροφόρηση και υποδείξεις ως προς την άσκηση των δικαιωμάτων τους κατά την επίλυση ατομικών υποθέσεων. Ως φορέας προάσπισης της νομιμότητας, αναζήτησε ρεαλιστικές λύσεις. Εξαιρετικά θετικά αποτιμώνται τα ευχαριστήρια μηνύματα των πολιτών, σε συνέχεια των άμεσων ενεργειών της Αρχής.

Παράλληλα, ο Συνήγορος ανέπτυξε δράσεις και εξέτασε αναφορές για ζητήματα δικαιωμάτων του ανθρώπου, ίσης μεταχείρισης και καταπολέμησης των διακρίσεων, προσωπικής ελευθερίας και ασφάλειας, δικαιωμάτων του παιδιού, προστασίας του περιβάλλοντος, φορολογίας, κοινωνικής ασφάλισης και αλληλεγγύης, κ.ά., τόσο στο πεδίο της κύριας δραστηριότητάς του, που είναι η διαμεσολάβηση με τη δημόσια διοίκηση, ο έλεγχος της νομιμότητας και η προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών, όσο και στο πεδίο των ειδικών και πρόσθετων αρμοδιοτήτων που του έχουν αποδοθεί.

Στο πλαίσιο του θεσμικού του ρόλου, για θέματα ιδιαίτερης σοβαρότητας, ο Συνήγορος συνέταξε και δημοσιοποίησε ειδικές εκθέσεις, πέραν των εκ του νόμου προβλεπόμενων, στο πλαίσιο της άσκησης των ειδικών αρμοδιοτήτων του, και υπέβαλε νομοθετικές και οργανωτικές προτάσεις και παρατηρήσεις επί σχεδίων νόμων προς τα αρμόδια Υπουργεία και το Κοινοβούλιο, παρεμβαίνοντας στο δημόσιο διάλογο. Για την ενίσχυση της διαφάνειας της δράσης του, ανάρτησε στην

επίσημη ιστοσελίδα του, σε περιοδική βάση, τετραμηνιαία δελτία υποθέσεων και ανέδειξε όσα θέματα θεωρούσε ότι ενέχουν γενικότερο ενδιαφέρον και αφορούσαν ευρύτερες ομάδες του πληθυσμού, αλλά και προβλήματα που αφορούσαν ειδικότερες κοινωνικές ομάδες, με σεβασμό στην ίση μεταχείριση, την ανθρώπινη αξία, την κοινωνική συνοχή και αλληλεγγύη. Για πρώτη φορά στην ιστορία του θεσμού, κλήθηκε από το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (Ε.Δ.Δ.Α.), να καταθέσει υπόμνημα ως «amicus curiae».

Η πανδημία του COVID – 19 και τα μέτρα για τη διαφύλαξη της δημόσιας υγείας, ανέτρεψαν την πάγια βούληση της Αρχής να επισκέπτεται με κλιμάκιά της την περιφέρεια και περιορίσει αναγκαστικά την εξωστρέφειά της. Παρά τις δυσκολίες, ο Συνήγορος, το 2020, συνέχισε τις δράσεις του και με διαδικτυακή παρουσία, ανέπτυξε διεθνείς πρωτοβουλίες και συνεργασίες με κοινωνικούς εταίρους για την ανταλλαγή και αξιοποίηση της εμπειρίας του σε θέματα αρμοδιότητάς του και συμμετείχε σε δίκτυα ομόλογων θεσμών και διεθνών μηχανισμών προάσπισης δικαιωμάτων.

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:

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ

- 21 Ιανουαρίου:** Ο Συνήγορος του Πολίτη, Ανδρέας Ποττάκης, εκθέτει τις απόψεις του για το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «*Επίδομα Γέννησης και λοιπές διατάξεις*», ενώπιον της Διαρκούς Επιτροπής Κοινωνικών Υποθέσεων.
- 23 Ιανουαρίου:** Ο Συνήγορος του Πολίτη, καταθέτει υπόμνημα ως *amicus curiae* στο Ευρωπαϊκό Δικαστήριο Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (Ε.Δ.Δ.Α.), κατόπιν πρόσκλησης του Δικαστηρίου, στην υπόθεση «Σταυρόπουλος κατά Ελλάδος».
- 29 Ιανουαρίου:** Ο Συνήγορος εκθέτει τις απόψεις του για το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη «*Εθνικός Μηχανισμός Διαχείρισης Κρίσεων και Αντιμετώπισης Κινδύνων, αναδιάρθρωση της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, αναβάθμιση συστήματος εθελοντισμού πολιτικής προστασίας, αναδιοργάνωση του Πυροσβεστικού Σώματος και άλλες διατάξεις*» σε κοινή συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης και της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Προστασίας Περιβάλλοντος.



ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ

7- 8

Φεβρουαρίου: Ομιλία του Συνηγόρου του Πολίτη σε συνέδριο που διοργανώνει το Πανεπιστήμιο του Northeastern της Βοστώνης, με τίτλο: «*Global Health in a Changing World*».

11 Φεβρουαρίου: Διάλεξη του Συνηγόρου στο Πανεπιστήμιο του York του Τορόντο, με τίτλο: «*Skating on thin ice: Applying crisis management for population flows*».

12 Φεβρουαρίου: Συνάντηση εργασίας με τον Συνήγορο του Οντάριο, κύριο Paul Dubé.

17 - 18

Φεβρουαρίου: Στο πλαίσιο του Προγράμματος του Ταμείου Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (AMIF), πραγματοποιείται συνέδριο για την εφαρμογή του συστήματος παρακολούθησης των επιχειρήσεων αναγκαστικών επιστροφών, στο οποίο ο Συνήγορος παραθέτει ομιλία του για την παρακολούθηση των αναγκαστικών επιστροφών στην Ευρώπη και την προσέγγιση της πρωτοβουλίας του Ναυπλίου (Nafplion group).

19 Φεβρουαρίου: Ομιλία του Συνηγόρου του Πολίτη σε συνέδριο που διοργανώνει το Ίδρυμα Μαραγκοπούλου για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου (I.M.Δ.Α.) σχετικά με την εκτέλεση των αποφάσεων του Ε.Δ.Δ.Α.

26 Φεβρουαρίου: Ομιλία του Συνηγόρου στην εναρκτήρια εκδήλωση του προγράμματος GR-G του Χρηματοδοτικού Μηχανισμού Ε.Ο.Χ. «Ανάπτυξη των Δυνατοτήτων Διαχείρισης των Εθνικών Συστημάτων Ασύλου και Μετανάστευσης», η οποία πραγματοποιείται στο Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών.

ΜΑΡΤΙΟΣ

2 Μαρτίου: Ο Συνήγορος συμμετέχει σε συνέδριο της Διεθνούς Ένωσης Συνηγόρων του Πολίτη (IOI) στην Βαρκελώνη, για την Τεχνική Νοημοσύνη και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα.

12 Μαρτίου: Ο Συνήγορος του Πολίτη πραγματοποιεί συνάντηση με τον Διευθυντή του Οργανισμού Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ε.Ε, κύριο Michael O' Flaherty.

31 Μαρτίου: Η Ετήσια Έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για το έτος 2019 υποβάλλεται στον Πρόεδρο της Βουλής των Ελλήνων.

ΑΠΡΙΛΙΟΣ

21 Απριλίου: Ο Συνήγορος εκλέγεται νέος Πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Τμήματος της Διεθνούς Ένωσης Συνηγόρων του Πολίτη (IOI).

21 Απριλίου: Ο Συνήγορος δημοσιεύει οδηγό με συνοπτική καταγραφή των βασικότερων εκ των έκτακτων μέτρων για την αντιμετώπιση των συνεπειών της πανδημίας που αφορούν την κοινωνική προστασία, ιδίως στους τομείς αιχμής της κοινωνικής ασφάλισης, της υγείας και της κοινωνικής αλληλεγγύης. Οι πληροφορίες που παρέχονται ενημερώνονται τακτικά, προκειμένου να συμπεριλαμβάνουν νέα μέτρα και οδηγίες.

27 Απριλίου: Ο Συνήγορος καταθέτει τις προτάσεις του για ενδυνάμωση των εφαρμοζόμενων μέτρων για την ανακούφιση ομάδων του πληθυσμού που πλήττονται από τις συνέπειες του κορονοϊού Covid – 19, προς τους Υπουργούς Εσωτερικών, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και Υγείας.

27 Απριλίου: Δημοσιεύεται η ειδική έκθεση για την ίση μεταχείριση για το έτος 2019, στο πλαίσιο της αρμοδιότητας του Συνηγόρου ως εθνικού φορέα για την προάσπιση και προαγωγή της αρχής της ίσης μεταχείρισης.

28 Απριλίου: Ο Συνήγορος υποβάλλει τις παρατηρήσεις του επί του σχεδίου νόμου του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου «*Βελτίωση μεταναστευτικής νομοθεσίας, τροποποίηση διατάξεων των νόμων 4636/2019 (Α' 169), 4375/2016 (Α' 51), 4251/2014 (Α' 80) και άλλες διατάξεις*».

ΜΑΪΟΣ

4 Μαΐου: Ο Συνήγορος υποβάλλει τις παρατηρήσεις του επί του σχεδίου νόμου «*Εκσυγχρονισμός περιβαλλοντικής νομοθεσίας, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία των Οδηγιών 2018/844 και 2019/692 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και λοιπές διατάξεις*».



28 Μαΐου: Στην κοινή συνεδρίαση της Επιτροπής Θεσμών και Διαφάνειας και Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης, παρουσιάζεται η ετήσια έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη 2019 και η ειδική έκθεση για την ίση μεταχείριση.

ΙΟΥΝΙΟΣ

17 Ιουνίου: Ο Συνήγορος συμμετέχει σε διαδικτυακή συνάντηση με τον νέο μηχανισμό ελέγχου της Γενικής Διεύθυνσης Δικαιοσύνης και Γενικής Γραμματείας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

17 Ιουνίου: Ο Συνήγορος συμμετέχει σε διαδικτυακή συνάντηση με την Υποεπιτροπή για την Πρόληψη των Βασανιστηρίων (SPT) του Ο.Η.Ε., στο πλαίσιο της αρμοδιότητας της Αρχής ως Εθνικού Μηχανισμού Πρόληψης των Βασανιστηρίων και της Κακομεταχείρισης.

18 Ιουνίου: Συμμετοχή του Συνηγόρου σε διαδικτυακή συζήτηση του Συνδέσμου Α.Ε. & Ε.Π.Ε. με θέμα: *«Διοίκηση και Επιχειρηματική δραστηριότητα. Γίνεται καλύτερα;»*.

ΙΟΥΛΙΟΣ

9 Ιουλίου: Παρουσιάζεται στην Ειδική Μόνιμη Επιτροπή Ισότητας, Νεολαίας και Δικαιωμάτων του Ανθρώπου της Βουλής των Ελλήνων η ειδική έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για την ίση μεταχείριση για το έτος 2019.

10 Ιουλίου: Πρωτόκολλο Συνεργασίας με το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής.

ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ

5 Αυγούστου: Ο Συνήγορος αποστέλλει επιστολή με τις θέσεις του για τη ριζική αναθεώρηση του οικογενειακού δικαίου προς τον Υπουργό Δικαιοσύνης.

25 Αυγούστου: Δημοσιεύεται η ειδική έκθεση της Αρχής με τίτλο: *«Από το ίδρυμα στην κοινότητα: εναλλακτική φροντίδα ευάλωτων παιδιών και υποστήριξη οικογενειών»*.

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ

- 8 Σεπτεμβρίου:** Δημοσιεύεται η ειδική έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη για τις επιστροφές αλλοδαπών 2019 και παρουσιάζεται στη Διαρκή Επιτροπή Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης.
- 11 Σεπτεμβρίου:** Ο Συνήγορος πραγματοποιεί συνάντηση με την επικεφαλής της Διεθνούς Επιτροπής Ερυθρού Σταυρού, κα Monica Zanarelli.
- 15 Σεπτεμβρίου:** Δημοσιεύεται η ειδική έκθεση της Αρχής με τίτλο «*Η Διαχείριση των Αποβλήτων*».
- 17 Σεπτεμβρίου:** Ο Συνήγορος πραγματοποιεί συνάντηση με τον νέο επικεφαλής της UNICEF στην Ελλάδα, κ. Luciano Palestini.
- 24 Σεπτεμβρίου:** Δημοσιεύεται η ειδική έκθεση του Συνηγόρου του Πολίτη ως Εθνικού Μηχανισμού Διερεύνησης Περιστατικών Αυθαιρεσίας για το 2019.
- 29 Σεπτεμβρίου:** Στο πλαίσιο της Ελληνικής Προεδρίας του Συμβουλίου της Ευρώπης, ο Συνήγορος παραθέτει διαδικτυακά ομιλία του στο ετήσιο συνέδριο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κατά του Ρατσισμού και την Μισαλλοδοξίας (ECRI) με τίτλο: «*Long – term effects of the Covid – 19 Pandemic on Equality, Racism and Intolerance*».

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ

- 1 Οκτωβρίου:** Ο Συνήγορος εκθέτει τις απόψεις του για το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Εσωτερικών «*Τροποποίηση Κώδικα Ελληνικής Ιθαγένειας, νέο πλαίσιο επιλογής διοικήσεων στον δημόσιο τομέα, ρύθμιση οργανωτικών θεμάτων της Γενικής Γραμματείας Ιθαγένειας και της Γενικής Γραμματείας Ανθρώπινου Δυναμικού Δημόσιου Τομέα του Υπουργείου Εσωτερικών, ρυθμίσεις για την αναπτυξιακή προοπτική και την εύρυθμη λειτουργία των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης*» στην συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης.
- 16 Οκτωβρίου:** Ο Συνήγορος του Πολίτη, πραγματοποιεί συνάντηση με την Πρόεδρο της Δημοκρατίας, Αικατερίνη Σακελλαροπούλου,



για ζητήματα που άπτονται της αποτελεσματικότερης λειτουργίας των Ανεξάρτητων Αρχών.

- 16 Οκτωβρίου:** Ομιλία του Συνηγόρου στην ετήσια γενική συνέλευση του Ευρωπαϊκού Δικτύου Φορέων για την ίση μεταχείριση (Equinet).
- 19 Οκτωβρίου:** Συνάντηση με τον Διευθυντή του Οργανισμού Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (FRA), κ. Michael O' Flaherty.
- 20 Οκτωβρίου:** Τοποθέτηση Συνηγόρου σε διαδικτυακή συζήτηση που διοργανώνει η Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Αλληλεγγύης και Καταπολέμησης της Φτώχειας του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, στο πλαίσιο της Ελληνικής Προεδρίας στο Συμβούλιο της Ευρώπης με θέμα: «*Η επίδραση της πανδημίας Covid – 19 στις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού*».
- 21 Οκτωβρίου:** Ομιλία Συνηγόρου σε συνέδριο που διοργανώνεται από το Δίκτυο Ανεξάρτητων Αρχών Διερεύνησης Καταγγελιών κατά της Αστυνομίας (IPCAN), υπό την αιγίδα του Συμβουλίου της Ευρώπης, με θέμα: «*The role of the police in a democratic society – European Code of Police Ethics, nearly 20 years*».
- 23 Οκτωβρίου:** Απονομή τιμητικής διάκρισης για το εικοσαετές και πλέον έργο του Συνηγόρου στον τομέα της προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος, στο πλαίσιο των Environmental Awards 2020.
- 29 Οκτωβρίου:** Ο Συνήγορος συμμετέχει στη διαδικτυακή συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ευρωπαϊκού Τομέα της Διεθνούς Ένωσης Συνηγόρων (IOI).

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ

- 4 Νοεμβρίου:** Διαδικτυακή συνεδρίαση της Εκτελεστικής Επιτροπής της Ένωσης Συνηγόρων της Μεσογείου, υπό την προεδρία του Συνηγόρου του Πολίτη.
- 5 Νοεμβρίου:** Στο πλαίσιο του μνημονίου συνεργασίας μεταξύ της Ανεξάρτητης Αρχής και του Πανεπιστημίου Brunel του Ηνωμένου Βασιλείου, ο Συνήγορος πραγματοποιεί διαδικτυακή διάλεξη



στους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές της κατεύθυνσης LL.M. “*Multiculturalism and International Human Rights Law*”, με θέμα “*The New EU Pact on Migration and Asylum and the Greek Ombudsman’s mandate*”.

17 Νοεμβρίου: Ομιλία του Συνηγόρου στην διαδικτυακή διάσκεψη που διοργανώνει η Ρωσίδα ομόλογός του με θέμα: «Human rights protection in Eurasia: exchange of best practices of ombudsmen».

24 Νοεμβρίου: Σε κοινή συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Κοινωνικών Υποθέσεων και της Ειδικής Μόνιμης Επιτροπής Ισότητας, Νεολαίας και Δικαιωμάτων του Ανθρώπου, ο Συνήγορος εκφέρει τις απόψεις του για το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία.

24 Νοεμβρίου: Ομιλία Συνηγόρου σε διαδικτυακή διάσκεψη που διοργανώνεται από τον Ισραηλινό ομόλογό του με θέμα: «*Covid – 19 and the Ombudsman – Rising to the Challenge of a Pandemic*».

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ

1 Δεκεμβρίου: Συνεδρίαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Ένωσης Συνηγόρων της Μεσογείου, υπό την προεδρία του Συνηγόρου του Πολίτη.

14 Δεκεμβρίου: Ο Συνήγορος συμμετέχει με εισήγηση σχετικά με την «*Πρωτοβουλία του Ναυπλίου*» για την ανεξάρτητη παρακολούθηση των αναγκαστικών επιστροφών σε διαδικτυακή διάσκεψη που διοργανώνει ο οργανισμός «*Statewatch*» για τις αρμοδιότητες του οργανισμού FRONTEX .

21 Δεκεμβρίου: Ο Συνήγορος εκθέτει τις απόψεις του σχετικά με το σχέδιο νόμου του Υπουργείου Εσωτερικών «*Εκσυγχρονισμός του συστήματος προσλήψεων στον δημόσιο τομέα και ενίσχυση του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.)*», στην συνεδρίαση της Διαρκούς Επιτροπής Δημόσιας Διοίκησης, Δημόσιας Τάξης και Δικαιοσύνης.

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)
- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών (ENO)
- την Ένωση Συνηγόρων του Πολίτη των χωρών της Μεσογείου (AOM)
- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Συνηγόρων του Παιδιού (ENOC)
- το Δίκτυο Συνηγόρων για το Παιδί της Νοτιοανατολικής Ευρώπης (CRONSEE)
- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Φορέων για την Ισότητα (EQUINET)
- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο των Εθνικών Μηχανισμών Πρόληψης κατά των Βασανιστηρίων (NPM)
- το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα για τον εξωτερικό έλεγχο των επιχειρήσεων Αναγκαστικής Επιστροφής Αλλοδαπών (FReM III)
- το Ανεξάρτητο Δίκτυο Θεσμών για καταγγελίες κατά των Σωμάτων Ασφαλείας (IPCAN)
- την Ένωση Συνηγόρων του Πολίτη και Διαμεσολαβητών της Γαλλοφωνίας (AOMF)
- το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την εφαρμογή της περιβαλλοντικής νομοθεσίας (IMPEL)

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

- τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών
- τη 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.)
- τον Οργανισμό για την Ασφάλεια και τη Συνεργασία στην Ευρώπη (Ο.Α.Σ.Ε.).

2. Η στατιστική αποτύπωση

Η ενότητα αυτή αφιερώνεται στο Βοηθό Συνήγορο, κ. Ιωάννη Σαγιά, ο οποίος έφυγε πρόωρα από τη ζωή τον Ιούλιο του 2020 και επιμελούνταν τα τελευταία έτη τον σχολιασμό των στατιστικών στοιχείων των Ετήσιων Εκθέσεων του Συνηγόρου του Πολίτη.

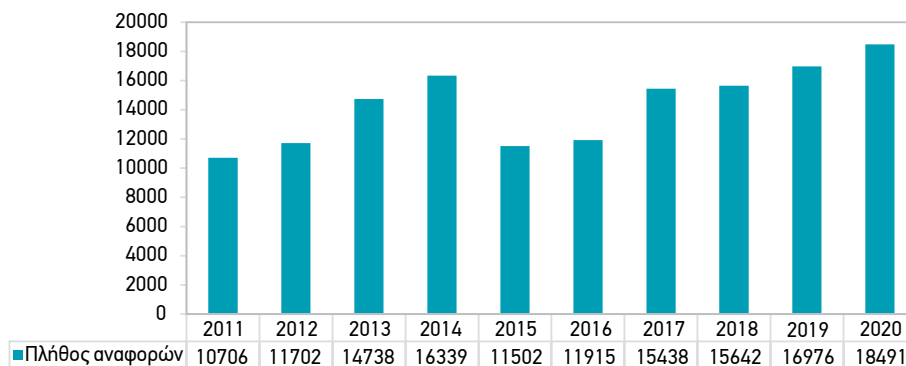
Η εικόνα των προβλημάτων στις σχέσεις δημόσιας διοίκησης πολιτών, μέσα από τις αναφορές που υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη το 2020.

2.1. Πλήθος αναφορών

Κατά το έτος 2020 υποβλήθηκαν στον Συνήγορο του Πολίτη 18.491 αναφορές. Ο αριθμός είναι ο υψηλότερος της δεκαετίας, και επιβεβαιώνει την ανοδική τάση που καταγράφεται ως προς την υποβολή αναφορών για τα τελευταία πέντε έτη (Γράφημα 1). Μάλιστα, η ποσοστιαία διαφορά της αύξησης των αναφορών που υποβλήθηκαν το έτος 2020 αγγίζει το 9%, σε σχέση με τον αριθμό των αναφορών του περασμένου έτους 2019. Η συνεχιζόμενη σημαντική αύξηση που παρατηρείται, μπορεί να αποδοθεί, σε σημαντικό βαθμό, στην εμφάνιση της πανδημίας Covid – 19 και τα προβλήματα που δημιουργήθηκαν εξαιτίας της στις συναλλαγές των πολιτών με τη Διοίκηση (βλ. σχετικό κεφάλαιο).

Γράφημα 1

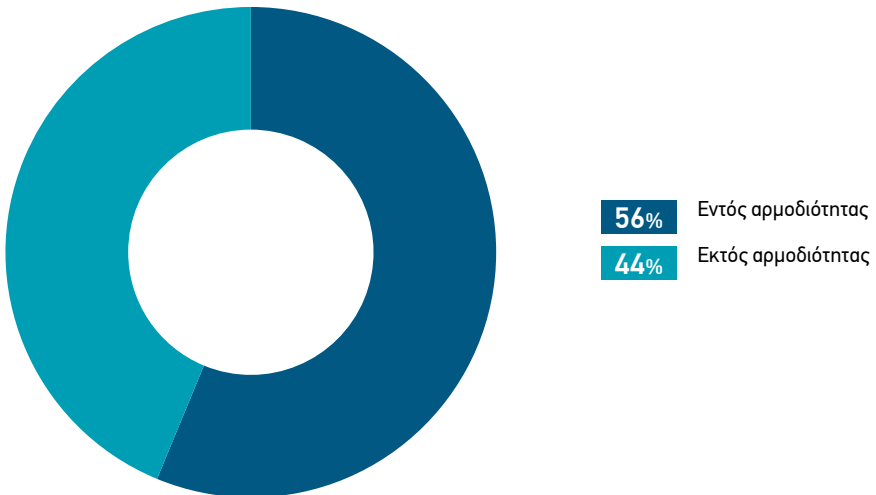
Πλήθος υποβληθεισών αναφορών κατά τα έτη 2011-2020



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 που διεκπεραιώθηκαν κατά το έτος 2020, το 56% διαπιστώθηκε ότι ήταν εντός της αρμοδιότητας διερεύνησης του Συνηγόρου του Πολίτη (Γράφημα 2).

Γράφημα 2

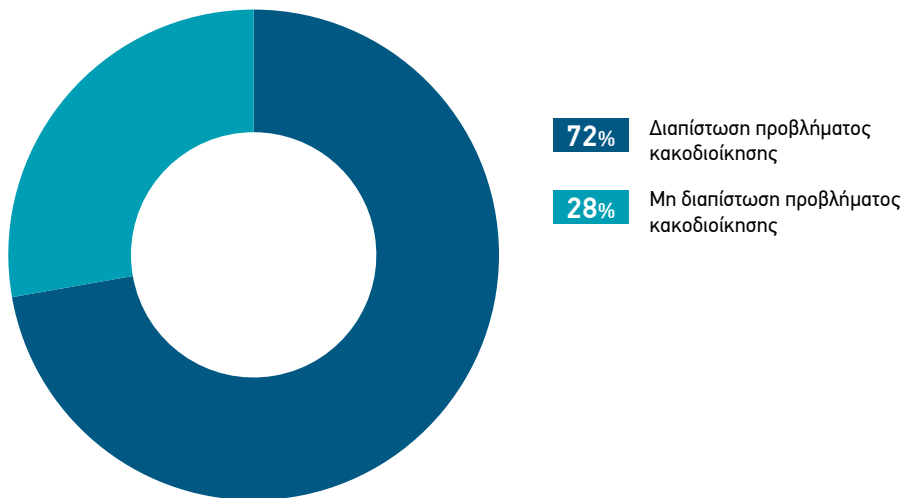
Κατανομή αναφορών που διερευνήθηκαν το έτος 2020
ως προς την αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη



Αντίστοιχα, από τις αναφορές για τις οποίες επιβεβαιώθηκε η αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη και διερευνήθηκαν κατά το έτος 2020, διαπιστώθηκε ότι στο 28% του συνόλου δεν παρατηρήθηκε 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 72% των αναφορών (Γράφημα 3).

Γράφημα 3

Κατανομή των εντός αρμοδιότητας αναφορών που διεκπεραιώθηκαν το έτος 2020



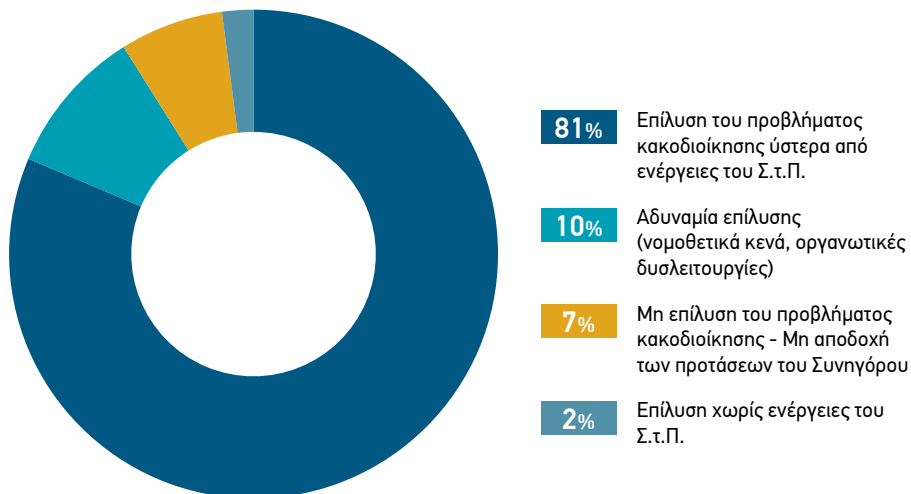
2.2. Η έκβαση της διερεύνησης

Από τα δεδομένα των αναφορών, από τις οποίες διαπιστώθηκε ότι υπήρξε κακοδιοίκηση και για τις οποίες, κατά το έτος 2020, υπήρξε διαμεσολάβηση και επίλυση του προβλήματος που περιέγραφαν, συνεχίζει να επιβεβαιώνεται και να ενισχύεται η αποτελεσματικότητα του Συνηγόρου του Πολίτη, καθώς το 81% των εν λόγω αναφορών επιλύθηκαν θετικά για τους αναφερόμενους πολίτες με ενέργειες της Αρχής. Αντίθετα, για ένα αξιοσημείωτο ποσοστό αναφορών, της τάξης του 7%, η Διοίκηση εξακολουθεί να μην ανταποκρίνεται στις προτάσεις του Συνηγόρου του Πολίτη. Ομοίως, η αδυναμία επίλυσης προβλημάτων για λόγους που οφείλονται σε νομοθετικά κενά ή σε οργανωτικές δυσλειτουργίες ενισχύθηκε στο 10% των αναφορών, από 8% που ήταν το έτος 2019 (Γράφημα 4). Τέλος, για ένα όχι αμελητέο 2% των υπό διερεύνηση αναφορών, οι πολίτες κατόρθωσαν στο μεταξύ να επιλύσουν, με προσωπικές ενέργειές τους, το πρόβλημα που αντιμετώπιζαν.



Γράφημα 4

Έκβαση διερεύνησης των βάσιμων αναφορών έτους 2020



2.3. Οι κύριες μορφές κακοδιοίκησης

Και κατά το 2020 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 μακράν οι περισσότερες αναφορές. Σταθερά ακολουθούν θέματα που σχετίζονται με το οικιστικό περιβάλλον και συγκεκριμένα με τη κωροθέτηση, αδειοδότηση και παρακολούθηση της λειτουργίας έργων και επιχειρήσεων, καθώς και ζητήματα – προβλήματα με τις Δ.Ε.Κ.Ο. (Δ.Ε.Η., Δ.Ε.Υ.Α., Ε.Υ.Δ.Α.Π.). Επίσης υψηλά, όπως κάθε χρόνο, εμφανίζονται και τα προβλήματα που συνδέονται με την είσοδο και την παραμονή των αλλοδαπών στη χώρα, καθώς και τα προβλήματα που ανακύπτουν στις φορολογικές υποθέσεις των πολιτών. 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 αυτόν. Υπογραμμίζεται ότι κακοδιοίκηση καταγράφηκε σχεδόν σε όλο το φάσμα των λειτουργιών της Διοίκησης, οι κυριότερες από τις οποίες εμφανίζονται στο Γράφημα 5. Ας μη λησμονείται, επίσης, και η επίδραση που είχε η πανδημία Covid – 19 σε όλο το εύρος της δημόσιας ζωής, εξαιτίας της οποίας υποβλήθηκαν περισσότερες από χίλιες αναφορές στον Συνήγορο του Πολίτη, η ανάλυση των οποίων παρουσιάζεται σε ειδικό κεφάλαιο.

Γράφημα 5

Θεματικές κατηγορίες με τις περισσότερες αναφορές



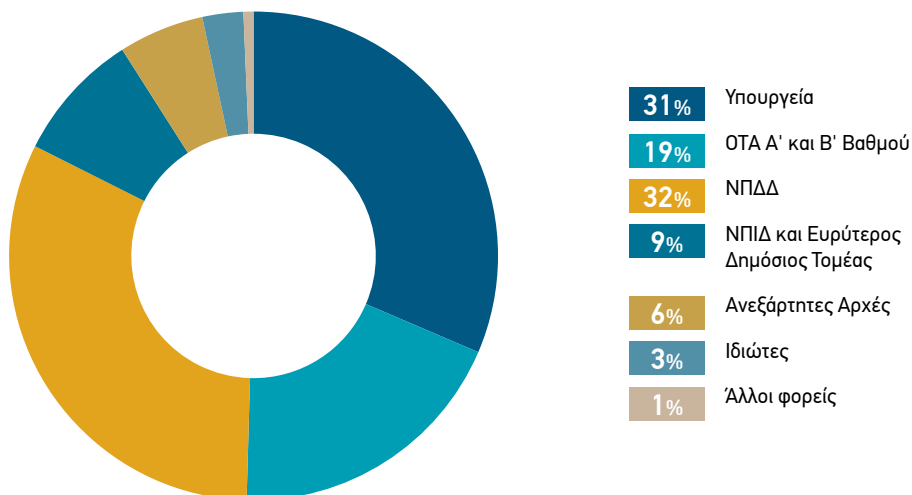
2.4. Οι φορείς κακοδιοίκησης

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 Προσώπου 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 (31% και 19% αντίστοιχα). Ωστόσο, πρώτη αναδεικνύεται πλέον η κατηγορία των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (32%), στην οποία αν συνηπολογιστούν και τα Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου (9%) και οι Ανεξάρτητες Αρχές (6%), φαίνεται ότι η κακοδιοίκηση προέρχεται σε ποσοστό μεγαλύτερο από το 50% από φορείς που δεν ανήκουν στην Κεντρική Κυβέρνηση (Γράφημα 6).



Γράφημα 6

Κατανομή βάσιμων αναφορών ανά φορέα



Το γεγονός αυτό οφείλεται στο 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.).

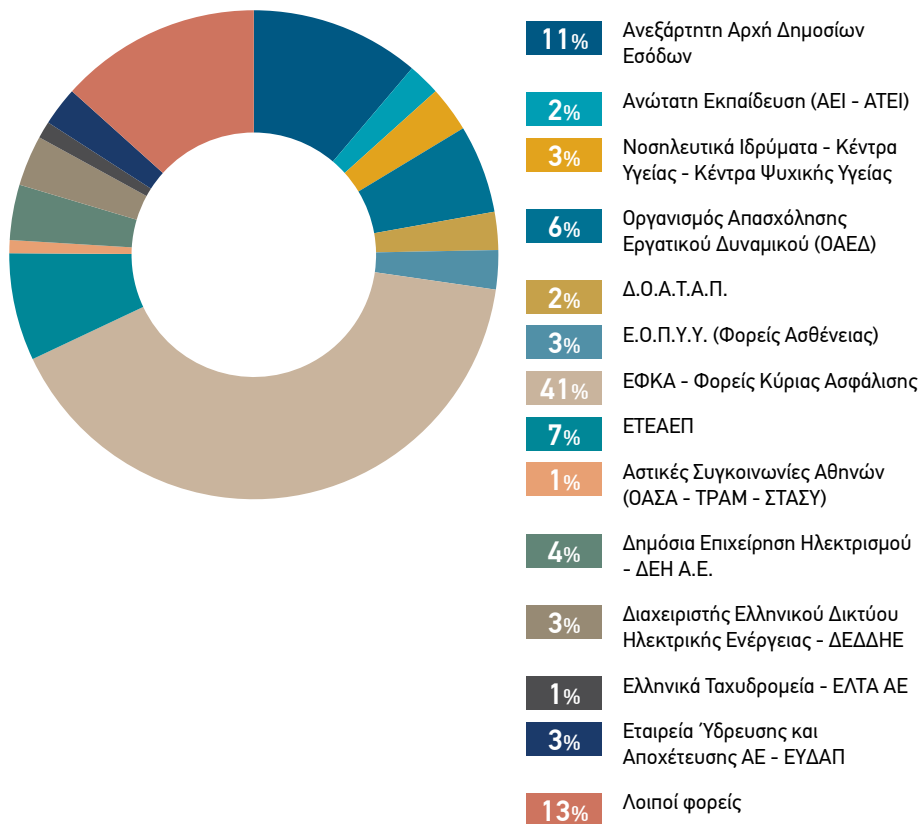
Ακολουθως, το 41% των αναφορών αυτών, αφορά στους φορείς κύριας ασφάλισης, ποσοστό που σε συνδυασμό με τα ποσοστά των σχετικών με την ασφάλιση θεσμών (Ε.Τ.Ε.Α.Ε.Π., Ε.Ο.Π.Υ.Υ., κ.ά.) υπερβαίνει το 51% του συνόλου. Το γεγονός αυτό, αναδεικνύει το σοβαρό πρόβλημα που διατρέχει την κρατική λειτουργία στο τομέα αυτόν και μάλιστα διαχρονικά, όπως επιβεβαιώνεται από προηγούμενες ετήσιες και ειδικές εκθέσεις της Αρχής.

Υψηλό ποσοστό αναφορών (11%), εξακολουθεί να αφορά και την Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, που επιβεβαιώνει ότι τα φορολογικά θέματα εξακολουθούν να απασχολούν έντονα τους πολίτες.

Σοβαρό ποσοστό κακοδιοίκησης (11%) εμφανίζουν και οι Οργανισμοί Κοινής Ωφέλειας (Ηλεκτρισμού, Ύδρευσης, Μεταφορών κ.λπ.), το οποίο τείνει να σταθεροποιηθεί τα τελευταία χρόνια (Γράφημα 7).

Γράφημα 7

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



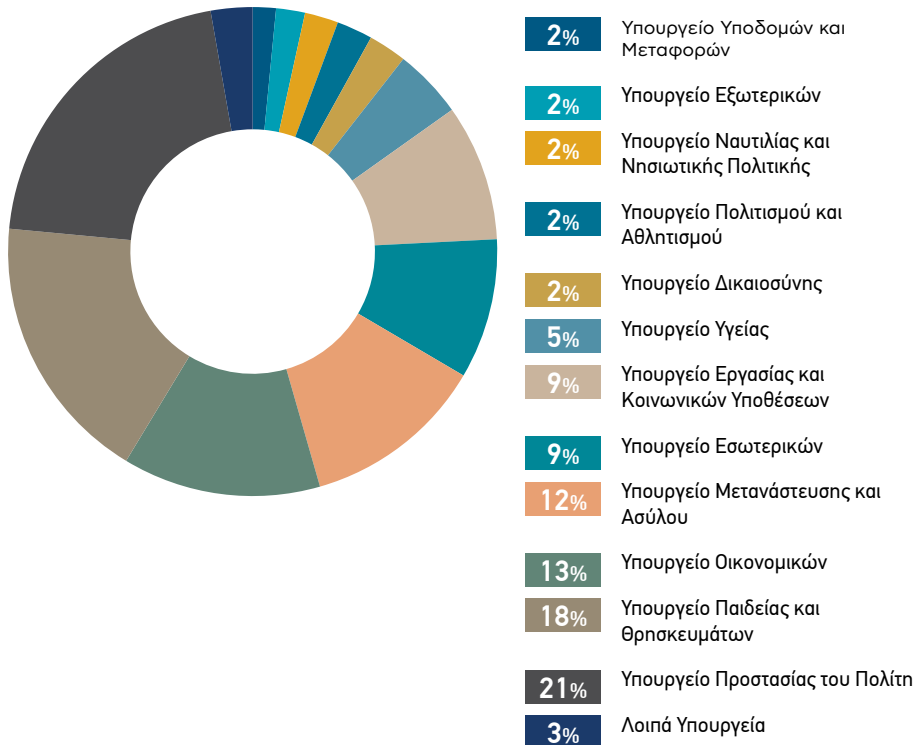
Όσον αφορά στα Υπουργεία, όλα σχεδόν συμμετείχαν στο ποσοστό κακοδιοίκησης για το έτος 2020 (Γράφημα 8). Ωστόσο, αντίθετα με τα προηγούμενα χρόνια, υψηλότερα τοποθετείται το Υπουργείο Προστασίας του Πολίτη (21%), ακολουθούμενο από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων (18%). Η θέση αυτή φαίνεται να οφείλεται και στην πανδημία Covid - 19, κυρίως λόγω των περιορισμών στην κυκλοφορία των πολιτών και στα προβλήματα στη λειτουργία των επιχειρήσεων και των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

Ακολουθούν τα Υπουργεία Οικονομικών (13%), Μετανάστευσης και Ασύλου (12%), που εξακολουθούν να διαθέτουν επίμονες εστίες κακοδιοίκησης, επιβεβαιώνοντας, με τον τρόπο αυτό, τη διαχρονικότητά τους στην κακοδιοίκηση, παρά τις μεταρρυθμίσεις που εφαρμόζονται αρκετά συχνά.

Υψηλά ποσοστά κακοδιοίκησης αποτυπώνονται για άλλη μια χρονιά στα Υπουργεία Εσωτερικών (9%, που όμως είναι αρμόδιο και σε θέματα τοπικής αυτοδιοίκησης), Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων (9%), και Υγείας (5%).

Γράφημα 8

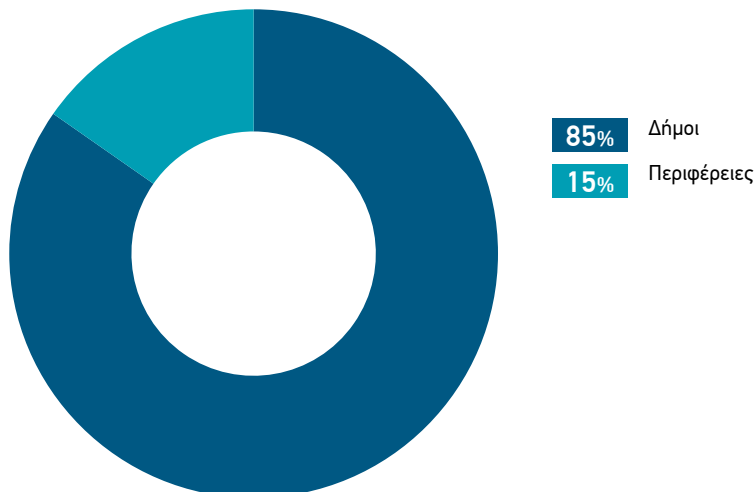
Κατανομή βάσιμων αναφορών ανά Υπουργείο



Τέλος, όσον αφορά στην τοπική αυτοδιοίκηση, το μεγαλύτερο ποσοστό (85%) αφορά στον Α' βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης, τους δήμους δηλαδή, με τις περιφέρειες να περιορίζονται στο 15%, φαινόμενο που εξηγείται με το γεγονός ότι οι αποφάσεις των δήμων επηρεάζουν αμεσότερα και σε μεγαλύτερο βαθμό τον απλό πολίτη (Γράφημα 9).

Γράφημα 9

Κατανομή βάσιμων αναφορών ανά βαθμό Τοπικής Αυτοδιοίκησης



2.5. Η απεικόνιση των προβλημάτων της πανδημίας

Τα μέτρα που έλαβε η Πολιτεία για την αντιμετώπιση της πανδημίας που προκλήθηκε από τον Covid – 19, είχαν έντονες επιπτώσεις στην καθημερινότητα των πολιτών. Ως συνέπεια, ο Συνήγορος, κατά το έτος 2020, δέχθηκε μεγάλο αριθμό αναφορών που αφορούσαν στις ειδικότερες, εξαιτίας της πανδημίας, δυσλειτουργίες της δημόσιας διοίκησης και των υπηρεσιών της.

Όπως φαίνεται και στο «Γράφημα 10», από τους πολίτες υποβλήθηκαν περισσότερες από χίλιες (1.024) αναφορές προς την Αρχή για θέματα που αφορούσαν στις επιπτώσεις της πανδημίας. Από αυτές, σχεδόν οι μισές αναφορές (48% του συνόλου) αφορούν προβλήματα στην προστασία των εργασιακών δικαιωμάτων των πολιτών (συνέχιση της ασφαλιστικής κάλυψης, προστασία των ωφελούμενων από τα προγράμματα του Ο.Α.Ε.Δ., επικοινωνία με το σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ», κ.ά.) και στην υλοποίηση των μέτρων βοήθειας (επιδόματα και αποζημιώσεις ειδικού σκοπού, απαλλαγή από μισθώματα, κ.λπ.).

Σημαντικός αριθμός αναφορών (13% του συνόλου), αφορούσε στη δυσκολία πρόσβασης των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες ή στην επικοινωνία τους με αυτές, όπως και στην καθυστέρηση των τελευταίων να διεκπεραιώσουν τις τρέχουσες υποθέσεις και τα νέα αιτήματα που τους υποβλήθηκαν (καθυστερήσεις επεξεργασίας αιτημάτων, αναβολή έκδοσης αποφάσεων οργάνων, κ.λπ.).



Ενδιαφέρων είναι ο αριθμός των πολιτών που διαμαρτυρήθηκαν για τα μέτρα περιορισμού της κυκλοφορίας (11%), ιδίως για τα πρόστιμα που επεβλήθησαν λόγω της παραβίασης των μέτρων αυτών.

Επίσης σημαντικός (10%) ήταν ο αριθμός των αναφορών που σχετίζονταν με την εκπαίδευση των μαθητών και των σπουδαστών, όπως η χρήση μάσκας στα σχολεία, η αδυναμία υλοποίησης της εξ αποστάσεως σχολικής εκπαίδευσης, η προβληματική διαδικασία διανομής συγγραμμάτων, κ.ά.

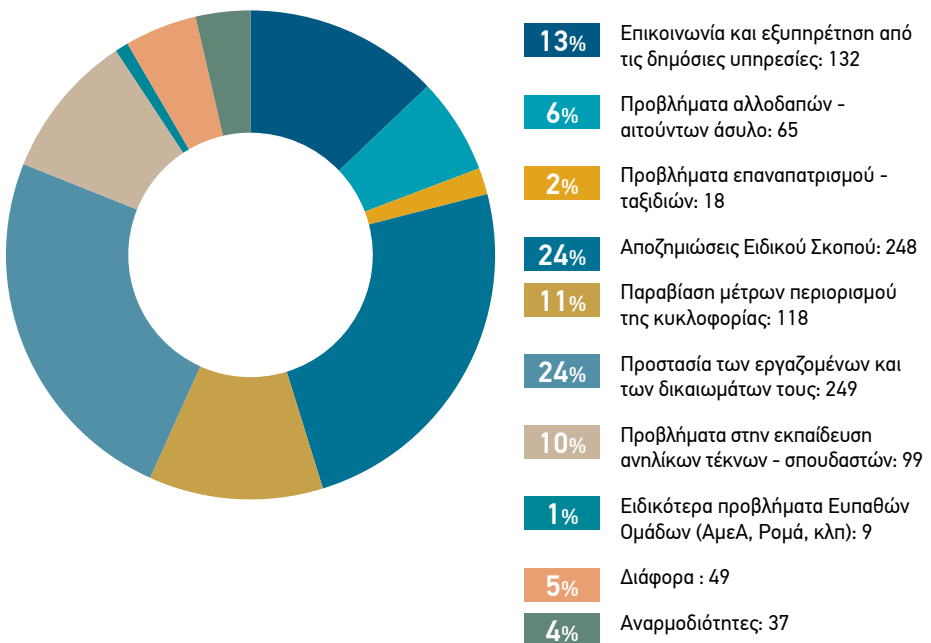
Προβλήματα αντιμετώπισαν και οι αλλοδαποί που διαμένουν στην Ελλάδα, ιδίως οι αιτούντες άσυλο, όσον αφορά στη διαδικασία χορήγησης – ανανέωσης αδειών διαμονής, επεξεργασίας αιτημάτων ασύλου, συνθηκών διαβίωσης στα Κέντρα Υποδοχής και Ταυτοποίησης, κ.λπ. (6%).

Τέλος, ας σημειωθεί ο αριθμός των πολιτών (2%) που αντιμετώπισαν πρόβλημα επαναπατριsmού ή μετάβασής τους στο εξωτερικό, εξαιτίας των περιορισμών στην κυκλοφορία μεταξύ κρατών.

Όχι αμελητέο ποσοστό αναφορών (4%) που υποβλήθηκαν στην Αρχή αφορούσε θέματα για τα οποία ο Συνήγορος δεν είχε εκ του νόμου αρμοδιότητα παρέμβασης.

Γράφημα 10

Κατηγορίες αναφορών πολιτών που υποβλήθηκαν στην Αρχή εξαιτίας της πανδημίας κατά το έτος 2020



2.6. 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 ηλεκτρονικών εφαρμογών, εξειδικευμένων ιστοσελίδων και αναρτήσεων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και με συνεχή τηλεφωνική πληροφόρηση.

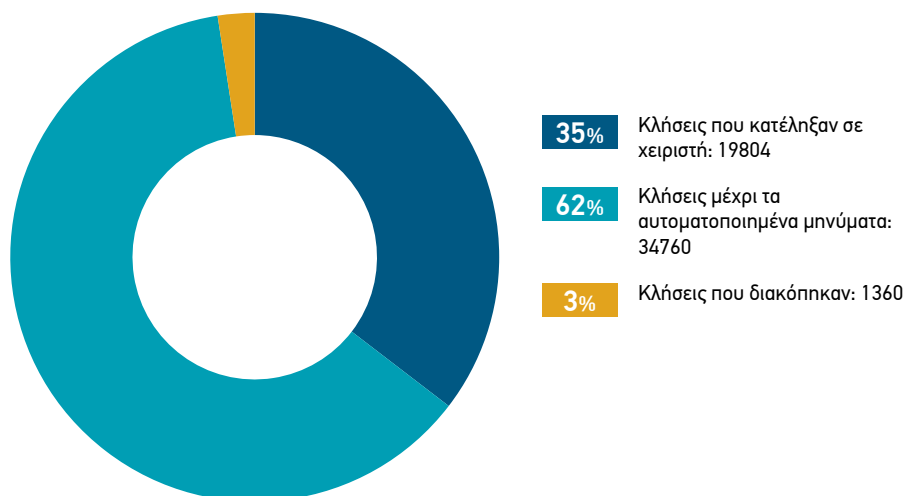
Το τηλεφωνικό κέντρο

Όσον αφορά τις 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 στους ειδικούς επιστήμονες, που χορηγούν πιο εξειδικευμένη ενημέρωση.

Στη διάρκεια του έτους 2020, έγιναν 55.924 τηλεφωνικές κλήσεις προς τον Συνήγορο του Πολίτη, από τις οποίες το 35% εξυπηρετήθηκε από ειδικό επιστήμονα. Το 62% των κλήσεων εξυπηρετήθηκαν από το αυτοματοποιημένο μήνυμα της Αρχής (62% - Γράφημα 11).

Γράφημα 11

Στοιχεία τηλεφωνικού κέντρου - 2020



Ηλεκτρονικές ιστοσελίδες & εφαρμογές

Κατά το έτος 2020 υπήρξε εντυπωσιακή άνοδος στην επισκεψιμότητα του κύριου ιστοχώρου του Συνηγόρου του Πολίτη, με τον αριθμό των επισκεπτών να αυξάνει κατά σχεδόν 40% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, ενώ οι προβολές των ιστοσελίδων σημείωσαν αύξηση της τάξης του 22% περίπου. Αντίθετα, για τον ιστοχώρο «Ο Συνήγορος για τις ευάλωτες ομάδες (Synigoros-solidarity)» παρατηρήθηκε σημαντική μείωση επισκέψεων, της τάξης του 20%. Παράλληλα, αξιοσημείωτη αύξηση ως προς την επισκεψιμότητα παρουσίασαν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Facebook και Twitter, με ποσοστά της τάξης 10% και 6% αντίστοιχα. Τα κύρια μέσα πρόσβασης στους ιστοχώρους της Αρχής είναι τα σύγχρονα κινητά τηλέφωνα (smartphones) και οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Τέλος, ο Συνήγορος του Πολίτη ανάρτησε παρουσιάσεις για πρώτη φορά το 2020 και στα μέσα προβολής video YouTube (<http://bit.ly/StPYoutube>) και Vimeo (<https://vimeo.com/synigorostoupoliti>).

Γράφημα 12

SYNIGOROS.GR (1/1/2020 – 31/12/2020)

Πλήθος μοναδικών επισκεπτών: 448.758 (+39,14% σε σχέση με το 2019)

Προβολές Ιστοσελίδων: 1.713.487 (+21,87% σε σχέση με το 2019)

Πηγές επισκεψιμότητας

Μηχανές αναζήτησης [85,49%]

Απευθείας πρόσβαση [9,82%]

Ιστοχώροι και παραπομπές [2,57%]

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης [2,12%]

Ανάλυση τεχνολογιών πρόσβασης (H/Y, smartphone, κινητό)

Πρόσβαση από υπολογιστή [57,20%]

Πρόσβαση από smartphone [39,08%]

Πρόσβαση από tablet [3,72%]

SYNIGOROS-SOLIDARITY.GR (1/1/2020 – 31/12/2020)

Πλήθος μοναδικών επισκεπτών: 96.192 (-20,11% σε σχέση με το 2019)

Προβολές Ιστοσελίδων: 242.848 (-30,49% σε σχέση με το 2019)

Πηγές επισκεψιμότητας

Μηχανές αναζήτησης [77,80%]

Απευθείας πρόσβαση [20,94%]

Μέσα κοινωνικής δικτύωσης [0,71%]

Ιστοχώροι και παραπομπές [0,56%]

**Κατάταξη 10 Αναρτήσεων ως προς την επισκεψιμότητα
(φθίνουσα τάξη)**

1. Παροχή δωρεάν νομικής βοήθειας
2. Στεγαστικά Δάνεια ΟΕΚ
3. Επίδομα ή προσαύξηση στη σύνταξη λόγω απόλυτης αναπηρίας
4. Μείωση – απαλλαγή από δημοτικούς φόρους ή τέλη
5. Οι προνοιακές παροχές σε χρήμα σε άτομα με αναπηρία είναι αφορολόγητες και ακατάσχετες
6. Πιστοποίηση αναπηρίας
7. Εισαγωγή χωρίς εξετάσεις στην τριτοβάθμια εκπαίδευση για άτομα που πάσχουν από σοβαρές ασθένειες
8. Εφαρμογή προγράμματος Επιδόματος Στέγασης
9. Παραπληγικό επίδομα
10. Επίδομα βαριάς αναπηρίας

Ανάλυση τεχνολογιών πρόσβασης (n/u, smartphone, κινητό)

Πρόσβαση από smartphone [58,87%]

Πρόσβαση από υπολογιστή [35,95%]

Πρόσβαση από tablet [5,18%]

SOCIAL MEDIA (1/1/2020 – 31/12/2020)

FACEBOOK (SYNIGOROS)

Μοναδικοί χρήστες που έχουν κάνει like! στο επίσημο προφίλ/μέλη του δημόσιου προφίλ/μέλη του δημόσιου προφίλ της Αρχής, στα τέλη του 2020: 21.719 (+10,21% από τις αρχές του 2020)

TWITTER (@SYNIGOROS)

Μοναδικοί χρήστες που έχουν κάνει follow/ακόλουθοι – followers του δημόσιου προφίλ της Αρχής, στα τέλη του 2020: 6.487 (+6,62% από τις αρχές του 2020)

2.7. Αντί συμπερασμάτων

Η συνεχιζόμενη αύξηση των αναφορών προς τον Συνήγορο του Πολίτη, ενισχύει τις διαπιστώσεις της Αρχής για την ανάγκη σοβαρών παρεμβάσεων στους τομείς που επηρεάστηκαν καθοριστικά στα χρόνια της δημοσιονομικής κρίσης και εντάθηκαν από την πανδημία του Covid – 19. Οι πολίτες εξακολουθούν να απασχολούνται με θέματα υγείας, συντάξεων, φορολογικών διαδικασιών και γενικά με προβλήματα που έχουν αναδειχθεί με τις παρεμβάσεις της Αρχής, μέσα από νομοθετικές προτάσεις, πορίσματα και ειδικές εκθέσεις και περιγράφονται στην παρούσα έκθεση. Απαιτούνται λοιπόν, επιπλέον ουσιαστικές μεταρρυθμίσεις σε πολλά και κρίσιμα πεδία διοικητικής δράσης, στα οποία εμφανίζονται «συστημικές» δυσλειτουργίες, παρά την προσπάθεια εκσυγχρονισμού που έχει ξεκινήσει με την ψηφιοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, όπως και ενίσχυση του κράτους πρόνοιας και του κράτους δικαίου, στους κρίσιμους τομείς που η ετήσια έκθεση αποτυπώνει.