

Τι πρέπει να περιλαμβάνει μια αναφορά;

- τα στοιχεία του αναφερόμενου (όνομα, επώνυμο, αρ.ταυτότητας ή διαβατηρίου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ταχυδρομική, τηλέφωνο επικοινωνίας σταθερό ή/και κινητό)
- σύντομη περιγραφή του προβλήματος
- το αίτημα του αναφερόμενου
- τη δημόσια υπηρεσία με την οποία έχει διαφορά ο αναφερόμενος
- τις ενέργειες που μπορεί να προηγήθηκαν της αναφοράς και την έκβασή τους
- κάθε στοιχείο ή πληροφορία που μπορεί να βοηθήσει στη διερεύνηση του προβλήματος

Ο πολίτης ενημερώνεται από τον ερευνητή που χειρίζεται την αναφορά ως προς την τον αριθμό φακέλου/κωδικό παρακολούθησης της αναφοράς και την πρόοδό της.

Η παρούσα έκδοση συγχρηματοδοτείται στο πλαίσιο του Προγράμματος «Χρηστή Διακυβέρνηση, Θεσμοί, Διαφάνεια» των EEA Grants

Iceland
Liechtenstein
Norway grants



Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Συνήγορο του Πολίτη με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

Τηλεφωνικά: **+30 213 130 66 00**
(Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρες 09:00-14:00)

Ταχυδρομικώς: Χαλκοκονδύλη 17, 104 32 Αθήνα, Ελλάδα

Με e-mail για γενικές πληροφορίες:
press@synigoros.gr

Μπορείτε να υποβάλετε αναφορά ηλεκτρονικά μόνο στον ακόλουθο σύνδεσμο:
<https://www.synigoros.gr/el/anafora/ipovoli-anaforas>

Ιστοσελίδα: **www.synigoros.gr**

Ποιος είναι και τι κάνει ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

#GoodGovernanceGR
#eeaGrantsGR #WorkingTogether

Συνεργαζόμαστε για μια αποτελεσματική δημόσια υπηρεσία εμπιστοσύνης σε μια Ευρώπη **χωρίς αποκλεισμούς.**



Τι είναι ο Συνήγορος του Πολίτη;

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι Ανεξάρτητη Αρχή που κατοχυρώνεται από το Σύνταγμα και δεν εποπτεύεται από την εκάστοτε Κυβέρνηση. Λειτουργεί από την 1η Οκτωβρίου 1998 και παρέχει τις υπηρεσίες της σε όλους τους πολίτες, **δωρεάν**.

Ποια είναι η αποστολή του Συνηγόρου του Πολίτη;

Ο Συνήγορος του Πολίτη όταν λαμβάνει αναφορές από πολίτες, Έλληνες και αλλοδαπούς, διαμεσολαβεί προς τη δημόσια διοίκηση για να τους βοηθήσει να ασκήσουν αποτελεσματικά τα δικαιώματά τους. Προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων, διασφάλιση της νομιμότητας και καταπολέμηση της κακοδιοίκησης είναι η **γενική** αποστολή του.

Επιπλέον, η αποστολή του Συνηγόρου του Πολίτη είναι:

- να διασφαλίζει και να προωθεί τα δικαιώματα των παιδιών
- να προωθεί την ίση μεταχείριση και να καταπολεμά τις διακρίσεις λόγω χαρακτηριστικών φυλής, χρώματος, εθνικής ή εθνοτικής καταγωγής, γενεαλογικών καταβολών, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης, ηλικίας, οικογενειακής ή κοινωνικής κατάστασης, σεξουαλικού προσανατολισμού, ταυτότητας ή χαρακτηριστικών φύλου
- να παρακολουθεί και να προωθεί την εφαρμογή της αρχής των ίσων ευκαιριών και της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών
- να διασφαλίζει την εφαρμογή της ελεύθερης κυκλοφορίας και ισότιμης μεταχείρισης πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- να προάγει την εφαρμογή των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρίες
- να ελέγχει κάθε χώρο κράτησης για την πρόληψη βασανιστηρίων και άλλων μορφών σκληρής ή απάνθρωπης και ταπεινωτικής μεταχείρισης ή τιμωρίας
- να ελέγχει τις διαδικασίες αναγκαστικής επιστροφής αλλοδαπών στις χώρες καταγωγής τους
- να διερευνά πράξεις αυθαιρεσίας αστυνομικών, λιμενικών, πυροσβεστών και σωφρονιστικών υπαλλήλων και να ελέγχει τις σχετικές πειθαρχικές διαδικασίες

Ο Συνήγορος του Πολίτη

- διαμεσολαβεί αφού οι πολίτες έχουν πρώτα επικοινωνήσει γραπτώς με τη δημόσια υπηρεσία με την οποία έχουν διαφωνία
- μπορεί να ξεκινήσει και αυτεπάγγελτες έρευνες
- διατυπώνει συστάσεις και υποβάλλει προτάσεις στη δημόσια διοίκηση
- δεν επιβάλλει κυρώσεις ούτε ακυρώνει παράνομες ενέργειές της

Ποιος μπορεί να καταφύγει στον Συνήγορο του Πολίτη;

Κάθε Έλληνας ή αλλοδαπός πολίτης που έχει συναλλαγές με τον ελληνικό δημόσιο τομέα. Οι υπηρεσίες του Συνηγόρου του Πολίτη είναι επίσης διαθέσιμες σε σωματεία, άλλα νομικά πρόσωπα ή ενώσεις φυσικών προσώπων.

Για ποιους λόγους;

Όταν κάποια παράνομη ενέργεια ή παράλειψη από τη δημόσια διοίκηση έχει παραβιάσει δικαίωμα ή έννομο συμφέρον ενός πολίτη.

Ποιες είναι οι δημόσιες υπηρεσίες που ελέγχονται από τον Συνήγορο του Πολίτη;

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος για τον δημόσιο τομέα. Πιο συγκεκριμένα:

- Υπουργεία (κεντρικές και περιφερειακές υπηρεσίες)
- Αποκεντρωμένη Διοίκηση
- Περιφέρειες και Δήμους
- Ταμεία Κοινωνικής Ασφάλισης
- Εφορίες
- Νοσοκομεία
- Σχολεία και Πανεπιστήμια
- Γραφεία Πολεοδομίας
- Φυλακές
- Αστυνομία, Πυροσβεστική και Λιμενικό Σώμα
- Δημόσιες Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας και Οργανισμούς (ΔΕΚΟ)

Ο Συνήγορος του Πολίτη ΔΕΝ διαμεσολαβεί για την επίλυση ιδιωτικών διαφορών

σε Τράπεζες, εταιρείες τηλεφωνίας, ιδιωτικές εταιρείες παροχής ηλεκτρικού ρεύματος ή φυσικού αερίου, καταναλωτικών προϊόντων, εκτός εάν καταγγέλλονται περιπτώσεις διακρίσεων.

Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, ο ιδιωτικός τομέας εμπίπτει στην αρμοδιότητα της Ανεξάρτητης Αρχής:

- όταν παραβιάζονται τα δικαιώματα των παιδιών
- όταν υπάρχει άνιση μεταχείριση ανδρών και γυναικών ή διακρίσεις για άλλους λόγους (βλ. παραπάνω)
- όταν υπάρχει εγκλεισμός σε ιδιωτικά ιδρύματα (παιδικά ιδρύματα, γηροκομεία, ψυχιατρικές κλινικές κ.α.)

Ποιες περιπτώσεις ΔΕΝ εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Συνηγόρου του Πολίτη;

Ο Συνήγορος του Πολίτη ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙ:

- να παρεμβαίνει διαμεσολαβητικά εάν έχουν παρέλθει περισσότεροι από **έξι (6) μήνες** από τότε που ο πολίτης πληροφορήθηκε την παράνομη πράξη ή παράλειψη της δημόσιας διοίκησης
- να εκπροσωπεί τους πολίτες στα **δικαστήρια**
- να παρεμβαίνει για ενέργειες **ιδιωτών** (ωστόσο, βλ. τις παραπάνω εξαιρέσεις)
- να παρεμβαίνει για θέματα που αφορούν την **υπηρεσιακή κατάσταση** υπαλλήλων του δημόσιου τομέα, εκτός εάν αφορούν διακρίσεις
- να παρεμβαίνει για θέματα **εθνικής άμυνας και ασφάλειας**, εξωτερικής πολιτικής και διεθνών σχέσεων της χώρας ή κρατικής ασφάλειας
- να παρεμβαίνει για θέματα **που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστηρίων** (με δύο εξαιρέσεις: παρεμβαίνει α') εάν πρόκειται για αστυνομική αυθαιρεσία, β') μέχρι τη συζήτηση στο ακροατήριο για διακρίσεις)
- να παρεμβαίνει για ενέργειες των **δικαστικών αρχών, του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους, για την κύρια αρμοδιότητα άλλων ανεξάρτητων αρχών συνταγματικά κατοχυρωμένων** (ΑΣΕΠ, Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, Εθνικό Ραδιοτηλεοπτικό Συμβούλιο, Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών) και ενέργειες των δημόσιων θρησκευτικών ιδρυμάτων
- να παρεμβαίνει για ενέργειες **υπουργών και υφυπουργών** σε θέματα **πολιτικής**

Πώς μπορεί να υποβληθεί μία αναφορά;

- **Διαδικτυακά**, ακολουθώντας τον παρακάτω σύνδεσμο, που καταγράφεται αμέσως στο ηλεκτρονικό πρωτόκολλο αναφορών και παρέχει επίσης στους πολίτες τη δυνατότητα να παρακολουθούν την εξέλιξη της καταγγελίας τους <https://www.synigoros.gr/el/anafora/iponoli-anaforas>
- **Αυτοπροσώπως**, στα γραφεία του Συνηγόρου του Πολίτη, Χαλκοκονδύλη 17, 104 32, Αθήνα, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρες 08:30-14:00). **Στο Γραφείο Θεσσαλονίκης** (ΔΕΘ HELEXPO ΑΕ, Εγνατία 154, 546 36 Θεσσαλονίκη) Δευτέρα - Τετάρτη ώρες 10:00 - 14:00
- **Ταχυδρομικώς** στην ανωτέρω διεύθυνση