

ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**Η εισαγωγή του Marketing Υπηρεσιών
στην Τοπική Αυτοδιοίκηση
σε συνδυασμό με την ίδρυση
και λειτουργία των Κ. Ε. Π.
Εμπειρική Διερεύνηση**



Σπουδαστές:
Καραθανάσης Γεώργιος
Μαϊστρέλης Κων/νος

Επιβλέπων Καθηγητής:

~~_____~~ 3

Καλαμάτα 2004

...Καθάρά να ξεχωρίσεις και ηρωικά να δεχτείς τις πικρές γονικές τούτες,
ανθρώπινες, σάρκα από τη σάρκα μας, αλήθειες:

Ο νους του ανθρώπου φαινόμενα μονάχα μπορεί να συλλάβει, ποτέ την
ουσία

κι όχι όλα τα φαινόμενα παρα μονάχα τα φαινόμενα της ύλης
κι ακόμα στενότερα, ούτε καν τα φαινόμενα τούτα της ύλης, παρα
μονάχα τους μεταξύ τους συνειρμούς

κι οι συνειρμοί τούτοι δεν είναι πραγματικοί, ανεξάρτητοι από τον
άνθρωπο, είναι κι αυτοί γεννήματα του ανθρώπου

και δεν είναι οι μόνοι δυνατοί ανθρώπινοι, παρα μονάχα οι πιο βολικοί
για τις πραχτικές και νοητικές του ανάγκες.

Μέσα στα σύνορα τούτα ο νους είναι ο νόμιμος απόλυτος μονάρχης.
Καμία άλλη εξουσία στο Βασίλειό του δεν υπάρχει...

Νίκος Καζαντζάκης

'Ασκητική'

ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αισθανόμαστε την ανάγκη να εκφράσουμε θερμές ευχαριστίες στους παρακάτω καθηγητές, φίλους και συμφοιτητές, χωρίς την πολύτιμη βοήθεια των οποίων η εκπόνηση της παρούσας εργασίας θα ήταν αδύνατη.

Ευχαριστούμε θερμά:

Την κ. Τριανταφυλλοπούλου Αθανασία, επιστημονική συνεργάτιδα του Τμήματος ΤΑ, για την παροχή πολύτιμου βιβλιογραφικού υλικού.

Την κ. Κακλίδου Παναγιώτα, εργαστηριακή συνεργάτιδα του Τμήματος ΤΑ, για την παροχή υλικού σχετικά με το θεσμικό πλαίσιο των ΚΕΠ.

Τον κ. Δημόπουλο Ιωάννη, προϊστάμενο του τμήματος ΔΜΥΠ, για τη σημαντική βοήθειά του στην επεξεργασία των στοιχείων της έρευνας.

Τον κ. Ιωαννίδη Ιωάννη, φίλο και συμφοιτητή, για την παροχή ενημερωτικού υλικού σχετικά με το Δήμο Αμαρουσίου.

Τον κ. Χαϊκάλη Αθανάσιο, φίλο και συμφοιτητή, για την παραχώρηση του ηλεκτρονικού του υπολογιστή.

Τον κ. Καλαμπόκη Ευάγγελο, φίλο και συμφοιτητή, για την παραχώρηση του ηλεκτρονικού του υπολογιστή.

Τους κ.κ. Νικητόπουλο Πέτρο και Ραυτόπουλο Γεώργιο, φίλους, για την παραχώρηση hardware και internet.

Την κ. Χαυτάκου Παναγιώτα, φίλη και γραφίστρια, για το σχεδιασμό και την επιμέλεια του εξωφύλλου και των διαχωριστικών σελίδων της εργασίας.

Τέλος, ευχαριστούμε όλους όσους με οποιονδήποτε τρόπο, βοήθησαν στην ολοκλήρωση αυτής της πτυχιακής εργασίας.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία είναι το αποτέλεσμα μιας προσπάθειας που ξεκίνησε το Μάιο του 2003.

Σκοπός της εργασίας είναι να προβάλει μια νέα προσέγγιση στη δημόσια διοίκηση. Συγκεκριμένα, επιχειρεί να δείξει πόσο εφικτή και σκόπιμη είναι, η εισαγωγή των αρχών του σύγχρονου μάρκετινγκ υπηρεσιών στη δημόσια διοίκηση και ειδικότερα στην τοπική αυτοδιοίκηση, σε συνδυασμό με την εισαγωγή του θεσμού των ΚΕΠ, περιγράφοντας μια νέα φιλοσοφία για τη διοίκηση των φορέων δημόσιας δράσης.

Θεωρούμε ότι το θέμα της παρούσας εργασίας είναι εξαιρετικά ενδιαφέρον και επίκαιρο λόγω των συνθηκών που επικρατούν. Βρισκόμαστε σε μια περίοδο όπου συζητούνται έντονα τα ζητήματα που διαπραγματευόμαστε, καθώς οι απέλειες από τη λειτουργία τόσο του κράτους όσο και των φορέων του, δημιουργεί έντονη πίεση για την εύρεση εναλλακτικών λύσεων σε ότι αφορά τις σχέσεις κράτους πολίτη και την ποιότητα των υπηρεσιών που απολαμβάνει.

Για την ολοκλήρωση της εργασίας πραγματοποιήθηκε τόσο βιβλιογραφική έρευνα όσο και δημοσκόπηση με τη μέθοδο του ερωτηματολογίου.

Η εργασία χωρίζεται σε δυο μέρη. Στο πρώτο μέρος, που χωρίζεται σε τέσσερα κεφάλαια, επιχειρείται η περιγραφή της νέας φιλοσοφίας και των σύγχρονων εργαλείων της διοίκησης.

Στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφονται οι γενικές αρχές του μάρκετινγκ υπηρεσιών και η σύνδεση τους με την τοπική αυτοδιοίκηση.

Στο δεύτερο κεφάλαιο περιγράφεται η κατάσταση του διοικητικού μηχανισμού της χώρας, επιχειρείται προσέγγιση στις αιτίες της διοικητικής κακοδαιμονίας και προτείνονται συγκεκριμένοι τρόποι άρσης αυτής.

Στο τρίτο κεφάλαιο περιγράφεται ο ρόλος του κράτος, των δημόσιων φορέων και των ΟΤΑ στην οικονομική ζωή και δίδεται έμφαση στη λειτουργία των σύγχρονων ΟΤΑ.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, περιγράφεται η διάσταση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από δημόσιους φορείς και ΟΤΑ, επισημαίνεται η συνδρομή των μέσων πληροφορικής και γίνεται μια σύντομη αναφορά στο δήμο Αμαρουσίου ως δήμου προτύπου στην εισαγωγή των εν' λόγω καινοτομιών.

Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει μια σύντομη αναφορά στην ίδρυση και λειτουργία των ΚΕΠ. Παρουσιάζονται τα ΚΕΠ ως παράδειγμα φορέα που ξεφεύγει από τη συνηθισμένη κατάσταση του δημόσιου τομέα και μπορεί να αποτελέσει

κοινωνό νέας νοοτροπίας και φιλοσοφίας για τους οργανισμούς δημόσιας δράσης. Επίσης παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τη λειτουργία τους.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια σύντομη ανάλυση των στοιχείων της έρευνας και σχολιασμός των αποτελεσμάτων της.

Στο δεύτερο κεφάλαιο εισάγονται τα πληθυσμιακά κριτήρια με βάση τα οποία γίνεται σχολιασμός των αποτελεσμάτων, ώστε να μπορούν να γίνουν ευκολότερα συγκρίσεις στοιχείων και να εξαχθούν τα πρώτα συμπεράσματα ανα κατηγορίες πληθυσμού.

Στο τρίτο κεφάλαιο σχολιάζουμε τα αποτελέσματα της έρευνας που προκύπτουν από τη διασταύρωση επιμέρους ερωτημάτων, που στοχεύουν στο να δοθεί έμφαση σε κάποιες παραμέτρους της λειτουργίας των ΚΕΠ.

Απώτερος στόχος μας είναι να προσπαθήσουμε να επισημάνουμε τα θετικά και αρνητικά σημεία από τη σύντομη λειτουργία του θεσμού των ΚΕΠ και να συνεισφέρουμε στην προσπάθεια για τη βελτίωσή τους και τη βελτίωση των υπηρεσιών που απολαμβάνουν οι πολίτες, στο πλαίσιο που περιγράφηκε παραπάνω.

Κάθε έρευνα καλείται να απαντήσει σε ορισμένα ζητήματα αλλά και να δημιουργήσει νέα, πιο σύνθετα και πιο ειδικά. Για το λόγο αυτό, η παρούσα έρευνα έρχεται να δημιουργήσει ερωτήματα που χρήζουν περαιτέρω διερεύνησης, ειδικά αν συνυπολογίσουμε το γεγονός ότι ο θεσμός των ΚΕΠ είναι ένας νέος, ανεξερεύνητος και ακόμα αναπτυσσόμενος χώρος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΓΙΑ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

1.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Το μάρκετινγκ είναι ένας δημοφιλής όρος που χρησιμοποιείται κατά κόρον τόσο στη διεθνή βιβλιογραφία σχετικά με τη λειτουργία επιχειρήσεων και οργανισμών όσο και στη σύγχρονη πρακτική που διέπει τη φιλοσοφία τους.

Είναι γεγονός ότι το περιεχόμενο του όρου μάρκετινγκ δεν έχει γίνει κατανοητό σε όλη του την έκταση από το ευρύ κοινό, με αποτέλεσμα να χρησιμοποιείται για να αποδώσει κάτι άλλο από αυτό που πραγματικά είναι

Αρκετοί άνθρωποι που απασχολούνται στον κόσμο των επιχειρήσεων ταυτίζουν εσφαλμένα το μάρκετινγκ με τις πωλήσεις ή τη διαφήμιση. Στην ουσία, το μάρκετινγκ είναι κάτι πολύ περισσότερο.

Οι σωστά διοικούμενες επιχειρήσεις δε στοχεύουν απλά στις πωλήσεις, αλλά στις επαναλαμβανόμενες πωλήσεις, μέσα από αυξημένες επενδύσεις που θα δημιουργήσουν ένα πολύ καλό επίπεδο ικανοποίησης, των αναγκών των πελατών, αφού έτσι θα έχει βελτιωθεί η ποιότητα της εξυπηρέτησης αλλά και του ίδιου του προσφερομένου προϊόντος.

Όμως και πάλι το ζητούμενο δεν είναι να αναπτυχθούν τεχνικές που θα αυξήσουν τις πωλήσεις ενός προϊόντος που κάποιος ήδη παράγει, χρησιμοποιώντας διάφορους τρόπους. Το μάρκετινγκ καλείται να εντοπίσει και να καταγράψει τις ακριβείς ανάγκες του καταναλωτή και στη συνέχεια να παράξει εκείνο το προϊόν που θα μεγιστοποιήσει την ικανοποίηση του καταναλωτή από τη χρήση του προϊόντος αυτού.

Ο καταναλωτής πλέον δεν αγοράζει αντικείμενα, αλλά ικανοποίηση και η επιχείρηση για να ισχυροποιήσει τη θέση της στην αγορά, πρέπει να παράγει και να προσφέρει εκείνα τα προϊόντα που ικανοποιούν την ανάγκη του καταναλωτή, σε βαθμό πολύ μεγαλύτερο από τους ανταγωνιστές.

Το μάρκετινγκ δεν είναι μια νέα εφεύρεση ή μόδα. Μια σειρά ορισμών στη διεθνή βιβλιογραφία έχουν προσπαθήσει να εξηγήσουν τί είναι το μάρκετινγκ, ο καθένας ανάλογα με την προσέγγιση του συγγραφέα.

Σύμφωνα με το βρετανικό ινστιτούτο μάρκετινγκ: " είναι η διαδικασία της διοίκησης με την οποία εντοπίζονται, προβλέπονται και ικανοποιούνται οι ανάγκες του καταναλωτή με κάποιο κέρδος για την επιχείρηση "

Ένας άλλος απλός ορισμός αναφέρει ότι: " είναι η διαδικασία που συνδυάζει τα μέσα της επιχείρησης με τις ανάγκες του καταναλωτή."¹

Σύμφωνα με τον τελευταίο ορισμό του μάρκετινγκ που διατύπωσε πρόσφατα το American Marketing Association: " μάρκετινγκ είναι η διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης της δημιουργίας τιμολόγησης, προώθησης και διανομής ιδεών, προϊόντων και υπηρεσιών για τη δημιουργία συναλλαγών που ικανοποιούν στόχους ατόμων και υπηρεσιών. "²

Ο Philip Kotler, ένας από τους κορυφαίους επιστήμονες στο διεθνή χώρο του marketing, του οποίου τα έργα χαίρουν γενικής αναγνώρισης, στα τελευταία του συγγράμματα, υποστηρίζει ότι, «το μάρκετινγκ είναι μια κοινωνική και διοικητική διαδικασία, με την οποία τα άτομα αποκτούν ότι έχουν ανάγκη και ότι θέλουν, μέσα από μια διαδικασία δημιουργίας προσφοράς και ανταλλαγής προϊόντων με αξία, μεταξύ τους.»³

Είναι κοινή παραδοχή ότι η σύγχρονη αντίληψη του μάρκετινγκ απαιτεί τον καταναλωτή στο επίκεντρο της επιχειρηματικής προσπάθειας και έχει ως στόχο την ικανοποίηση του πελάτη-καταναλωτή.

Ο P. Kotler υποστηρίζει ότι οι πωλήσεις της επιχείρησης, σε κάθε περίοδο, προέρχονται από δυο ομάδες. Τους νέους πελάτες που προσέλκυσε η επιχείρηση στη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου και από τους παλιούς πελάτες. Συνεχίζοντας, υποστηρίζει ότι είναι πιο δύσκολο και δαπανηρό να προσελκύεις νέους πελάτες, παρά να διατηρείς τους ήδη υπάρχοντες. Για να μπορέσει όμως η επιχείρηση να διατηρήσει τους πελάτες της πρέπει να τους κρατά ικανοποιημένους. Ο ικανοποιημένος πελάτης έχει χαρακτηριστικά που μεσομακροπρόθεσμα λειτουργούν υπέρ της επιχείρησης:

Πριν το 1960 δεν είχε γίνει καμία προσπάθεια ή σκέψη σχετικά με τον προσανατολισμό των επιχειρήσεων στο μάρκετινγκ.

Αντιθέτως σε διάφορες χρονικές περιόδους , δινόταν έμφαση και σε κάποιο παράγοντα. Έτσι μπορούμε να πούμε ότι αυτοί οι παράγοντες απαρτίζουν την ιστορική εξέλιξη του προσανατολισμού των επιχειρήσεων και να φανεί πώς τελικά καταλήξαμε στο μάρκετινγκ.

¹ Κ. ΤΖΩΡΤΖΑΚΗΣ-Α. ΤΖΩΡΤΖΑΚΗ, « Μάρκετινγκ-μάναντζεμεντ. Η ελληνική προσέγγιση», Rosili 1996, σελ. 46

² Π. ΤΟΜΑΡΑΣ, «Εισαγωγή στο μάρκετινγκ και την έρευνα αγοράς», Νέα Έκδοση 2000 σελ. 33

³ Π. ΤΟΜΑΡΑΣ, Οπ.π. σελ. 32

Από το 1980 άρχισε να παρατηρείται στροφή των επιχειρήσεων προς το ολοκληρωμένο σύστημα μάρκετινγκ. Σύμφωνα με αυτό το προσανατολισμό το μάρκετινγκ επηρεάζει ολόκληρη την επιχείρηση και είναι παρών σε κάθε δραστηριότητα. Κυρίαρχο στοιχείο είναι το γεγονός ότι ο καταναλωτής δεν αγοράζει αγαθά ή υπηρεσίες αλλά οφέλη. Το τμήμα μάρκετινγκ αναβαθμίζεται και αναλαμβάνει κυρίαρχο ρόλο χωρίς να σημαίνει ότι λειτουργεί από μόνο του αλλά ότι τα υπόλοιπα τμήματα λειτουργούν με γνώμονα το marketing.⁴

Το μάρκετινγκ είναι μια ιδιαίτερα σημαντική λειτουργία για να την αναλάβει μόνο ένα τμήμα ή μια διεύθυνση της σύγχρονης επιχείρησης. Είναι μια δραστηριότητα που αφορά και επηρεάζει την επιχείρηση στο σύνολο της.

1.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Στο σκεπτικό του μάρκετινγκ συμπεριλαμβάνονται όλες οι προσπάθειες ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης που οδηγούν στην ικανοποίηση των καταναλωτών με σκοπό το κέρδος.

Μια βασική διαδικασία του μάρκετινγκ η οποία υιοθετείται πλήρως από τη διοίκηση, είναι η εφαρμογή του τρίπτυχου: σχεδιασμός, εφαρμογή και έλεγχος. Αν κατά τη διάρκεια του έλεγχου διαπιστωθούν αποκλίσεις από το επιθυμητό αποτέλεσμα αναλαμβάνονται διορθωτικές κινήσεις αφού η διαδικασία του σχεδιασμού ανατροφοδοτείται με στοιχεία που δεν είχαν ληφθεί υπόψη και επομένως οδηγούν στην απόκλιση.

Όλη η διαδικασία λειτουργεί συμπληρωματικά και είναι εναρμονισμένη με το συνολικό στρατηγικό σχεδιασμό της επιχείρησης. Η στρατηγική του μάρκετινγκ είναι που δίνει την κατεύθυνση στο σχεδιασμό όλης της επιχείρησης. Βασικό ρόλο παίζει ο σχεδιασμός και προγραμματισμός και ύστερα η εφαρμογή και ο έλεγχος, όπως προαναφέρθηκε.

- ✓ Προγραμματισμός γενικά σημαίνει ότι σχεδιάζω σήμερα τι θα κάνω στο μέλλον, με ποιό τρόπο θα το κάνω, με ποιά μέσα και σε ποιά χρονική στιγμή πρέπει να γίνει το κάθε τι.
- ✓ Ο σχεδιασμός περιλαμβάνει τον εντοπισμό ελκυστικών ευκαιριών και την ανάπτυξη κερδοφόρων στρατηγικών μάρκετινγκ. Κάθε στρατηγική περιλαμβάνει 5 στάδια:⁵ επιλογή των στόχων της επιχείρησης, ανάλυση ευκαιριών μάρκετινγκ, σχεδιασμός στρατηγικής μάρκετινγκ, τμηματοποίηση της αγοράς και ανάπτυξη εφαρμογή και έλεγχος προγραμμάτων μάρκετινγκ

⁴ Κ. ΤΖΩΡΤΖΑΚΗΣ-Α. ΤΖΩΡΤΖΑΚΗ, Οπ.π, σελ. 55

⁵ Π. ΤΟΜΑΡΑΣ, Οπ.π, σελ. 37

✓ I. Επιλογή των στόχων της επιχείρησης:

Στόχος είναι η επιδίωξη ενός επιθυμητού τελικού αποτελέσματος το οποίο είναι δυνατόν να περιγράψει ποσοτικά.

II. Ανάλυση ευκαιριών μάρκετινγκ:

Ορισμένες επιχειρήσεις είναι διατεθειμένες να αναλάβουν υψηλό κίνδυνο και ανάλογα κέρδη. Άλλες πάλι απλά αντιγράφουν και ακολουθούν τη πεπατημένη για μικρότερα κέρδη και μεγαλύτερη ασφάλεια..

Αυτό γίνεται με έρευνα, αφενός σχετικά με προϊόντα που ήδη παράγονται και αφετέρου σχετικά με τις αγορές στις οποίες η επιχείρηση απευθύνεται. Η συνδρομή της έρευνας δημιουργεί 4 μορφές ευκαιριών μάρκετινγκ.⁶ Διείσδυση στην υπάρχουσα αγορά με τα υπάρχοντα προϊόντα, ανάπτυξη νέων αγορών με τα ήδη υπάρχοντα προϊόντα, ανάπτυξη νέων προϊόντων, διαφοροποίηση.

III. Σχεδιασμός στρατηγικής μάρκετινγκ

Η στρατηγική μάρκετινγκ είναι μια μελέτη που περιγράφει τί θα κάνει η επιχείρηση σε κάθε αγορά στόχο. Περιέχει δυο στοιχεία, την αγορά στόχο και το μίγμα μάρκετινγκ.

α) Αγορά στόχος, είναι μια ομοιογενής ομάδα καταναλωτών στην οποία η επιχείρηση έχει αποφασίσει να απευθύνεται. Πρόκειται για μια αρκετά δύσκολη και περίπλοκη απόφαση. Η κατανόηση της αγοράς στόχου θα έχει σαν αποτέλεσμα την κατάρτιση της κατάλληλης στρατηγικής και του κατάλληλου μίγματος μάρκετινγκ .

β) Μίγμα μάρκετινγκ. Το μίγμα μάρκετινγκ, είναι ο κατάλληλος συνδυασμός των ελεγχόμενων μεταβλητών του μάρκετινγκ, τον οποίο συνδυασμό επιλέγει η επιχείρηση να απευθύνει στην αγορά στόχο. Περιλαμβάνει τέσσερις λειτουργίες, διεθνώς γνωστές με τον όρο 4 P's, από τα αρχικά των αγγλικών λέξεων Product, Price, Place, Promotion που αποδίδονται στα ελληνικά ως προϊόν, τιμή, διανομή και προώθηση.⁷

Βασικό στοιχείο στη στρατηγική του μάρκετινγκ είναι η επιλογή του κατάλληλου χρόνου στον οποίο θα υλοποιηθούν όλες οι ενέργειες, γνωστό και ως timing strategy.

IV. Τμηματοποίηση της αγοράς

Η τμηματοποίηση της αγοράς είναι μια διαδικασία που περιλαμβάνει την κατάτμηση της αγοράς, που στο σύνολο της μπορεί να είναι ανομοιογενής, σε ομοιογενή τμήματα εξετάζει και διαμορφώνει το κατάλληλο μίγμα marketing που πρέπει να εφαρμοστεί σε κάθε τμήμα.

V. Ανάπτυξη εφαρμογή και έλεγχος προγραμμάτων μάρκετινγκ.

⁶ Π. ΤΟΜΑΡΑΣ, Οπ.π, σελ. 38-39

⁷ Π. ΤΟΜΑΡΑΣ, Οπ.π, σελ. 79-80

Είναι ίσως η σημαντικότερη διοικητική λειτουργία που μας προτείνει το μάρκετινγκ. Το σχέδιο μάρκετινγκ είναι η πιο ολοκληρωμένη μορφή εφαρμογής του μάρκετινγκ σε μια επιχείρηση.

Αναφέρουμε ορισμένα από τα σημαντικότερα στοιχεία του σχεδίου μάρκετινγκ:

1. Στοιχεία για την αγορά τα τελευταία χρόνια.

Περιγραφή, μέγεθος και τάσεις της αγοράς, μερίδιο σε ποσότητες, αξίες και ποσοστά, ετήσια και μέση ετήσια κατανάλωση, συχνότητα χρήσης του προϊόντος.

2. Τμηματοποίηση της αγοράς.

Αναλύεται η ανάγκη του καταναλωτή και προσδιορίζεται με ποιο τρόπο το προϊόν θα κάλυψη αυτό την ανάγκη. Δίνεται έμφαση στο συγκριτικό πλεονέκτημα του προϊόντος έναντι των ανταγωνιστικών.

3. Η στρατηγική του μίγματος μάρκετινγκ.

Προϊόν, τιμολόγηση, διανομή και προώθηση(Product, price, place, promotion-τα γνωστά 4 P's του μίγματος μάρκετινγκ).

4. Έκθεση κερδών - ζημιών.

Είναι μια έκθεση που συνοδεύει κάθε σχέδιο μάρκετινγκ και υπολογίζει τις πωλήσεις, το κόστος, το περιθώριο κέρδους, τις δαπάνες του μάρκετινγκ, και το καθαρό κέρδος. Τέτοιες εκθέσεις συντάσσονται ανά έτος ή για διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης.

1.3 ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Όλη η σκέψη και δραστηριότητα που έχει αναπτυχθεί σχετικά με το μάρκετινγκ αναφέρεται κυρίως σε υλικά αγαθά. Τα τελευταία χρόνια ωστόσο, οι ίδιες αρχές και μέθοδοι αρχίζουν κατά κανόνα να εφαρμόζονται και για τις υπηρεσίες, αφού οι υπηρεσίες σε σχέση με τα προϊόντα παρουσιάζουν κάποιες σημαντικές ιδιαιτερότητες που επιβάλλουν και διαφορετικό χειρισμό.⁸

Οι υπηρεσίες γίνονται αντικείμενο συναλλαγής όλο και περισσότερο τα τελευταία χρόνια και μάλιστα εμφανίζουν διαχρονικά μια αυξητική τάση, η οποία θα συνεχίσει να εντείνεται, όσο οι κοινωνίες αποκτούν τα χαρακτηριστικά της μεταβιομηχανικής εποχής.

Σύμφωνα με την ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow, ο οποίος τοποθέτησε τις ανάγκες σε μια πυραμίδα, από τη βάση προς την κορυφή έχουμε : βασικές

⁸ P. KOTLER, «Μάρκετινγκ - μάνατζμεντ. Σχεδιασμός, ανάλυση, υλοποίηση και έλεγχος», Interbooks 1991, Β τόμος σελ. 778

ανάγκες επιβίωσης, ανάγκες για ασφάλεια, κοινωνικές ανάγκες, ανάγκες αυτοσεβασμού και εκτίμησης, ανάγκες αυτοεκπλήρωσης.

Με τη μαζική παραγωγή αγαθών και την οικονομική ευμάρεια που επιτεύχθηκε ύστερα από τη βιομηχανική επανάσταση, οι ανάγκες των τριών πρώτων βαθμίδων της πυραμίδας, η ικανοποίηση των οποίων απαιτούσε την κατανάλωση υλικών κυρίως αγαθών, σε πολύ μεγάλο βαθμό καλύφθηκαν. Στις μέρες μας ο άνθρωπος επικεντρώνει τις προσπάθειες του στην ικανοποίηση των αναγκών των δυο ανώτερων βαθμίδων καταναλώνοντας κατά κύριο λόγο υπηρεσίες. Σε όλο τον πλανήτη και επομένως και στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, παρατηρείται μια στροφή του εργατικού δυναμικού από τον πρωτογενή και δευτερογενή τομέα παραγωγής προς τον τριτογενή που είναι γνωστός και ως τομέας των υπηρεσιών.⁹

Επιπλέον, το ποσοστό της αξίας των υπηρεσιών σε σχέση με τη συνολική αξία της παραγωγής, αυξάνεται σταθερά όχι μόνο στη χώρα μας αλλά παγκοσμίως.

Στο σημείο αυτό είναι σκόπιμο να περιγράψουμε την υπηρεσία. Ως υπηρεσία ορίζεται κάθε πράξη ή απόδοση την οποία μπορεί να προσφέρει μια πλευρά σε μια άλλη, που είναι άυλη και δεν καταλήγει να εξασφαλίσει την ιδιοκτησία πάνω σε κάτι. Η παραγωγή μπορεί να συνδεθεί ή να μη συνδεθεί με ένα υλικό προϊόν.¹⁰

Ο κλάδος των υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα πολύπλοκος και απαιτεί ιδιαίτερο χειρισμό και διαφοροποίηση σε σχέση με το μάρκετινγκ για υλικά αγαθά. Τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που επιβάλλουν αυτό το διαχωρισμό είναι :

- ✓ Άυλη υπόσταση. Σε αντίθεση με τα υλικά αγαθά ο αγοραστής δεν παίρνει κάτι που μπορεί να δει ή να αγγίξει πριν το αγοράσει
- ✓ Αδυναμία διαχωρισμού παραγωγής και κατανάλωσης . Η υπηρεσία δεν μπορεί να αποθηκευτεί και να πωληθεί αργότερα. Δεν μπορεί να υπάρξει απόθεμα και η παραγωγή και κατανάλωση της υπηρεσίας γίνεται ταυτόχρονα. Επιπλέον το πρόσωπο που παρέχει την υπηρεσία είναι στενά συνδεδεμένο με την ποιότητα και γενικά με την υπόσταση της υπηρεσίας.
- ✓ Μεταβλητότητα. Εξαιτίας των προηγούμενων είναι διαφορετικό το επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν ομοειδείς επιχειρήσεις. Έτσι είναι δύσκολο να διαμορφωθεί ένα συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας έστω και για τις ίδιες υπηρεσίες διαφορετικών επιχειρήσεων.
- ✓ Φθαρτή υπόσταση. Επειδή οι υπηρεσίες δεν μπορούν να αποθηκευτούν, δεν έχουν καμία αξία αν δεν χρησιμοποιηθούν. Η αξία της υπηρεσίας υπάρχει μόνο αν ο ενδιαφερόμενος τη χρησιμοποιήσει.

⁹ Π. ΤΟΜΑΡΑΣ, Οπ.π, σελ 212

¹⁰ Ρ. ΚΟΤΛΕΡ, Οπ.π, σελ. 778

- ✓ Δυσκολία πιστοποίησης. Δεν είναι δυνατή η σύνδεση της ποιότητας της υπηρεσίας με κάποιο πρότυπο παραγωγής και προσφοράς αυτής.¹¹

Μια άλλη διάκριση των υπηρεσιών, είναι σχετικά με το αν και κατά πόσο συνδέεται η προσφορά της υπηρεσίας με υλικά αγαθά . Σύμφωνα με αυτή τη διάκριση έχουμε 3 κατηγορίες υπηρεσιών:

- ✓ Υλικό αγαθό που συνοδεύεται από υπηρεσίες. Το κυρίαρχο στοιχείο είναι το υλικό αγαθό του οποίου η πρόσφορα ενισχύεται με κάποια υπηρεσία για να προσελκύει απελάτης.
- ✓ Μια σημαντική υπηρεσία που συνδέεται με μικρότερης σημασίας αγαθά. Κυρίαρχο στοιχείο της προσφοράς είναι η υπηρεσία για την υλοποίηση της οποίας είναι απαραίτητη ή στενά συνδεδεμένη η κατανάλωση υλικών αγαθών.
- ✓ Αμιγής υπηρεσία. Σε αυτή την περίπτωση η υπηρεσία δεν είναι συνδεδεμένη με κατανάλωση υλικού αγαθού.¹²

Στη διεθνή βιβλιογραφία έχουν καταγράψει κι άλλες διακρίσεις των υπηρεσιών. Για παράδειγμα μια διάκριση είναι αν η υπηρεσία βασίζεται στον άνθρωπο ή σε μηχανήματα και σε ποιο βαθμό. Άλλη διάκριση βασίζεται στην παρουσία η όχι του πελάτη. Ένα ακόμα είδος διάκρισης γίνεται ανάλογα με το αν η παρεχόμενη υπηρεσία ικανοποιεί προσωπική ή επαγγελματική ανάγκη. Τέλος μια άλλη διάκριση είναι υπηρεσίες που έχουν διαφορετικούς στόχους και ιδιοκτησία (κερδοσκοπική ή όχι, ιδιωτική ή δημόσια).¹³

Από όλα τα προηγούμενα προκύπτει αφενός ότι ο καθένας μπορεί να διακρίνει τις υπηρεσίες σε παρά πολλές κατηγορίες και αφετέρου πως δεν υπάρχει τίποτα που να εγγυάται στον καταναλωτή, ότι η υπηρεσία που θα καταναλώσει διαθέτει κάποιο συγκεκριμένο επίπεδο ποιότητας.

Σήμερα η σύγχρονη βιομηχανία παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών έχει υιοθετήσει σε μεγάλο βαθμό και χρησιμοποιεί τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Πρόκειται για μια τεχνική που αρχικά αναπτύχθηκε και εφαρμόστηκε στην Ιαπωνία ταυτόχρονα με το μάρκετινγκ.

Πρόκειται για ένα σύνολο τεχνικών και μεθόδων διοίκησης που αναπτύχθηκαν και εφαρμόστηκαν αρχικά στον ιδιωτικό τομέα και πιο συγκεκριμένα από ιαπωνικές επιχειρήσεις. Αυτό δε σημαίνει ότι είναι σωστή η σείρα και μηχανιστική μεταφορά αυτών των μεθόδων του ιδιωτικού τομέα, στους φορείς δημόσιας δράσης, χωρίς να γίνει αναπροσαρμογή των μεθόδων, στις ιδιαιτερότητες

¹¹ K. WALSE, «Marketing in local government », Longman, σελ 64

¹² P. KOTLER, 1991, σελ. 779

¹³ P. KOTLER, 1991, σελ. 781

αυτών των φορέων. Μπορεί όμως να χρησιμοποιηθεί χωρίς αλλαγές, ότι είναι κοινό και στο χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων και στο χώρο των φορέων δημόσιας δράσης.

Σκοπός της είναι η θέσπιση προδιαγραφών, που θα προσφέρουν στον καταναλωτή ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών. Πλέον σήμερα όταν μιλάμε για την ΔΟΠ, εννοούμε ένα μεγάλο τμήμα της επιστήμης του μάνατζμεντ που περιλαμβάνει ολόκληρο κλάδο, που αναλύει και εφαρμόζει τις αρχές της ΔΟΠ. Γενικά η ΔΟΠ μπορούμε να πούμε ότι περιλαμβάνει: σχεδίαση οργάνωση και έλεγχο, πληροφόρηση και διορθωτικές ενέργειες, προαιρετικό κατευθυντήριο και ανατροφοδοτικό έλεγχο.

Η υιοθέτηση και χρήση της ΔΟΠ σε επιχείρησης παροχής υπηρεσιών προσέφερε τεράστια οφέλη τόσο στον καταναλωτή, όσο και στην ίδια την επιχείρηση.

Από την πλευρά του καταναλωτή η χρήση ΔΟΠ του εγγυάται ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας και του δημιουργεί ένα αίσθημα ασφάλειας και σιγουριάς για την υπηρεσία που πρόκειται να καταναλώσει.

Από την πλευρά της επιχείρησης αυτό σημαίνει ότι προσφέρει ένα συγκεκριμένο επίπεδο υπηρεσιών στους πελάτες της οι οποίοι θα την αντιμετωπίζουν πιο θετικά.

Για το σκοπό αυτό έχουν συσταθεί δημόσιοι ή ιδιωτικοί οργανισμοί που πιστοποιούν την ποιότητα των αγαθών και υπηρεσιών. Έτσι τα αγαθά και οι υπηρεσίες ανάλογα με τα αποτελέσματα του έλεγχου που διεξάγεται με βάση προκαθορισμένα κριτήρια αποκτούν πιστοποιητικό ποιότητας που δηλώνει ότι το προϊόν έχει παραχθεί με μια συγκεκριμένη διαδικασία και διαθέτει συγκεκριμένες ιδιότητες.¹⁴

Στην Ελλάδα τέτοιος οργανισμός που επιτελεί το προαναφερόμενο έργο είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ.) ο οποίος έχει αναπτύξει ένα σύστημα πιστοποίησης με τη χρήση των προτύπων ISO 9000.

1.4 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Είναι γεγονός ότι μέχρι πρόσφατα ο τομέας των υπηρεσιών δεν είχε μπει στη λογική της αναγκαιότητας χρήσης μάρκετινγκ για διάφορους λόγους. Τα τελευταία όμως χρόνια έχει αρχίσει να χρησιμοποιείται τόσο από επιχειρήσεις που το θεωρούσαν ακριβό και άχρηστο όσο και από επιχειρήσεις που θεωρούσαν τη χρήση του αντιεπαγγελματική ή αντιδεοντολογική και ανάρμοστη προς το χαρακτήρα τους (π.χ. μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί). Παρόλα αυτά το μάρκετινγκ στον τομέα των

¹⁴ Π. ΤΟΜΑΡΑΣ, Οπ.π, σελ 214

υπηρεσιών, εξαιτίας των πολλών διακρίσεων και ιδιαιτεροτήτων που εκ φύσεως διαθέτουν οι υπηρεσίες, απαιτεί μια εντελώς διαφορετική προσέγγιση από ότι το marketing των υλικών αγαθών.

Το μίγμα μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες ξεφεύγει από τη χρήση των 4 P's και του εξωτερικού μάρκετινγκ και εισάγει τις έννοιες εσωτερικό μάρκετινγκ και μάρκετινγκ αλληλεπίδρασης ή διαδραστικό μάρκετινγκ. Ειδικότερα, με τον όρο εξωτερικό μάρκετινγκ εννοούμε την παραδοσιακή και λίγο ως πολύ γνωστή διαδικασία του μάρκετινγκ, η οποία αναλαμβάνει να παράξει, να τιμολογήσει, να διανείμει και να προωθήσει το προϊόν.¹⁵

Ο όρος εσωτερικό μάρκετινγκ, χαρακτηρίζει τη δουλειά που κάνει η επιχείρηση για να εκπαιδεύσει τους εσωτερικούς πελάτες, δηλαδή τους υπάλληλους της, οι οποίοι έρχονται σε επαφή με τους πελάτες, έτσι ώστε να μπορούν να συνεργαστούν μεταξύ τους και να μπορούν να προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες. Με λίγα λόγια είναι η τεχνική με την οποία η επιχείρηση θα κάνει όλους τους υπάλληλους να ασκούν μάρκετινγκ ακόμα κι αν δεν το καταλαβαίνουν.

Τέλος, το διαδραστικό μάρκετινγκ αναφέρεται στην ικανότητα των εργαζόμενων, να διαχειρίζονται την επαφή με τους πελάτες, και αυτό γιατί η ποιότητα των υπηρεσιών είναι συνδεδεμένη με αυτόν που την παρέχει. Αυτό αποκτά μεγαλύτερη αξία αν αναλογισθούμε το γεγονός ότι, οι υπηρεσίες αξιολογούνται κατά κανόνα μετά την αγορά και χρήση τους (διαθέτουν όπως λέγεται υψηλό βαθμό εμπειρίας) ή είναι δύσκολο να αξιολογηθούν ακόμα και μετά την αγορά ή χρήση τους (υψηλός βαθμός πίστης). Αποτέλεσμα είναι να οι καταναλωτές να αισθάνονται ότι αναλαμβάνουν κίνδυνο στις αγορές τους. Όλα αυτά ασκούν τρεις επιδράσεις στους καταναλωτές :

- ✓ Βασίζονται σε διαδόσεις και φήμες και λιγότερο στη διαφήμιση
- ✓ Δίνουν μεγάλη σημασία στην τιμή, στην εικόνα του προσωπικού και τα φυσικά χαρακτηριστικά για να υπολογίσουν την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας
- ✓ Όταν μείνουν ικανοποιημένοι από την υπηρεσία εμπιστεύονται το άτομο που την παρέχει.¹⁶

Βλέπουμε λοιπόν ότι ο παροχέας της υπηρεσίας κρατάει την τύχη του στα χέρια του αν έχει κατανοήσει αυτές τις αρχές. Καθώς όμως ο τομέας των υπηρεσιών διευρύνεται και επεκτείνεται καθημερινά, εντείνεται και ο ανταγωνισμός. Συνεπώς χρειάζεται περισσότερο εξελιγμένο marketing. Στο πλαίσιο αυτό οι παροχείς

¹⁵ P. KOTLER – G. ARMSTRONG, 1991, σελ. 607

¹⁶ P. KOTLER, Οπ.π 1991, σελ. 788

υπηρεσιών έχουν να επιλέξουν τρεις στρατηγικές οι οποίες σε κάποιο βαθμό αλληλεπιδρούν μεταξύ τους.

1.4.1. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η κύρια δυσκολία που αντιμετωπίζουν οι παροχείς υπηρεσιών είναι να προσδώσουν στο αγαθό που προσφέρουν ένα ιδιαίτερο χαρακτηριστικό, το οποίο θα το διακρίνει από τα ανταγωνιστικά. Αυτό θα τους δώσει την ευχέρεια να μεταφέρουν το κέντρο βάρους του ανταγωνισμού από το επίπεδο της τιμής, στο στοιχείο της διαφοροποίησης. Στο βαθμό που οι πελάτες βλέπουν την υπηρεσία ομοιογενή δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην τιμή στην οποία προσφέρεται το σύνολο των ομοειδών υπηρεσιών. Αυτό έχει σαν συνέπεια από την πλευρά των παροχών υπηρεσιών να οδηγούνται σε πόλεμο τιμών.

Λύση στον ανταγωνισμό της τιμής είναι να παρουσιαστεί μια διαφοροποιημένη υπηρεσία. Η διαφοροποίηση αυτή σχετίζεται με την προσφορά την παροχή και την εικόνα. Αναλυτικότερα:

- Η προσφορά περιλαμβάνει τα διαφορετικά χαρακτηριστικά που την κάνει να ξεχωρίζει από τα χαρακτηριστικά των ανταγωνιστών. Το μειονέκτημα είναι ότι οι καινοτομίες είναι εύκολα αντιληπτές από τους ανταγωνιστές και αντιγράφονται εύκολα.

- Η παροχή της υπηρεσίας σχετίζεται με τον τρόπο με τον οποίο ο καταναλωτής έρχεται σε επαφή με τη υπηρεσία. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω του έμψυχου δυναμικού, του φυσικού περιβάλλοντος και κάποιας διαδικασίας. Δηλαδή ο παροχέας μπορεί να ξεχωρίσει τα πιο ικανά και αξιόπιστα στελέχη του και να τους αναθέσει τις επαφές με τους πελάτες αποκτώντας ένα πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών. Μπορεί να δημιουργήσει ένα φυσικό περιβάλλον στο οποίο θα παρέχεται η υπηρεσία, φιλικό, ζεστό και άνετο για τον πελάτη, το οποίο επίσης θα δημιουργεί πλεονεκτήματα. Τέλος μπορεί να σχεδιασθεί και να καθιερωθεί μια διαδικασία η οποία θα απλουστεύει, θα διευκολύνει και θα αναβαθμίζει την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.¹⁷

1.4.2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.

Βασικός και ουσιαστικός τρόπος για να διαφοροποιηθεί ο παροχέας υπηρεσιών, είναι να παρέχει συνεχώς υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας από ότι οι ανταγωνιστές. Καθοριστικής σημασίας σημείο είναι να επιτυγχάνεται ένα επίπεδο υπηρεσιών εμφανώς υψηλότερο από αυτό που προσδοκούν οι πελάτες. Αυτό ισχύει γιατί οι πελάτες, συγκρίνουν την εκλαμβανόμενη υπηρεσία με αυτή που περίμεναν ότι θα λάβουν. Έτσι, αν δεν μείνουν ικανοποιημένοι χάνουν το ενδιαφέρον για τον

¹⁷ P. KOTLER, , 1991, σελ. 789

παροχέα και στρέφονται αλλού. Για αυτό το λόγο οι προμηθευτές πρέπει να γνωρίζουν τις προσδοκίες των πελατών και να σχεδιάζουν αποτελεσματικές υπηρεσίες, έτσι ώστε οι πελάτες να παίρνουν αυτό που ζητούν, στο χώρο που το ζητούν, τη στιγμή που το ζητούν και με τον τρόπο που το ζητούν. Διάφοροι συγγραφείς διαμόρφωσαν ένα μοντέλο ποιότητας υπηρεσιών σύμφωνα με το οποίο εντοπίζονται 5 κενά και στα οποία οφείλεται η διαφορά ανάμεσα στην εκλαμβανόμενη και την αναμενόμενη ή προσδοκώμενη υπηρεσία. Τα κενά αυτά είναι τα ακόλουθα:

1- Κενό ανάμεσα στις προσδοκίες των καταναλωτών και την άποψη του management,

2- Κενό ανάμεσα στην άποψη του μάνατζμεντ για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και στην εξειδίκευση της ποιότητας των υπηρεσιών,

3- Κενό ανάμεσα στις προδιαγραφές της ποιότητας των υπηρεσιών και τις παρεχόμενες υπηρεσίες,

4- Κενό ανάμεσα στις παρεχόμενες και διαφημιζόμενες υπηρεσίες,

5- Κενό ανάμεσα στις εκλαμβανόμενες και προσδοκώμενες υπηρεσίες,

Είναι προφανές ότι το πέμπτο κενό προκύπτει όταν συμβαίνει ένα από τα τέσσερα προηγούμενα κενά.¹⁸

Η εμπειρία έχει δείξει ότι οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών με πολύ καλό μάνατζμεντ ακολουθούν κάποιες κοινές μεθόδους σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών. Αυτές είναι.:

i) Στρατηγική αντίληψη. Η επιχείρηση έχει σαφή εικόνα για τις ανάγκες του πελάτη και προσπαθεί να τον ικανοποιήσει εξασφαλίζοντας μακροχρόνια αφοσίωση.

ii) Προσήλωση στην ποιότητα των υπηρεσιών. Η επιχείρηση είναι αποφασισμένη να προσφέρει άριστη ποιότητα υπηρεσιών και δεν ενδιαφέρεται μόνο για την βραχυχρόνια οικονομική απόδοση.

iii) Καθορισμός υψηλών πρότυπων ποιότητας. Η εταιρία θέτει υψηλά πρότυπα και λαμβάνει μέτρα έτσι ώστε να μην παρατηρούνται αποκλίσεις από αυτά.

iv) Συστήματα παρακολούθησης της απόδοσης των υπηρεσιών. Η επιχείρηση ελέγχει τόσο την απόδοση των υπηρεσιών της, όσο και την απόδοση των υπηρεσιών των ανταγωνιστών της, χρησιμοποιώντας διάφορους μηχανισμούς.

v) Συστήματα ικανοποίησης παραπόνων πελατών. Οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ανταποκρίνονται γρήγορα και πρόθυμα στα αιτήματα και τα παράπονα των πελατών, ακολουθώντας μεθόδους όπως εκπώσεις σε περίπτωση καθυστέρησης προσφοράς της υπηρεσίας, επιπλέον προσφορά σε περίπτωση μη ικανοποίησης του πελάτη κ.α.

¹⁸ ΧΡ. ΑΘΑΝΑΣΟΥΛΗΣ, «Μάρκετινγκ υπηρεσιών», Σταμούλης 1996, σελ 52

vi) Ικανοποίηση υπάλληλων και πελατών. Πολλές εταιρίες πιστεύουν ότι οι σχέσεις με τους υπάλληλους και η ικανοποίησή τους αντικατοπτρίζεται στις σχέσεις με τους πελάτες. Ελέγχεται τακτικά πόσο ικανοποιημένοι είναι οι υπάλληλοι από τη δουλειά τους και ανταμείβονται για την καλή προσφορά υπηρεσιών.¹⁹

1.4.3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ.

Οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, επειδή κατά κύριο λόγο είναι επιχειρήσεις εντάσεως εργασίας, έχουν αυξανόμενα έξοδα. Επομένως, είναι πολύ σημαντικό να μπορούν να αυξάνουν την παραγωγικότητά τους. Για την αύξηση της παραγωγικότητας επιχειρήσεων αυτού του κλάδου έχουν επινοηθεί οι ακόλουθες μέθοδοι:

1) Να πεισθούν οι υπάλληλοι να εργαστούν πιο εντατικά και με μεγαλύτερη δεξιότητα.

2) Να αυξηθεί σημαντικά η ποσότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας με μια μικρή μείωση της ποιότητας της υπηρεσίας.

3) Βιομηχανοποίηση της υπηρεσίας. Αυτό μπορεί να γίνει με την προσθήκη μηχανολογικού εξοπλισμού και τυποποίηση της παραγωγής.

4) Μείωση ή εξάλειψη της ανάγκης για μια υπηρεσία μέσω της εύρεσης ενός προϊόντος που θα υποκαθιστά την ανάγκη.

5) Σχεδιασμός μιας πιο αποτελεσματικής υπηρεσίας στο παρόν που θα αποτρέψει τη χρήση μιας άλλης υπηρεσίας στο μέλλον. Η μέθοδος αυτή είναι βασισμένη στην αρχή 'η πρόληψη είναι προτιμότερη από τη θεραπεία'.

6) Δίνονται κίνητρα στους πελάτες, να υποκαταστήσουν με δική τους προσπάθεια και ενέργειες, την εργασία των υπαλλήλων της επιχείρησης.

Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι η κλιμάκωση της αύξησης της παραγωγικότητας μπορεί να οδηγήσει σε μείωση της εκλαμβανόμενης ποιότητας και γι' αυτό η εντατική χρήση και εφαρμογή της ,πρέπει να αποφεύγεται.²⁰

1.5 ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΕ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Όπως έχει προαναφερθεί, η εισαγωγή του marketing στον τομέα των υπηρεσιών έγινε αρκετά πρόσφατα και μετράει πολύ μικρή διάρκεια ζωής

Το ίδιο ισχύει και για το μάρκετινγκ υπηρεσιών σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς.

Με τον όρο μη κερδοσκοπικός οργανισμός περιγράφονται εκείνες οι οργανωτικές οντότητες, οι δραστηριότητες των οποίων δεν απασκοπούν στην

¹⁹ P. KOTLER, 1991, σελ. 791

²⁰ P. KOTLER, 1991, σελ. 796

επίτευξη κέρδους ή στη μεγιστοποίηση του, μετρούμενο σε χρηματικές μονάδες ή οικονομικούς όρους.

Κατά κύριο λόγο, οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί ελάχιστα διαφέρουν από τους κερδοσκοπικούς σε ότι αφορά στον τρόπο δομής, οργάνωσης και λειτουργίας. Επιπλέον και οι δυο τύποι οργανισμών βασίζονται στις ίδιες αρχές και τεχνικές μάρκετινγκ γεγονός που σημαίνει ότι αναπτύσσονται με παρόμοιο τρόπο

Τα κύρια χαρακτηριστικά μη κερδοσκοπικού οργανισμού από τα οποία πηγάζουν και οι διάφορες των δυο τύπων οργανισμών περιγράφονται στη συνέχεια.

Κυρίαρχο χαρακτηριστικό, είναι η επιδίωξη μη οικονομικού οφέλους. Έτσι ενώ για τους κερδοσκοπικούς οργανισμούς υπάρχουν πολλοί τρόποι για τη μέτρηση της επιτυχίας, όπως το μερίδιο της αγοράς, η απόδοση των επενδύσεων, ο όγκος πωλήσεων κ.α., για τους μη κερδοσκοπικούς δεν υπάρχει τρόπος μέτρησης της επιτυχίας τους, αφού τα αποτελέσματα πολλές φορές δεν είναι ποσοτικά μετρήσιμα.

Στο σημείο αυτό πρέπει να εξηγήσουμε γιατί είναι διαφορετικό το μάρκετινγκ σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Όπως προαναφέρθηκε, πρωταρχικός στόχος του μη κερδοσκοπικού οργανισμού δεν είναι η μεγιστοποίηση του κέρδους, ούτε καν η δημιουργία κέρδους. Όμως αυτού του τύπου οι οργανισμοί αντιπροσωπεύουν ένα σημαντικό μέρος της οικονομίας της χώρας και επηρεάζουν αποφασιστικά την ποιότητα ζωής σε αυτή.

Στη δραστηριότητα ενός μη κερδοσκοπικού οργανισμού, το χρήμα δεν αντιπροσωπεύει πάντα την πραγματική αξία των υπηρεσιών που προσφέρονται στους καταναλωτές από τον οργανισμό. Συνεπώς, οι νόμοι της προσφοράς και της ζήτησης καθώς και ο μηχανισμός της τιμής δεν αποκαλύπτουν τις προτιμήσεις των καταναλωτών και δεν δείχνουν την αντίδραση τους στην επιβολή οποιασδήποτε τιμής.²¹

Οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, δεσμεύουν ένα αρκετά μεγάλο μέρος του κρατικού προϋπολογισμού, καθώς όλοι οι ΟΤΑ, τα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα τα νοσοκομεία, τα κέντρα υγείας, και όλες οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα είναι τέτοιου είδους οργανισμοί.

Είναι λογικό, αν λάβουμε υπόψη μας αυτές τις ιδιαιτερότητες, να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι και οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί χρειάζονται να υιοθετήσουν το μάρκετινγκ και τις τεχνικές του. Με την υιοθέτηση και την εφαρμογή του μάρκετινγκ οι οργανισμοί αυτού του τύπου, θα μπορέσουν να συγκεκριμενοποιήσουν τις ευρείες

²¹ Κ. ΤΖΩΡΤΖΑΚΗΣ-Α. ΤΖΩΡΤΖΑΚΗ, Οπ.π., σελ. 554 - 556

και γενικές αγορές-στόχους που απευθύνονται και επομένως να ευθυγραμμίσουν την προσφορά τους.²²

Επιπλέον το μάρκετινγκ θα βοηθήσει να διασαφηνιστούν και να περιορισθούν οι πολλές εναλλακτικές λύσεις, έτσι ώστε οι πόροι που χρησιμοποιούνται, να μεγιστοποιούν την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα τους στην επίτευξη των στόχων.

Η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα καθώς και η ορθολογική χρήση των πόρων είναι ζητήματα που αναμένεται να απασχολήσουν τους οργανισμούς αυτούς ακόμα περισσότερο στο μέλλον, στην προσπάθεια τους να ξεπεράσουν το πρόβλημα που δημιουργείται από τη στενότητα των πόρων σε σχέση με το συνεχώς διογκούμενο πλήθος αναγκών, που οι οργανισμοί καλούνται να καλύψουν.²³

Εδώ και δέκα περίπου χρόνια το ζήτημα αυτό έχει απασχολήσει και την ΚΕΔΚΕ, σε συνέδριο της οποίας έχουν γίνει σχετικές συζητήσεις.

1.6. ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΟΥΣ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ.

Όπως έχει ήδη τονιστεί, το μάρκετινγκ στους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς διαφέρει από ότι σε κερδοσκοπικούς οργανισμούς, για διάφορους λόγους. Οι διαφορές αυτές αποτυπώνονται στο σχέδιο μάρκετινγκ.

Περιγραφικά, το σχέδιο μάρκετινγκ ενός μη κερδοσκοπικού οργανισμού περιλαμβάνει τρεις φάσεις:

- α) Επισκόπηση της παρούσας κατάστασης
- β) Καθορισμό στόχων και χάραξη στρατηγικής μάρκετινγκ
- γ) Πρόγραμμα δράσης (υλοποίηση, παρακολούθηση, αναθεώρηση)

Γενικά κάθε φάση περιλαμβάνει :

α Φάση:

Μια ανάλυση του εσωτερικού περιβάλλοντος του οργανισμού, τη νομική μορφή, την ιστορία, τα πεδία δράσης, την αποστολή, τους στόχους, τις δραστηριότητες και την οικονομική κατάσταση.

Μια ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος, τις τάσεις της αγοράς, τους «πελάτες», τον ανταγωνισμό και τις συνθήκες του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Ανάλυση SWOT.

²² Π. ΠΑΠΑΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΥ, «Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ μη κερδοσκοπικών Οργανισμών», Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Επιχειρησιακής Ερευνας και Μάρκετινγκ 2003, διδακτικές σημειώσεις, σελ. 2.

²³ Σ. ΧΡΗΣΙΜΟΣ, «Τα οικονομικά των ΟΤΑ στην Ελλάδα», ΤΕΙ Καλαμάτας, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης 2000, διδακτικές σημειώσεις, μέρος Β, σελ. 2

β Φάση:

Γίνεται επιλογή των στόχων που καθορίζουν πού κατευθύνεται ο οργανισμός ή η υπηρεσία για την οποία καταρτίζεται το σχέδιο.

Αναπτύσσεται συγκεκριμένη στρατηγική μάρκετινγκ που καθορίζει με ποιους τρόπους θα υλοποιηθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί.

γ Φάση:

Οι τακτικές μάρκετινγκ που θα ακολουθηθούν προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι marketing που έχουν τεθεί. Οι συγκεκριμένες αφορούν τα συστατικά του μίγματος μάρκετινγκ, δηλαδή τα βασικά εργαλεία:

- ✓ Προϋπολογισμός
- ✓ Χρονοδιάγραμμα ενεργειών
- ✓ Παρακολούθηση της εξέλιξης της εκτέλεσης του σχεδίου και τυχόν αναθεωρήσεις και τροποποιήσεις.²⁴

Πιο ειδικά, η υιοθέτηση της φιλοσοφίας του μάρκετινγκ από τους φορείς του δημόσιου τομέα, της τοπικής αυτοδιοίκησης και των φορέων τους, μπορεί να αποδειχτεί εξαιρετικά χρήσιμη.

Είναι γεγονός ότι μέχρι τώρα οι παραπάνω φορείς δεν έχουν εκτιμήσει σχεδόν καθόλου την υπάρχουσα κατάσταση τόσο του εσωτερικού όσο και του εξωτερικού περιβάλλοντος.

Επίσης αν και οι οργανισμοί αυτοί έχουν πολύ συγκεκριμένο ρόλο και αποστολή, πολλές φορές δεν έχουν ξεκαθαρισμένους και ποσοτικοποιημένους στόχους με αποτέλεσμα να αποπροσανατολίζονται και να αδυνατούν να επιτελέσουν βασικές λειτουργίες τους.

Επιπλέον ολοι αυτοί οι οργανισμοί αν και είναι υποχρεωμένοι να καταρτίζουν προϋπολογισμούς, πολύ σπάνια τους ακολουθούν ή τους εκτελούν σωστά, εξαιτίας της ασαφούς εικόνας που έχουν για το εσωτερικό, την οικονομική τους κατάσταση και τις ανάγκες του πολίτη-καταναλωτή στον οποίο προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Πολύ σπανιότερα ο προϋπολογισμός χρησιμοποιείται σαν εργαλείο για την αποτελεσματική και αποδοτική διοίκηση του φορέα.

Από το παραπάνω, είναι λογικό επακόλουθο το γεγονός ότι ο εν λόγω φορέας δε είναι σε θέση να προγραμματίσει τις ενέργειες του βραχυχρόνια και επομένως να σχεδιάσει μια επιθυμητή στρατηγική μακροχρόνια. Αυτό γιατί ούτε ξεκάθαροι στόχοι υπάρχουν, ούτε ο προϋπολογισμός είναι αξιόπιστος, ούτε χρονοδιάγραμμα ενεργειών ακολουθείται. Πολύ περισσότερο δεν μπορούν να αναληφθούν

²⁴ Π. ΠΑΠΑΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΥ, Οπ.π., σελ. 3-7

διορθωτικές ενέργειες για την διόρθωση αποκλίσεων από το επιθυμητό αποτέλεσμα αφού πολλές φορές είναι αδύνατη και η παρακολούθηση των ενεργειών.

Η εισαγωγή του μάρκετινγκ σε φορείς δημόσιας δράσης και ενδιαφέροντος ξεφεύγει από τη λογική της μηχανιστικής μεταφοράς κανόνων και τεχνικών της ιδιωτικής οικονομίας. Σχετίζεται με την υιοθέτηση μιας νέας φιλοσοφίας και νοοτροπίας για τους φορείς αυτούς και τη δημόσια διοίκηση γενικότερα. Εμφανίζεται μια νέα τάση που έχει στόχο την εξυγίανση και ορθολογικοποίηση της δημόσιας διοίκησης γενικά και της τοπικής αυτοδιοίκησης ειδικότερα.

Με λίγα λόγια, το μάρκετινγκ καλείται να αποτελέσει μια λύση στη διοικητική κακοδαιμονία που μαστίζει το ελληνικό κράτος από τη δημιουργία του και πιο συγκεκριμένα την τοπική αυτοδιοίκηση, με συγκεκριμένους τρόπους και μεθόδους. Όπως θα δούμε και στα επόμενα κεφαλαία, η φιλοσοφία του μάρκετινγκ μπορεί να είναι η απάντηση στη κρατιστική νοοτροπία, η ακαταλληλότητα και ανεπάρκεια της οποίας δημιούργησε πολλές άσχημες συνέπειες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ο ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ. ΕΞΕΛΙΞΗ, ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στις κοινωνικές επιστήμες ο όρος σύγχρονος συνδέεται άμεσα με το είδος της οικονομικής και κοινωνικής κατ' επέκταση οργάνωσης που κυριάρχησε στη δυτική Ευρώπη. Χαρακτηριστικά αυτής της τάσης είναι η μαζική εκβιομηχάνιση, το συγκεντρωτικό και γραφειοκρατικό μοντέλο κράτους και τα συστήματα παιδείας που αποδυνάμωσαν το πνεύμα της τοπικής παραδοσιακής κουλτούρας, βάζοντας έτσι τον πληθυσμό στα πλαίσια του κράτους έθνους.

Στις κεντρικές και ανατολικές χώρες όπου η εκβιομηχάνιση άργησε να επεκταθεί, ο εκσυγχρονισμός άργησε με τη σειρά του να επιτευχθεί και τελικά έγινε με πιο περιορισμένο και άνισο τρόπο.

Το σύγχρονο δεν κατάφερε να απομακρύνει αποτελεσματικά το παραδοσιακό ούτε στην οικονομία ούτε στην πολιτική αλλά ούτε και στην κουλτούρα. Έτσι η απαλοιφή του τοπικού πνεύματος και η ένταξη του πληθυσμού στο κράτος-έθνος έγινε με πιο αυταρχικό τρόπο. Δηλαδή τα πολιτικά, κοινωνικά και οικονομικά δικαιώματα του πολίτη δεν εξαπλώθηκαν όσο στη δύση.

Υπο αυτή την έννοια, η προσέγγιση της δύσης δε μεταφράζεται σε μηχανιστική αναπαραγωγή και μίμηση της δυτικής κουλτούρας. Σημαίνει απλώς ανάπτυξη όχι μόνο της οικονομίας αλλά και του κράτους πρόνοιας, της παιδείας και των δημοκρατικών δομών.

Όλες οι κοινωνίες που υστερούσαν οικονομικά και τελικά κατάφεραν να πλησιάσουν τη δύση το κατάφεραν μέσα από την κρατική παρέμβαση. Μιλάμε για αναπτυξιακή παρέμβαση που στήριξε την ιδιωτική πρωτοβουλία και συντέλεσε στην ισορροπημένη ανάπτυξη γεωργίας και βιομηχανίας. Η παρέμβαση αυτή πήρε διάφορες μορφές σε κάθε χώρα. Πουθενά όμως δε σημειώθηκε υπέρβαση της υπανάπτυξης χωρίς μια κινητοποίηση και συντονισμό των έμψυχων και άψυχων πόρων μιας χώρας.²⁵

Από την άλλη πλευρά για τις χώρες που απέτυχαν στην προσέγγιση της δύσης, αν και ο κρατικός παρεμβατισμός ήταν έντονος, απέκτησε αντιαναπτυξιακό χαρακτήρα και αποτέλεσε εμπόδιο στην αναπτυξιακή προσπάθεια.

²⁵ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, «Διοίκηση και κοινωνία» Θεμέλιο 1999, Πρόλογος Ν. ΜΟΥΖΕΛΗ σελ. 7

Έτσι ενώ κορυφώνονται οι διαμάχες γύρω από εθνικά θέματα με πρωτο αυτό της οικονομίας και τη θέση της χώρας στην Ε.Ε., δεν γίνεται καμία σοβαρή συζήτηση και προσπάθεια για το ξεπέρασμα του διοικητικού αδιεξόδου.

2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ. Η ΑΠΟΨΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ.

Είναι γνωστή η παραδοχή ότι, μια κοινωνία και ένας λαός έχουν το κράτος και τη διοίκηση που τους αρμόζει. Θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι ισχύει και το αντίστροφο. Δηλαδή, μια κοινωνία μπορεί να είναι αιχμάλωτη ενός κράτους ή μιας διοίκησης, που υποτίθεται υπάρχουν για να την υπηρετούν. Όπως θα δούμε στη συνέχεια, αυτό ισχύει στην ελληνική πραγματικότητα.

Ανάμεσα στη διοίκηση και την κοινωνία παρεμβάλλεται η πολιτική. Πολύ περισσότερο τη στιγμή που η διοίκηση είναι ο εκφραστής της εκτελεστικής εξουσίας του κράτους. Έτσι οι σχέσεις διοίκησης και κοινωνίας μετατρέπονται σε σχέσεις κράτους και πολιτικής με την κοινωνία.²⁶

Από την σύσταση του Ελληνικού κράτους διαμορφώθηκε το φαινόμενο της κυριαρχίας του κράτους και της πολιτικής πάνω στην κοινωνία. Παρά όμως την κυριαρχία του κράτους πάνω στους κοινωνικούς θεσμούς, ο βαθμός της επιρροής του πάνω στο συνολικό εκσυγχρονισμό και την εξέλιξη της οικονομίας και της κοινωνίας ήταν περιορισμένος. Αυτό δεν εμπόδισε την κρατική μηχανή να διογκώνεται ποσοτικά, κυρίως μέσω ενός συστήματος πελατειακών σχέσεων, αλλά να παραμένει αναποτελεσματική και χωρίς ποιότητα.

Η Ελλάδα, από τα τέλη του 19^{ου} αιώνα χρησιμοποίησε σημαντικούς πόρους αντι για τη στήριξη της γεωργίας, ως καθαρά αγροτική οικονομία ή την ανάπτυξη της βιομηχανίας, στο χώρο της δημόσιας διοίκησης. Αυτό αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα από το γεγονός ότι οι πόροι αυτοί διοχετεύτηκαν μέσω του πελατειακού κομματικού συστήματος, που από νωρίς απέκτησε τεράστιες διαστάσεις.

Στον 21^ο αιώνα η κατάσταση δεν είναι πολύ διαφορετική. Η κρατική μηχανή εξακολουθεί να μη λειτουργεί ή να υπολειτουργεί, τη στιγμή που ο ευέλικτος συντονισμός πόρων και η συνεργασία κράτους, κεφαλαίου και εργασίας είναι προϋποθέσεις για την ανάπτυξη.

Από την σύσταση του ελληνικού κράτους μέχρι τις μέρες μας, η λειτουργία των πολιτικών κομμάτων βασίστηκε σε ένα άκρως πελατειακό και εν πολλοίς λαϊκίστικο σύστημα, που συνεχώς επιδεινώνει την κατάσταση της δημόσιας

²⁶ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, «Διοίκηση και κοινωνία» Θεμέλιο 1999 εισαγωγή σελ. 18

διοίκησης. Η λογική του μικροκομματισμού και των ημετέρων κυριαρχεί σε κάθε έκφραση της δημόσιας ζωής και της κρατικής λειτουργίας.

Από την άνιση ανάπτυξη του κράτους και της κοινωνίας, εντάθηκε ο πολιτικός συγκεντρωτισμός και η κυριαρχία των πολιτικών κριτηρίων έναντι των δημόσιων θεσμών όπως η διοίκηση, η δικαιοσύνη και η τοπική αυτοδιοίκηση. Η ιδιοποίηση των διοικητικών θεσμών και της δημόσιας διοίκησης, αποτέλεσαν χαρακτηριστικό γνώρισμα του τρόπου ανάπτυξης της δημόσιας γραφειοκρατίας, το οποίο δεν έχει εκλείψει μέχρι σήμερα.

Η δημόσια διοίκηση παρέμεινε υποανάπτυκτη από λειτουργικής άποψης και ο όρος «κακοδιοίκηση» εμφανίζεται ήδη από τον περασμένο αιώνα. Επίσης εμφανίζεται «η κρίση της διοίκησης» και συνοδεύεται από την κρίση στη διαχείριση της κρίσης.²⁷

Πιο συγκεκριμένα, οι πρώτες πρακτικές και αναλυτικές επιστημονικές σχετικά με την ελληνική διοικητική κρίση εκδηλώνονται σύμφωνα με έρευνα, από την πρώτη μεταπολεμική περίοδο και φτάνουν μέχρι σήμερα, με στοιχεία και ομοιότητες, ανησυχητικά πολλές.

Σύμφωνα με τις τότε επιστημονικές, οι προϋποθέσεις για την επιβίωση και τη στοιχειώδη ανάπτυξη, περιλάμβαναν τη νομισματική σταθερότητα, την ανασυγκρότηση του διοικητικού μηχανισμού της χώρας και τη συστηματική και συναινετική αντιμετώπιση των προβλημάτων.

Αναφορικά με τη δεύτερη προϋπόθεση, επιστημονήθηκε ότι ο διοικητικός μηχανισμός, όχι μόνο δε συνέβαλε στην αναπτυξιακή διαδικασία αλλά αδυνατούσε να εκτελέσει βασικές ζωτικές λειτουργίες του κράτους. Με την τότε ισχύουσα κατάσταση του κρατικού μηχανισμού ήταν αδύνατη η βελτίωση της κατάστασης της χώρας και επομένως το κύριο πρόβλημα που αντιμετώπιζε η χώρα ήταν αυτό της ανασυγκρότησης του κρατικού μηχανισμού.

Οι τρεις παράγοντες που επιδρούσαν σε βάρος του κρατικού μηχανισμού ήταν:

1. η άνιση κατανομή του ανθρώπινου δυναμικού στις κεντρικές και περιφερειακές δημόσιες υπηρεσίες.
2. ο τρόπος στελέχωσης των υπηρεσιών μέσω συστήματος πελατειακών σχέσεων, αυθαιρεσίας και ευνοιοκρατίας.
3. το καθεστώς νομικισμού και έντονων γραφειοκρατικών διαδικασιών που λειτουργούσε τόσο κατά των υπάλληλων, όσο και κατά των πολιτών.²⁸

²⁷ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, «Διοίκηση και κοινωνία» Θεμέλιο 1999 εισαγωγή σελ. 22

²⁸ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, «Τα χαρακτηριστικά της Ελληνικής διοικητικής κρίσης», περιοδικό 'Δημόσιος Τομέας, 02/1990 σελ. 33

Τέλος, στα συμπεράσματα που εξήχθησαν από έρευνα του ΟΟΣΑ του 1955, διατυπώθηκε για πρώτη φορά η ανάγκη για υιοθέτηση υπερκομματικής φιλοσοφίας και αντίληψης στις διαδικασίες ανασυγκρότησης του κρατικού μηχανισμού.

Αρκετά χρόνια αργότερα, και λίγο πριν την επταετία, οι εμπειρογνώμονες του ΟΟΣΑ παρατήρησαν ότι, προκειμένου η χώρα να αντεπεξέλθει στο διαρκώς αυξανόμενο οικονομικό ανταγωνισμό, πρέπει να αποκτήσει τον κατάλληλο διοικητικό μηχανισμό. Συνεχίζουν λέγοντας ότι, για να επιτευχθεί αυτό χρειάζεται γενναία διοικητική μεταρρύθμιση. Σε διαφορετική περίπτωση η χώρα κινδυνεύει να παραμείνει σε καθεστώς μόνιμης υπανάπτυξης. Η επιβολή όμως της δικτατορίας επέφερε καταστροφικές επιπτώσεις και στο τομέα του διοικητικού μηχανισμού, οδηγώντας τα πράγματα στην αντίθετη κατεύθυνση από αυτή που περιέγραψαν οι εμπειρογνώμονες του ΟΟΣΑ.

Από τότε, η προσπάθεια διοικητικής μεταρρύθμισης που υλοποιήθηκε στη χώρα (σύντηξη των καταληκτικών βαθμίδων της ιεραρχίας, ενιαίο μισθολόγιο και βαθμολόγιο, βελτίωση σχέσης κράτους πολίτη, δημοκρατικός προγραμματισμός, περιφερειακή ανάπτυξη και ενίσχυση τοπικής αυτοδιοίκησης) επικεντρώθηκε σε θέματα δομής και στελέχωσης και όχι σε ουσιαστικά θέματα λειτουργίας και διοίκησης. Έχει διατυπωθεί η άποψη ότι η υλοποίηση των παραπάνω μέτρων επέφερε διαφορετικά αποτελέσματα από τα επιδιωκόμενα σε ότι αφορά στη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της διοίκησης.

Από τα παραπάνω προέκυψαν δυο βασικές επιπτώσεις των μεταρρυθμιστικών μέτρων.

Αφενός, επιτάχυναν την κρίση ικανότητας του συστήματος εξαιτίας της μείωσης της διαφοροποίησης μέσω της βαθμολογικής και μισθολογικής εξομοίωσης, καθώς και της διαδικασίας προσλήψεων. Αφετέρου, απέτυχαν να αναδομήσουν και να εξυγιάνουν τον κρατικό μηχανισμό και διεύρυναν το βαθμο πολιτικοποίησης ή κομματικοποίησης των ανώτατων βαθμίδων της διοικητικής ιεραρχίας.

2.3 Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΚΑΚΟΔΑΙΜΟΝΙΑ

Από τα προηγούμενα προκύπτουν δύο κατηγορίες αιτιών που ευθύνονται για την διοικητική κακοδαιμονία.²⁹ Η τάση συγκέντρωσης αποφασιστικής δύναμης εντός του πολιτικού συστήματος, καθώς και η ανεπάρκεια και μειωμένη ικανότητα του οργανωτικού και διοικητικού μηχανισμού της χώρας:

²⁹ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, Οπ.π., 1990, σελ. 34

α) Η τάση συγκέντρωσης αποφασιστικής δύναμης εντός του πολιτικού συστήματος:

Η υπερσυγκέντρωση δύναμης εντός του πολιτικού συστήματος εμφανίζει τέσσερις βασικές μορφές. Η εκτελεστική εξουσία συγκεντρώνει δύναμη έναντι των άλλων δύο, εντός του πολιτικού συστήματος. Ο πρωθυπουργός και η κυβέρνηση συγκεντρώνουν δύναμη, εντός της εκτελεστικής εξουσίας έναντι των άλλων εκφραστών της. Η πολιτική ηγεσία συγκεντρώνει δύναμη, εντός της ίδιας της δημόσιας διοίκησης. Τέλος, οι ανώτατες βαθμίδες εντός των δημοσίων υπηρεσιών, συγκεντρώνουν δύναμη έναντι των άλλων βαθμίδων.

Λογικό επακόλουθο όλων αυτών, ήταν η εκδήλωση μιας συγκεντρωτικής τάσης που περιλαμβάνει μή εκχώρηση ευθυνών και αρμοδιοτήτων, πολιτικοποίηση των διοικητικών αποφάσεων και περιορισμό της λειτουργικής διαφοροποίησης και αυτονόμησης του διοικητικού συστήματος.

β) Η ανεπάρκεια και η μειωμένη ικανότητα του οργανωτικού και διοικητικού μηχανισμού της χώρας:

Η ανεπάρκεια και ακαταλληλότητα του διοικητικού μηχανισμού περιλαμβάνει μια σειρά στοιχείων όπως: το μέγεθος της στελέχωσης των υπηρεσιών είναι αντιστρόφως ανάλογο ως προς το μέγεθος του έργου που παράγουν, συμπεριλαμβανομένης και της ανισομερούς κατανομής του ανθρώπινου δυναμικού ανάμεσα στο κέντρο και την περιφέρεια. Η ποιότητα του ανθρώπινου δυναμικού υπονομεύεται από το καθεστώς των πελατειακών σχέσεων και από τις ατέλειες του συστήματος προσλήψεων. Το σύγχρονο πνεύμα, η φιλοσοφία και οι τεχνικές της διοικητικής επιστήμης απουσιάζουν από όλες τις βαθμίδες της διοίκησης.

Ο συνδυασμός όλων των παραπάνω οδήγησε στη διαμόρφωση μιας κατάστασης που περιγράφεται ως κρίση ικανότητας της διοίκησης.

2.4 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Από τους παραπάνω παράγοντες, θα ήταν σκόπιμο να αναλυθούν περαιτέρω εκείνοι που φέρονται ως αυτοί που προσδιορίζουν τη διοικητική κρίση, χωρίς να σημαίνει ότι αγνοείται η επιρροή και των υπολοίπων.

Έτσι λοιπόν θα επικεντρωθούμε σε τέσσερις παράγοντες. Στην πολιτικοποίηση της διοικητικής δομής, στο μέγεθος της δημοσιοϋπαλληλίας, στη δομή της διοικητικής πυραμίδας και στη διαδικασία προσλήψεων των δημοσίων υπάλληλων.³⁰

³⁰ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, Οπ.π., 1990, σελ. 35

2.4.1 ΠΟΛΙΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΟΜΗΣ.

Όπως εξηγήσαμε ήδη, η πολιτικοποίηση της διοικητικής δομής σχετίζεται με το φαινόμενο συγκέντρωσης αποφασιστικής δύναμης και εξουσίας εντός του πολιτικού συστήματος και πιο συγκεκριμένα στις ανώτερες βαθμίδες των οργάνων του. Προς αυτή την κατεύθυνση έχουν συμβάλει αποφασιστικά δύο παράγοντες. Πρώτα, η αύξηση του αριθμού των πολιτικών (μετακλητών) υπάλληλων στην κορυφή της ιεραρχίας και ακολούθως ο τρόπος επιλογής προϊστάμενων και διευθυντών.

2.4.1.1 Ο ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ (ΜΕΤΑΚΛΗΤΩΝ) ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Μέχρι το 1982 οι ανώτατες καταληκτικές βαθμίδες των δημόσιων οργανισμών και υπηρεσιών ήταν αυτές του Γενικού διευθυντή και του Αναπληρωτή γενικού διευθυντή. Με την τροποποίηση της μέχρι τότε ισχύουσας νομοθεσίας καταργήθηκαν οι δυο προαναφερόμενες βαθμίδες, στο πλαίσιο μιας προσπάθειας μείωσης των πολλαπλών επιπέδων διοίκησης. Οι αρμοδιότητες των βαθμίδων που καταργήθηκαν, επαναφέρθηκαν στον αρμόδιο υπουργό, ο οποίος με τη σειρά του μεταβίβασε, τις μεν αποφασιστικές στους γενικούς γραμματείς και στους ανώτερους υπάλληλους, τις δε επιτελικές σε σύμβουλους και εξωτερικούς συνεργάτες.

Προέκυψε έτσι μια τάση συγκέντρωσης εξουσίας και δύναμης στην κορυφή της διοικητικής πυραμίδας, η οποία δεν διαχύθηκε σε όλη την υπαλληλική ιεραρχία.

Από οργανωτικής άποψης, η κατάργηση των δύο βαθμίδων και η ανάληψη των αρμοδιοτήτων τους από πολιτικούς υπάλληλους, δεν μείωσε τα επίπεδα της ιεραρχίας. Απλούστατα η διοικητική δομή αντικαταστάθηκε από ιεραρχία πολιτικού χαρακτήρα (γενικοί γραμματείς, ειδικοί γραμματείς στη συνέχεια, σύμβουλοι, συνεργάτες). Με αυτό τον τρόπο λοιπόν διευρύνθηκε σημαντικά η πολιτικοποίηση των ανώτατων και καθοριστικότερων βαθμίδων.

Μια ακόμα σημαντική επίπτωση είχε το γεγονός ότι, με την κατάργηση των γενικών διευθύνσεων και την απευθείας μεταφορά των καθηκόντων τους στους γενικούς γραμματείς, μεγάλωσαν τρομακτικά και τα όρια εποπτείας και έλεγχου των δευτέρων. Παρουσιάστηκαν έτσι σημαντικά προβλήματα συντονισμού και λειτουργίας των υπηρεσιών.

Αν μεταξύ των άλλων, λάβουμε υπόψη μας το γεγονός ότι, οι γενικοί γραμματείς είναι πολιτικοί υπάλληλοι και συνήθως ακολουθούν τους υπουργούς στις μετακινήσεις τους (ανασχηματισμοί), τότε φαίνεται ξεκάθαρα ότι δεν έχουν τη χρονική ευχέρεια να αποκτήσουν συνολική άποψη για τους τομείς αρμοδιοτήτων τους και έτσι περιορίζονται σε δράση βραχυχρόνιου ορίζοντα και περιορισμένης έκτασης.

Για την άρση των παραπάνω δυσχερειών, καθιερώθηκαν δύο μέτρα. Η μείωση του αριθμού των διευθύνσεων και τμημάτων και η εισαγωγή μιας επιπλέον κατηγορίας μετακλητών υπαλλήλων, τους ειδικούς γραμματείς για τις κεντρικές υπηρεσίες και τους συντονιστές διοίκησης για τις περιφερειακές. Η διαφορά των ειδικών γραμματέων που τελικά καθιερώθηκαν με τους καταργηθέντες γενικούς και αναπληρωτές γενικούς διευθυντές, είναι ότι οι δεύτεροι προέρχονται από το σώμα της διοίκησης και καταλάμβαναν αυτά τα κλιμάκια ως τα καταληκτικά της σταδιοδρομίας τους και οι πρώτοι αποτελούν μέλη της πολιτικής ηγεσίας.

2.4.1.2 Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ

Από το 1986 και μετά, η επιλογή προϊσταμένων διεύθυνσης, τμήματος και αυτοτελών γραφείων, γίνεται από ένα αρμόδιο υπηρεσιακό συμβούλιο. Θεωρητικά, η ύπαρξη του συμβουλίου και η σύντομη εξάντληση της βαθμολογικής κλίμακας από τους υπαλλήλους, παρέχει αφενός την ευχέρεια επιλογής μέσα από ένα μεγάλο σύνολο υπαλλήλων και αφετέρου εξαλείφονται οι δεσμεύσεις από την αρχαιότητα των υπαλλήλων ή άλλα λιγότερο αξιοκρατικά κριτήρια. Το τελευταίο στοιχείο ενισχύεται από το γεγονός ότι, καθιερώνονται κριτήρια επιλογής όπως, οι ιδιαίτερες ικανότητες, η πρωτοβουλία και η επαγγελματική δραστηριότητα.

Τα κριτήρια αυτά όμως είναι δύσκολο να εκτιμηθούν αντικειμενικά και πολλές φορές θεωρούνται αυτονόητα για υπαλλήλους που εξάντλησαν την ενιαία βαθμολογική κλίμακα, κάτι που προκαλεί πρόβλημα στην αποδοχή της διευθυντικής εξουσίας.

Εν κατακλείδι, δύσκολα μπορεί να αξιοποιηθεί η αξιοκρατική ικανότητα του συστήματος στην πράξη, χωρίς να προηγηθούν τα ακόλουθα: συγκεκριμένη περιγραφή καθηκόντων ανα θέση, βαθμό και κλάδο και βελτίωση της αξιοπιστίας του συστήματος αξιολόγησης των ουσιαστικών προσόντων και της απόδοσης των υπαλλήλων.³¹

2.4.2 ΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΫΠΑΛΛΗΛΙΑΣ

Καθοριστικός παράγοντας στη διαδικασία συγκρότησης του ελληνικού κράτους στάθηκε η υπερδιόγκωση και ο γιγαντισμός της κρατικής μηχανής. Η κρατική μηχανή αναδείχθηκε έτσι, όχι ως συντελεστής ανάπτυξης αλλά ως κύριος μοχλός οπισθοδρόμησης και υπανάπτυξης. Κατά το 19^ο αιώνα η κατανομή των δημοσίων δαπανών για κρατική μισθοδοσία και ο ρυθμός διόγκωσης του αριθμού των δημοσίων υπαλλήλων προσέδωσαν στην ελληνική κοινωνία από πολύ νωρίς το χαρακτήρα της

³¹ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, 1990, σελ. 35-36

υπαλληλοκρατίας. Ακόμα και σήμερα, για πολλούς το ιδεώδες της επαγγελματικής αποκατάστασης περιορίζεται σε μια θέση υπάλληλου στο δημόσιο τομέα.³²

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι, το ένα τρίτο περίπου του οικονομικά ενεργού πληθυσμού της χώρας απασχολείται στο δημόσιο τομέα, οι δαπάνες του δημόσιου τομέα καλύπτουν πάνω από το ένα τρίτο του κρατικού προϋπολογισμού ενώ η κρατική μισθοδοσία, η οποία διαχρονικά παρουσιάζει αυξητικές τάσεις, υπερβαίνει το ένα τρίτο του συνόλου των δαπανών του κρατικού προϋπολογισμού. Αν σε όλα αυτά συνυπολογιστεί και το γεγονός ότι υπάρχουν και 200.000 συμβασιούχοι υπάλληλοι του δημόσιου που είναι σε θέση να διεκδικήσουν μια μόνιμη θέση στο δημόσιο τομέα, προκύπτει μια τεράστιας μεγέθους δημοσιουπαλληλία.³³

Ενδιαφέρον παρουσιάζει ο βαθμός συγκέντρωσης γεωγραφικά. Μόνο στο λεκανοπέδιο Αττικής και στα υπόλοιπα τρία μεγαλύτερα αστικά κέντρα (Θεσ/νικη, Πάτρα, Λάρισα) συγκεντρώνεται το 65% των υπαλλήλων περίπου.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί και η κατανομή του προσωπικού στις τέσσερις βασικές κατηγορίες (ΠΕ, ΤΕ, ΔΕ, και ΥΕ) σύμφωνα με τα τυπικά ακαδημαϊκά προσόντα (στοιχεία μετρήσεων 1992). Την πρώτη θέση κατέχουν οι υπάλληλοι με προσόντα ΔΕ σε ποσοστό 46,8%. Την δεύτερη θέση κατέχουν οι υπάλληλοι με προσόντα ΥΕ σε ποσοστό 26,7%. Την τρίτη θέση κατέχουν οι υπάλληλοι με προσόντα ΠΕ σε ποσοστό 16,8%. Τέλος, την τέταρτη θέση κατέχουν οι υπάλληλοι με προσόντα ΤΕ σε ποσοστό 9,7%.

Παρόλο που σήμερα τα ποσοστά αυτά έχουν μεταβληθεί, οι συσχετισμοί και η κατανομή παραμένουν ίδια.

2.4.3 Η ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΥΡΑΜΙΔΑΣ

Όπως προκύπτει και από την παραπάνω καταγραφή, σχετικά με το μέγεθος της δημοσιουπαλληλίας, παρατηρείται το εξής παράδοξο φαινόμενο.

Τόσο μεταξύ των δυο κατηγοριών που απαιτούν αυξημένα τυπικά προσόντα (ΠΕ & ΤΕ) όσο και μεταξύ των δυο υπολοίπων (ΔΕ & ΥΕ), σημειώνεται μια ανισοκατανομή. Βλέπουμε τους υπαλλήλους ΠΕ αριθμητικά να υπερέχουν συντριπτικά έναντι των ΤΕ, στις δύο πρώτες κατηγορίες και αντίστοιχα οι ΔΕ να υπερέχουν επίσης, έναντι των ΥΕ. Η τάση αυτή, δηλαδή η υπερσυγκέντρωση υπαλλήλων με αυξημένα τυπικά προσόντα, χαρακτηρίζεται ως αντιστροφή της διοικητικής πυραμίδας.

Με την πρώτη ματιά φαίνεται ότι το επίπεδο των υπαλλήλων είναι υψηλότατο και συνεπώς υπερτερούν έναντι υπαλλήλων άλλων χωρών, όπου η ανώτατη κατηγορία

³² Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, 1990, σελ. 38

³³ Ν. ΜΟΥΤΟΥΣΗ, «Δώστε λύση για τους χιλιάδες συμβασιούχους», εφημερίδα ΤΑ ΝΕΑ, 17/11/2003, σελ. 17

(στην περίπτωση μας ΠΕ και ΤΕ) δεν υπερβαίνει το 4%-5% του συνολικού αριθμού των δημοσίων υπαλλήλων. Σημειώνεται δε, ότι ανάλογες τασεις ασύμμετρης δόμησης των ανωτέρων κατηγοριών της κρατικής διοίκησης είχαν αρχίσει να κάνουν την εμφάνιση τους απο το 1900 ³⁴

Η αντιστροφή της διοικητικής πυραμίδας ενισχύεται από το καθεστώς που διέπει τις προαγωγές, έως και το βαθμο Α.

Οι τέσσερις κατηγορίες που προαναφέραμε, κατατάσσονται σε πέντε βαθμούς οργανικά ενιαίους, Α, Β, Γ, Δ και Ε με Α τον καταληκτικό (Β για τους ΥΕ), από τους οποίους κανένας δεν αντιστοιχεί σε συγκεκριμένα καθήκοντα ή αρμοδιότητες και για την προαγωγή δεν απαιτείται η ύπαρξη κενής θέσης. Στο βαθμο Ε κατατάσσονται οι υπάλληλοι ΥΕ. Αντίθετα, κριτήριο για την προαγωγή σε ανώτερο βαθμό, είναι ο χρόνος υπηρεσίας στον προηγούμενο. Η διάρκεια της προϋπηρεσίας που απαιτείται για την προαγωγή καθορίζεται από νόμο. ³⁵

Σύμφωνα με τα ισχύοντα, ο υπάλληλοι ΠΕ σε 13 χρόνια προάγονται σε βαθμο Α, οι υπάλληλοι ΤΕ σε 17, και οι υπάλληλοι ΔΕ σε 19. Έτσι το 65% - 70% των υπάλληλων στα 19 χρόνια υπηρεσίας και σε ηλικία 40-45 ετών θα βρίσκονται στο βαθμο Α, τη στιγμή που αρκετοί από αυτούς (ΠΕ & ΤΕ) θα φτάσουν στο βαθμο Α νωρίτερα.

Η αντιστροφή της διοικητικής πυραμίδας με τον πληθωρισμό υπαλλήλων αυξημένων τυπικών προσόντων στους ανώτατους βαθμούς, συνδέεται και με το εκπαιδευτικό σύστημα. Η μαζική παραγωγή πτυχιούχων, ειδικά τα τελευταία χρόνια, έχει σαν αποτέλεσμα την αυξημένη προσφορά προσωπικού στην αγορά εργασίας. Το μέρος του δυναμικού που δεν μπορεί να απορροφηθεί από τον ιδιωτικό τομέα, στρέφεται στο δημόσιο, διεκδικώντας με διάφορους τρόπους την πρόσληψη του και κατά μεγάλο βαθμό το καταφέρνει, ασχέτως ουσιαστικών προσόντων. Λογικό είναι η πρακτική αυτή, μακροχρόνια, να προκαλεί αυξημένη πίεση για αδιαφοροποίητη και μαζική βαθμολογική και μισθολογική εξέλιξη.

Επιπλέον, η συγκέντρωση αποφασιστικής δύναμης, επιρροής και αρμοδιοτήτων στην κορυφή της πολιτικής ηγεσίας, εκτός του ότι ενισχύει την έλλειψη διαφοροποίησης που διαμορφώθηκε και κυριαρχεί στη διοικητική πυραμίδα, καθιστά ουσιαστικά ανέφικτη τη συστηματική προετοιμασία ανώτατων στελεχών, για κάλυψη θέσεων και εκτέλεση αρμοδιοτήτων της διοικητικής ηγεσίας.

Ο γενικός κανόνας που ισχύει στην ελληνική διοίκηση, είναι η απουσία συστηματικής αξιολόγησης των θέσεων και περιγραφή των καθηκόντων των

³⁴ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, 1990, σελ. 39

³⁵ Ν. 2683/99, " Κώδικας κατάστασης δημοσίων πολιτικών και διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ. ", Αρ. ΦΕΚ 19 / Φεβ. 1999

υπάλληλων. Η ελλιπής βαθμολογική, μισθολογική και κυρίως λειτουργική διαφοροποίηση των υπάλληλων, αποτελεί χαρακτηριστικό υπανάπτυξης του διοικητικού συστήματος.

2.4.4 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Το κράτος ακόμα και σήμερα, αποτελεί τον κύριο τριτογενή εργοδότη της ελληνικής κοινωνίας και βασικό συντελεστή της υπερδιόγκωσης του τομέα των υπηρεσιών .

Κατά την τελευταία εικοσαετία θεσπίστηκαν νέοι νόμοι που διέπουν την διαδικασία προσλήψεων στο δημόσιο τομέα. Κύριο στοιχείο της αλλαγής αυτής, είναι ο προσδιορισμός κριτηρίων κατάταξης των υποψηφίων απ' ευθείας από το νόμο. Επιδίωξη ήταν η αντικειμενικότητα της κρίσης και η έλλειψη εύνοιας.

Όμως με την αρχική εφαρμογή της νέας νομοθεσίας, διαπιστώθηκε ότι διδόνταν ιδιαίτερη σημασία στα κοινωνικά κριτήρια (εντοπιότητα, οικογενειακή κατάσταση κ.α.) και λιγότερη στα αξιολογικά.

Νέες νομοθετικές ρυθμίσεις, προσπάθησαν να αντιστρέψουν αυτή την κατάσταση δίδοντας έμφαση, εκτός από τα κοινωνικά κριτήρια, σε στοιχεία όπως ο βαθμός και ο χρόνος κτήσης του πτυχίου, μεταπτυχιακοί και διδακτορικοί τίτλοι, ξένες γλώσσες, γνώσεις πληροφορικής κ.α.³⁶

Ακόμα όμως και με την καθιέρωση αξιολογικότερων κριτηρίων, δεν λαμβάνεται υπόψη μια σημαντική παράμετρος.³⁷

Η απόκτηση πτυχίου και η επιτυχία σε κάποιο γραπτό διαγωνισμό, δεν εντοπίζουν απόλυτα τις απαιτούμενες διοικητικές ικανότητες των υποψηφίων υπάλληλων. Τα παραπάνω ενισχύονται ακόμα περισσότερο στις προσλήψεις χωρίς διαγωνισμό ή με μόρια.

Η αδυναμία του συστήματος προσλήψεων, να εξασφαλίσει τις απαραίτητες δεξιότητες, συνδυάζεται με το χαρακτήρα της ελληνικής ανωτάτης εκπαίδευσης, που αποτελεί σημαντικό τροφοδότη της δημόσιας διοίκησης, σε προσωπικό. Έτσι η απόκτηση και η συστηματική καλλιέργεια διοικητικών ικανοτήτων και προσόντων, επαφίεται στη δημόσια διοίκηση, η οποία μέχρι τώρα αδυνατεί να επιτελέσει αυτό της το ρόλο.

Ένα πολύ μεγάλο μέρος απόφοιτων ανωτάτων σχολών, απασχολείται τελικά στο δημόσιο τομέα. Το στοιχείο εκείνο που εντείνει τη διοικητική κρίση, είναι το γεγονός ότι υπάρχει αναντιστοιχία ανάμεσα στα εκπαιδευτικά προγράμματα των σχολών των ανώτατων βαθμίδων και των πραγματικών αναγκών και απαιτήσεων της δημόσιας

³⁶ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ, «Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα», Χ. ΧΡΥΣΑΝΘΑΚΗΣ, «Τα σώμα των δημοσίων υπαλλήλων», Σάκουλας 2001, σελ 89-90

³⁷ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, Οπ.π, 1990, σελ. 41

διοίκησης. Έτσι η εκπαίδευση των μελλοντικών δημοσίων υπαλλήλων είναι ασύνδετη με τα πραγματικά ζητήματα που θα αντιμετωπίσουν στην σταδιοδρομία τους.

Είναι χαρακτηριστικό ότι η ανεπάρκεια εκλαμβάνεται ως ποσοτικό δεδομένο, με συνέπεια, οι δημόσιες υπηρεσίες να διαθέτουν μεγάλο αριθμό υπάλληλων με αυξημένα τυπικά προσόντα, οι οποίοι στερούνται ουσιαστικές ικανότητες και δεξιότητες για άσκηση αποτελεσματικής διοίκησης. Ακόμα χειρότερο είναι το γεγονός ότι η ίδια η δημόσια διοίκηση αδυνατεί να επιμορφώσει τους υπάλληλους της και να τους δώσει τα παραπάνω απαιτούμενα εφόδια, ενισχύοντας και συντηρώντας έτσι μια πλευρά τουλάχιστον της διοικητικής κρίσης.³⁸

2.5 Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ.

Η αναγκαιότητα και σε ένα μεγάλο βαθμό η χρησιμότητα αλλά και το είδος των μεταρρυθμίσεων, προσδιορίζονται από τα χαρακτηριστικά της σύγχρονης κοινωνίας. Πολύ περιεκτικά μπορούμε να διακρίνουμε εξής κατηγορίες γνωρισμάτων.³⁹

Είναι αποδεκτό ότι η σημερινή κοινωνία είναι γεμάτη αβεβαιότητες και κινδύνους. Η παγκοσμιοποίηση έχει κάνει της οικονομίες πιο κερδοφόρες αλλά και αυστηρά συνδεδεμένες μεταξύ τους, έτσι ώστε οι δυσμενείς εξελίξεις σε μια από αυτές, να διαχέονται αλυσιδωτά σε όλες ή στις περισσότερες. Οι αντιξοότητες που δημιουργούνται δεν είναι ευδιάκριτο ούτε σαφές από ποιον πρέπει ή μπορούν να αντιμετωπιστούν. Από τους πολίτες ή από ειδικούς που κατέχουν τη γνώση για τη διαχείριση του παγκόσμιου συστήματος; Δεν είναι άσχετο και το γεγονός ότι οι απόλυτες ιδεολογικές προσεγγίσεις έχουν απονήσει, αν όχι χρεοκοπήσει πράγμα που εντείνει την τάση αβεβαιότητας και περιπλέκει τα πράγματα ακόμα περισσότερο.

Η συνθετότητα των σύγχρονων προβλημάτων σε παγκόσμιο επίπεδο δείχνει ότι η επίλυση τους δεν είναι ζήτημα που αφορά έναν άνθρωπο ή μια μερίδα ατόμων. Η συνεργασία και η αμοιβαία συνεννόηση καθίσταται όλο και πιο απαραίτητη σε όλο και περισσότερους τομείς. Για να επιτευχθεί όμως η συνεργασία εκτός από την απαραίτητη επικοινωνία, είναι επιτακτική η ύπαρξη καλά οργανωμένων δομών, κατάλληλα συστήματα δικαίου και δημοκρατίας αλλά και βούληση για κοινή δράση.

Από όλα τα παραπάνω προκύπτει ένα νέο πλαίσιο λειτουργίας του κράτους ώστε να ανταποκριθεί στις προκλήσεις των καιρών.

³⁸ Δ. ΝΙΚΟΛΑΚΟΠΟΥΛΟΣ, «Το ανθολόγιο της ασυναρτησίας», εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ', 6/10/1996, σελ 52

³⁹ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, «Καλύτερα λιγότερα, αλλά καλύτερα», εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ', 29/11/98, σελ 46

Το μεγάλο στοίχημα που πρέπει να κερδηθεί είναι η εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου ποιοτική παιδεία, χωρίς περιορισμούς για όλα τα μέλη της κοινωνίας. Οι μορφωμένοι πολίτες είναι ο πολυτιμότερος πόρος για το κράτος. Στη συνέχεια πολύ σημαντική είναι η αποκατάσταση του αισθήματος ασφάλειας του πολίτη. Η έλλειψη ασφάλειας καταλήγει να ερμηνευτεί ως ανεπάρκεια, ακαταλληλότητα και αδυναμία του κράτους να προστατέψει από διάφορους κίνδυνους τους πολίτες του. Τέλος είναι επιτακτικότερη η ανάγκη να ενισχυθεί και να εξασφαλιστεί η κοινωνική δικαιοσύνη ως απαραίτητη προϋπόθεση για μια ομαλή κοινωνική διαβίωση. Οι αυξημένες κοινωνικές ανισότητες, η εκμετάλλευση και η οποιασδήποτε μορφής ανελευθερία, δεν μπορούν να γίνουν ανεκτές από ένα δημοκρατικό κράτος.⁴⁰

Πέρα από τον προσδιορισμό του προβλήματος όμως πρέπει να διατυπωθούν και οι βασικές συνιστώσες που συνθέτουν τον τρόπο άρσης αυτής της κατάστασης.⁴¹

2.5.1 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ

Όπως προαναφέρθηκε, το κρατικοκομματικό σύστημα αποτελεί εμπόδιο σε ένα πετυχημένο εκσυγχρονισμό. Σίγουρα οι τομείς που χρειάζονται παρεμβάσεις είναι πολλοί, αλλά αν η κρατική μηχανή δεν αλλάξει, κάθε άλλη προσπάθεια είναι περιττή αφού η κρατικοκομματική παρέμβαση επηρεάζει κάθε πρωτοβουλία. Το ζητούμενο λοιπόν είναι η ορθολογικοποίηση της δημόσιας διοίκησης.

Καίριο ερώτημα είναι, πώς μπορεί να επιτευχθεί η διοικητική μεταρρύθμιση. Αναμφίβολα, οι μεταρρυθμίσεις της κρατικής μηχανής είναι και τεχνικό αλλά και πολιτικό ζήτημα, άρρηκτα συνδεδεμένες μεταξύ τους. Ο επιχειρών τη μεταρρύθμιση πρέπει να το δει και να το εξετάσει και από τις δυο πλευρές. Στην περίπτωση που το αντιμετωπίσει σαν τεχνικό ζήτημα, οι αλλαγές αργά η γρήγορα απαξιώνονται και απενεργοποιούνται.

Από την άλλη πλευρά αν αυτό το ζήτημα αντιμετωπιστεί με καθαρά πολιτικά κριτήρια, επιχειρηθεί αναδιάρθρωση της ισορροπίας δυνάμεων μεταξύ κράτους και πολιτών χωρίς να αντιμετωπιστεί και τεχνικά, η προσπάθεια θα καταλήξει σε αδιέξοδο.⁴²

Περιεκτικότερα, για να αντιμετωπιστεί σοβαρά η παράλυση της δημόσιας διοίκησης, χρειάζεται αφενός πολιτική βούληση, δηλαδή στρατηγική διάσταση και σχεδιασμός και αφετέρου τεχνικός και οργανωτικός προγραμματισμός.

2.5.2 ΣΠΑΣΙΜΟ ΤΟΥ ΚΟΜΜΑΤΙΚΟΚΡΑΤΙΣΜΟΥ

Κύριο εμπόδιο στη διοικητική αναδιοργάνωση είναι η κομματικά συντεχνιακή λογική που επικρατεί στους κόλπους της δημόσιας διοίκησης. Η κομματική λογική

⁴⁰ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, Οπ.π., 29/11/98, σελ 46

⁴¹ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, 1999, Πρόλογος Ν. ΜΟΥΖΕΛΗ, σελ 9

⁴² Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, 1999, Πρόλογος Ν. ΜΟΥΖΕΛΗ σελ. 10

που επικρατεί, σε συνδυασμό με τα άτομα που συμμετέχουν σε αυτό το μοντέλο του κρατικοκομματικού συστήματος με διάφορους τρόπους και με διάφορες ιδιότητες, προωθούν τα συμφέροντα κάποιων ομάδων ανθρώπων.

Κάτω από αυτό το πρίσμα, το ξεκίνημα και το αίτημα για αλλαγή δε θα προκύψει μέσα από τη δυσκίνητη κρατική μηχανή ή τα σημερινά λεγόμενα κόμματα εξουσίας.

Η απάντηση θα προέλθει από την κοινωνία των συνειδητοποιημένων πολιτών, με την προϋπόθεση ότι και αυτοί οι ίδιοι θα απεγκλωβιστούν από το αυτοαναπαράγόμενο σύστημα που καταπνίγει κάθε μορφή αμφισβήτησης και πρωτοβουλίας.

Βασική επιδίωξη είναι, τα κόμματα να πεισθούν και κυρίως να πιεσθούν, ώστε να προωθήσουν διοικητική μεταρρύθμιση η οποία δε θα ελέγχεται από αυτά Υπάρχουν δυο λόγοι που συνηγορούν υπέρ αυτού.

Από τη μία είναι το γεγονός ότι, το βάθος χρόνου που απαιτείται ώστε η μεταρρύθμιση να μελετηθεί, να αναλυθεί, να σχεδιασθεί και να εφαρμοστεί στην έκταση που χρειάζεται, είναι ευρύτερο από τη διάρκεια μιας κυβέρνησης και σίγουρα από τη θητεία ενός υπουργού.

Από την άλλη, πρέπει η ίδια η μεταρρύθμιση, να είναι απαλλαγμένη από τη φθοροποιό επίδραση του διοικητικού και κυρίως του κάθε κομματικού μηχανισμού που διαβρώνει τη δημόσια διοίκηση.

Επομένως, αναζητούμε τη δημιουργία ενός οργάνου ή φορέα που θα στελεχωθεί όχι από κομματικούς παράγοντες, αλλά από ειδικούς επιστήμονες και εκπρόσωπους όσο το δυνατόν περισσότερων κοινωνικών δυνάμεων, με πρόσωπα ικανά να αποκρούσουν πιέσεις από την εκάστοτε κυβέρνηση, τα κόμματα και την ίδια τη δημόσια διοίκηση.⁴³

2.5.3 ΑΛΛΑΓΗ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

Καθοριστικής σημασίας στρατηγική προϋπόθεση για αποτελεσματική διοικητική μεταρρύθμιση, είναι οι αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο που ευνοεί τα συμφέροντα του κράτους σε βάρος του πολίτη.

Στις αρχές του προηγούμενου αιώνα, η κρατική οντότητα υπονομευόταν από διάφορες τοπικές και περιφερειακές δυνάμεις νόμιμες ή παράνομες και έτσι οι όποιες μεταρρυθμίσεις στόχευαν στη ενίσχυση της κεντρικής εξουσίας και την ισχυροποίηση και διατήρηση του κράτους.

Σήμερα, έχουμε καταλήξει στο άλλο άκρο. Ο πολιτικός και οικονομικός τοπικισμός έχουν εκλείψει ενώ η κρατική μηχανή έχει υπερδιογκωθεί. Συνεπώς αναζητείται το αντίθετο μοντέλο από εκείνο που ακολουθήθηκε τον προηγούμενο

⁴³ Ν. ΜΟΥΖΕΛΗΣ, «ο Συνήγορος του πολίτη», εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ' 5/1/1997, σελ 11

αιώνα, δηλαδή αποδυνάμωση της κρατικής εξουσίας, ενίσχυση της διαχείρισης των τοπικών υποθέσεων από τις τοπικές κοινωνίες και αποσυμφόρηση του διοικητικού μηχανισμού.

Απαραίτητη προϋπόθεση, είναι η σαφής διάκριση των εξουσιών και η ενδυνάμωση της δικαστικής έναντι της εκτελεστικής. Σήμερα παρατηρείται μια άνευ προηγούμενου αλλοίωση και σύγχυση ρόλων, θεσμών και εξουσιών. Η εκτελεστική εξουσία, έστω εν μέρει, φέρεται ικανή να υποκαταστήσει κάθε άλλη. Έτσι η δημόσια διοίκηση, η κρατική μηχανή, που είναι ο εκφραστής της εκτελεστικής εξουσίας, είναι σε θέση να αφήνει στο απυρόβλητο αυτούς που τη στελεχώνουν, αφού τα όρια ευθύνης είναι δυσδιάκριτα και μεταφέρονται από το ένα επίπεδο στο άλλο. Τρανή απόδειξη είναι η σωρεία αιτημάτων που δέχεται κάθε χρόνο ο Συνήγορος του Πολίτη.

Σε μια πρώτη κωδικοποίηση των παραπάνω δεδομένων καταλήγουμε σε τρεις διαπιστώσεις:

1. το πρόβλημα της ορθολογικοποίησης της δημόσιας διοίκησης δεν είναι ένα από τα προβλήματα, αλλά το κύριο πρόβλημα εκσυγχρονισμού του τόπου. Το κρατικοκομματικό σύστημα υπονομεύει τις προσπάθειες για επιμέρους αλλαγές σε διάφορους τομείς.
2. Κύριος μοχλός δράσης είναι η αλλαγή στη σχέση κράτους-πολίτη και η μεταφορά της άτυπης αλλά ουσιαστικής εξουσίας των κομμάτων σε φορείς που δεν ελέγχουν άμεσα ή έμμεσα.
3. Τέλος επιβάλλεται η πίεση και η αυτενέργεια δυνάμεων εκτός του κρατικοκομματικού συστήματος ώστε να πεισθούν τα κόμματα να δεχθούν τα παραπάνω.⁴⁴

Όπως πολύ χαρακτηριστικά αναφέρουν αρκετοί διοικητικοί επιστήμονες, αν ο επικεφαλής μιας κυβέρνησης ή ένας αρχηγός κόμματος θέλει να δει να τον χειροκροτούν από όλες της πλευρές, αρκεί να ανακοινώσει διοικητική μεταρρύθμιση. Κανείς δε θα καταλάβει περί τίνος πρόκειται ακριβώς. Αξίζει να αναφερθεί ότι η διοικητική μεταρρύθμιση οποιασδήποτε μορφής, δε λείπει από το κυβερνητικό πρόγραμμα κανενός κόμματος, ούτε από τις προγραμματικές δηλώσεις καμίας κυβέρνησης.

Το ζητούμενο λοιπόν βρίσκεται, στην υπεύθυνη και ορθολογική χρήση της γνώσης και των εργαλείων της διοικητικής επιστήμης και στη χρήση της προς την εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος και του κοινού καλού, χωρίς κομματικές ή πολιτικές αγκυλώσεις.

⁴⁴ Α. ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ, 1999, Πρόλογος Ν. ΜΟΥΖΕΛΗ, σελ. 14

Στο ίδιο πλαίσιο, το κράτος προσπαθεί να παρέμβει στην οικονομία. Προσπαθεί να διορθώσει τις κοινωνικές ανισότητες και αντιθέσεις που προκύπτουν από τη λειτουργία της οικονομίας, έχοντας στη διάθεση του εργαλεία που έχουν γίνει αποδεκτά διεθνώς και το καθιστούν σύγχρονο παραγωγό αγαθών και υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΚΡΑΤΙΚΗ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ. Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΙ Η ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΩΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΟΙ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι σύγχρονες κοινωνίες έχουν θέσει σαν στόχο τη μεγιστοποίηση της οικονομικής ευημερίας για τα άτομα της κοινωνίας. Ο στόχος αυτός εμποδίζεται στην επίτευξή του από περιορισμούς που θέτει, η δεδομένη στενότητα των πόρων που υπάρχουν, σε σχέση με τις ανάγκες που πρέπει να ικανοποιηθούν.

Η θεωρεία του τέλειου ανταγωνισμού και η αντίληψη του οικονομικά ελευθέρου κράτους επηρέασε έντονα την οικονομική σκέψη και πρακτική. Όμως οι εντονότερες και κραυγαλέες κοινωνικές ανισότητες που προέρχονται από την κακή λειτουργία της οικονομίας πολλές φορές οδήγησε σε διαμάχες και κοινωνικές συγκρούσεις. Όπως είδαμε και από τα προηγούμενα, η οικονομία και η ανταγωνιστική αγορά από μόνες τους δεν μπορούν να επιτύχουν άριστη κατανομή μέσων παραγωγής, σταθερή οικονομική λειτουργία, κοινωνικά αποδεκτή διανομή και ανάπτυξη. Στο σημείο αυτό αρχίζει ο ρόλος του κράτους.

Χωρίς να αφαιρεί τις λειτουργίες της αγοράς παρεμβαίνει με διάφορα μέσα πολιτικής για να επηρεάσει και να συντονίσει τις οικονομικές αποφάσεις των επιχειρήσεων προς τη μεγιστοποίηση της κοινωνικής ευημερίας. Μια ακόμα βασική διάσταση του ρόλου του κράτους είναι να αναλαμβάνει απευθείας οικονομική και επιχειρηματική δραστηριότητα σε τομείς όπου η ιδιωτική πρωτοβουλία είτε δεν πρέπει να υπάρχει είτε αποτυγχάνει. Το κράτος συνεπώς αναπληρώνει τις αδυναμίες της αγοράς και διορθώνει τις ατέλειες της. Υπο αυτή την έννοια το κράτος γίνεται παρεμβατικό.

Για να μπορέσει το κράτος να επιτελέσει τον απώτερο στόχο του, που είναι η μεγιστοποίηση της κοινωνικής ευημερίας, θέτει συγκεκριμένους οικονομικούς στόχους που μπορούν να ομαδοποιηθούν στις τρεις βασικές οικονομικές λειτουργίες του σύγχρονου παρεμβατικού κράτους.

Α) Κατανομή των μέσων παραγωγής. Περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες για εφοδιασμό της κοινωνίας με δημόσια αγαθά και αγαθά κοινής ωφέλειας, τη ρύθμιση των εξωτερικών επιβαρύνσεων, και τη διόρθωση των μονοπωλιακών παρεκκλίσεων.

Β) Διανομή. Περιλαμβάνονται όλες οι ενέργειες διόρθωσης του συστήματος διανομής εισοδήματος.

Γ) Σταθεροποίηση και ανάπτυξη της οικονομίας. Περιλαμβάνει ενέργειες για την αντιμετώπιση της ύφεσης, τη καταπολέμηση του πληθωρισμού και του στασιμοπληθωρισμού την εξασφάλιση σταθερού επιπέδου τιμών, πλήρους απασχόλησης και τέλος η προσαρμογή της ανάπτυξης σε κοινωνικά επιθυμητούς ρυθμούς.⁴⁵

Υπάρχει μια μεγάλη κατηγορία αγαθών και υπηρεσιών (παιδεία, υγεία, εθνική άμυνα, κ.α.) απαραίτητων για την επίτευξη κοινωνικής ομαλότητας και ευημερίας, τα οποία όμως δεν μπορούν ή δεν πρέπει να παραχθούν από ιδιωτικές επιχειρήσεις. Τα αγαθά αυτά λέγονται δημόσια.

Ένας ορισμός που συμπυκνώνει το νόημα και τα βασικά χαρακτηριστικά των δημόσιων αγαθών είναι ο ακόλουθος: Δημόσιο είναι το αγαθό, που από τη στιγμή που υπάρχει σε μια κοινωνία, ο καθένας ξεχωριστά μπορεί να αποκομίζει συγχρόνως υπηρεσία ίσης ποσότητας και ίδιας ποιότητας, με τη συνολικά παρεχόμενη από το αγαθό.

Από τον παραπάνω ορισμό προκύπτει ότι το δημόσιο αγαθό έχει τουλάχιστον ένα από τα ακόλουθα δυο χαρακτηριστικά.

A) Αδυναμία εφαρμογής της αρχής του αποκλεισμού

B) Αδαιρετότητα στην κατανάλωση.

Τέλος, ένα θεμελιώδες ζήτημα το οποίο κάθε κοινωνία καλείται να απαντήσει, είναι ποιο και τι ποσότητα από το κάθε δημόσιο αγαθό θα παραχθεί καθώς και ποιος και κατά πόσο θα επιβαρυνθεί από το κόστος παραγωγής. Όπως εύκολα καταλαβαίνει κανείς, ο ρόλος του κράτους σε αυτά τα ζητήματα εκτός από επιτακτικός είναι και καθοριστικός.⁴⁶

3.2 ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΑΙ Ο ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ.

Τα τελευταία τριάντα χρόνια οι οικονομικές συνθήκες που διαμορφώθηκαν, άσκησαν σημαντική επιρροή στο τρόπο λειτουργίας και τον προσανατολισμό της δημόσιας διοίκησης, κυρίως στις δυτικές χώρες. Σε άλλες περιπτώσεις περισσότερο και σε άλλες λιγότερο, εισήχθησαν παράμετροι και τεχνικές στη λειτουργία, που ως τότε ήταν συνδεδεμένα μόνο με τον ιδιωτικό τομέα και της επιχειρήσεις του.

⁴⁵ Δ. ΚΑΡΑΠΩΡΓΑ, «Οι οικονομικές λειτουργίες του κράτους», Παπαζήσης 1979, σελ 92

⁴⁶ Ν. ΤΑΤΣΟΣ, «Δημοσιονομική αποκέντρωση. Θεωρία και πράξη», τυπωθήτω 1999, σελ 23

Η τεράστια σημασία της δημόσιας διοίκησης για την οικονομική ανάπτυξη έχει αναγνωριστεί διεθνώς από το τέλος του Β παγκόσμιου πόλεμου. Όμως η σύνδεση της αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα με την συνολική αποδοτικότητα της οικονομίας έχει καταστεί σαφής τα τελευταία χρόνια.

Ήδη από το τέλος της δεκαετίας του '70 και υπο τη σκιά της οικονομικής κρίσης, άρχισε να αμφισβητείται ο παραδοσιακός τρόπος λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και παροχής αγαθών και υπηρεσιών. Η διοίκηση επομένως έπρεπε να προσαρμοστεί στις έννοιες της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας. Άρα κρίθηκε σκόπιμη και αναγκαία, η μεταφορά διοικητικών μεθόδων και τεχνικών από τον ιδιωτικό τομέα στο δημόσιο. Το ζητούμενο εδώ, είναι η αύξηση της παραγωγικότητας και η ανταπόκριση της στις ανάγκες των πολιτών. Οι μορφές των προσπαθειών μεταρρύθμισης που καταγράφονται τα τελευταία χρόνια προς αυτή την κατεύθυνση διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες.⁴⁷

I) Σαφής αναπροσδιορισμός των ορίων του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.

Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται οι εξής κατηγορίες ενεργειών:

Περιορισμός του δημοσίου τομέα, εισαγωγή μηχανισμών αγοράς για την ενίσχυση του ανταγωνισμού, ανακατανομή πόρων για την εξυπηρέτηση νέων προτεραιοτήτων, διαχωρισμός των δραστηριοτήτων ανάπτυξης δημόσιας πολιτικής και δραστηριοτήτων που μπορούν να ωφεληθούν από το περιβάλλον της αγοράς, προσεκτική κατανομή πόρων με έμφαση στην καινοτομία.

II) Αναπροσαρμογή των διοικητικών δομών.

Πιο συγκεκριμένα:

Αποκέντρωση εξουσίας από το κεντρικό προς περιφερειακά επίπεδα διοίκησης και διαδικασίες ενίσχυσης της τοπικής αυτοδιοίκησης όλων των βαθμών, μεταβολή του ρόλου της κεντρικής διοίκησης από τον έλεγχο λειτουργίας στο στρατηγικό έλεγχο παρακολούθηση και αξιολόγηση του έργου, επιμερισμός των διοικητικών δομών με σαφή διάκριση της απόφασης από την εκτέλεση της και δημιουργία ανεξάρτητων διοικητικών μονάδων που θα έχουν την ευθύνη εκτέλεσης.

III) Αναπροσαρμογή διοικητικών λειτουργιών και μεθόδων.

Πιο συγκεκριμένα:

Έμφαση όχι μόνο στον έλεγχο των πόρων αλλά και των παραγόμενων αποτελεσμάτων, προώθηση της κουλτούρας της απόδοσης και ιδιαίτερη έμφαση στα αποτελέσματα αντι των τυπικών κανόνων, ενίσχυση της αποδοτικότητας σε ατομικό επίπεδο ιδιαίτερα για τις ανώτατες βαθμίδες της ιεραρχίας, μεγαλύτερη προσοχή και ανταπόκριση της δημόσιας διοίκησης στις ιδιαίτερες ανάγκες των πολιτών μέσω

⁴⁷ Κ. ΣΠΑΝΟΣ, «Το πρόβλημα της δημόσιας διοίκησης. Μια πρώτη προσέγγιση», Ι.Ο.Β.Ε. 1996, σελ 11

διευκρίνησης αρμοδιοτήτων και ρόλων, ενίσχυση της πληροφόρησης, και έμφαση στη ποιότητα των υπηρεσιών, ενίσχυση της χρήσης νέων τεχνολογιών, ενίσχυση της συνοχής των δημόσιων υπαλλήλων με συντονισμό και συνεργασία, παρακολούθηση και αξιολόγηση.⁴⁸

Εκτός από τα παραπάνω, υπάρχουν δυο ακόμα τομείς που αξίζει να σχολιαστούν εκτενέστερα, λόγω της ξεχωριστής προσοχής που δόθηκε σε αυτούς.

A) Αξιοποίηση των ανθρώπινων πόρων.

Τόσο στην Ελλάδα όσο και διεθνώς, το ανθρώπινο δυναμικό της δημόσιας διοίκησης δέχτηκε άσχημες κριτικές. Όμως στις μεταρρυθμιστικές προσπάθειες των τελευταίων ετών, αποδείχθηκε και αναγνωρίστηκε η σημασία των ανθρωπίνων πόρων για την επιτυχία κάθε προσπάθειας. Έτσι, η διαχείριση ανθρωπίνων πόρων αποτέλεσε σημαντικό τομέα παρέμβασης των μεταρρυθμίσεων.

Η βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και ο προσανατολισμός της δημόσιας διοίκησης προς το αποτέλεσμα, προϋποθέτουν αλλαγή της κουλτούρας των δημοσίων υπαλλήλων. Έτσι, το κέντρο βάρους του ενδιαφέροντος μετατοπίζεται από την τήρηση των γραφειοκρατικών κανόνων, στα αποτελέσματα και το βαθμό ανταπόκρισης των υπηρεσιών στις προσδοκίες του χρηστή – πολίτη. Η ανάπτυξη των διοικητικών ικανοτήτων των στελεχών αποτελεί ένα από τους βασικότερους τομείς διοικητικής μεταρρύθμισης και θεωρείται πλέον καθοριστικό σημείο, κάθε επιχειρούμενης βελτίωσης στη δημόσια διοίκηση.

Για την πραγματοποίηση των παραπάνω, επιβάλλεται η αντικατάσταση συστημάτων συγκεντρωτικής και ομοιόμορφης μεταχείρισης, με νέα συστήματα υποκίνησης προσωπικού. Σε αυτό το πλαίσιο, επιδιώκεται η επίλυση αρκετών προβλημάτων του δημοσίου τομέα όπως η βελτίωση της ποιότητας του προσωπικού, η μείωση του πλεονάζοντος μέρους του προσωπικού και η διαφοροποίηση της μισθολογικής εξέλιξης με κριτήριο την επάρκεια του παραγόμενου έργου.

B) Κανονιστική απορύθμιση.

Για την άσκηση διάφορων δραστηριοτήτων της δημόσιας δράσης, υπάρχει πληθώρα νομικών ρυθμίσεων πολλές φορές αντικρουόμενων μεταξύ τους. Η δυσκαμψίες και δυσλειτουργίες που προκαλεί η υπέρμετρη χρήση τέτοιων μεθόδων και πρακτικών τις κατέστησαν ιδιαίτερα αντιπαραγωγικές. Για την αντιμετώπιση αυτής της κατάστασης, οι μεταρρυθμίσεις των τελευταίων ετών έχουν σαν στόχο: τον περιορισμό της αλόγιστης χρήσης των νομικών ρυθμίσεων, πιο εύστοχες ρυθμίσεις

⁴⁸ Κ ΣΠΑΝΟΣ, Οπ.π, σελ 14

και επικέντρωση στο στόχο τους, διευκρίνιση των πολιτικών ευθυνών, σύνδεση των ρυθμίσεων με αλλά οικονομικά και κοινωνικά μέτρα.

Τέτοιες μεταβολές έχουν επιφέρει σημαντικές αλλαγές στον τροπο με τον οποίο η δημόσια διοίκηση ασκεί το ρυθμιστικό της ρόλο. Η ομαλή συνύπαρξη όμως του νομικού ορθολογισμού με το δημόσιο μανατζεμεντ επέβαλε κάποιους περιορισμούς. Το ευέλικτο νομικό πλαίσιο περιορίζει σε ορισμένες περιπτώσεις τη δυνατότητα έλεγχου της νομιμότητας ενώ από την άλλη, η επιδίωξη της αποτελεσματικότητας δε μπορεί και δεν πρέπει να υποκαταστήσει τις διαδικασίες που διευκολύνουν τον έλεγχο νομιμότητας.⁴⁹

Συμπερασματικά, πρέπει να πούμε ότι όλες οι προσπάθειες μεταρρύθμισης, είναι και ζήτημα πολιτικών επιλογών, ανεξάρτητα από το βαθμο επιτυχίας ή αποτυχίας τους. Για το λόγο αυτό είναι στενά συνδεδεμένες με τις κυβερνήσεις που τις προωθούν και κατ' επέκταση με την ιδεολογική κατεύθυνση. Χαρακτηριστικό παράδειγμα διοικητικής μεταρρυθμίσεις με έντονες αλλαγές που βασίστηκαν σε συγκεκριμένο ιδεολογικό υπόβαθρο, είναι αυτό της Μεγάλης Βρετανίας. Στον αντίποδα υπήρξαν και άλλες ευρωπαϊκές χώρες που χρησιμοποίησαν πολύ λιγότερο ριζοσπαστικές μεθόδους. Η Γαλλία, η οποία διαθέτει μια ισχυρή παράδοση στη σχέση κράτους και δημόσιας υπηρεσίας, αν και γνώρισε διοικητικές μεταρρυθμίσεις, ουδέποτε πήραν τόσο ριζοσπαστική μορφή.⁵⁰

Προκύπτει λοιπόν ότι ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκηση ανάλογα με το συγκεκριμένο πολιτικό πλαίσιο και την παράδοση της κάθε χώρας, μπορεί να αποκτήσει διαφορετικές μορφές. Πρέπει όμως να επισημανθεί ότι οι μεταρρυθμίσεις, δεν αποτελούν πανάκεια ούτε είναι ζήτημα εφαρμογής τεχνικών. Είναι μία σειρά προβλημάτων που σχετίζονται με τη συνολική διακυβέρνηση μιας κοινωνίας. Ο όρος αυτός περιλαμβάνει τη δημόσια διοίκηση, τους θεσμούς, τις μεθόδους και τα εργαλεία διακυβέρνησης, τις σχέσεις κράτους πολίτη, και το ρόλο του κράτους. Εν συντομία μπορούμε να πούμε ότι κάθε προσπάθεια μεταρρύθμισης σημαίνει και κοινωνικές αλλαγές και θέτει υπο νέο πρίσμα τις σχέσεις κράτους, πολίτη και κοινωνίας.

3.3 ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΟΤΑ

Η λειτουργία της διοίκησης περιλαμβάνει τις διαδικασίες του, στρατηγικού σχεδιασμού, του προγραμματισμού, της οργάνωσης, της παρακολούθησης, του

⁴⁹ Κ ΣΠΑΝΟΣ, Οπ.π, σελ 19

⁵⁰ Κ ΣΠΑΝΟΣ, Οπ.π, σελ 21

έλεγχου, και τις αξιολόγησης των λειτουργιών του οργανισμού ώστε να επιτυγχάνονται οι σκοποί του με αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο. Ιδιαίτερης σημασίας είναι η διαδικασία της χάραξης πολιτικής. Πιο αναλυτικά :⁵¹

Χάραξη πολιτικής Η πολιτική είναι ένα σύνολο γενικών αρχών, κατευθυντήριων γραμμών και σκοπών που καθορίζουν σε μεγάλο βαθμό τα σχέδια και προγράμματα δράσης. Τα κύρια ζητήματα καθορισμού των πολιτικών είναι

- Επιλογή μεταξύ εναλλακτικών οξιών και ο οραματισμός για το ρόλο του ΟΤΑ
- Επιλογή των αναγκών που θα υπηρετηθούν από το δήμο, με δεδομένο τη σύγκρουση των αξιών ,αναγκών και προτεραιοτήτων των διαφόρων κοινωνικών ομάδων.
- Επίλυση των συγκρούσεων και εξασφάλιση της συναίνεσης μεταξύ των συμφερόντων των εμπλεκομένων στη λειτουργία του ΟΤΑ.

Η χάραξη πολιτικής, είναι μια περιεκτική έκφραση της φιλοσοφίας της δράσης των δημοτικών αρχών και περιγράφει, αφενός το όραμα της δημοτικής αρχής για το δήμο και αφετέρου, δείχνει τις προτιμήσεις της τοπικής κοινωνίας, αφού αυτή εκλέγει και επομένως επιλέγει τη δημοτική αρχή που επεξεργάζεται και εφαρμόζει τη διαδικασία της χάραξης πολιτικής.

Στρατηγικός σχεδιασμός

Πρόκειται για τον προσδιορισμό της επιθυμητής κατάστασης που επιδιώκει ο ΟΤΑ να φτάσει και της πορείας που θα επιλέγει για να επιτευχθεί αυτό. Στρατηγική ενός ΟΤΑ είναι το σύνολο και η σύνδεση λειτουργιών και δραστηριοτήτων που επιδιώκουν την υλοποίηση στόχων, με την αξιοποίηση συγκεκριμένων πόρων που κατανέμονται σε συγκεκριμένες λειτουργίες.

Επομένως, η στρατηγική συνδέει τον ΟΤΑ με το περιβάλλον του και προσδιορίζει το ρόλο και τη θέση του ΟΤΑ στο πλαίσιο που ορίζει το περιβάλλον.

Είναι πολύ βασικό στοιχείο της στρατηγικής, είναι η δυνατότητα που παρέχει στον ΟΤΑ, να προσαρμόζεται σε ένα περιβάλλον που μεταβάλλεται συνεχώς και η ικανότητα που του προσδίδει να αντιμετωπίζει τους κινδύνους που εμφανίζονται, να εκμεταλλεύεται τις ευκαιρίες και να αυξάνει την ανταπόκριση του στην τοπική κοινωνία.

Προγραμματισμός

Στο πλαίσιο της επιλεγμένης πολιτικής, ο προγραμματισμός περιλαμβάνει συγκεκριμένες δραστηριότητες και ενέργειες που σχετίζονται άμεσα με τις ακόλουθες παραμέτρους.

⁵¹ ΕΕΤΑΑ «Κατάρτιση δεικτών προγραμματισμού και αξιολόγησης της λειτουργίας των ΟΤΑ» ΕΕΤΑΑ 1999 Ά μέρος σελ 15

- Σε ποια χρονική περίοδο θα πραγματοποιηθούν
- Με τη χρήση ποιων πόρων θα πραγματοποιηθούν
- Ποιοι συγκεκριμένοι ποσοτικοί και ποιοτικοί στόχοι πρέπει να πραγματοποιηθούν σε κάθε χρονική περίοδο και με ποιο κόστος, αναδραστηριότητα ή ενέργεια.
- Ποια άτομα ή υπηρεσίες θα έχουν την ευθύνη διοίκησης και εκτέλεσης των δραστηριοτήτων ή ενεργειών.

Με κριτήριο το χρόνο, ο προγραμματισμός διακρίνεται σε τρία επίπεδα. Έτσι έχουμε μεσοχρόνιο, ετησιο και βραχυχρόνιο προγραμματισμό. Και στα τρία επίπεδα τα ερωτήματα που πρέπει να απαντηθούν είναι ίδια.

Οργάνωση

Είναι μια διαδικασία που έρχεται να μοιράσει το έργο του προγραμματισμού σε επιμέρους εργασίες. Στη συνέχεια υλοποιείται η στελέχωση και οι εργασίες ανατίθενται σε συγκεκριμένα άτομα, με συγκεκριμένες ιεραρχικές σχέσεις μεταξύ τους. Έτσι δημιουργείται το πλαίσιο στο οποίο οι ενέργειες και οι πόροι κατευθύνονται συντονισμένα προς την υλοποίηση των στόχων.

Παρακολούθηση, έλεγχος και αξιολόγηση.

Συγκεντρώνονται πληροφορίες για την υλοποίηση μιας λειτουργίας, τα αποτελέσματά της συγκρίνονται με τα επιθυμητά ή επιδιωκόμενα αποτελέσματα και εντοπίζονται οι πιθανές αποκλίσεις.

Η αξιολόγηση αναφέρεται στο τι προκάλεσε την απόκλιση από τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα και προτείνει τρόπους άρσης των αιτιών των αποκλίσεων.

Η διαδικασία του έλεγχου έρχεται να εφαρμόσει τις διορθωτικές ενέργειες που προκύπτουν από τη διαδικασία της αξιολόγησης.

Ένα αποτελεσματικό σύστημα που συμπυκνώνει και περιλαμβάνει όλα τα παραπάνω, πρέπει να είναι σε θέση να συλλέγει έγκαιρα τα στοιχεία, να τα αξιοποιεί και να τα μετατρέπει σε χρήσιμες πληροφορίες και τέλος να τα παρουσιάζει σε κατάλληλη μορφή στους υπεύθυνους ώστε να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα.

Λήψη αποφάσεων.

Για τις λειτουργίες του έλεγχου και του προγραμματισμού, καθοριστικής σημασίας είναι η λήψη αποφάσεων. Ανάλογα με τη σημασία και το χρονικό ορίζοντα των αποφάσεων τις κατατάσσουμε σε τρία επίπεδα: επίπεδο στρατηγικής, επίπεδο τακτικής και επίπεδο εποπτείας των λειτουργιών.⁵²

⁵² ΕΕΤΑΑ, Οπ.π, σελ. 16-21

3.4 Η ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΩΝ ΟΤΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.

Ο τρόπος λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης γενικά, αλλά και των ΟΤΑ ειδικότερα, επικεντρώνεται ή και αναλώνεται στην αρχή της νομιμότητας παραμερίζοντας χρήσιμες διαστάσεις της διοίκησης των δημοσίων φορέων.

Από τις αρχές της δεκαετίας του '80, στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες αξιολογούνται δημόσιοι οργανισμοί και τα αποτελέσματα της λειτουργίας τους είναι αντικείμενο προγραμμάτων έλεγχου και αξιολόγησης. Η μέτρηση των παραγόμενων αποτελεσμάτων αποτελεί ουσιαστική παράμετρο των προσπαθειών για αναμόρφωση και επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης στο επίπεδο των λειτουργιών της.

Αυτό δε σημαίνει ότι παραβλέπεται η νομιμότητα, αλλά ότι το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στις εκροές των συστημάτων των δημοσίων οργανισμών και υπηρεσιών. Το ενδιαφέρον εστιάζεται στο αποτέλεσμα της παραγόμενης υπηρεσίας που καταναλώνει και απολαμβάνει ο πολίτης και η ουσιαστική νομιμοποίηση του δημοσίου οργανισμού έγκειται στο ότι, παράγει αποτελέσματα που το κοινωνικό όφελος τους δικαιολογεί το κόστος τους και αυτό αποτελεί αιτία ύπαρξής τους.

Είναι γνωστό ότι βασικό οικονομικό πρόβλημα όλων των κοινωνιών είναι η ανεπάρκεια πόρων. Αυτό το πρόβλημα το αντιμετωπίζει έντονα και η δημόσια διοίκηση, οι δαπάνες της οποίας εμφανίζουν αυξητικές τάσεις. Επομένως για να αποφευχθεί η άσκοπη σπατάλη πόρων αλλά και για να χρησιμοποιηθούν σε δραστηριότητες που κατά την κρίση της κοινωνίας είναι πιο χρήσιμες, η πάγια διοικητική πρακτική έπρεπε να συμπληρωθεί με σύγχρονα στοιχεία και εργαλεία όπως η μέτρηση του κόστους, η αποδοτικότητα, η ωφελιμότητα αλλά και η μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.⁵³

Το πόσο ικανός και σύγχρονος είναι ο μηχανισμός της δημόσιας διοίκησης σήμερα, κρίνεται από το πλαίσιο μέτρησης των διοικητικών αποτελεσμάτων. Η δημόσια διοίκηση είναι προσαρμοσμένη στην υπηρεσία του πολίτη όταν παράγει υπηρεσίες που αξιολογούνται από τον πολίτη ως χρήσιμες και ποιοτικές.

Πιο συγκεκριμένα για τους ΟΤΑ, η καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του δημότη, προϋποθέτει αυξημένες δαπάνες και αυξημένους οικονομικούς πόρους για την κάλυψή τους. Η στενότητα των πόρων δημιουργεί την ανάγκη για καλύτερη διαχείριση των ήδη υπαρχόντων πόρων και θέτει ζητήματα αποδοτικότητας και δίκαιης κατανομής των οικονομικών βαρών στους πολίτες.

⁵³ ΕΕΤΑΑ, Οπ.π., σελ. 25

Η αξιολόγηση της επίδοσης ενός ΟΤΑ, αναφέρεται με δεδομένους τους περιορισμούς τους περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται, στην εκτίμηση των αποτελεσμάτων λειτουργίας του ΟΤΑ σε σχέση με τις κοινωνικές ανάγκες, τους στόχους του ΟΤΑ και τους πόρους που διαθέτει. Έτσι, η χρήση οικονομικών πόρων για την παραγωγή υπηρεσιών και τη δημιουργία ωφελειών ενός συγκεκριμένου ποσοτικού και ποιοτικού κυρίως επιπέδου, γεννά δυο ερωτήματα.

Αφενός, σε ποιο βαθμό τα αγαθά και οι υπηρεσίες δημιουργούν τα αναμενόμενα επιθυμητά αποτελέσματα και αφετέρου με τι κόστος παράχθηκαν. Με λίγα λόγια εισέρχονται οι έννοιες της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας.

Αποτελεσματικότητα, ορίζεται ως ο βαθμός ανταπόκρισης της υπηρεσίας στις ανάγκες και προτιμήσεις των πολιτών. Δηλαδή αν και κατά πόσο τα αποτελέσματα της δραστηριότητας του ΟΤΑ, ικανοποιούν τις ανάγκες τις επιθυμίες και τις προτιμήσεις των πολιτών.

Αποδοτικότητα, ορίζεται ως η σχέση που υπάρχει ανάμεσα στους πόρους που δαπανώνται για την παραγωγή υπηρεσιών και στα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν. Δείχνει δηλαδή κατά πόσο αξιοποιούνται οι οικονομικοί και άλλοι πόροι για να επιτευχθεί το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα.

Εκτός όμως από τον έλεγχο της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας, η λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και των ΟΤΑ καλείται να απαντήσει σε ένα ακόμα ερώτημα σχετικά με τη δίκαιη ισοκατανομή του κόστους και των ωφελειών από τη δράση της. Είναι πασιφανές ότι δεν υπάρχει μια απάντηση σε αυτό το ερώτημα, ούτε σωστή ή λάθος απάντηση. Πρόκειται για ένα καθαρά πολιτικό ζήτημα ή ζήτημα επιλογών τόσο της τοπικής αρχής όσο και της τοπικής κοινωνίας.

Θα περιοριστούμε σε δυο παραμέτρους της ισοκατανομής, την κοινωνική ισοκατανομή και την οικονομική ισοκατανομή.

Οικονομική ισοκατανομή σημαίνει την παροχή ίσων δυνατοτήτων κατανάλωσης της υπηρεσίας ανεξάρτητα από την οικονομική κατάσταση των πολιτών.

Κοινωνική ισοκατανομή, σημαίνει την παροχή ίσων δυνατοτήτων κατανάλωσης της υπηρεσίας, ανεξάρτητα από το φύλο, τη θρησκεία, το γένος ή οποιοδήποτε άλλο κοινωνικό χαρακτηριστικό των πολιτών.

Πρέπει να αναφερθεί ένα ακόμα στοιχείο αξιολόγησης των ΟΤΑ, που δε σχετίζεται με τα αποτελέσματα της λειτουργίας του ΟΤΑ, αλλά με τις υποστηρικτικές λειτουργίες τους. Υποστηρικτικές, είναι οι λειτουργίες που στοχεύουν στην απόκτηση και διαχείριση οικονομικών και άλλων πόρων.

Η διαχείριση αυτών των πόρων θα πρέπει να είναι ορθολογική και να εξασφαλίζει την οικονομική βιωσιμότητα του ΟΤΑ. Έτσι το κριτήριο αυτό σχετίζεται με

τις προσπάθειες που κάνει ο ΟΤΑ να προκείμενου να είναι ικανός να παράγει τα επιθυμητά αποτελέσματα, όπως απόκτηση πόρων με χαμηλό κόστος, αντικατάσταση και ανανέωση των πόρων και βελτίωση στη χρήση και αξιοποίηση τους.⁵⁴

3.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΟΤΑ

Για να παρακολουθηθεί και να αξιολογηθεί η λειτουργία ενός ΟΤΑ, είναι απαραίτητη η γνώση για τα βασικά στοιχεία των επιμέρους λειτουργιών των δημοτικών υπηρεσιών. Για να αξιοποιηθούν όμως αυτά τα ποσοτικά δεδομένα και να μετρηθεί η επίδοση του ΟΤΑ χρειάζεται να προηγηθεί η κατάρτιση των δεικτών επίδοσης.

Ως δείκτες επίδοσης, ορίζονται οι πάσης φύσης ποσοτικές αποτιμήσεις μεταβλητών μέσω των οποίων καταγράφεται ο βαθμός επίτευξης αποτελεσμάτων, η δαπάνη πόρων, ο ρυθμός υλοποίησης διαδικασιών και οι μεταξύ τους σχέσεις.⁵⁵

Οι δείκτες επίδοσης συντελούν στην αξιολόγηση και παρακολούθηση της λειτουργίας του ΟΤΑ και παρέχουν αντικειμενικές πληροφορίες σε ότι αφορά στην δημιουργία μιας εικόνας σχετικά με τη συνολική λειτουργία του ΟΤΑ αλλά και τις επιμέρους λειτουργίες. Η παρακολούθηση και αξιολόγηση με τη χρήση δεικτών περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα

- Καθορισμός των κριτηρίων αξιολόγησης
- Κατάρτιση δεικτών επίδοσης
- Συγκέντρωση δεδομένων
- Σύγκριση της τιμής των δεικτών (διαχρονική σύγκριση, ή συγκριτική αξιολόγηση, ή σύγκριση με πρότυπους ΟΤΑ ή σύγκριση με standards)
- Εντοπισμός αποκλίσεων
- Εύρεση αιτιών απόκλισης
- Διορθωτικές ενέργειες για τη διόρθωση των αποκλίσεων

Ένα σύστημα διοίκησης επιδόσεων, βασίζεται στη χρήση δεικτών για την ποσοτικοποίηση των στόχων ενός οργανισμού. Δε μπορείς να διοικήσεις ότι δεν μπορείς να μετρήσεις. Οι ποσοτικοποιημένοι στόχοι αποτελούν το επιθυμητό επίπεδο λειτουργίας που πρέπει να φτάσει ο ΟΤΑ και η μέτρηση της επίδοσης σχετίζεται με τη σύγκριση της πραγματικής τιμής των δεικτών και των στόχων που τέθηκαν αρχικά.⁵⁶

⁵⁴ ΕΕΤΑΑ, Οπ.π, σελ. 29

⁵⁵ Θ. ΤΣΕΚΟΣ «Δείκτες επίδοσης για τη δημόσια διοίκηση» σημειώσεις προς τους σπουδαστές της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης, 2001 σελ 3

⁵⁶ ΕΕΤΑΑ, Οπ.π, σελ 32

Ανάλογα με το είδος της πληροφορίας που παρέχουν, οι δείκτες θα μπορούσαν να διακριθούν στις ακόλουθες κατηγορίες. Πρέπει να διευκρινίσουμε ότι ο κάθε δείκτης μπορεί να ανήκει σε παραπάνω από μια κατηγορίες

Οι κατηγορίες είναι ποσοτικοί ή αριθμοδείκτες και ποιοτικοί, αντικειμενικοί και υποκειμενικοί, απλοί και σύνθετοι.

Πιο αναλυτικά, ο ποσοτικός δείκτης είναι μια αριθμητική έκφραση ορισμένων μετρήσιμων διαστάσεων κάποιων αφηρημένων εννοιών που χρησιμοποιούνται στο σχεδιασμό του ΟΤΑ και στη λήψη αποφάσεων όπως ανάπτυξη, ποιότητα ζωής ευημερία κ.α. Μπορεί να εκφραστεί είτε με την απλή καταγραφή ενός ποσοτικού δεδομένου, είτε ως ο λόγος δυο μεγεθών για την εξαγωγή μιας πιο σύνθετης μορφής πληροφορία.

Ο ποιοτικός δείκτης ξεφεύγει από την αριθμητική απεικόνιση και προκύπτει από την απάντηση απλών ερωτημάτων που αποκαλύπτουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΟΤΑ όπως η ύπαρξη ταμειακής υπηρεσίας ή η ύπαρξη ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος.⁵⁷

Οι αντικειμενικοί δείκτες αποτελούνται από μη αμφισβητήσιμα και εύκολα μετρήσιμα γεγονότα ή δεδομένα.

Οι υποκειμενικοί δείκτες βασίζονται στη γνώμη κάποιων για τα δεδομένα ή τα γεγονότα. Αυτοί που μπορεί να ερωτηθούν για τη γνώμη τους σχετικά με τα δεδομένα ή γεγονότα μπορεί να είναι είτε οι ίδιοι οι δημότες που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες, είτε οι αιρετοί είτε οι εργαζόμενοι στον ΟΤΑ, είτε ειδικοί επιστήμονες.

Για τους υποκειμενικούς και αντικειμενικούς δείκτες αξίζει να σημειωθεί ότι πρέπει να χρησιμοποιούνται παράλληλα ακολουθώντας την αρχή της συμπληρωματικότητας, αφού έτσι συνυπάρχει η επιστημονική προσέγγιση της διοίκησης αλλά εκφράζεται και η άποψη της τοπικής κοινωνίας και με άλλους τρόπους εκτός από την ψήφο στις εκλογές.

Όλοι οι τύποι δεικτών που προαναφέρθηκαν κατατάσσονται στην κατηγορία των απλών δεικτών. Όμως συχνά χρειάζεται να χρησιμοποιηθούν πολλοί δείκτες για να απεικονιστεί όλο το φάσμα διαστάσεων μιας λειτουργίας. Για παράδειγμα, για να μετρηθεί η έννοια της ποιότητας ζωής, πρέπει να χρησιμοποιηθούν πολλοί απλοί δείκτες που θα μετρούν τις επιμέρους διαστάσεις αυτής της σύνθετης έννοιας.

⁵⁷ Θ. ΤΣΕΚΟΣ, Οπ.π, σελ. 9

3.6 Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΟΤΑ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΤΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.

Εκτός από τους δείκτες επίδοσης που περιγράφηκαν παραπάνω, και οι οποίοι σχετίζονται με την εσωτερική λειτουργία, αξιολόγηση και έλεγχο του παραγόμενου έργου των ΟΤΑ και των υπηρεσιών τους, έχει αρχίσει να διαμορφώνεται και ένα άλλο διεθνές σύστημα δεικτών. Αυτό το σύστημα δεικτών αν και δεν έχει τον ίδιο στόχο με τους δείκτες επίδοσης των ΟΤΑ, επηρεάζει ουσιαστικά το στρατηγικό σχεδιασμό και τον προγραμματισμό των ΟΤΑ, αφού θα σχετίζεται με λειτουργίες που συνδέονται άμεσα με την τοπική αυτοδιοίκηση όπως η κατοικία και η βιώσιμη ανάπτυξη και είναι δυνατό να επηρεάζουν όλο το φάσμα λειτουργιών.

Habitat II ονομάστηκε η δεύτερη παγκόσμια συνδιάσκεψη του ΟΗΕ για τους ανθρώπινους οικισμούς. Οι συμμετέχουσες χώρες κατέληξαν σε ένα σύνολο αρχών και προτεραιοτήτων που θα εξασφαλίσουν ανθρώπινους και επαρκείς οικισμούς σε όλους τους ανθρώπους.

Χωρίς να αναιρείται η αρχή ότι οι πόλεις θα παραμείνουν κέντρα οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης, οι συμμετέχοντες καλούνται να δεχτούν και να εφαρμόσουν μια σειρά μέτρων και πολιτικών έτσι ώστε η ανάπτυξη να διασφαλίζει την ισορροπία και προστασία του περιβάλλοντος, την ποιότητα ζωής στην πόλη και το δικαίωμα για επαρκή στέγη. Οι δυο βασικές αρχές που διαμορφώθηκαν ήταν οι ακόλουθοι: επαρκή στέγη για όλους και βιώσιμη ανάπτυξη οικισμών.⁵⁸

Για να υλοποιηθούν οι δυο αυτές αρχές πρέπει οι τοπικές αλλά και εθνικές κυβερνήσεις να φροντίσουν για την ενδυνάμωση και ανάπτυξη ικανοτήτων των τοπικών κοινωνιών. Αυτό αποτελεί και την τρίτη βασική αρχή του Habitat II και προϋποθέτει την αποκέντρωση και ανάπτυξη αρμοδιοτήτων και ευθυνών σε τοπικό επίπεδο.

Το 1988 ξεκίνησε το πρόγραμμα αστικών δεικτών του Habitat ώστε να δημιουργηθεί πληροφοριακό υπόβαθρο για ζητήματα που αφορούν την κατοικία. Το πρόγραμμα αυτό διευρύνθηκε το 1996, στη συνδιάσκεψη της Κων/πολης. Το διευρυμένο πρόγραμμα δεικτών περιλάμβανε 8 θεματικές ενότητες, ένα σύνολο 46 βασικών δεικτών και ένα μεγαλύτερο αριθμό λεπτομερέστερων και πιο ειδικών δεικτών.

Από το 1996 και τη συνδιάσκεψη της Κων/πολης, άρχισε να δίδετε μεγάλη σημασία στην ανάπτυξη και χρήση αστικών δεικτών και ορίζεται ότι οι κεντρικές κυβερνήσεις, οι φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης αλλά και ο ιδιωτικός τομέας πρέπει να

⁵⁸ Σ. ΒΕΛΙΔΗΣ, «Σύστημα δεικτών για τη βιώσιμη ανάπτυξη», ΔΕΠΟΣ 1998, σελ 7-8

παρακολουθούν τις επιδόσεις τους στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης με τη χρήση δεικτών.

Η χρήση των δεικτών θέτει ζητήματα σε δυο επίπεδα. Αρχικά οι κεντρικές διοικήσεις θα πρέπει να συλλέγουν στοιχεία για το σύνολο των δεικτών οι οποίοι θα είναι κοινοί παγκοσμίως ώστε να παρακολουθείται η εξέλιξη σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης και να γίνονται συγκρίσεις.

Στο δεύτερο επίπεδο προτείνεται η αποκέντρωση του συστήματος δεικτών σε τοπική κλίμακα. Έτσι χρειάζεται ένα σύστημα δεικτών που θα καταγράφει τις τοπικές ιδιομορφίες σχετικά με την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη τα τοπικά χαρακτηριστικά των οικισμών και οικοσυστημάτων, τις ανάγκες των τοπικών πληθυσμιακών ομάδων κ.α.

Για την υλοποίηση της παραπάνω διαδικασίας προτείνεται η ανάπτυξη υποδομών πληροφόρησης και δικτύωσης σε τοπικό, εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο.⁵⁹

Όπως προαναφέρθηκε, οι ΟΤΑ θα κληθούν να διαδραματίσουν ουσιαστικό ρόλο στην υλοποίηση της βιώσιμης οικιστικής ανάπτυξης. Για αυτό το λόγο καλούνται να ενσωματώσουν στην πολιτική και τον προγραμματισμό τους τις αρχές του Habitat και να παρακολουθούν την εφαρμογή με ένα σύστημα δεικτών.

Σε ότι αφορά στη διαμόρφωση του συστήματος δεικτών εντοπίζονται δυο ζητήματα. Αφενός πια είναι η πραγματικότητα στους ΟΤΑ σε σχέση με την ασκήση ολοκληρωμένης πολιτικής στους τομείς της στέγης και του οικιστικού περιβάλλοντος. Αφετέρου, ποιοι είναι οι κατάλληλοι δείκτες για την παρακολούθηση σε τοπικό επίπεδο και σε συνδυασμό με τις αρμοδιότητες της δυνατότητας και τη μικρή κλίμακα των ΟΤΑ.

Γενικά πρέπει να λάβουμε υπόψη μας χαρακτηριστικά που εμφανίζουν οι ελληνικοί ΟΤΑ, προκείμενου να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με τα παραπάνω ζητήματα. Αυτά είναι, η αλληλοκάλυψη αρμοδιοτήτων και ευθυνών επομενως, τόσο μεταξύ των ΟΤΑ των δυο βαθμών όσο και μεταξύ των ΟΤΑ και της κεντρικής διοίκησης, στην ασκήση πολιτικής και στην εκτέλεση προγραμμάτων και έργων, οι διαθέσιμοι πόροι και η αποδοτικότητα των υπηρεσιών. Έτσι παρόλο που θεσμικά οι αρμοδιότητες των ΟΤΑ δείχνουν εκτενείς, στην πράξη είναι αρκετά περιορισμένες.⁶⁰

Ωστόσο πρέπει να αναφερθεί ότι οι επιπτώσεις του προγράμματος Καποδίστρια καθώς και η κατάρτιση νέου δημοτικού κώδικα, η ενίσχυση του ρόλου της ΚΕΔΚΕ αλλά και η στάση και αντιμετώπιση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης από την

⁵⁹ Σ. ΒΕΛΙΔΗΣ, Οπ.π, σελ 12

⁶⁰ Σ. ΒΕΛΙΔΗΣ, Οπ.π, σελ 13

ευρωπαϊκή ένωση, προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες στους ΟΤΑ και αναβαθμίζουν ριζικά το ρόλο και τη συνδρομή τους.

Στη σημερινή του μορφή και υπο την επιρροή όλων των παραπάνω δεδομένων, το προτεινόμενο σύστημα δεικτών αποτελείται από 75 δείκτες, χωρισμένους σε 3 μέρη και 10 ενότητες. Χωρίς να μπορούμε σε λεπτομέρειες σχετικά με τη δομή και το περιεχόμενο των δεικτών, πρέπει να πούμε το προτεινόμενο σύστημα παρουσιάζει αποκλείσεις από το Habitat και δεν είναι πιστό αντίγραφο. Η οριστικοποίηση του συστήματος ως προς τον αριθμό το είδος και το περιεχόμενο των δεικτών θα γίνει με τη συνεργασία της ΚΕΔΚΕ της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και της εθνικής επιτροπής Habitat.⁶¹

⁶¹ Σ. ΒΕΛΙΔΗΣ, Οπ.π, σελ 19-20

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.

Σε όλο τον πλανήτη, τα τελευταία τουλάχιστον χρόνια, ο ρόλος και η μορφή της δημόσιας διοίκησης και του κράτους αναμορφώνονται, στο ευρύτερο πλαίσιο αλλαγών που επέρχονται στον παγκόσμιο κοινωνικό και οικονομικό ιστό. Έτσι τα μέχρι τώρα αποδεκτά μοντέλα διοίκησης και δημόσιας δράσης, καθίστανται ανεπίκαιρα και χρίζουν αλλαγών.

4.1 ΤΟ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΚΡΑΤΟΣ ΠΥΡΗΝΑΣ, Η ΣΧΕΣΗ ΤΟΥ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ, ΚΑΙ Ο ΝΕΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.

Κατά το 19^ο αιώνα που άρχισαν να αναπτύσσονται και να διαμορφώνονται τα αστικά κράτη, η έννοια του κράτους συμπυκνώθηκε γύρω από ένα σκληρό πυρήνα και περιλάμβανε δομές και λειτουργίες που είχαν σαν στόχο την ισχυροποίηση εδραίωση και διατήρηση του κράτους αυτού καθ' αυτού. Το μοντέλο εκείνου του κράτους παρουσίαζε δυο βασικά χαρακτηριστικά. Απουσίαζε κάθε μηχανισμός παροχής υπηρεσιών και εμφάνιζε υπέρμετρο συγκεντρωτισμό. Το κράτος όριζε κανόνες στους οποίους ο πολίτης ήταν υποχρεωμένος να υπακούει. Ακόμα και η εκπαίδευση χρησιμοποιήθηκε ως μέσω ομοιογενοποίησης του πληθυσμού και απαλοιφής των τοπικών, γλωσσικών ή και πολιτισμικών ιδιαιτεροτήτων, ώστε να μην κινδυνεύσει η εσωτερική συνοχή και ακεραιότητα του κράτους.⁶²

Είναι προφανές λοιπόν, ότι σε αυτή τουλάχιστον την ιστορική φάση, τα κράτη όχι μόνο αδυνατούσαν να αναπτύξουν νοοτροπία και τροπο σκέψης προσανατολισμένο στην πρόσφορα και παροχή υπηρεσιών αλλά ίσως αποδεικνυόταν επικίνδυνο για την ίδια την υπόστασή τους. Σε αυτό το πλαίσιο με το ρυθμιστικό και συγκεντρωτικό χαρακτήρα του κράτους να κυριαρχεί, είναι περιττό να επιδιώκει κανείς ισχυρή παρουσία της τοπικής αυτοδιοίκησης ή να αναζητά τη σπουδαιότητα της.

Καθώς όμως οι κοινωνικές δομές γίνονται πιο πολύπλοκες και δημιουργούνται ανάγκες για νέες λειτουργίες ή επέκταση των υπαρχόντων το μέχρι τώρα ισχύον μοντέλο κράτους καθίσταται ανεπαρκές.

⁶² Θ. ΤΣΕΚΟΣ «Τοπική Αυτοδιοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών» ΚΕΔΚΕ, επιστημονική επιθεώρηση 'Τετράδια Αυτοδιοίκησης,' Ά τεύχος, 1998, σελ 11

Οι αλλαγές στην οικονομία επιφέρουν σαρωτικές αλλαγές και στην κοινωνία, τις επιπτώσεις των οποίων το κράτος οφείλει να εξομαλύνει, σε ό,τι αφορά στις ανισότητες που δημιουργούνται.

Έτσι δημιουργούνται νέες δραστηριότητες και λειτουργίες, για την εκτέλεση των οποίων απαιτείται η ίδρυση νέων φορέων. Ένα ερώτημα που εύλογα μπορεί να τεθεί είναι, που θα καταλήξει αυτή η συνεχής διόγκωση αναγκών και κρατικών φορέων που τις εξυπηρετούν, καθώς και η εκτεταμένη πολυπλοκότητα που δημιουργείται εντός του συστήματος.

Είναι λογικό λοιπόν, οι συνθήκες αυτές να προκαλέσουν εκτεταμένη αδυναμία αποτελεσματικής ρύθμισης και ικανοποιητικού επιπέδου ποιοτικών παροχών. Για να αντιμετωπιστούν τα παραπάνω προβλήματα, αναζητήθηκε η απάντηση σε δυο επίπεδα.⁶³

Αρχικά στην αποκέντρωση, ώστε η λύση να προέρχεται από επίπεδο που είναι πιο κοντά από όλα στο πρόβλημα που προκύπτει και πιο πρόσφατα στην ανάπτυξη τεχνικών για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Σήμερα θεωρείται ότι, η ανάγκη για ανάπτυξη μηχανισμών παροχής υπηρεσιών οδήγησε στην αποκέντρωση και την αυτοδιοίκηση. Η ανάγκη για βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών επιβάλλει την ποιοτική βελτίωση των μηχανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης.

4.2 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΟΤΑ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.

Αν κάποιος καταγράψει τις αρμοδιότητες και λειτουργίες των φορέων της αυτοδιοίκησης, θα δει ότι το μεγαλύτερο μέρος των συναλλαγών και επαφών του πολίτη με το κράτος, πραγματοποιούνται μέσω των φορέων αυτών καθώς και των νομικών προσώπων που αυτοί ιδρύουν. Πιο συγκεκριμένα, ο πολίτης στην καθημερινή του ζωή έρχεται σε επαφή περισσότερο με δημοτικές ή έστω νομαρχιακές υπηρεσίες και πολύ λιγότερο με κυβερνητικές.⁶⁴ Τα δίκτυα παροχής δημόσιων αγαθών καταλήγουν, και μάλιστα κατά το μεγαλύτερο μέρος τους, στους ΟΤΑ. Έτσι τον πρώτο λόγο στην επικοινωνία του πολίτη με το κράτος έχουν οι αποκεντρωμένοι φορείς διοίκησης. Επομένως, η ποιότητα ζωής των πολιτών εξαρτάται όλο και περισσότερο από την ποιότητα των υπηρεσιών που παράγουν και προσφέρουν οι ΟΤΑ και κατά συνέπεια, από τους μηχανισμούς που προσφέρουν αυτές τις υπηρεσίες αυτές και την ποιότητα τους.

⁶³ Θ. ΤΣΕΚΟΣ, Οπ.π, σελ 14

⁶⁴ Θ. ΤΣΕΚΟΣ, Οπ.π, σελ 16

Τα δημόσια αγαθά, διαθέτουν κάποια χαρακτηριστικά από την ανάλυση των οποίων μπορούν να προκύψουν σημαντικά συμπεράσματα.⁶⁵

Αρχικά, οι φορείς δημόσιας δράσης και οι ΟΤΑ διαχειρίζονται κατά αποκλειστικότητα τις διαδικασίες παραγωγής και παροχής δημόσιων αγαθών. Λόγω του παραπάνω, δεν υπάρχουν εναλλακτικοί προμηθευτές. Αυτό μπορεί να οφείλεται είτε σε θεσμικά αίτια είτε σε οικονομικά.

Εξαιτίας των δυο παραπάνω οι δυσαρεστημένοι από την ποιότητα των υπηρεσιών χρήστες, δεν έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν εναλλακτική μορφή κάλυψης της ανάγκης τους και να απορρίψουν το δημόσιο φορέα ή τον ΟΤΑ.

Τέλος, η κάλυψη του κόστους για την παραγωγή δημόσιων αγαθών καλύπτεται από κοινωνικούς πόρους, δηλαδή από το δημοσιονομικό σύστημα. Έτσι δεν παρεμβάλλεται η τιμή, ως μέσω αντίδρασης ή αποδοχής των αγαθών που προσφέρει ο δημόσιος φορέας και δε μπορεί γίνει συσχετισμός μεταξύ των εσόδων και του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι, οι δημόσιοι φορείς δεν διαθέτουν εκείνους του μηχανισμούς που να καταγράφουν τη δυσαρέσκεια του χρήστη, δεν μπορούν επομένως να ανιχνεύσουν τις αιτίες της δυσαρέσκειας ούτε και να προβούν στις απαιτούμενες αλλαγές για την βελτίωση των αποτελεσμάτων της δράσης τους.

Καταλήγουμε λοιπόν στο συμπέρασμα ότι οι φορείς δημόσιας δράσης και κυρίως οι ΟΤΑ, όχι μόνο κάνουν λάθη, αλλά μη έχοντας καμία επίπτωση από αυτά, περιορίζονται στο να λειτουργούν το ίδιο αναποτελεσματικά, μη μπορώντας να εκπληρώσουν τον κοινωνικό τους ρόλο. Δημιουργείται έτσι ένας φαύλος κύκλος στη λειτουργία των ΟΤΑ, τα αρνητικά αποτελέσματα της οποίας δέχονται οι χρήστες των υπηρεσιών.

Τα τελευταία χρόνια όμως η τάση αυτή φαίνεται να αλλάζει. Για αυτό ευθύνονται δυο παράγοντες. Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και η τεραστία αύξηση του ανταγωνισμού σε παγκόσμια κλίμακα, φανέρωσε την ανάγκη για συμπίεση του κόστους παραγωγής και των δαπανών των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις όμως είναι ο βασικός χρηματοδότης του κράτους μέσα από τη φορολογία. Έτσι αλυσιδωτά καταλήγουμε στο αίτημα για μείωση των δημόσιων δαπανών.

Από την άλλη πλευρά, παρατηρείται διείδυση ιδιωτικών φορέων παραγωγής σε τομείς δράσεις των δημόσιων φορέων και των ΟΤΑ, γεγονός που κατέστησε πλέον δυνατή τη σύγκριση μεταξύ εναλλακτικών προμηθευτών.

⁶⁵ Θ. ΤΣΕΚΟΣ, Οπ.π, σελ 19

Με τον τρόπο αυτό δημιουργήθηκε αφενός μια πίεση για μείωση των δαπανών και αφετέρου μια έντονη κριτική για τις εκροές των υπηρεσιών των δημόσιων φορέων και των ΟΤΑ. Η κατάσταση αυτή με τη σειρά της προσέφερε επιχειρηματολογία σε απόψεις σχετικά με τη μείωση ή συρρίκνωση του κράτους. Το κράτος θα καταργήσει πολλές από τις δραστηριότητες και λειτουργίες που ανέλαβε στην μετεξέλιξη της αρχικής μορφής του και θα τις αναλάβουν ιδιωτικοί φορείς.

Το κύριο ζήτημα εδώ, είναι ότι ακόμα και σήμερα δεν έχουν εξαλειφθεί οι παράγοντες που δικαιολογούν ή και επιβάλλουν την ανάληψη δράσης από κρατικούς ή αυτοδιοικητικούς φορείς. Σε κάθε περίπτωση η επιδίωξη της συρρίκνωσης του κράτους θα λειτουργήσει απορρυθμιστικά και για την οικονομία και για την κοινωνία.

Απάντηση στα παραπάνω μπορεί να δοθεί με την αποτελεσματικότερη ρύθμιση και την αποδοτικότερη αναδιανομή, δηλαδή, ενέργειες που προασπίζουν το δημόσιο συμφέρον και ενισχύουν τη συλλογικότητα και το δυναμισμό της κοινωνίας των πολιτών. Από την άλλη πλευρά, πρέπει οι αναδιανεμητικοί οργανισμοί να ελαχιστοποιούν το λειτουργικό κόστος και να μεγιστοποιούν τα κοινωνικά οφέλη. Έτσι θα εξασφαλιστεί η χρήση των δημόσιων αγαθών από το σύνολο της κοινωνίας ή από ομάδες που αποδεδειγμένα χρήζουν βοήθειας και όχι από τους διαχειριστές των διαδικασιών και ομάδων αυξημένης επιρροής.

Με λίγα λόγια η απάντηση προς την τάση του "λιγότερου" ή "περισσότερου" κράτους, είναι το καλύτερο, αναβαθμισμένο αποτελεσματικά και ποιοτικά κράτος, στο οποίο κυρίαρχο ρόλο και σημασία θα έχει η τοπική αυτοδιοίκηση.

Όπως προαναφέρθηκε, στους ΟΤΑ απουσιάζει η έννοια του κέρδους καθώς και ο μηχανισμός της τιμής ο οποίος επιτρέπει να εξαχθούν κάποια συμπεράσματα σχετικά με την αποτελεσματική λειτουργία και πορεία των επιχειρήσεων. Αντι του κέρδους θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί η έννοια του κύρους.⁶⁶

Ως κύρος του ΟΤΑ, ορίζεται η αποδοχή της κοινωνικής κρισιμότητας του πεδίου παρέμβασης του και η αναγνώριση της επιτυχούς εκ μέρους της διαχείρισης του εν λόγω πεδίου από τους δεκτές των αποτελεσμάτων της δράσης του. Δηλαδή, το κύρος καθορίζεται από το βαθμό ικανοποίησης του κοινού που έρχεται σε επαφή με τις εκροές του οργανισμού. Σύμφωνα με έρευνες από το χώρο του μάρκετινγκ προκύπτει ότι, η δυσαρέσκεια διαχέεται περισσότερο και για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από την ευαρέσκεια. Απαιτείται λοιπόν ένα σύστημα και ένας μηχανισμός ανάπτυξης και συντήρησης του κύρους. Όπως είδαμε και στο κεφάλαιο 1, το παραπάνω αίτημα μπορεί να ικανοποιηθεί με την εισαγωγή του μάρκετινγκ υπηρεσιών, αφού εκτός από ζήτημα θέσπισης και εφαρμογής επιμέρους τεχνικών και

⁶⁶ Θ. ΤΣΕΚΟΣ, Οπ.π, σελ. 23

εργαλείων διοίκησης, είναι κυρίως ζήτημα υιοθέτησης νέας αντίληψης και νοοτροπίας σχετικά με τη λειτουργία τόσο του κράτους όσο και των δημοσίων φορέων.

4.3 Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΟΤΑ

Είναι εμφανές από τα παραπάνω, για πιο λόγο οι τεχνικές και η χρησιμότητα της διοίκησης ολικής ποιότητας ΔΟΠ ,(στο κεφάλαιο 1 η διοίκηση ολικής ποιότητας αναφέρεται και ως Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας ή ΜΟΠ) είναι εξαιρετικά επίκαιρες και απαραίτητες για φορείς δημόσιας δράσης και την τοπική αυτοδιοίκηση

Η διοίκηση ολικής ποιότητας μπορεί να περιγραφεί ως η φιλοσοφία εκείνη του μάνατζμεντ, που επιζητά τη συνεχή βελτίωση στην ποιότητα εκτέλεσης όλων των διεργασιών, προϊόντων και υπηρεσιών σε ένα οργανισμό.⁶⁷

Όπως αναφέρθηκε και στο κεφαλαίο 1, δε μπορεί και δεν πρέπει να γίνει μεταφορά αυτών των μεθόδων, στους φορείς δημόσιας δράσης, χωρίς να γίνει αναπροσαρμογή στα δεδομένα και τις ανάγκες των φορέων. Μπορεί όμως να χρησιμοποιηθεί χωρίς αλλαγές, ότι είναι κοινό και στο χώρο των ιδιωτικών επιχειρήσεων και στο χώρο των φορέων δημόσιας δράσης.

Είναι πολύ βασικό, στο κομμάτι της αναπροσαρμογής, να μετατραπούν και να συμπληρωθούν οι τεχνικές και οι μέθοδοι έτσι ώστε να καταστούν λειτουργικές και χρήσιμες στο ειδικό περιβάλλον των ΟΤΑ και να ανταποκριθούν στις ιδιαιτερότητες του.

Η σπουδαιότητα των παραπάνω, φαίνεται από την επεξήγηση των ακόλουθων παραμέτρων, σχετικά με την εφαρμογή της ολικής ποιότητας σε έναν ΟΤΑ.⁶⁸

4.3.1. Ο ΧΡΗΣΤΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΟΤΑ.

Στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος για την υλοποίηση αυτής της προσπάθειας, είναι πάντα ο πολίτης, ο δημότης, αυτός που θα χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες που προσφέρει ο φορέας. Ο χρηστής της υπηρεσίας είναι ο λόγος ύπαρξης τόσο της υπηρεσίας όσο και του ίδιου του φορέα. Μάλιστα, η καλύτερη και πληρέστερη κάλυψη των αναγκών, είναι ο μόνος λόγος που αιτιολογεί οποιαδήποτε δαπάνη για τη λειτουργία του φορέα, ακόμα και αυτές της μισθοδοσίας.

Εν' τέλει, ο μόνος λόγος ύπαρξης του φορέα δημόσιας δράσης, είναι η όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση του χρήστη.

⁶⁷ P. JAMES «Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας» Κλειδάριθμος 1996 σελ 71

⁶⁸ Θ. ΤΣΕΚΟΣ, Οπ.π, σελ 24-29

4.3.2. Η ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το παραπάνω δεδομένο όπως περιγράφηκε, είναι απαραίτητο να εμπεδωθεί από όλες τις δημοτικές υπηρεσίες ή αλλιώς από όλες της πλευρές ενός φορέα δημόσιας δράσης.

Καθοριστικής σημασίας στοιχείο είναι η συνειδητοποίηση της όλης προσπάθειας από την κορυφή της ηγεσίας των ΟΤΑ, η οποία θα αναλάβει να μεταδώσει αυτή την αντίληψη στα υφιστάμενα επίπεδα της ιεραρχίας, αιρετής ή μη, του ΟΤΑ.

Η σημασία που δίδεται σε αυτό το στοιχείο έχει σαν στόχο να εξαλείψει τη διάσταση απόψεων και στόχων που παρατηρείται, τόσο μεταξύ αιρετών και υπηρεσιακών παραγόντων, όσο και μεταξύ υποομάδων των ιδίων χώρων. Η διάσταση αυτή μπορεί να προέρχεται είτε λόγω διαφορετικών προτεραιοτήτων, είτε λόγω διαφορετικών προσεγγίσεων στα ζητήματα, είτε λόγω διαφορετικής μόρφωσης, κουλτούρας ή ακόμα και πολιτικών επιλογών. Σε κάθε περίπτωση όμως οι επιπτώσεις είναι ίδιες. Προκαλούνται συγκρούσεις, δυσλειτουργίες και αναποτελεσματικότητες που όχι μόνο δεν πρέπει να παραβλέπονται και να υποτιμούνται, αλλά και να αντιμετωπίζονται.

Βασικός παράγοντας για την αποφυγή των παραπάνω είναι η ανάπτυξη συναντίληψης, συναπόφασης και συνυπευθυνότητας, σχετικά με το νέο ρόλο της τοπικής αυτοδιοίκησης. Ασφαλώς, πρέπει να προηγηθεί ευρύτατος διάλογος από όλους τους παράγοντες που σχετίζονται με τη λειτουργία του ΟΤΑ και που θα κληθούν να εφαρμόσουν το νέο εγχείρημα της ολικής ποιότητας, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η μεγαλύτερη δυνατή συναίνεση και κοινό πλαίσιο δράσης. Η ολική ποιότητα είναι ζήτημα του ΟΤΑ ή αλλιώς του φορέα δημόσιας δράσης ως οντότητα και όχι κάποιων μεμονωμένων παραγόντων ή ομάδων που μετέχουν σε αυτόν.

4.3.3. ΟΙ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ.

Η διαμόρφωση ενός κοινού πλαισίου δράσης όπως περιγράφηκε παραπάνω, θα προσδιορίσει και το περιεχόμενο της επαφής και συνεργασίας με το κοινό. Μέχρι τώρα οι υπηρεσίες των οργανισμών δημόσιας δράσης λειτουργούν με κριτήριο τη δική τους αντίληψη για τις ανάγκες και τις επιδιώξεις του χρήστη χωρίς ποτέ να διερευνήσει κανείς τις απόψεις τους. Αυτό σε συνδυασμό με την απουσία της τιμής της υπηρεσίας ως μηχανισμού που αποκαλύπτει τις προτιμήσεις των χρηστών ή δημοτών, οδηγεί σε μείωση της ικανοποίησης του δημότη και διάσταση μεταξύ των παραγόμενων υπηρεσιών και των επιθυμιών του δημότη.

Η επιδίωξη εδώ είναι να ταυτιστούν οι αντιλήψεις των δημοτών με τις αντιλήψεις των φορέων ή υπηρεσιών, έτσι ώστε να μεγιστοποιείται η ικανοποίηση των δημοτών αλλά και το κύρος του φορέα.

Σήμερα έχουν διαμορφωθεί αρκετοί τρόποι για τη διερεύνηση των αναγκών των χρηστών. Επιγραμματικά, μερικοί είναι: Δημοσκοπήσεις, διανομή ερωτηματολογίου, δελτία παράπονων, τοπικά δημοψηφίσματα, ενεργοποίηση τοπικών φορέων και συμμετοχή τους στο διάλογο για τοπικά ζητήματα και συνδρομή ειδικών ερευνητών για πιο σύνθετα ζητήματα.

4.3.4. Ο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΚΑΙ Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ.

Κεντρικό σημείο της φιλοσοφίας της ολικής ποιότητας είναι η μετατόπιση του ενδιαφέροντος από τον έλεγχο του τελικού προϊόντος, στον έλεγχο των ενδιάμεσων διαδικασιών και τις εκεί παρεμβάσεις. Η ποιότητα του παραγόμενου αποτελέσματος εξαρτάται άμεσα από την ποιότητα της εκροής κάθε διαδικασίας και σταδίου παραγωγής. Αυτό γιατί, η εκροή κάθε ενδιάμεσης ενέργειας χρησιμοποιείται ως εισροή για την επόμενη, μέχρι την παραγωγή του τελικού προϊόντος. Άρα η σωστή εκτέλεση κάθε ενδιάμεσου σταδίου είναι στενά συνδεδεμένη με την ποιότητα του τελικού αποτελέσματος.

Υπο αυτή την έννοια, ο κάθε υπάλληλος που διεκπεραιώνει μια ενδιάμεση διαδικαστική ενέργεια, χρησιμοποιώντας την εκροή της φάσης της διαδικασίας που προηγήθηκε, καθίσταται εσωτερικός χρήστης του ενδιάμεσου αποτελέσματος, ενώ το προϊόν, εσωτερικό προϊόν.

Αν λοιπόν σε αυτή την αλυσίδα των, εντός του φορέα συναλλαγών, η εκροή κάθε ενδιάμεσου σταδίου δεν καλύπτει τις ανάγκες του εσωτερικού χρηστή λόγω της κακής ποιότητας του, δημιουργείται μια συσσώρευση κακής ποιότητας η οποία θα συγκεντρωθεί στο τελικό προϊόν που απευθύνεται στο δημότη, τον εξωτερικό χρηστή.

4.3.5. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ

Πρότυπο προϊόν, ορίζεται εκείνο το προϊόν τα χαρακτηριστικά του οποίου ανταποκρίνονται στις πραγματικές ανάγκες του χρήστη ή δημότη. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι ακρίβεια, ταχύτητα και ευνοϊκοί όροι πρόσβασης. Πιο αναλυτικά:

Ακρίβεια. Πρόκειται για το βαθμο με τον οποίο ανταποκρίνεται το προϊόν στο σκοπό για τον οποίο προορίζεται.

Ταχύτητα. Αν και κατά πόσο είναι έγκαιρη η παροχή της υπηρεσίας.

Ευνοϊκοί όροι πρόσβασης. Σχετίζονται με διάφορες παραμέτρους που δε συνδέονται άμεσα με την παραγωγή της υπηρεσίας ή την υπηρεσία αυτή καθ' αυτή, όπως η συμπεριφορά των υπάλληλων, η καταλληλότητα των χώρων κ.α.

Πραγματικές ανάγκες του χρηστή είναι οι ελάχιστες απαιτήσεις από το χορηγούμενο προϊόν. Δηλαδή την κάλυψη εκείνων των απαιτήσεων που χρειάζεται, ώστε να μη δημιουργηθεί από τη συναλλαγή δυσαρέσκεια του χρήστη. Πρέπει να πούμε ότι γενικά, τα όρια δυσαρέσκειας ή ικανοποίησης είναι δυσδιάκριτα σε τέτοιο βαθμό, ώστε εκεί που αρχίζει η δυσαρέσκεια τελειώνει η ικανοποίηση και αντίστροφα.

4.4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ.

Το ζητούμενο κατά την εφαρμογή ενός συστήματος ολικής ποιότητας στους ΟΤΑ είναι, οι γενικές αρχές και το πλαίσιο που περιγράφηκε παραπάνω να μετατραπεί σε καθημερινότητα για όλο το φάσμα δράσεων των ΟΤΑ.

Όπως αναφέρθηκε, η εκροή κάθε φάσης μιας διαδικασίας, χρησιμοποιείται ως εισροή για την επόμενη φάση. Έτσι η ποιότητα της αρχικής εκροής επηρεάζει τόσο τις επιμέρους εκροές κάθε φάσης, όσο το αποτέλεσμα και την ποιότητα της τελικής εκροής που απολαμβάνει ο δημότης χρήστης.

Όπως αντιλαμβάνεται κανείς, η τελική ποιότητα προϋποθέτει την ύπαρξη της, σε κάθε στάδιο και κάθε ενδιάμεσο αποτέλεσμα. Έτσι επιβεβαιώνεται και ο χαρακτηρισμός του νέου συστήματος, ως ολική ποιότητα. Ποιότητα παντού ή πουθενά.⁶⁹

Στη συνέχεια αναφέρονται περιληπτικά τα κυριότερα βήματα για την εγκατάσταση του συστήματος ποιότητας σε ένα ΟΤΑ.

4.4.1. ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ

Όπως προαναφέραμε καθοριστικής σημασίας παράγοντας για τη επιτυχία της προσπάθειας, είναι η αποδοχή των στόχων της ολικής ποιότητας από όλο τον οργανισμό και κυρίως από τους εκλεγμένους επικεφαλείς, οι οποίοι θα ηγηθούν της προσπάθειας.

4.4.2. ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Απαιτείται στη συνέχεια, η συγκρότηση κεντρικού οργάνου για την ποιότητα στο δήμο, που θα δίνει τις κεντρικές κατευθύνσεις θα θέτει τις προτεραιότητες και θα προσδιορίζει τα βασικά πεδία δυσαρέσκειας. Το όργανο αυτό θα αναλάβει το στρατηγικό σχεδιασμό και έλεγχο του προγράμματος.

4.4.3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κάθε υπηρεσιακό μέλος του κεντρικού οργάνου ποιότητας ορίζει ένα αναπληρωτή που θα είναι υπεύθυνο για την ποιότητα στον τομέα του. Ο ίδιος ο

⁶⁹ Θ. ΤΣΕΚΟΣ, σελ. 30-36

δήμαρχος ορίζει τον κεντρικό υπεύθυνο ποιότητας, που έχει τη γενική εποπτεία. Μεταξύ των υπεύθυνων ποιότητας οποιασδήποτε βαθμίδας και των άλλων υπηρεσιακών παραγόντων δεν υπάρχει ιεραρχική σχέση.

4.4.4. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.

Δε νοείται πρόγραμμα ολικής ποιότητας με εφαρμογή σε όλο το φάσμα του ΟΤΑ. Η ενίσχυση του κύρους και της εικόνας του ΟΤΑ θα επιτευχθεί με μια σειρά τομεακών προτεραιοτήτων, η κάθε μια από τις οποίες απαιτεί διαφορετικές εξειδικευμένες τεχνικές. Πρόκειται για ένα σύνολο προγραμμάτων ποιότητας συνδεδεμένων μεταξύ τους, κάτω από κοινό συντονισμό.

Η ποιότητα προσδιορίζεται από τη σχέση τριών αλληλένδετων μεταβλητών. Τη δράση της υπηρεσίας, η οποία καθορίζει τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και που με τη σειρά τους καθορίζουν το βαθμό ικανοποίησης του χρηστή δημότη. Η σχέση αυτή ονομάζεται τρίγωνο ποιότητας. Σε ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα ολικής ποιότητας η συγκεκριμένη στρατηγική του δήμου για κάθε περίοδο και οι επιμέρους προτεραιότητες που έχουν τεθεί από το κεντρικό όργανο ποιότητας αποτελούν κριτήρια ιεράρχησης μεταξύ των τριγώνων ποιότητας.

4.4.5. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΤΡΗΣΙΜΩΝ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ

Από τη στιγμή που έχουν τεθεί οι προτεραιότητες και έχουν καθοριστεί οι τομείς δράσης, πρέπει να αναγνωριστούν οι πραγματικές ανάγκες των δημοτών. Οι ανάγκες πρέπει να εκφράζονται σε ποιοτικά και ποσοτικά μετρήσιμες μεταβλητές. Έτσι αφενός, οι ανάγκες προσδιορίζονται με πολύ συγκεκριμένο τρόπο και αφετέρου, οι αποκλίσεις ελέγχονται, ανιχνεύονται και διορθώνονται πιο άμεσα.

Τέτοιες πιθανές μεταβλητές μπορεί να είναι, ο χρόνος αναμονής στις ουρές, ο αριθμός επισκέψεων στον ΟΤΑ μέχρι την παραλαβή του τελικού προϊόντος, ο χρόνος μέχρι την τελική εξυπηρέτηση, ο αριθμός των απαιτούμενων υπογράφων κ.α.

4.4.6. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ Ο ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ.

Μετά των προσδιορισμό των μεταβλητών είναι δυνατό να προσδιοριστεί ακριβώς και το πρότυπο προϊόν. Είναι το προϊόν που συγκεντρώνει όλα τα μετρήσιμα ποιοτικά χαρακτηριστικά, τα οποία μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες και να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του δημότη.

Οι προδιαγραφές του πρότυπου προϊόντος μπορούν να περιληφθούν σε ένα κωδικοποιημένο κείμενο το οποίο θα κοινοποιηθεί ώστε να γίνει γνωστό σε όλους του ενδιαφερόμενους, δηλαδή τους πιθανούς μελλοντικούς χρήστες.

Παρόλα αυτά, το τελικό προϊόν, μπορεί να εμφανιστεί διαφοροποιημένο από αυτό που σχεδιάστηκε αρχικά και έτσι να προκύψει απόκλιση από το πρότυπο προϊόν.

Οι αποκλίσεις πρέπει να εντοπιστούν. Αυτό γίνεται με τη μέτρηση των επιδόσεων της δημοτικής υπηρεσίας. Πιο συγκεκριμένα, όπως έχει προαναφερθεί μετρώνται : ο συνολικός χρόνος για τη χορήγηση του πιστοποιητικού, ο συνολικός χρόνος αναμονής για την εξυπηρέτηση του δημότη, ο συνολικός αριθμός σφαλμάτων κ.α.

Αν οι αποκλίσεις υπερβούν ένα προκαθορισμένο ποσοστό που θεωρείται μη αποδεκτό τότε ο δημότης δεν ικανοποιεί τις ανάγκες του, και επομένως το προϊόν χρειάζεται διορθωτική παρέμβαση. Το επιτρεπτό ποσοστό απόκλισης, δηλαδή ο αριθμός αποκλίσεων που δεν πλήττουν την εικόνα και το κύρος του ΟΤΑ, δεν είναι ίδιο για όλες τις υπηρεσίες, λειτουργίες ή δραστηριότητες του.

4.4.7. ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ.

Μετά τον εντοπισμό των αποκλίσεων, σειρά έχει η εκτέλεση μια σειρά ενεργειών, με στόχο την άρση της αρνητικής κατάστασης. Οι μεταβλητές του τελικού προϊόντος που αποκλίνουν από το επιθυμητό ή σχεδιαζόμενο, αναλύονται ώστε να εντοπιστούν τα αίτια των αποκλίσεων. Τα αίτια που εντοπίζονται σε κάθε στάδιο παραγωγής του προϊόντος μέχρι και το τελικό, διορθώνονται.

Σε όλη αυτή τη διαδικασία διορθωτικής παρέμβασης, ισχύουν οι βασικοί κανόνες προγραμματισμού:

- Προσδιορισμός επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων
- Καθορισμός αριθμοδεικτών και μέτρηση της κατάστασης πριν την εφαρμογή του προγράμματος βελτίωσης
- Διατύπωση εναλλακτικών λύσεων
- Καθορισμός προτεραιοτήτων και κριτηρίων επιλογής
- Επιλογή της καλύτερης εναλλακτικής λύσης
- Εφαρμογή του προγράμματος και νέα μέτρηση αριθμοδεικτών για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της προσπάθειας.

4.4.8. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ.

Η σχεδίαση και λειτουργία ενός προγράμματος ολικής ποιότητας σε έναν ΟΤΑ, βασίζεται κυρίως στους δημοτικούς υπαλλήλους ή αλλιώς τους εσωτερικούς χρηστές. Η συμβολή τους είναι τόσο καθοριστική ώστε να μην μπορεί να υποκατασταθεί από εμπειρογνώμονες ή σύμβουλους που διαθέτουν την τεχνογνωσία σχετικά με το πρόγραμμα ολικής ποιότητας.

Η ποιότητα δεν είναι μια έννοια που απλά μπορεί να εισαχθεί στον ΟΤΑ αλλά είναι μια ιδιότητα που αναπτύσσεται μέσα από τις υπηρεσιακές δραστηριότητες του ΟΤΑ και των εσωτερικών χριστών. Επομένως χρειάζεται ένας μηχανισμός που θα εμπλέκει αλλά κυρίως θα ενεργοποιεί τους εργαζόμενους.

Ο μηχανισμός που αναζητούμε εδώ δε μπορεί να είναι το κεντρικό όργανο ή οι υπεύθυνοι ποιότητας, γιατί ο ρόλος τους δεν είναι να σχεδιάσουν και να εφαρμόσουν προγράμματα ολικής ποιότητας αλλά να συντονίσουν την προσπάθεια και να εμφυσήσουν το πνεύμα ποιότητας σε όλο τον ΟΤΑ. Σε ότι αφορά στην εφαρμογή συγκεκριμένων προγραμμάτων ανα διεύθυνση, την ευθύνη την έχει το προσωπικό κάθε διεύθυνσης και ο διευθυντής.

Η δημιουργία και εξασφάλιση ποιότητας εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από την επικοινωνία των υπάλληλων που εμπλέκονται σε αυτή τη διαδικασία. Η επικοινωνία αυτού του επιπέδου, δε σχετίζεται με την κλασική δομή της ιεραρχίας των ΟΤΑ όπως τη γνωρίζουμε ως τώρα και που περιορίζεται στην καθετοποιημένη μεταφορά εντολών ή πληροφοριών. Είναι μια βαθύτερη έννοια που εμπεριέχει την ανταλλαγή απόψεων, εμπειριών και γνώσεων μεταξύ των υπαλλήλων που εμπλέκονται στην παραγωγή του τελικού αποτελέσματος ανεξάρτητα από τη θέση τους στην ιεραρχία ή την υπηρεσία που απασχολούνται.

4.5. ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, Η ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ ΩΣ ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ.

Όλες οι παραπάνω ενέργειες καθώς και ο προγραμματισμός και έλεγχος του ΟΤΑ, προϋποθέτουν τη λήψη αποφάσεων οι οποίες στις περισσότερες περιπτώσεις, αν όχι σε όλες, είναι σύνθετες και πολύπλοκες και απαιτούν επαρκή πληροφόρηση και προσεκτική ανάλυση. Ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια που οι σύγχρονες συνθήκες επιβάλλουν την όσο το δυνατό αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη χρήση πόρων αλλά και της βελτιστοποίησης των λειτουργιών των ΟΤΑ, η χρήση εργαλείων πληροφορικής είναι επιτακτική.

Η πλήρης αξιοποίηση των εργαλείων πληροφορικής συνεπάγεται την υποστήριξη των διαδικασιών διοίκησης μιας λειτουργίας του ΟΤΑ και όχι απλά τη μηχανογράφηση των χειρόγραφων διαδικασιών εκτέλεσης. Επομένως, το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΑ, εκτός από την υποστήριξη μιας διαδικασίας θα πρέπει να υποστηρίζει και τη διαδικασία λήψης αποφάσεων, σε όλα τα επίπεδα.⁷⁰

Η χρήση πληροφοριακών συστημάτων ξεκίνησε από τον ιδιωτικό τομέα, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δε μπορεί η χρήση τους να εισαχθεί και στους ΟΤΑ, ύστερα από κατάλληλες τροποποιήσεις και προσαρμογές στο περιβάλλον και τις ανάγκες των ΟΤΑ.

⁷⁰ ΕΕΤΑΑ «Κατάρτιση δεικτών προγραμματισμού και αξιολόγησης της λειτουργίας των ΟΤΑ» ΕΕΤΑΑ 1999 Α μέρος σελ 37

4.5.1. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ – D.S.S.

Στις αρχές της δεκαετίας του '70 εμφανίζεται ο όρος σύστημα υποστήριξης αποφάσεων, που εκφράζει τη νέα αντίληψη του ρόλου των ηλεκτρονικών υπολογιστών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Αν και στην διεθνή βιβλιογραφία έχουν καταγράψει αρκετοί ορισμοί, εκείνος που φαίνεται να είναι ευρύτερα αποδεκτός είναι: τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων, ΣΥΑ) είναι αλληλεπιδραστικά συστήματα που χρησιμοποιούν αναλυτικές μεθόδους όπως ανάλυση αποφάσεων, αλγόριθμους βελτιστοποίησης κ.α. για την ανάπτυξη κατάλληλων μοντέλων, με στόχο την υποβοήθηση των αποφασιζόντων στη διαμόρφωση εναλλακτικών λύσεων, στην ανάλυση των μεταξύ τους διαφορών, στην αναπαράστασή τους και τελικά στην επιλογή της καταλληλότερης από αυτές για εφαρμογή.

Η δυσκολία καθορισμού ενός κοινά αποδεκτού ορισμού των ΣΥΑ, είναι το γεγονός ότι συνδυάζονται ταυτόχρονα τρεις έννοιες. Η απόφαση, η υποστήριξη και το σύστημα. Η κάθε μια από αυτές δίνει και μια ξεχωριστή διάσταση που υπερτερεί έναντι των άλλων και για αυτό το λόγο καταλήγουμε σε διαφωνίες.⁷¹

Στην ανάπτυξη των ΣΥΑ, συνεισφέρουν διάφορες επιστήμες όπως η επιχειρησιακή έρευνα, η επιστήμη της πληροφορικής, η επιστήμη της ανθρώπινης συμπεριφοράς και η επιστήμη των πληροφοριακών συστημάτων.

Μια ιδιαίτερη κατηγορία ΣΥΑ είναι τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων μάρκετινγκ (γνωστά ως MkDSS από τα αρχικά της αγγλικής απόδοσης του όρου) που χρησιμοποιούνται για την αξιοποίηση των στοιχείων της ερευνας αγοράς.

Σε γενικές γραμμές αποτελούνται από τα ίδια χαρακτηριστικά όπως τα ΣΥΑ. Η διαφορά τους έγκειται στον τροπο απόκτησης των στοιχείων πρωτογενούς πληροφόρησης. Τα MkDSS χρησιμοποιούν αποτελέσματα ερευνών και δευτερεύοντος μοντέλα μάρκετινγκ.

Τα μοντέλα μάρκετινγκ μέσω των MkDSS μπορούν να προβλέπουν τις αντιδράσεις των καταναλωτών πριν επιχειρηθεί η πρόσφορα ενός προϊόντος. Έτσι εξετάζονται τα αποτελέσματα των εναλλακτικών λύσεων και επιλέγεται η καλύτερη.

Τα κύρια αντικείμενα εφαρμογής των MkDSS που συμπίπτουν με αυτά του μάρκετινγκ μάντζμεντ, είναι⁷²

1. Στρατηγικός σχεδιασμός – προγραμματισμός μάρκετινγκ της επιχείρησης ή του οργανισμού που αναφέρεται στην κατανομή πόρων

⁷¹Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ – Ι. ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ «Διοικητικά πληροφοριακά συστήματα» Σύγχρονη Εκδοτική 2003 σελ 284

⁷²Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ – Ι. ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ, Οπ.π, σελ 287

2. Σχεδιασμός προγραμματισμός του μάρκετινγκ όσον αφορά τις επιμέρους ενέργειες
3. Λήψη αποφάσεων μάρκετινγκ.
4. Έλεγχος και εκτίμηση καταστάσεων.

4.5.2. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΟΡΩΝ – Ε.Ρ.Ρ.

Τα συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (γνωστά ως ERP από τα αρχικά της αγγλικής απόδοσης του όρου) αποτελούν ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα που έχουν στόχο την υποστήριξη όλων των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων. Ενοποιούν τις πιο σημαντικές δραστηριότητες της επιχείρησης και όλες τις διαδικασίες σε ένα κεντρικό σύστημα έλεγχου που παρέχει μια συνολική εικόνα για τη λειτουργία της επιχείρησης ή του οργανισμού.⁷³

Τα συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων έχουν σημαντικό ρόλο στην υποστήριξη της επιχειρηματικής δράσης αφού αυτοματοποιούν τις λειτουργίες της επιχείρησης ή του οργανισμού και ενοποιούν τις επιχειρηματικές διαδικασίες μέσα από μια κοινή βάση δεδομένων. Η δομή ενός συστήματος ERP αποτελείται από λειτουργικά προγράμματα επιτρέποντας στην επιχείρηση ή τον οργανισμό να εγκαταστήσει και χρησιμοποιήσει όσα χρειάζεται. Ένα τέτοιο σύστημα παρέχει εφαρμογές που αφορούν τα ακόλουθα αντικείμενα: οικονομική και λογιστική διαχείριση, ανθρώπινο δυναμικό, διαχείριση ροής εργασιών, διαχείριση αγορών και προμηθειών, διαχείριση αποθεμάτων, διαχείριση ποιότητας κ.α. Τέλος παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ όλων των τμημάτων του οργανισμού.

4.5.3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ – C.R.M.

Το νέο επιχειρηματικό περιβάλλον επιβάλλει στις επιχειρήσεις την αναζήτηση νέων τρόπων ανάπτυξης και ενίσχυσης των επιχειρηματικών τους δραστηριοτήτων, με υιοθέτηση αλλαγών στις επιχειρηματικές τους κατευθύνσεις και πρακτικές διοίκησης.

Αυτό σημαίνει ουσιαστικά μεταστροφή της οργάνωσης των επιχειρήσεων σε πελατοκεντρική κατεύθυνση και το επίκεντρο του ενδιαφέροντος βρίσκεται στο πως μπορούν να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των καταναλωτών. Κατά αντιστοιχία, το ίδιο ισχύει και στους ΟΤΑ με τη διάφορα ότι το ενδιαφέρον περιορίζεται στο να εξακριβωθούν οι ανάγκες και οι προτιμήσεις των καταναλωτών, χωρίς να επιδιώκεται η δημιουργία κέρδους μέσα από αυτή τη διαδικασία. Σε αυτή την προσπάθεια σημαντικό ρόλο έχουν τα συστήματα διαχείριση πελατειακών σχέσεων (γνωστά ως CRM από τα αρχικά της αγγλικής απόδοσης του όρου)

⁷³Δ. ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ – Ι. ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ, Οπ.π, σελ 292

Ένας γενικός ορισμός των CRM είναι : ένα σύστημα κανόνων και μια συλλογή από συστήματα και τεχνολογίες πληροφορικής, που εστιάζονται στην αυτοματοποίηση και βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών που σχετίζονται με τη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες.⁷⁴

Το CRM συνιστά την προσπάθεια μιας επιχείρησης να μεγιστοποιήσει την αξία του πελάτη για την ίδια δημιουργώντας, διατηρώντας και διευρύνοντας τις σχέσεις της με υπάρχοντες και πιθανούς πελάτες. Συγκεκριμένα η δημιουργία πελατών συνίσταται στην αναγνώριση και στοχεύσει νέων τμημάτων της αγοράς. Η μακροχρόνια διατήρηση της πελατειακής βάσης επιτυγχάνεται με την παρακολούθηση της διάρκειας ζωής του πελάτη και το συνεχή προσανατολισμό των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στις επιθυμίες του πελάτη.

Τα τελευταία χρόνια εξελίχθηκαν δυο τύποι CRM που αντανακλούν και την προσέγγιση που επιχειρείται στην έννοια του CRM.⁷⁵

Ο πρώτος τύπος προέρχεται από τη βόρεια Αμερική, σχετίζεται με τον τομέα της τεχνολογίας και περιλαμβάνει διάφορες μεθόδους χειρισμού δεδομένων και αυτοματοποίησης πωλήσεων. Το κύριο στοιχείο είναι η τεχνολογία σχετικά με την επίλυση προβλημάτων μάρκετινγκ και πωλήσεων. Επιδιώκει έλεγχο της ροής πληροφοριών μεταξύ αγοραστή και πωλητή και μείωση του κόστους πωλήσεων. Αυτή η εκδοχή επικεντρώνεται στην απόκτηση νέων πελατών και τη δημιουργία μιας σχέσης με αυτούς μέσω διαφόρων μορφών επικοινωνίας.

Η δεύτερη εκδοχή του CRM αναπτύχθηκε κυρίως στη βόρεια Ευρώπη και στη Σκανδιναβία και αποτελεί εξέλιξη του μάρκετινγκ υπηρεσιών. Το ζήτημα εδώ είναι πως θα αναπτυχθούν και διατηρηθούν διαχρονικές σχέσεις με τους πελάτες. Το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στη διάθεση πόρων του οργανισμού με τέτοιο τρόπο ώστε να διατηρούνται οι σχέσεις με τους υπάρχοντες πελάτες. Στόχος είναι η διατήρηση των πελατών και η δημιουργία πίστης προς των οργανισμό.

Τέλος μια άλλη σημαντική διάφορα μεταξύ των δυο τύπων CRM, είναι στο ποιος θα αναλάβει το σχεδιασμό, ανάπτυξη και χειρισμό του συστήματος.

Στον πρώτο τύπο, αυτές τις λειτουργίες τις αναλαμβάνει η ομάδα πληροφορικής. Τα τμήματα πωλήσεων και μάρκετινγκ παρέχουν τα απαραίτητα στοιχεία και το τμήμα πληροφορικής αναπτύσσει το σύστημα. Στο δεύτερο τύπο όλη τη διαδικασία την ελέγχουν τα τμήματα μάρκετινγκ και πωλήσεων

Η διαφορά αυτή έγκειται στο γεγονός ότι, στο δεύτερο τύπο τα δεδομένα δεν είναι σημαντικά μόνο για τη διαχείριση του συστήματος, αλλά και για τη διαρκή

⁷⁴ Δ. ΠΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ – Ι. ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ, Οπ.π, σελ 297

⁷⁵ D. SCHULTZ «Μάθετε να διακρίνετε τα δυο πρόσωπα του CRM» περιοδικό Marketing Report, 18/01/01

κατανόηση των καταναλωτών και την επίλυση των προβλημάτων τους. Με λίγα λόγια δίδεται έμφαση στη διατήρηση παρα στην απόκτηση νέων πελατών.

Ειδικά ο δεύτερος τύπος CRM, συνδέεται σε μεγάλο βαθμό με το χαρακτήρα τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των ΟΤΑ.

4.5.4. E - BUSINESS

Η ερμηνεία του e-business διακρίνεται σε δυο επίπεδα. Σε πρώτο επίπεδο, είναι η χρήση τεχνολογίας για τον ανασχεδιασμό των εσωτερικών επιχειρησιακών διαδικασιών. Σε δεύτερο επίπεδο, συνδέει την επιχείρηση με το εξωτερικό της περιβάλλον, κυρίως τους προμηθευτές και τους πελάτες, σαν ενδιάμεσο τεχνολογικό σύστημα. Για παράδειγμα είναι ένα σύστημα που επιτρέπει τους πελάτες μιας επιχείρησης να συναλλάσσονται μέσω Internet καθώς επίσης και να δημιουργεί ένα νέο μοντέλο επιχείρησης που περιγράφεται ως εικονική επιχείρηση.

Η εξέλιξη της πληροφορικής συντέλεσε αρχικά στην επίλυση θεμάτων ολοκλήρωσης για την ενδοεπιχειρησιακή λειτουργία με αποτέλεσμα την ανάπτυξη των συστημάτων ERP. Η επίδραση του internet, το σχεσιακό μάρκετινγκ και το e-business, δίνουν νέα μορφή στα ERP συστήματα, διευρύνοντας τη δράση τους και ενοποιώντας τους πελάτες και τους προμηθευτές.⁷⁶

Οι αλλαγές στην οικονομία σε παγκόσμιο επίπεδο, σε συνδυασμό με τη ραγδαία ανάπτυξη της πληροφορικής και της τεχνολογίας της επικοινωνίας, οδήγησε τις επιχειρήσεις σε πελατοκεντρικές στρατηγικές και στην υιοθέτηση νέων ηλεκτρονικών επιχειρηματικών μοντέλων. Έτσι δημιουργήθηκαν τα συστήματα CRM. Δηλαδή μια e-business επιχείρηση, είναι αυτή που είναι οργανωμένη γύρω από τις έννοιες ERP και CRM. Αυτή η επιχείρηση προσαρμόζεται πιο εύκολα και πιο γρήγορα στις αλλαγές της αγοράς και τις ανάγκες των καταναλωτών με μικρότερο κόστος.

4.5.5. ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΥΛΕΣ - WEB PORTALS.

Η διαχείριση των επιχειρηματικών διαδικασιών έχει ιδιαίτερα μεγάλη σημασία σε ένα κατακεντρωμένο περιβάλλον εργασίας, αφού επιτρέπει τη διαχείριση των προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης σε τρία επίπεδα. Το ενδοεπιχειρησιακό το διεπιχειρησιακό και μέσω internet με το σύνολο των πελατών, προμηθευτών και συνεργατών.

Το θέμα της ολοκλήρωσης των υπαρχόντων διαδικασιών και πρακτικών στο web portals είναι ιδιαίτερα κρίσιμο αφού επιτρέπει τη διαχείριση της ροής εργασιών και πληροφορικών μέσα από μια ενιαία τεχνολογική πλατφόρμα. Στην ενδοεπιχειρησιακή διαχείριση, απαιτείται διασύνδεση με τα υπάρχοντα ERP συστήματα κάθε εταιρείας.

⁷⁶ Δ. ΠΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ – Ι. ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ, Οπ.π, σελ 302

Ένα επιχειρησιακό portal πρώτου επιπέδου, επιτρέπει τη δημιουργία ανώτερων επιπέδων όπου επιτυγχάνεται διεπιχειρησιακή ολοκλήρωση διαδικασιών και συνολικότερη διαχείριση των λειτουργιών. Έτσι η επιχείρηση μπορεί να εξασφαλίσει την αποτελεσματικότητα των αλυσίδων προσφοράς και των δικτύων παραγωγής.

Το επιχειρησιακό portal δεύτερου επιπέδου, βασίζεται στο συντονισμό και την επικοινωνία μεταξύ απλών portal πρώτου επιπέδου. Με αυτό τον τρόπο διευκολύνονται οι επικοινωνίες και η παραγωγή έργου σε όλο το φάσμα της εφοδιαστικής αλυσίδας. Ο πυρήνας ενός τέτοιου portal για διεπιχειρησιακή χρήση έχει σαν βασικό στόχο τη διευκόλυνση στην ανταλλαγή επιχειρηματικών δεδομένων και πληροφοριών στα πλαίσια της αξιοποίησης τεχνολογιών internet, δημιουργώντας αλυσίδες διακίνησης και παροχής πληροφοριών.

Το τρίτο επίπεδο ολοκλήρωσης αφορά στην υποστήριξη γενικών λειτουργιών διαχείρισης για το σύνολο των προϊόντων της επιχείρησης μέσω internet. Ενώ η προηγούμενη κατηγορία αφορούσε στο διεπιχειρησιακό επίπεδο της επιχείρησης και αναγόταν στην επικοινωνία business to business (B2B), το τελευταίο επίπεδο αφορά σε business to consumer (B2C) επικοινωνία, επιτρέποντας έτσι στους τελικούς πελάτες και καταναλωτές να εκφράσουν τη γνώμη τους για το προϊόν, να παραπονεθούν, να υποβάλουν αιτήματα και γενικά να επηρεάσουν το προφίλ των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει η επιχείρηση. Όλα αυτά χρησιμοποιώντας το εταιρικό portal.⁷⁷

Ένα παράδειγμα web portal δεύτερου επιπέδου, που σχετίζεται με την τοπική αυτοδιοίκηση, είναι το www.ota.gr⁷⁸ όπου περιέχονται πληροφορίες σχετικά με τη δομή και λειτουργία για όλους τους δήμους, νομαρχίες, δημοτικές επιχειρήσεις και ΚΕΠ της χώρας, αλλά και πληροφορίες γενικού ενδιαφέροντος.

Η ίδρυση και λειτουργία των ΚΕΠ είναι ένα πρώτο στάδιο στην επικοινωνία business to consumer (B2C) αναφορικά με το web portal τρίτου επιπέδου. Στο παράδειγμα αυτό ξεφεύγουμε τελείως από των πελάτη και αναφερόμαστε στον πολίτη δημότη όπου η επικοινωνία μετατρέπεται σε government to citizen (G2C). Παρόλο που προς το παρόν αυτή η επικοινωνία είναι στα πρώτα της βήματα και αντιμετωπίζει αρκετά προβλήματα, στο μέλλον θα αποτελέσει ουσιαστικό δίαυλο επικοινωνίας και συνεργασίας τόσο μεταξύ των πολιτών με την αυτοδιοίκηση όσο και μεταξύ των φορέων της αυτοδιοίκησης αλλά και των υπηρεσιών.

⁷⁷ Δ. ΠΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ – Ι. ΠΑΠΟΥΤΣΗΣ, Οπ.π, σελ 305-307

⁷⁸ www.ota.gr Ιούλιος 2003

4.6. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ. ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ.

ΓΕΝΙΚΑ

Ο Δήμος Αμαρουσίου για να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους Δημότες, μειώνοντας ταυτόχρονα και το κόστος λειτουργίας του, αποφάσισε να εγκαταστήσει Σύστημα Ποιότητας, που δεν περιορίζεται μόνον στην εφαρμογή των απαιτήσεων των γνωστών προτύπων ποιότητας της σειράς ISO 9000 αλλά και πέρα από αυτά στην εφαρμογή μεθόδων Reengineering και διοίκησης ολικής ποιότητας.

Μέσα από την εφαρμογή των παραπάνω Συστημάτων Οργάνωσης, επιτυγχάνεται η ανάπτυξη δεικτών ποιότητας και μεθοδολογίας που επιτυγχάνουν τον στόχο που έθεσε δηλαδή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών με μείωση κόστους.

Για τον σκοπό αυτό ανάθεσε στην Εταιρεία Συμβούλων Advanced Quality Services Ltd, σε συνεργασία με τα στελέχη του Δήμου και την Διοίκηση, των σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την λειτουργία Συστήματος Ποιότητας.

Το Σύστημα αυτό πιστοποιήθηκε από τον Διεθνή Φορέα Πιστοποίησης B.V.Q.I. κατά το πρότυπο ISO 9002, αλλά η έκταση του προχωρεί και πέρα από τις απαιτήσεις του προτύπου.

4.6.1. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ

Η βασική πολιτική φιλοσοφία του Δήμου έγκειται στην αρχή ότι η ποιότητα στην καθημερινή ζωή αποτελεί δικαίωμα των πολιτών ως ποιότητα ο Δήμος θεωρεί την παροχή των υπηρεσιών του με καθορισμένες προδιαγραφές στον συντομότερο δυνατό καθορισμένο χρόνο, με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.

Αυτή η παροχή των υπηρεσιών γίνεται με τρόπο που δίνει έμφαση στην επικοινωνία με τους δημότες τόσο σε ότι αφορά την διεκπεραίωση αιτημάτων και διαχείριση παραπόνων, όσο και στην συστηματική αξιολόγηση των υπηρεσιών από τους ίδιους.

Όταν λοιπόν οι ίδιοι οι δημότες, έχουν την δυνατότητα να θέτουν αιτήματα για προβλήματα της καθημερινότητας, να υπάρχει άμεση ανταπόκριση από πλευράς Δήμου, να ενημερώνονται για την πορεία υλοποίησης του κάθε αιτήματος και εν τέλη να αξιολογούν αυτές της δραστηριότητες, αυτό συνιστά σεβασμό στην πράξη προς τους δημότες, μια έμπρακτη και ουσιαστική εφαρμογή των αρχών της Δημοκρατικής αντίληψης στην καθημερινή ζωή.

4.6.2. ΥΠΟΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Ένας άλλος παράγοντας που πρέπει επίσης να τονισθεί, είναι η υποκίνηση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού. Μέσα από της διαδικασίες του Συστήματος Ποιότητας, έρχεται σε επαφή με ένα κοινό που αναγνωρίζει την αναβάθμιση των υπηρεσιών, το ίδιο το προσωπικό, που άλλωστε συμμετείχε στην εγκατάσταση του Συστήματος, αισθάνεται την ικανοποίηση που πάντοτε συνοδεύει μια επιτυχημένη δράση. Αυτό θεωρείται ουσιαστικό στοιχείο της υποκίνησης.

4.6.3. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Το Σύστημα Ποιότητας περιλαμβάνει:

A. Γενικές διαδικασίες λειτουργίας για όλες της υπηρεσίες του Δήμου :

- Τεχνική Υπηρεσία
- Οικονομικές Υπηρεσίες
- Πολεοδομία
- Ληξιαρχείο – Δημοτολόγιο
- Γραφείο Δημοτικού Συμβουλίου
- Συνεργεία Καθαριότητας, Πρασίνου, Οικοδομικών Εργασιών Υδροδότησης , Ηλεκτροφωτισμού κτλ.

B. Μηχανισμό εσωτερικού ελέγχου

Αποτελείται από μια ομάδα εσωτερικών ελεγκτών πολύ καλά εκπαιδευμένων που πραγματοποιεί εσωτερικούς ελέγχους όχι μόνο για την εφαρμογή των διαδικασιών αλλά και τον έλεγχο αποδοτικότητας.

Γ. Υποδομή – Εισαγωγή νέων Τεχνολογιών

Όλες οι διαδικασίες έχουν υποστήριξη με κατάλληλο λογισμικό ώστε να παρακολουθούνται στοιχεία όπως :

- χρόνος υλοποίησης
- δείκτες ποιότητας
- κόστος

Συνδέσεις on-line με βάσεις δεδομένων και συνδέσεις σε δίκτυο των βασικών υπηρεσιών του Δήμου, επιτρέπουν ταχεία λήψη πληροφοριών και συμβάλλουν στην βελτίωση της αποδοτικότητας και στην μείωση των σφαλμάτων που συνεπάγεται η σωστή η επικοινωνία.

4.6.4. Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Όταν σε ένα οργανισμό έχουμε μειωμένη απόδοση , λάθη στην παροχή υπηρεσιών , κακή επικοινωνία εσωτερικά και προς του Δημότες αυτό δεν γίνεται χωρίς κόστος. Είναι το λεγόμενο, κόστος Ποιότητας, που αποτελεί κατ' ουσία το τίμημα της κακής οργάνωσης .

Μειώνοντας λοιπόν το κόστος μη ποιότητας ο Δήμος μας , διαχειριζόμενος αποδοτικότερα τους πόρους του (προσωπικό , μέσα, έσοδα) είναι σε θέση να αυξήσει το είδος και να βελτίωση την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

Άρα το κοινωνικό σύνολο είναι ο άμεσος αποδέκτης των ευεργετικών αποτελεσμάτων του Συστήματος Ποιότητας του Δήμου.

4.6.5. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Στα πλαίσια του Συστήματος Ποιότητας αλλά και πριν από αυτό ο Δήμος έχει εντάξει την Διαδικασία Στρατηγικού Σχεδιασμού. Ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα:

- Ξεκαθάρισμα της Αποστολής του Οργανισμού
- Καταγραφή Δυνατών Σημείων (εσωτερικά)
- Καταγραφή Αδύνατων Σημείων (εσωτερικά)
- Καταγραφή Ευνοϊκών Συγκυριών του Εξωτερικού Περιβάλλοντος
- Καταγραφή Δυσμενών Συγκυριών του Εξωτερικού Περιβάλλοντος
- Καταγραφή Στόχων πενταετίας
- Ανάπτυξη Σχεδίων Δράσης
- Παρακολούθηση και Υλοποίηση Σχεδίων Δράσης

Με τον τρόπο αυτό σχεδιάζεται το μέλλον έγκαιρα , παράγοντας έργο καθημερινά και όχι μόνο τις παραμονές εκλογών.

4.6.6. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ – ΠΟΛΙΤΩΝ

Η συμμετοχή του προσωπικού ήταν σημαντική και ικανοποιητική σε αρκετά μεγάλο βαθμό. Συγκροτήθηκε Επιτροπή Ποιότητας με συμμετοχή 6 στελεχών του Δήμου και του Εξωτερικού Συμβούλου, όργανο που συνεδριάζει 2 φορές την εβδομάδα επί τρία χρόνια.

Παράλληλα αναπτύχθηκαν αρκετές ομάδες εργασίας για την ανάπτυξη επιμέρους διαδικασιών.

Επίσης, ζητήθηκε και συμμετοχή φορέων και κατοίκων του δήμου για την ανάπτυξη προτάσεων οργανωτικής , οικονομικής , κοινωνικής & περιβαλλοντικής φύσεως.

4.6.7. ΣΥΝΕΧΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Το Σύστημα συνεχώς βελτιώνεται και για τον σκοπό αυτό συλλέγονται με συστηματικό τρόπο οι αξιολογήσεις των δημοτών . Ερωτηματολόγια δημοσιεύονται στον Τοπικό Τύπο, γίνονται τηλεφωνικές συνεντεύξεις και τοπικά e-δημοψηφίσματα, ενώ χρησιμοποιούνται σύγχρονα εργαλεία πληροφορικής και internet όπως το e-vote.

Τα αποτελέσματα συγκεντρώνονται , γίνεται στατιστική επεξεργασία. Ακολουθούνται μέθοδοι στατιστικής ανάλυσης για να αξιολογηθούν οι καθορισμένοι δείκτες ποιότητας. Το σύστημα λοιπόν διαρκώς βελτιώνεται αλλά και επεκτείνεται. Έχει ήδη ξεκινήσει την επέκταση του στα Νομικά Πρόσωπα του Δήμου αλλά και την ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού , Human Resource Management, που θα συμβάλλει στην στελέχωση όλων των θέσεων με τα κατάλληλα πρόσωπα και στην ενίσχυση της αξιοκρατίας και την περαιτέρω βελτίωση της αποδοτικότητας.⁷⁹

⁷⁹ www.Amarousion.gr, Νοέμβριος 2001



Επιχειρηματική Διερεύνηση
Επιχειρηματική Διερεύνηση

Επιχειρηματική Διερεύνηση

Επιχειρηματική Διερεύνηση

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (εφεξής ΚΕΠ ή Κέντρα) , ιδρύθηκαν το 2002 με το νόμο 3013 (Ν. 3013/02). Με τον παραπάνω νόμο προβλέφτηκε η ίδρυση ΚΕΠ στις περιφέρειες της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης και τους πρωτοβάθμιους ΟΤΑ.

Η λειτουργία των ΚΕΠ βασίσθηκε σε δυο άξονες. Ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών και παραλαβή των αιτήσεων για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων από τις υπηρεσίες του δημόσιου.

Αποστολή των ΚΕΠ είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών, από την υποβολή αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης. Πιο συγκεκριμένα τα ΚΕΠ έχουν τις εξής κατηγορίες αρμοδιοτήτων:

Α) Ενημέρωση.

Ενημερώνουν και πληροφορούν τους πολίτες για τις ενέργειες που χρειάζονται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Όλα τα απαραίτητα στοιχεία αντλούνται από την κεντρική βάση δεδομένων του ΥΠΕΣΔΔΑ με την οποία συνδέονται όλα τα ΚΕΠ.

Β) Διεκπεραίωση υποθέσεων.

1. Περιλαμβάνουν τις αιτήσεις των πολιτών για διεκπεραίωση υποθέσεων
2. Διαθέτουν έντυπα αιτήσεων σύμφωνα με το Άρθρο 3, σχετικά με τις αιτήσεις προς τη διοίκηση, του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας.
3. Ελέγχουν την πληρότητα των αιτήσεων και διαμεσολαβούν για την προσκόμιση των απαιτούμενων δικαιολογητικών, όπου αυτό είναι απαραίτητο, ύστερα από αίτημα του πολίτη.
4. Διαβιβάζουν τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στις αρμόδιες υπηρεσίες και χορηγούν το τελικό έγγραφο στον πολίτη.

Γ) Άλλες υπηρεσίες.

1. Επικύρωση διοικητικών εγγραφών
2. Θεώρηση γνησίου υπογραφής
3. Χορήγηση παραβόλων και υπευθύνων δηλώσεων
4. Χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας.

Το ΥΠΕΣΔΔΑ έχει διαβαθμίσει τα ΚΕΠ με βάση τον πληθυσμό του οικείου ΟΤΑ και το βαθμό αυτοδιοίκησης.

Έτσι για κάθε νομαρχιακή αυτοδιοίκηση, κάθε διαμέρισμα των ενιαίων νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων και κάθε πρωτοβάθμιο ΟΤΑ, με πληθυσμό πάνω από

20000 κάτοικους, συστήνεται ΚΕΠ σε επίπεδο διεύθυνσης με δυο τμήματα. Το τμήμα επικοινωνίας με τους πολίτες και το τμήμα εσωτερικής απόκρισης. Το πρώτο τμήμα έχει τις αρμοδιότητες που περιγράφονται παραπάνω και το δεύτερο έχει την ευθύνη να παραλαμβάνει από τα άλλα ΚΕΠ, αιτήματα πολιτών που η διεκπεραίωση τους σχετίζεται με τον οικείο ΟΤΑ.

Για τους ΟΤΑ ά βαθμού και με πληθυσμό από 5000-20000 κατοίκους, συστήνεται ΚΕΠ σε επίπεδο τμήματος με αρμοδιότητες ίδιες με αυτές που προβλέπονται και για τα δυο τμήματα των ΚΕΠ της προηγούμενης κατηγορίας.

Για τους ΟΤΑ ά βαθμού με πληθυσμό κάτω από 5000 κάτοικους συστήνεται ΚΕΠ σε επίπεδο αυτοτελούς γραφείου με αρμοδιότητες όπως τα ΚΕΠ της πρώτης κατηγορίας που υπάγονται απ' ευθείας στο Δήμαρχο.

Για να μπορέσουν τα ΚΕΠ να λειτουργήσουν, η κεντρική διοίκηση τα εφοδίασε με κατάλληλα εργαλεία. Αυτά είναι οι κοινές υπουργικές αποφάσεις (εφεξής ΚΥΕ) του ΥΠΕΣΔΔΑ και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργείου.

Το ΥΠΕΣΔΔΑ υπογράφει από κοινού υπουργική απόφαση με τα κατάλληλα υπουργεία, τα οποία καθορίζουν τις διοικητικές διαδικασίες της αρμοδιότητάς τους, που διεκπεραιώνονται και μέσω ΚΕΠ, ενώ τα εξουσιοδοτούν για τις απαραίτητες ενέργειες.

Για κάθε διοικητική διαδικασία που περιλαμβάνεται στις ΚΥΑ, αναφέρονται τα απαραίτητα δικαιολογητικά και οι προϋποθέσεις που απαιτούνται για την ολοκλήρωση. Όλα τα παραπάνω (δικαιολογητικά και προϋποθέσεις) είναι ίδια για όλα τα ΚΕΠ και τις συναρμόδιες υπηρεσίες. Η ύπαρξη διαφορετικών δικαιολογητικών για την ίδια διοικητική διαδικασία είναι παράνομη. Κατ' επέκταση είναι προκαθορισμένα και ίδια όλα τα έντυπα των αιτήσεων που χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ.

Επίσης, όλες οι δημόσιες υπηρεσίες στις οποίες απευθύνονται οι πολίτες απ' ευθείας, χωρίς τη μεσολάβηση των ΚΕΠ, είναι υποχρεωμένες να χρησιμοποιούν τα ίδια έντυπα αιτήσεων με αυτά των ΚΕΠ. Όλες οι δημόσιες υπηρεσίες υποχρεούνται να συνεργάζονται με τα ΚΕΠ.

Με τον τρόπο αυτό, τα ΚΕΠ σήμερα διεκπεραιώνουν για λογαριασμό των πολιτών περισσότερες από 400 διοικητικές πράξεις. Υπάρχει δε, πιο μακροχρόνια πρόβλεψη για επιπλέον εμπλουτισμό των «προϊόντων» των ΚΕΠ, με υπηρεσίες που δε σχετίζονται άμεσα με το δημόσιο τομέα, όπως υπηρεσίες ταχυδρομείου, τραπεζικές εργασίες κ.α. Χαρακτηριστική είναι η παρατήρηση του τέως υφυπουργού ΕΣΔΔΑ κ. Στ. Μπένου, ότι ' τα ΚΕΠ θα μετατραπούν βαθμιαία σε πολυκαταστήματα πολλαπλών εξυπηρετήσεων'.

Η καινοτομία του έργου των ΚΕΠ εστιάζεται στο γεγονός ότι, περιορίζεται αρκετά ο αριθμός επισκέψεων που χρειάζεται για τη διεκπεραίωση μιας υπόθεσης

ενώ πολλές φορές αρκεί μια επίσκεψη του πολίτη για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή του με το δημόσιο. Πολύ απλά «διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες»

Στο παραπάνω πρέπει να προσθέσουμε την ευχάριστη και φιλική συμπεριφορά των υπάλληλων αλλά και το ζεστό φυσικό χώρο. Έτσι, όχι μόνο βελτιώνεται η αποδοτικότητα της δημόσιας διοίκησης και η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης αλλά πραγματοποιείται μια πρωτότυπη παρέμβαση στο πρόβλημα εξυπηρέτησης του πολίτη, στις σχέσεις του με το δημόσιο τομέα, στην απλούστευση των διαδικασιών, τη μείωση της γραφειοκρατίας και το ξεκίνημα εγκαθίδρυσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Με λίγα λόγια τα ΚΕΠ, είναι προς το παρόν ο μοναδικός θεσμός ή οργανισμός του δημόσιου τομέα που εισαγάγει εργαλεία και τεχνικές του μάρκετινγκ υπηρεσιών και ξεφεύγει αρκετά από τη γνωστή μέχρι τώρα νοοτροπία. Ο πολίτης τίθεται στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος και αρχίζει να γίνεται σαφές ότι, ο μοναδικός ίσως λόγος ύπαρξης των σύγχρονων φορέων δημόσιας δράσης, είναι η εξυπηρέτηση των αναγκών του πολίτη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΡΕΥΝΑ

Σκοπιμότητα-Στόχος της έρευνας

Βασικός σκοπός της έρευνας, είναι να διαπιστωθεί, αν και κατά πόσο είναι εφικτή η εισαγωγή του marketing υπηρεσιών στη Τοπική Αυτοδιοίκηση, καθώς επίσης να εξετασθεί με ποιο τρόπο θα γίνει αυτό και τι αποτελέσματα θα έχει. Ένα από τα ελάχιστα δείγματα εφαρμογής του marketing υπηρεσιών στη Τ.Α. αλλά και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, (και το μοναδικό σε εθνικό επίπεδο) είναι η ίδρυση και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Στόχος της έρευνας, αναφορικά με τα ΚΕΠ, είναι να διαπιστωθούν τα ακόλουθα:

- ✓ Αν τα ΚΕΠ, διαθέτουν το κατάλληλο έμπυχο δυναμικό και μέσα, για να φέρουν σε πέρας την αποστολή τους.
- ✓ Αν οι δημότες είναι πληροφορημένοι για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ.
- ✓ Αν ο θεσμός των ΚΕΠ, βρίσκει ανταπόκριση στους δημότες.
- ✓ Τρόπους αναβάθμισης και βελτίωσης του έργου των ΚΕΠ.

Περιγραφή της έρευνας.

Η έρευνα διενεργήθηκε από 25/07/2003 έως 25/09/2003 με τη μέθοδο των ερωτηματολογίων, ταχυδρομικά. Μέρος στην έρευνα έλαβαν όλα τα ΚΕΠ της χώρας που ιδρύθηκαν μέχρι 21/07/2003 και ανέρχονταν έως τότε στα 603 ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα. Τα ερωτηματολόγια, περιελάμβαναν 20 ερωτήσεις, από τις οποίες οι 2 αφορούσαν το χρόνο έναρξης λειτουργίας τους και τη διοικητική τους κατάταξη. Από τις υπόλοιπες 18, οι 16 ήταν κλειστές ερωτήσεις (προκαθορισμένες απαντήσεις) , ενώ στις 2 τελευταίες, ζητείται η γνώμη των υπαλλήλων που απαντούσαν στο ερωτηματολόγιο, σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ και τη συμβολή τους στην εξυπηρέτηση του πολίτη.

Τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και με επιστολή, στις διευθύνσεις των ΚΕΠ, όπως αυτές δημοσιεύθηκαν στο διαδίκτυο. Παρεχόταν η δυνατότητα, αναφορικά με τις απαντήσεις, αυτές να αποσταλούν με επιστολή, ή με τηλεομοιοτυπία, ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Από τα 603 ΚΕΠ, απαντήσεις έστειλαν τα 335, ποσοστό 55,56%. Από τις 335 απαντήσεις, 32 στάλθηκαν με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ποσοστό 9,56% , 73 με επιστολή ποσοστό 21,8% και οι υπόλοιπες 230 με τηλεομοιοτυπία, ποσοστό 68,6% . Αρκετά από τα ΚΕΠ, έστειλαν τις απαντήσεις τους με 2 ή και 3 από τους παραπάνω τρόπους, γεγονός που έκανε τον έλεγχο και την κωδικοποίηση των δεδομένων, πιο περίπλοκη και επίπονη.

Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια ελέγχθηκαν για σφάλματα και παραλείψεις, κωδικοποιήθηκαν και εισήχθηκαν σε βάση δεδομένων για να

ακολουθήσει η ανάλυση. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται με τη μορφή πινάκων και επεξηγηματικών σχολίων στις ενότητες που ακολουθούν. Οι ενδείξεις που υπάρχουν πριν από κάθε πίνακα(Δ1,Ε4,κ.α.), αναφέρονται στην κωδικοποίηση που έγινε στα ερωτήματα για την επεξεργασία των απαντήσεων των ΚΕΠ.

Γεωγραφική κατανομή των ΚΕΠ που απάντησαν ανα περιφέρεια. (Α1α)

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Αριθμός ΚΕΠ που απάντησαν	Αριθμός ΚΕΠ που ερωτήθηκαν	Ποσοστό απαντήσεων ανά περιφέρεια
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ-ΘΡΑΚΗΣ	22	43	51.16%
ΑΤΤΙΚΗΣ	15	51	29.41%
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	13	31	41.94%
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	24	35	68.57%
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	16	32	50.00%
ΉΠΕΙΡΟΥ	32	50	64.00%
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	39	56	69.64%
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	20	32	62.50%
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	17	44	38.64%
ΚΡΗΤΗΣ	22	34	64.71%
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	32	63	50.79%
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	56	72	77.78%
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	27	47	57.45%
ΣΥΝΟΛΟ	335	603	55.56%

Γεωγραφική κατανομή των ΚΕΠ που απάντησαν ανά Ν.Α. (Α1β)

Περιφέρεια	Νομαρχία	ΚΕΠ που απάντησαν	ΚΕΠ που ερωτήθηκαν	Ποσοστό
Α.Μ.Θ.	Ν. ΔΡΑΜΑΣ	4	5	80.00%
	Ν. ΕΒΡΟΥ	7	13	53.85%
	Ν. ΚΑΒΑΛΑΣ	4	9	44.44%
	Ν. ΞΑΝΘΗΣ	2	9	22.22%
	Ν. ΡΟΔΟΠΗΣ	5	9	55.56%
ΑΤΤΙΚΗΣ	Ν. Α. ΑΤΤΙΚΗΣ	3	10	30.00%
	Ν. ΑΘΗΝΩΝ	9	30	28.13%
	Ν. Δ. ΑΤΤΙΚΗΣ	1	5	20.00%
	Ν. ΠΕΙΡΑΙΩΣ	2	8	25.00%
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	Ν. ΛΕΣΒΟΥ	6	14	42.86%
	Ν. ΣΑΜΟΥ	3	8	37.50%
	Ν. ΧΙΟΥ	4	10	40.00%
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Ν. ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	7	14	50.00%
	Ν. ΑΧΑΪΑΣ	12	13	92.31%
	Ν. ΗΛΕΙΑΣ	5	7	71.43%
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Ν. ΓΡΕΒΕΝΩΝ	4	5	80.00%
	Ν. ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	5	6	83.33%

	Ν. ΚΟΖΑΝΗΣ	5	12	41.67%
	Ν. ΦΛΩΡΙΝΗΣ	2	9	22.22%
ΗΠΕΙΡΟΥ	Ν. ΑΡΤΑΣ	8	12	66.67%
	Ν. ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	6	10	60.00%
	Ν. ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	13	25	52.00%
	Ν. ΠΡΕΒΕΖΗΣ	5	8	62.50%
	Ν. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	13	13	100.00%
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Ν. ΛΑΡΙΣΑΣ	11	16	68.75%
	Ν. ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	11	14	78.57%
	Ν. ΤΡΙΚΑΛΩΝ	5	13	38.46%
	Ν. ΖΑΚΥΝΘΟΥ	1	5	20.00%
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Ν. ΚΕΡΚΥΡΑΣ	8	12	66.67%
	Ν. ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	8	9	88.89%
	Ν. ΛΕΥΚΑΔΟΣ	4	6	66.67%
	Ν. ΗΜΑΘΙΑΣ	0	4	0.00%
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	5	17	26.32%
	Ν. ΚΙΛΚΙΣ	1	3	33.33%
	Ν. ΠΕΛΛΗΣ	3	8	37.50%
	Ν. ΠΙΕΡΙΑΣ	1	3	33.33%
	Ν. ΣΕΡΡΩΝ	5	10	50.00%
	Ν. ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	2	3	66.67%
	Ν. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	9	14	64.29%
ΚΡΗΤΗΣ	Ν. ΛΑΣΙΘΙΟΥ	6	7	85.71%
	Ν. ΡΕΘΥΜΝΗΣ	3	8	37.50%
	Ν. ΧΑΝΙΩΝ	4	5	80.00%
	Ν. ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	13	26	50.00%
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	Ν. ΚΥΚΛΑΔΩΝ	21	32	61.76%
	Ν. ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	8	14	57.14%
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Ν. ΑΡΚΑΔΙΑΣ	9	10	90.00%
	Ν. ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	13	16	81.25%
	Ν. ΛΑΚΩΝΙΑΣ	12	12	100.00%
	Ν. ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	15	23	65.22%
	Ν. ΒΟΙΩΤΙΑΣ	2	14	14.29%
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Ν. ΕΥΒΟΙΑΣ	6	9	66.67%
	Ν. ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	7	10	70.00%
	Ν. ΦΘΙΩΤΙΔΟΣ	10	12	83.33%
	Ν. ΦΩΚΙΔΟΣ	2	4	50.00%
	Σύνολο		335	603

Όπως φαίνεται και από τους παραπάνω πίνακες, το πλήθος των απαντήσεων εμφανίζει μεγάλη διασπορά

Διοικητική κατανομή των ΚΕΠ που απάντησαν με βάση τον εποπτεύοντα φορέα. (Α3)

Φορέας ΚΕΠ	ΚΕΠ που απάντησαν		ΚΕΠ που ερωτήθηκαν		Ποσοστό απαντήσεων ανά φορέα
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	
Επαρχείο *	5	1,49%	10	1,66%	50.00%
Νομαρχία	26	7,76%	55	9,12%	47.27%
Δήμος	304	90,75%	538	90,75%	56.51%
Σύνολο	335	100%	603	100%	55.56%

* Ίδρυση και λειτουργία από το πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ»

Στον πίνακα παραπάνω, φαίνεται πού λειτουργεί το κάθε ΚΕΠ. Έτσι 5 από αυτά, λειτουργούν σε επαρχεία, ποσοστό 1,49%, 26 σε νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις, ποσοστό 7,76% και 304 σε δήμους ή κοινότητες, ποσοστό 90,75%.

Ιδιότητα υπαλλήλων που απάντησαν. (Α4)

Κατηγορία	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Συμβασιούχος	118	35.2%
Μόνιμος υπάλληλος	20	6.0%
Προϊστάμενος ή Διευθυντής ή Υπεύθυνος	176	52.5%
Αιρετός Άρχοντας	3	0.9%
Δεν απάντησαν	18	5.4%
Σύνολο	335	100.0%

Στον παραπάνω πίνακα, φαίνεται η θέση στο ΚΕΠ, του υπαλλήλου που απαντάει το ερωτηματολόγιο. Σε 118 ΚΕΠ (35,2%) απαντούν απλοί συμβασιούχοι υπάλληλοι και σε 176 ΚΕΠ (52,5%) απαντά ο προϊστάμενος ή ο διευθυντής. Αξίζει να σημειωθεί, ότι σε 3 ΚΕΠ (0,9%) απάντησε ο Δήμαρχος, δίνοντας μάλιστα αρνητικές απαντήσεις για την λειτουργία των ΚΕΠ, ενώ σε 18 ΚΕΠ (5,4%), δεν προσδιορίζεται η θέση στον φορέα του ατόμου που απάντησε.

Βαθμός καταλληλότητας εξοπλισμού (Β1α)

Επεξήγηση	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	0	0%
Λίγο	5	1.5%
Αρκετά	68	20.3%
Πολύ	150	44.8%
Πάρα πολύ	108	32.2%
Δεν απάντησαν	4	1.2%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα σε ποιό βαθμό ο υπάρχων εξοπλισμός και τα μέσα πληροφορικής, είναι κατάλληλα για την λειτουργία των ΚΕΠ, από τα 335 ΚΕΠ τα 326 εξέφρασαν θετική γνώμη (97,3%) . Σε 4 ΚΕΠ δεν υπήρξε απάντηση.

Επάρκεια εξοπλισμού (B1β)

Επεξήγηση	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	1	0.3%
Λίγο	11	3.3%
Αρκετά	78	23.3%
Πολύ	127	37.9%
Πάρα πολύ	98	29.3%
Δεν απάντησαν	20	6.0%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό ο υπάρχων εξοπλισμός και τα μέσα πληροφορικής είναι επαρκή για τη λειτουργία των ΚΕΠ, από τα 335 τα 303 εξέφρασαν θετική γνώμη (90,4%). Σε 20 ΚΕΠ δεν είχαμε καμία απάντηση (6%). Παρατηρούμε ότι το 90,4% των ΚΕΠ, θεωρούν ότι ο εξοπλισμός είναι τουλάχιστον ικανοποιητικός έως πολύ ικανοποιητικός.

Εξοικείωση προσωπικού με τα εργαλεία πληροφορικής(B2)

Επεξήγηση	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Λίγο	4	1.2%
Αρκετά	48	14.3%
Πολύ	123	36.7%
Πάρα πολύ	155	46.3%
Δεν απάντησαν	5	1.5%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα σε πιο βαθμό το προσωπικό των ΚΕΠ είναι εξοικειωμένο με τα εργαλεία και μέσα πληροφορικής που καλείται να χρησιμοποιήσει, από 335 ΚΕΠ τα 326 εξέφρασαν θετική γνώμη (97,3%) . Σε 5 ΚΕΠ δε δόθηκε απάντηση (1,5%). Παρατηρούμε ότι το 83% των ΚΕΠ θεωρούν ότι η εξοικείωση του προσωπικού είναι πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιητική.

Καταλληλότητα κτιριακών εγκαταστάσεων. (Γ1α)

Επεξήγηση	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	2	0.6%
Λίγο	20	6.0%
Αρκετά	69	20.6%
Πολύ	100	29.9%
Πάρα πολύ	140	41.8%
Δεν απάντησαν	4	1.2%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα σε ποιο βαθμό οι κτιριακές εγκαταστάσεις είναι κατάλληλες, από τα 335 ΚΕΠ, τα 309 εξέφρασαν θετική γνώμη (92,8%) .

Επάρκεια κτιριακών εγκαταστάσεων (Γ2β)

Επεξήγηση	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	1	0.3%
Λίγο	23	6.9%
Αρκετά	65	19.4%
Πολύ	90	26.9%
Πάρα πολύ	136	40.6%
Δεν απάντησαν	20	6.0%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα κατά πόσο οι κτιριακές εγκαταστάσεις είναι επαρκείς για τη λειτουργία των ΚΕΠ, από 335 ΚΕΠ, τα 291 εξέφρασαν θετική γνώμη (86,8%).

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**Αριθμός απασχολούμενων (Δ1)**

Κατηγορία	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό εργαζομένων ανά κατηγορία
1- 5	214	63,9%	1142	70.36%
6- 10	90	26,86%	330	20.33%
11- 15	20	5,97%	134	8.26%
16- 18	9	2,68%	17	1.05%
Δεν απάντησαν	2	0,6%	-	-
Σύνολο	335	100,0%	1623	100%

Στο ερώτημα, πόσοι υπάλληλοι απασχολούνται στο ΚΕΠ, από τα 335 ΚΕΠ, τα 224 απασχολούν έως 4 υπαλλήλους (63,9%), 90 ΚΕΠ απασχολούν από 5 ως 9 υπαλλήλους (26,86%), 20 ΚΕΠ απασχολούν από 10 ως 14 υπαλλήλους (5,97%), μόλις 9 ΚΕΠ απασχολούν πάνω από 15 υπαλλήλους (2,68%). 2 ΚΕΠ δεν έδωσαν καμία απάντηση (0,6%). Αριθμητικά, 333 ΚΕΠ απασχολούν 1623 υπαλλήλους.

Μόνιμο προσωπικό (Δ2α)

Αριθμός μόνιμων υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	50	14.9%
1	204	60.9%
2	49	14.6%
3	11	3.3%
4	10	3.0%
5	3	0.9%
Δεν απάντησαν	8	2.4%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα πόσοι μόνιμοι υπάλληλοι απασχολούνται στο ΚΕΠ, από 335 ΚΕΠ, σε 50 δεν απασχολείται κανένας μόνιμος υπάλληλος (14,9%) τα 253 απασχολούν ένα ή δυο μόνιμους υπαλλήλους (75,5%). Αξίζει να σημειωθεί ότι οι μόνιμοι υπάλληλοι είναι αποσπασμένοι από τους δήμους και τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις και δεν είναι μόνιμοι υπάλληλοι των ΚΕΠ. Σε 8 ΚΕΠ δε δόθηκε καμία απάντηση ενώ φαίνεται ότι

κανένα ΚΕΠ δεν απασχολεί πάνω από 5 μόνιμους υπάλληλους. Αριθμητικά, τα 327 ΚΕΠ απασχολούν 390 μόνιμους υπαλλήλους.

Συμβασιούχοι υπάλληλοι (Δ2β)

Κατηγορία	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
1-5	272	81,2%
6-10	46	13,7%
11-15	12	3,6%
Δεν απάντησαν	5	1,5%
Σύνολο	335	100%

Στο ερώτημα πόσοι συμβασιούχοι υπάλληλοι απασχολούνται στο ΚΕΠ, από 335 ΚΕΠ, 272 ΚΕΠ απασχολούν από 1 έως 5 συμβασιούχους (81,2%), 46 ΚΕΠ απασχολούν από 6 έως 10 συμβασιούχους (13,7%), 12 ΚΕΠ απασχολούν άνω των 11 συμβασιούχων (3,58%) ενώ 5 ΚΕΠ δεν έδωσαν απάντηση. Η επικρατούσα τιμή είναι το 2 αφού 145 ΚΕΠ (43,3%) απασχολεί 2 συμβασιούχους υπάλληλους. Αριθμητικά, τα 330 ΚΕΠ απασχολούν 1233 συμβασιούχους υπαλλήλους.

Απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Δ3α)

Αριθμός Δ.Ε.	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	92	27,5%
1-4	211	63%
5-8	6	1,8%
Δεν απάντησαν	26	7,8%
Σύνολο	335	100,0%

Στο ερώτημα πόσοι απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης απασχολούνται στο ΚΕΠ, από 335 ΚΕΠ, 92 δε χρησιμοποιούν κανέναν (27,5%) και 211 ΚΕΠ απασχολούν από 1 έως 4 (63%). 26 ΚΕΠ δεν απάντησαν (7,8%). Συνολικά, σε 309 ΚΕΠ απασχολούνται 382 απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Πτυχιούχοι ΤΕ (Δ3β)

Αριθμός πτυχιούχων ΤΕ	Αριθμός ΚΕΠ	ποσοστό
0	150	44,8%
1-4	151	45,1%
5-8	4	1,2%
Δεν απάντησαν	30	9,0%
Σύνολο	335	100,0%

Στο ερώτημα πόσοι πτυχιούχοι Τ.Ε. απασχολούνται στα ΚΕΠ, από τα 335 ΚΕΠ, τα 150 δεν απασχολούν κανένα πτυχιούχο ΤΕ (44,8%), και 136 ΚΕΠ απασχολούν από 1 έως 3 (40,5%) . Από 30 ΚΕΠ δεν δόθηκε απάντηση (9%). Συνολικά σε 305 ΚΕΠ απασχολούνται 307 πτυχιούχοι ΤΕ.

Πτυχιούχοι Π.Ε. (Δ3γ)

Αριθμός πτυχιούχων Π.Ε.	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	38	11,3%
1-4	228	67,8%
5-8	35	10,44%
9-12	13	3,9%
Δεν απάντησαν	22	6,57%
Σύνολο	335	100%

Στο ερώτημα πόσοι πτυχιούχοι ΠΕ απασχολούνται στα ΚΕΠ, από τα 335 ΚΕΠ, τα 38 δεν απασχολούν κανένα πτυχιούχο ΠΕ και 258 απασχολούν από 1 έως 4 (67,8%). Δεν απάντησαν 22 ΚΕΠ (6,57%). Συνολικά στα 313 ΚΕΠ απασχολούνται 835 πτυχιούχοι ΠΕ. Με μια πρώτη ματιά φαίνεται ότι οι πτυχιούχοι ΠΕ προτιμούνται κατά κόρον.

Κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. (Δ4)

Αριθμός κατόχων μεταπτυχιακών τίτλων.	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	295	88.1%
1	31	9.3%
2	1	0.3%
3	4	1.2%
Δεν απάντησαν	4	1.2%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα, πόσοι από τους υπαλλήλους διαθέτουν μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών, από τα 335 ΚΕΠ, 295 δε διαθέτουν κανένα κάτοχο μεταπτυχιακού τίτλου (88,1%) και 36 ΚΕΠ διαθέτουν ένα ή παραπάνω κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (10,7%). 4 ΚΕΠ δεν έδωσαν καμία απάντηση (1,2%). Συνολικά σε 331 ΚΕΠ απασχολούνται 44 κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών.

Κατανομή των εργαζομένων στα ΚΕΠ σύμφωνα με το μορφωτικό τους επίπεδο.

Τίτλος σπουδών	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό επι του συνόλου
Απόφοιτοι ΔΕ	382	25,07%
Απόφοιτοι ΤΕ	307	20,14%
Απόφοιτοι ΠΕ	835	54,79%
Σύνολο	1524	100%

Ο πίνακας μας δείχνει την κατανομή των εργαζομένων στα ΚΕΠ, ανάλογα με το επίπεδο σπουδών τους και το ποσοστό που κάθε κατηγορία έχει σε σχέση με το σύνολο.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΕΠ

Ενημέρωση των πολιτών για τις λειτουργίες του ΚΕΠ (E1)

Επεξήγηση	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	3	0.9%
Λίγο	144	43.0%
Αρκετά	137	40.9%
Πολύ	35	10.4%
Πάρα πολύ	11	3.3%
Δεν απάντησαν	5	1.5%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα, σε ποιο βαθμό οι πολίτες είναι ενημερωμένοι για το εύρος των υπηρεσιών που παρέχουν τα ΚΕΠ, από τα 335 ΚΕΠ 147 εξέφρασαν αρνητική γνώμη (43,8%) και 183 εξέφρασαν θετική γνώμη (54,6%) . 5 ΚΕΠ δεν έδωσαν απάντηση (1,5%).

Χρήση των υπηρεσιών από τους πολίτες.(E2)

Επεξήγηση	Αριθμός ΚΕΠ που απάντησαν	Ποσοστό
Καθόλου	1	0.3%
Λίγο	81	24.2%
Αρκετά	157	46.9%
Πολύ	74	22.15
Πάρα πολύ	16	4.8%
Δεν απάντησαν	6	1.85
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα, σε ποιο βαθμό οι πολίτες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που προσφέρει το ΚΕΠ, από τα 335 ΚΕΠ τα 247 εξέφρασαν θετική γνώμη (73,7%). 6 ΚΕΠ δεν έδωσαν απάντηση (1,85%).

Αριθμός αιτημάτων από την έναρξη λειτουργίας του ΚΕΠ.(E3a)

Αριθμός αιτημάτων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
1-100	28	8.4%
101-500	95	28.4%
501-1000	60	17.9%
1001-1500	28	8.4%
1501-2000	19	5.7%
2001-10000	57	17.0%
Άνω των 10000	9	2.7%
Δεν απάντησαν	39	11.6%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα, ποιος είναι ο αριθμός αιτημάτων που δέχθηκε το ΚΕΠ από την έναρξη της λειτουργίας του ως την ημερομηνία συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, από τα 335 ΚΕΠ τα 155 δέχθηκαν από 101-1000 αιτήματα (46,3%). Σημαντικός αριθμός ΚΕΠ (39) δεν απάντησε σε αυτό το ερώτημα (11,6%).

Αριθμός αιτημάτων το τελευταίο εξάμηνο (Ε3β)

Αριθμός αιτημάτων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
1-100	30	9.0%
101-500	96	28.7%
501-1000	55	16.4%
1001-1500	20	6.0%
1501-2000	15	4.5%
2001-10000	39	11.6%
Ανω των 10000	5	1.5%
Δεν απάντησαν	75	22.4%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα, πόσα αιτήματα δέχθηκε το ΚΕΠ κατά το τελευταίο εξάμηνο λειτουργίας του, από τα 335 ΚΕΠ τα 201 δέχθηκαν από 1-1500 αιτήματα (54%). Και πάλι ένας μεγάλος αριθμός ΚΕΠ, 75, δεν έδωσε απάντηση (22,4%)

Αριθμός αιτημάτων το τελευταίο τρίμηνο.(Ε3γ)

Αριθμός αιτημάτων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
1-100	61	18.2%
101-500	119	35.5%
501-1000	44	13.1%
1001-1500	19	5.7%
1501-2000	9	2.7%
2001-10000	20	6.0%
Ανω των 10000	3	0.9%
Δεν απάντησαν	60	17.9%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα, πόσα αιτήματα δέχθηκε το ΚΕΠ κατά το τελευταίο τρίμηνο λειτουργίας του, από τα 335 ΚΕΠ τα 224 δέχθηκαν 1-1000 αιτήματα (66,8%). Ένας μεγάλος αριθμός ΚΕΠ, (60) δεν έδωσε απάντηση (17,9%).

ΕΙΔΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΑΝΑ ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ**Το πιο συχνό αίτημα. (Ε4Α)**

Επεξήγηση	Πιο συχνό αίτημα (1)		Πιο συχνό αίτημα (2)		Πιο συχνό αίτημα (3)	
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό
Αλιεία - γεωργία - κτηνοτροφία	13	3.9%				
Αλλοδαποί-μειονότητες- πρόσφυγες	18	5.4%	29	8.7%	18	5.4%
Αστική κατάσταση	167	49.9%	52	15.5%	20	6.0%
Αυτοκίνητα			13	3.9%	15	4.5%
Δικαιοσύνη	74	22.1%	107	31.9%	53	15.8%
Εκπαίδευση					17	5.1%
Εργασία	15	4.5%	22	6.6%	27	8.1%
Κοινωνική ασφάλιση			20	6.0%	45	13.4%
Στρατιωτική θητεία			10	3.0%	39	11.6%
Φορολογία			14	4.2%	33	9.9%
Άλλο	32	9.4%	43	12.8%	44	13.1%
Λάθος *	8	2.4%	16	4.8%	17	5.1%
Δεν απάντησαν	8	2.4%	9	2.7%	10	3.0%
Σύνολο	335	100.0%	335	100.0%	335	100.0%

*Λάθος απάντηση, θεωρείται η απάντηση εκτός του συνημμένου πίνακα.

Ο παραπάνω πίνακας δείχνει τις απαντήσεις στο ερώτημα ποια είναι η συχνότητα των αιτημάτων που απευθύνονται στα ΚΕΠ.

Έτσι στην ερώτηση ποιο είναι το πιο συχνό αίτημα που απευθύνεται στα ΚΕΠ έχουμε: αστική κατάσταση (167 ποσοστό 49.9%), δικαιοσύνη (74 ποσοστό 22.1%) και αλλοδαποί-μειονότητες (18 ποσοστό 5.4%)

Στην ερώτηση ποιο είναι το δεύτερο πιο συχνό αίτημα έχουμε: δικαιοσύνη (107 ποσοστό 31.9%), αστική κατάσταση (52 ποσοστό 15.5%) και άλλο (43 ποσοστό 12,8%)

Στην ερώτηση ποιο είναι το τρίτο πιο συχνό αίτημα έχουμε: δικαιοσύνη (53 ποσοστό 15,8%), κοινωνική ασφάλιση (45 ποσοστό 13,4%) και άλλο αίτημα (44 ποσοστό 13.1%).

ΕΙΔΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΚΡΑΤΙΚΟ ΦΟΡΕΑ Ο φορέας που απευθύνονται πιο συχνά. (E4B).

Επεξήγηση	Πιο συχνό αίτημα (1)		Πιο συχνό αίτημα (2)		Πιο συχνό αίτημα (3)	
Υπ. Γεωργίας	10	3.0%	19	5.7%		
Υπ. Δικαιοσύνης	75	22.4%	122	36.4%	53	15.8%
Υπ. Εθνικής Άμυνας					39	11.6%
Υπ. Εργασίας	15	4.55%	46	13.7%	54	16.1%
Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α.	181	54.0%	56	16.7%	29	8.7%
Υπ. Μεταφορών			18	5.4%	23	6.9%
Υπ. Οικονομικών	11	3.3%	21	6.3%	38	11.3%
Υπ. Παιδείας					23	6.9%
Άλλο	27	8.1%	27	8.1%	26	7.8%
Λάθος	8	2.4%	15	4.5%	25	7.5%
Δεν απάντησαν	8	2.4%	11	3.35%	25	7.5%
Σύνολο	335	100%	335	100%	335	100%

*Λάθος απάντηση, θεωρείται η απάντηση εκτός του συνημμένου πίνακα.

Ο παραπάνω πίνακας δείχνει τις απαντήσεις στο ερώτημα ποια είναι η συχνότητα των αιτημάτων που απευθύνονται στα ΚΕΠ.

Έτσι στην ερώτηση ποιος είναι ο κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α. (181 ποσοστό 54.0%), Υπ. Δικαιοσύνης (75 ποσοστό 22,4%) και άλλο (27 ποσοστό 8.1%)

Στην ερώτηση ποιος είναι ο δεύτερος κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. Δικαιοσύνης (122 ποσοστό 36.4%), Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α. (56 ποσοστό 16,7%) και Υπ. Εργασίας (46 ποσοστό 13.7%).

Στην ερώτηση ποιος είναι ο τρίτος κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά, έχουμε: Υπ. Εργασίας (54 ποσοστό 16.1%), Υπ. Δικαιοσύνης (53 ποσοστό 15.8%) και Υπ. Εθνικής Άμυνας (39 ποσοστό 11.6%)

Εκτίμηση για τη σημασία εξυπηρέτησης των πολιτών από το ΚΕΠ. (Ε5)

Επεξήγηση	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	1	0.3%
Λίγο	4	1.2%
Αρκετά	13	3.9%
Πολύ	72	21.5%
Πάρα πολύ	239	71.3%
Δεν απάντησαν	6	1.8%
Σύνολο	335	100.0%

Στο ερώτημα, πόσο σημαντική είναι η εξυπηρέτηση που προσφέρουν τα ΚΕΠ, από τα 335 ΚΕΠ τα 324 εξέφρασαν θετική γνώμη (96,7%). 6 ΚΕΠ δεν έδωσαν απάντηση (1,85%).

Οι λόγοι που αιτιολογούν τη σημασία της εξυπηρέτησης του ΚΕΠ (Ε6)

Επεξήγηση	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Εξοικονόμηση χρόνου	202	60,30%
Μείωση μετακινήσεων	229	68,36%
Μείωση γραφειοκρατίας	127	37,91%
Εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων	25	7,46%
Βελτίωση εικόνας δημόσιου τομέα	189	56,42%

Στο ερώτημα να μας αναφέρουν τους λόγους που δικαιολογούν την παραπάνω απάντηση, τα ΚΕΠ μας απάντησαν ότι η μείωση των μετακινήσεων, της γραφειοκρατίας και η εξοικονόμηση χρόνου αποτελούν τους παράγοντες που προσδιορίζουν την εξυπηρέτηση των πολιτών ως σημαντική από τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους από τα Κέντρα. Κάθε ερωτώμενος έδωσε από 1 έως 3 απαντήσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Στις επόμενες σελίδες, οι δήμοι που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες με βάση τον πληθυσμό τους: 0-5000 κατοίκους, 5001-20000 κάτοικοι, 20000 και άνω. Οι κατηγορίες αυτές, είναι εκείνες που χρησιμοποιεί το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. για να διαβαθμίσει τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, με βάση τον πληθυσμό του οικείου ΟΤΑ και το βαθμό αυτοδιοίκησης.

Στην πρώτη κατηγορία περιλαμβάνονται 139 ΚΕΠ, στη δεύτερη 129 ΚΕΠ και στην τρίτη 67. Πρέπει να σημειώσουμε ότι τα ΚΕΠ των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και των Επαρχείων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο περιλαμβάνονται στην τρίτη κατηγορία (31 ΚΕΠ).

Σε κάθε ερώτημα παρουσιάζονται τρεις πίνακες, ο καθένας από τους οποίους αναφέρεται σε μια από τις πληθυσμιακές κατηγορίες στις οποίες χωρίσαμε τα ΚΕΠ.

Βαθμός εξοικείωσης προσωπικού με εργαλεία πληροφορικής (Β2)

Χαρακτηρισμός	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	-	-	-	-	-	-
Λίγο	-	-	2	1.6%	2	3.0%
Αρκετά	19	13.7%	15	11.6%	14	20.9%
Πολύ	50	36.0%	45	34.9%	28	41.8%
Πάρα πολύ	67	48.2%	65	50.4%	23	34.3%
Δεν απάντησαν	3	2.2%	2	1.6%	-	-
Σύνολο	139	100.0%	129	100.0%	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τις απαντήσεις των ΚΕΠ στο ερώτημα αν και κατά πόσο θεωρούν το προσωπικό τους εξοικειωμένο με τον υπάρχοντα εξοπλισμό και τα μέσα πληροφορικής που χρησιμοποιεί και σε ποιο βαθμό.

Σε κάθε κατηγορία η συντριπτική πλειοψηφία των ΚΕΠ θεωρούν ότι το προσωπικό τους είναι πολύ ή πάρα πολύ εξοικειωμένο με τον εξοπλισμό που διαθέτουν και χρησιμοποιούν. (ανα κατηγορία από 139 ΚΕΠ τα 117, ποσοστό 84,2%, από 129 ΚΕΠ τα 110, ποσοστό 85,3% και 67 ΚΕΠ τα 51, ποσοστό 76,1%)

Αριθμός απασχολούμενων (Δ1)

Κατηγορία κάτω από 5000 κάτοικοι.

Αριθμός υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0-2	23	16.5%
3-4	111	79.9%
5-6	3	2.2%
Δεν απάντησαν	2	1.4%
Σύνολο	139	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των υπαλλήλων που απασχολούν τα ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι από τα 139 ΚΕΠ που απάντησαν, 111 (ποσοστό 79,9%) απασχολούν έως 4 υπαλλήλους.

Κατηγορία 5001 έως 20000 κατοίκους.

Αριθμός υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0-2	5	3.9%
3-4	63	48.8%
5-6	41	31.8%
7-8	15	11.6%
9-10	5	3.9%
Σύνολο	129	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των υπαλλήλων που απασχολούν τα ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι από τα 129 ΚΕΠ που απάντησαν, 109 (ποσοστό 84,5%) απασχολούν έως 6 υπαλλήλους.

Κατηγορία πάνω από 20000 κατοίκους.

Αριθμός υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0-2	3	4.5%
3-4	9	13.4%
5-6	7	10.4%
7-8	17	25.4%
9-10	7	10.4%
Πάνω από 10	24	35.8%
Σύνολο	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των υπαλλήλων που απασχολούν τα ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι από τα 67 ΚΕΠ που απάντησαν, 19 (ποσοστό 28,3%) απασχολούν έως 6 υπαλλήλους, ενώ η πλειοψηφία των ΚΕΠ, απασχολεί πάνω από 6 υπαλλήλους (38 Κέντρα, ποσοστό 71,7%). Μάλιστα ένας μεγάλος αριθμός ΚΕΠ (24, ποσοστό 35,8%), απασχολεί πάνω από 10 υπαλλήλους.

Στους πίνακες παρατηρούμε ότι όταν αλλάζουμε πληθυσμιακή κατηγορία και ανεβαίνουμε στους αριθμούς του πληθυσμού (δηλαδή μεγαλώνει ο αριθμός των «πελατών» των ΚΕΠ), αυξάνεται και ο αριθμός των υπαλλήλων που απασχολούνται στα Κέντρα.

Μόνιμο προσωπικό (Δ2Α)

Κατηγορία κάτω από 5000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	26	18.7%
1	97	69.8%
2	11	7.9%
Δεν απάντησαν	5	3.6%
Σύνολο	139	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των μόνιμων υπαλλήλων και πώς αυτοί κατανέμονται στα ΚΕΠ.

Παρατηρούμε ότι 97 ΚΕΠ ποσοστό 69,8%, απασχολούν μόνο ένα μόνιμο υπάλληλο, ενώ 26 ΚΕΠ, (ποσοστό 18,7%) δεν απασχολούν κανένα μόνιμο υπάλληλο. Σύνολο μόνιμων υπαλλήλων 119.

Κατηγορία 5001 έως 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	17	13.2%
1	88	68.2%
2	21	16.3%
3	1	0.8%
Δεν απάντησαν	2	1.6%
Σύνολο	129	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των μόνιμων υπαλλήλων και πώς αυτοί κατανέμονται στα ΚΕΠ.

Παρατηρούμε ότι 88 ΚΕΠ (ποσοστό 68,2%), απασχολούν μόνο ένα μόνιμο υπάλληλο, ενώ 17 ΚΕΠ, (ποσοστό 13,2%) δεν απασχολούν κανένα μόνιμο υπάλληλο. Σύνολο μόνιμων υπαλλήλων 133.

Κατηγορία πάνω από 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	7	10.4%
1	19	28.4%
2	17	25.4%
3	10	14.9%
4	10	14.9%
5	3	4.5%
Δεν απάντησαν	1	1.5%
Σύνολο	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των μόνιμων υπαλλήλων και πώς αυτοί κατανέμονται στα ΚΕΠ.

Παρατηρούμε ότι 60 ΚΕΠ (ποσοστό 68,2%), απασχολούν τουλάχιστον ένα μόνιμο υπάλληλο, ενώ μόνο 7 ΚΕΠ, (ποσοστό 10,4%) δεν απασχολούν κανένα μόνιμο υπάλληλο. Σύνολο μόνιμων υπαλλήλων 138.

Στους προηγούμενους πίνακες βλέπουμε ότι, στα ΚΕΠ των μεγάλων ΟΤΑ απασχολούνται περισσότεροι μόνιμοι υπάλληλοι από ότι στα ΚΕΠ των άλλων δύο κατηγοριών. Τα στοιχεία μας δείχνουν ότι στα ΚΕΠ της πρώτης κατηγορίας αναλογούν 0,85 (119/139) μόνιμοι υπάλληλοι ανα ΚΕΠ, στα ΚΕΠ της δεύτερης κατηγορίας αναλογούν 1,03 (133/129) μόνιμοι υπάλληλοι ανα ΚΕΠ, ενώ στα Κέντρα της τρίτης κατηγορίας η αναλογία ανεβαίνει στους 2,05 (138/67) υπαλλήλους ανα Κέντρο. Παρατηρούμε λοιπόν μια ανισοκατανομή των μόνιμων υπαλλήλων στα ΚΕΠ. Τα Κέντρα των μεγάλων δήμων, έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν περισσότερους μόνιμους υπαλλήλους για να εξασφαλίσουν την εύρυθμη λειτουργία

τους, ενώ οι μικρότεροι δήμοι που δεν έχουν αυτή τη δυνατότητα ή τη διαθέτουν σε μικρότερο βαθμό, αναγκάζονται τα ΚΕΠ της αρμοδιότητάς τους βασιζόμενοι στους συμβασιούχους που προσλαμβάνουν.

Συμβασιούχοι υπάλληλοι (Δ2Β).

Κατηγορία κάτω από 5000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0-2	102	73.4%
2-4	35	25.2%
Δεν απάντησαν	2	1.4%
Σύνολο	139	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των συμβασιούχων που απασχολούνται στα ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι στα 102 από τα 139 ΚΕΠ που απάντησαν (ποσοστό 73,4%), απασχολούνται έως και 2 συμβασιούχοι υπάλληλοι.

Κατηγορία 5001 έως 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0-2	38	29.5%
3-4	64	49.6%
5-6	14	10.9%
7-8	10	7.8%
9-10	1	0.8%
Δεν απάντησαν	2	1.6%
Σύνολο	129	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των συμβασιούχων που απασχολούνται στα ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι στα 102 από τα 129 ΚΕΠ που απάντησαν (ποσοστό 79,1%), απασχολούνται έως και 4 συμβασιούχοι υπάλληλοι.

Κατηγορία πάνω από 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0-2	7	10.4%
3-4	15	22.4%
5-6	11	16.4%
7-8	17	25.4%
9-10	4	6.0%
Πάνω από 10	12	17.9%
Δεν απάντησαν	1	1.5%
Σύνολο	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των συμβασιούχων που απασχολούνται στα ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι σε 33 από τα 67 ΚΕΠ που απάντησαν (ποσοστό 49,3%), απασχολούνται πάνω από 6 συμβασιούχοι υπάλληλοι.

Παρατηρούμε ότι όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ, αυξάνεται και ο αριθμός συμβασιούχων υπάλληλων που απασχολούνται σε αυτό και ο αριθμός των συμβασιούχων είναι ανάλογος με τον πληθυσμό του ΟΤΑ. Είδαμε προηγουμένως ότι το ίδιο συμβαίνει αντίστοιχα και με τους μόνιμους υπαλλήλους.

Θα πρέπει όμως να επισημάνουμε το γεγονός ότι η αύξηση του αριθμού των συμβασιούχων είναι πολύ μεγαλύτερη από αυτής των μονίμων.

Απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Δ3Α).

Κατηγορία κάτω από 5000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	38	27.3%
1	57	41.0%
2	19	13.7%
3	11	7.9%
4	2	1.4%
Δεν απάντησαν	12	8.6%
Σύνολο	139	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τους απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που εργάζονται σε ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι σε 89 από τα 139 ΚΕΠ απασχολείται ένας απόφοιτος ΔΕ (ποσοστό 64%), ενώ σε 38 ΚΕΠ δεν απασχολείται κανείς (ποσοστό 27,3%). Αριθμός αποφοίτων Δ.Ε. 136.

Κατηγορία 5001 έως 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	40	31.0%
1	45	34.9%
2	23	17.8%
3	8	6.2%
5	1	0.8%
6	1	0.8%
Δεν απάντησαν	11	8.5%
Σύνολο	129	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τους απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που εργάζονται σε ΚΕΠ.

Παρατηρούμε ότι σε 68 από τα 129 ΚΕΠ απασχολείται ένας ή δύο απόφοιτοι ΔΕ (ποσοστό 52,7%), ενώ σε 40 ΚΕΠ δεν απασχολείται κανείς (ποσοστό 31%). Αριθμός αποφοίτων Δ.Ε. 126.

Κατηγορία πάνω από 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	14	20.9%
1	18	26.9%
2	15	22.4%
3	6	9.0%
4	7	10.4%
5	2	3.0%
7	2	3.0%
Δεν απάντησαν	3	4.5%
Σύνολο	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τους απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που εργάζονται σε ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι σε 50 από τα 67 ΚΕΠ απασχολούνται από ένας έως επτά απόφοιτοι ΔΕ (ποσοστό 74,6%), ενώ σε 14 ΚΕΠ δεν απασχολείται κανείς (ποσοστό 20,9%). Αριθμός αποφοίτων Δ.Ε. 118.

Παρατηρούμε ότι υπάρχει μια μικρή μείωση του αριθμού των εργαζομένων αυτής της κατηγορίας όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ. Ωστόσο, στην πρώτη και τη δεύτερη κατηγορία αντιστοιχούν περίπου 0,97 (136/139 και 126/129 αντίστοιχα) απόφοιτοι Δ.Ε., ενώ στην τρίτη κατηγορία αντιστοιχούν περίπου 1.76 υπάλληλοι ανα ΚΕΠ.

Πτυχιούχοι Τ.Ε. (Δ3Β)

Κατηγορία κάτω από 5000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	83	59.7%
1	28	20.1%
2	14	10.1%
3	1	0.7%
Δεν απάντησαν	13	9.4%
Σύνολο	139	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τους πτυχιούχους ΤΕΙ που εργάζονται σε ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι σε 83 ΚΕΠ από τα 139 που απάντησαν (ποσοστό 59,7%) δεν απασχολείται κανένας απόφοιτος ΤΕΙ, ενώ σε άλλα 43 ΚΕΠ απασχολούνται από 1 έως 3 πτυχιούχοι ΤΕΙ (ποσοστό 40,3%).

Κατηγορία 5001 έως 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	55	42.6%
1	29	22.5%
2	20	15.5%
3	8	6.2%
4	3	2.3%
5	1	0.8%
Δεν απάντησαν	13	10.1%
Σύνολο	129	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τους πτυχιούχους ΤΕΙ που εργάζονται σε ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι σε 55 ΚΕΠ (ποσοστό 42,6%) από τα 139 που απάντησαν δεν απασχολείται κανένας απόφοιτος ΤΕΙ, ενώ σε άλλα 49 ΚΕΠ (ποσοστό 48%) απασχολούνται από 1 έως 2 πτυχιούχοι ΤΕΙ.

Κατηγορία πάνω από 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	12	17.9%
1	12	17.9%
2	15	22.4%
3	9	13.4%
4	12	17.9%
6	1	1.5%
7	1	1.5%
8	1	1.5%
Δεν απάντησαν	4	6.0%
Σύνολο	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τους πτυχιούχους ΤΕΙ που εργάζονται σε ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι σε 12 ΚΕΠ (ποσοστό 17,9%) από τα 67 που απάντησαν δεν απασχολείται κανένας απόφοιτος ΤΕΙ, ενώ σε 51 ΚΕΠ απασχολούνται από 1 έως 8 πτυχιούχοι ΤΕΙ.

Οι πίνακες μας δίνουν μια ιδέα για τους αποφοίτους ΤΕΙ που εργάζονται στα ΚΕΠ. Μια πιο προσεκτική ματιά όμως μας οδηγεί σε κάποιες πολύ χρήσιμες διαπιστώσεις. Στην πρώτη κατηγορία αναλογούν 0,42 πτυχιούχοι ΤΕΙ ανα ΚΕΠ (59/139), στη δεύτερη 0,69 (90/129) και στην τρίτη 2,05 (138/67) πτυχιούχοι ανα ΚΕΠ.

Πτυχιούχοι Π.Ε. (Δ3C).**Κατηγορία κάτω από 5000 κατοίκους.**

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	24	17.3%
1	36	25.9%
2	50	36.0%
3	19	13.7%
4	2	1.4%
Δεν απάντησαν	8	5.8%
Σύνολο	139	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τους πτυχιούχους ΑΕΙ που εργάζονται σε ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι σε 86 ΚΕΠ απασχολούνται 1 ή 2 απόφοιτοι ΑΕΙ (ποσοστό 61,9%), ενώ σε 24 ΚΕΠ (ποσοστό 17,3%) δεν απασχολούν κανένα απόφοιτο ΑΕΙ.

Κατηγορία 5001 έως 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	10	7.8%
1	19	14.7%
2	35	27.1%
3	20	15.5%
4	17	13.2%
5	9	7.0%
6	4	3.1%
7	4	3.1%
8	1	0.8%
Δεν απάντησαν	10	7.8%
Σύνολο	129	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τους πτυχιούχους ΑΕΙ που εργάζονται σε ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι σε 74 ΚΕΠ απασχολούνται 1 έως 3 απόφοιτοι ΑΕΙ (ποσοστό 57,3%), ενώ σε 10 ΚΕΠ (ποσοστό 7,8%) δεν απασχολείται κανένας απόφοιτος ΑΕΙ.

Κατηγορία πάνω από 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	4	6.0%
1	6	9.0%
2	6	9.0%
3	8	11.9%
4	9	13.4%
5	9	13.4%
6	4	6.0%
8	4	6.0%
9	3	4.5%
10	6	9.0%
11	1	1.5%
12	3	4.5%
Δεν απάντησαν	4	6.0%
Σύνολο	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τους πτυχιούχους ΑΕΙ που εργάζονται σε ΚΕΠ. Παρατηρούμε ότι σε 59 ΚΕΠ απασχολούνται από 1 έως 12 απόφοιτοι ΑΕΙ (ποσοστό 88%), ενώ σε 4 ΚΕΠ (ποσοστό 6%) δεν απασχολείται κανένας απόφοιτος ΑΕΙ.

Οι παραπάνω πίνακες εμφανίζουν τη σαφή προτίμηση που υπάρχει από τα ΚΕΠ όλων των κατηγοριών για τους αποφοίτους ΑΕΙ. Αναλογικά στην πρώτη κατηγορία αντιστοιχούν 1.44 απόφοιτοι ΑΕΙ ανα ΚΕΠ (201/139), στη δεύτερη 2.49 (322/129), και στην τρίτη 4.67 (313/67).

Κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών (Δ4).**Κατηγορία κάτω από 5000 κατοίκους.**

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	127	91.4%
1	10	7.2%
Δεν απάντησαν	2	1.4%
Σύνολο	139	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει σε πόσα ΚΕΠ εργάζονται-αν υπάρχουν- κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών.

Παρατηρούμε ότι σε 127 ΚΕΠ (ποσοστό 91,4%) δεν εργάζεται κανένας κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου, ενώ μόλις σε 10 ΚΕΠ εργάζεται κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Συνολικά 10 υπάλληλοι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σε αυτή τη κατηγορία.

Κατηγορία 5001 έως 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	117	90.7%
1	9	7.0%
2	1	0.8%
3	1	0.8%
Δεν απάντησαν	1	0.8%
Σύνολο	129	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει σε πόσα ΚΕΠ εργάζονται -αν υπάρχουν- κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών.

Παρατηρούμε ότι σε 117 ΚΕΠ (ποσοστό 90,7%) δεν εργάζεται κανένας κάτοχος μεταπτυχιακού, ενώ μόλις σε 11 ΚΕΠ εργάζεται κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Συνολικά 14 υπάλληλοι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σε αυτή τη κατηγορία

Κατηγορία πάνω από 20000 κατοίκους.

Αριθμός Υπαλλήλων	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0	51	76.1%
1	12	17.9%
3	3	4.5%
Δεν απάντησαν	1	1.5%
Σύνολο	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει σε πόσα ΚΕΠ εργάζονται-αν υπάρχουν- κάτοχοι μεταπτυχιακών τίτλων σπουδών.

Παρατηρούμε ότι σε 51 ΚΕΠ (ποσοστό 76,1%) δεν εργάζεται κανένας κάτοχος μεταπτυχιακού, ενώ μόλις σε 15 ΚΕΠ εργάζεται ένας ή παραπάνω κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Συνολικά 21 υπάλληλοι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σε αυτή τη κατηγορία.

Και πάλι, παρατηρούμε ότι όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ αυξάνεται ο αριθμός κατόχων μεταπτυχιακού τίτλου. Αναλογικά στην πρώτη

κατηγορία αντιστοιχούν 0,07 μεταπτυχιακοί ανα ΚΕΠ (10/139), στη δεύτερη 0,11 μεταπτυχιακοί (14/129), και στην τρίτη 0,31 μεταπτυχιακοί ανα ΚΕΠ (21/67).

Ενημέρωση των πολιτών για τις λειτουργίες των ΚΕΠ (Ε1)

Χαρακτηρισμός	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	1	0.7%	1	0.8%	1	1.5%
Λίγο	57	41.0%	54	41.9%	33	49.3%
Αρκετά	59	42.4%	52	40.3%	26	38.8%
Πολύ	12	8.6%	16	12.4%	7	10.4%
Πάρα πολύ	7	5.0%	4	3.1%	-	-
Δεν απάντησαν	3	2.2%	2	1.6%	-	-
Σύνολο	139	100.0%	129	100.0%	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τις απαντήσεις των ΚΕΠ στο ερώτημα σε ποιο βαθμό οι πολίτες είναι ενημερωμένοι για το εύρος των υπηρεσιών που αυτά προσφέρουν.

Παρατηρούμε ότι ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό απαντήσεων δείχνει ότι οι πολίτες δεν είναι ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ. Συγκεκριμένα παρατηρείται μια ελαφριά αύξηση του ποσοστού των αρνητικών απαντήσεων (καθόλου ή λίγο ενημερωμένοι) όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ (41,72%, 42,63% και 50,8 %)

Χρήση των υπηρεσιών από τους πολίτες(Ε2)

Χαρακτηρισμός	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	1	0.7%	-	-	-	-
Λίγο	36	25.9%	30	23.3%	15	22.4%
Αρκετά	70	50.4%	53	41.1%	34	50.7%
Πολύ	24	17.3%	36	27.9%	14	20.9%
Πάρα πολύ	6	4.3%	7	5.4%	3	4.5%
Δεν απάντησαν	2	1.4%	3	2.3%	1	1.5%
Σύνολο	139	100.0%	129	100.0%	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει την άποψη που έχουν τα ΚΕΠ για το βαθμό που οι πολίτες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που αυτά προσφέρουν.

Παρατηρούμε ότι, ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό απαντήσεων, δείχνει ότι οι πολίτες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ αρκετά, πολύ ή πάρα πολύ (ανα κατηγορία, 100 ΚΕΠ ποσοστό 71,94%, 96 ΚΕΠ ποσοστό 74,41% και 51 ΚΕΠ ποσοστό 76,11% αντίστοιχα). Δε λείπουν και οι αρνητικές απαντήσεις, όπου σχεδόν το ¼ σε κάθε κατηγορία απαντά ότι, οι πολίτες χρησιμοποιούν καθόλου ή λίγο τις υπηρεσίες των ΚΕΠ (ανα κατηγορία 37 ΚΕΠ ποσοστό 26,61 %, 30 ΚΕΠ ποσοστό 23,25% και 15 ΚΕΠ ποσοστό 22,4% αντίστοιχα)

Συγκεκριμένα παρατηρείται μια ελαφριά αύξηση του ποσοστού των θετικών απαντήσεων (αρκετά, πολύ ή πάρα πολύ) όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ (71,94%, 74,4% και 76,11% αντίστοιχα).

Ωστόσο στις απαντήσεις του ερωτήματος αυτού, παρατηρούμε ότι όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ, αυξάνεται και το ποσοστό των θετικών απαντήσεων.

Αν αυτό συνδυαστεί με τις απαντήσεις στο προηγούμενο ερώτημα (σχετικά με το πόσο ενημερωμένοι είναι οι πολίτες για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ) όπου όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ, μειώνεται το ποσοστό των θετικών απαντήσεων δημιουργούνται ζητήματα για την ύπαρξη του παράδοξου αυτού φαινομένου.

Αριθμός αιτημάτων (Ε3Α)

Αριθμός αιτημάτων	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0-100	14	10.1%	8	6.2%	6	9.0%
101-500	58	41.7%	32	24.8%	5	7.5%
501-1000	31	22.3%	19	14.7%	10	14.9%
1001-1500	6	4.3%	13	10.1%	9	13.4%
1501-2000	2	1.4%	13	10.1%	4	6.0%
2001-10000	11	7.9%	28	21.7%	18	26.9%
>10000	-	-	2	1.6%	7	10.4%
Δεν απάντησαν	17	12.2%	14	10.9%	8	11.9%
Σύνολο	139	100.0%	129	100.0%	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν τα ΚΕΠ, από την έναρξη της λειτουργίας τους.

Για την κάθε κατηγορία πολύ λίγα ΚΕΠ, έχουν δεχθεί πάνω από 1000 αιτήματα (ανα κατηγορία, 19 Κέντρα ποσοστό 13,6%, 56 Κέντρα ποσοστό 43,41% και 33 Κέντρα ποσοστό 49,25% αντίστοιχα)

Είναι εμφανές ότι ο αριθμός των αιτημάτων που δέχεται ένα ΚΕΠ είναι ανάλογος με το πληθυσμό του οικείου φορέα του. Ενδεικτικά, το ποσοστό των ΚΕΠ που δέχονται πάνω από 1000 αιτήματα ανα κατηγορία αυξάνεται, όσο αυξάνεται ο πληθυσμός, με μεγαλύτερη αύξηση να σημειώνεται από την πρώτη στη δεύτερη κατηγορία (13,6%, 54,4% και 56,7%). Τέλος, και στις τρεις κατηγορίες, ένα ποσοστό που κυμαίνεται από 10%-12% δεν έδωσε απάντηση.

Αριθμός αιτημάτων το τελευταίο εξάμηνο (Ε3Β).

Αριθμός αιτημάτων	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0-100	19	13.7%	7	5.4%	4	6.0%
101-500	57	41.0%	31	24.0%	8	11.9%
501-1000	19	13.7%	21	16.3%	15	22.4%
1001-1500	2	1.4%	13	10.1%	5	7.5%
1501-2000	3	2.2%	9	7.0%	3	4.5%
2001-10000	6	4.3%	18	14.0%	15	22.4%
>10000	-	-	2	1.6%	3	4.5%
Δεν απάντησαν	33	23.7%	28	21.7%	14	20.9%
Σύνολο	139	100.0%	129	100.0%	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν τα ΚΕΠ, στο τελευταίο εξάμηνο λειτουργίας τους.

Το παραπάνω είναι το πρώτο χρονικά προσδιορισμένο ερώτημα σε ότι αφορά στην αποδοτικότητα των ΚΕΠ. Αξίζει να αναφέρουμε ότι το τελευταίο εξάμηνο λειτουργίας στο οποίο αναφερόμαστε (Φεβρουάριος-Ιούλιος 2003) λειτουργούσαν 302 ΚΕΠ (το 90,14% του δείγματος).

Σε κάθε κατηγορία παρατηρούμε ότι ένα μεγάλο ποσοστό ΚΕΠ δεν απαντά (ανα κατηγορία, 33 Κέντρα ποσοστό 23,7%, 28 Κέντρα ποσοστό 21,7% και 14 Κέντρα ποσοστό 20,9% αντίστοιχα). Επίσης ο αριθμός των ΚΕΠ που δέχονται κάτω από 1000 αιτήματα πλειοψηφεί σε κάθε κατηγορία (ανα κατηγορία, 95 Κέντρα ποσοστό 73,64%, 27 Κέντρα ποσοστό 40,29% και 27 Κέντρα ποσοστό 40,29% αντίστοιχα)

Και πάλι φαίνεται ότι, όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ, τόσο αυξάνεται ο αριθμός αιτημάτων που δέχεται. Ενδεικτικά, σε κάθε κατηγορία το ποσοστό των ΚΕΠ που δέχονται πάνω από 1000 αιτήματα μεγαλώνει όσο αυξάνεται ο πληθυσμός (7,91%, 32,55% και 38,8%) χωρίς όμως η πλειοψηφία των ΚΕΠ σε κάθε κατηγορία να δέχεται πάνω από 1000 αιτήματα.

Αριθμός αιτημάτων το τελευταίο τρίμηνο (Ε3C).

Αριθμός αιτημάτων	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
0-100	40	28.8%	15	11.6%	6	9.0%
101-500	55	39.6%	48	37.2%	16	23.9%
501-1000	10	7.2%	21	16.3%	13	19.4%
1001-1500	1	0.7%	12	9.3%	6	9.0%
1501-2000	2	1.4%	5	3.9%	2	3.0%
2001-10000	2	1.4%	8	6.2%	10	14.9%
>10000	-	-	-	-	3	4.5%
Δεν απάντησαν	-	-	20	15.5%	11	16.4%
Σύνολο	139	100.0%	129	100.0%	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν τα ΚΕΠ, στο τελευταίο τρίμηνο λειτουργίας τους.

Αξίζει επίσης να αναφερθεί ότι το τελευταίο τρίμηνο λειτουργίας στο οποίο αναφερόμαστε (Μάιος-Ιούλιος 2003) λειτουργούσαν 309 ΚΕΠ (το 92,23% του δείγματος).

Παρατηρούμε ότι και στις τρεις κατηγορίες, ελάχιστα ΚΕΠ δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα (ανα κατηγορία, 4 Κέντρα ποσοστό 3,5%, 25 Κέντρα ποσοστό 19,37% και 21 Κέντρα ποσοστό 31,34% αντίστοιχα)

Και αυτή τη φορά φαίνεται ότι, όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ, τόσο αυξάνεται ο αριθμός αιτημάτων που δέχεται. Σε κάθε κατηγορία το ποσοστό των ΚΕΠ που δέχονται κάτω από 1000 αιτήματα μειώνεται, όσο αυξάνεται ο πληθυσμός (75,53%, 65,11% και 52,23%).

Τέλος, αρκετά ΚΕΠ ανα κατηγορία, δεν απάντησαν αυτό το ερώτημα (20,9%, 15,5% και 16,4% αντίστοιχα).

**Είδος αιτήματος ανα θεματική ενότητα (E4A)
Κατηγορία κάτω από 5000 κατοίκους.**

Επεξήγηση	Πιο συχνό αίτημα		Δεύτερο πιο συχνό αίτημα		Τρίτο πιο συχνό αίτημα	
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό
Αλιεία - γεωργία - κτηνοτροφία	10	7.2%	6	4.3%	4	2.9%
Αλλοδαποί-μειονότητες- πρόσφυγες	7	5.0%	13	9.4%	4	2.9%
Αστική κατάσταση	60	43.2%	17	12.2%	10	7.2%
Αυτοκίνητα	1	0.7%	4	2.9%	3	2.2%
Δικαιοσύνη	35	25.2%	39	28.1%	15	10.8%
Εκπαίδευση	2	1.4%	4	2.9%	6	4.3%
Εργασία	4	2.9%	4	2.9%	13	9.4%
Κοινωνική ασφάλιση	4	2.9%	9	6.5%	29	20.9%
Στρατιωτική θητεία	-	-	5	3.6%	13	9.4%
Φορολογία	6	4.3%	11	7.9%	14	10.1%
Άλλο*	4	2.9%	17	12.2%	17	12.2%
Λάθος **	2	1.4%	6	4.3%	5	3.6%
Δεν απάντησαν	4	2.9%	4	2.9%	6	4.3%
Σύνολο	139	100.0%	139	100.0%	139	100.0%

*Απάντηση από το συνημμένο πίνακα που δεν απεικονίζεται στον παραπάνω πίνακα.

**Απάντηση εκτός του συνημμένου πίνακα

Ο παραπάνω πίνακας δείχνει τις απαντήσεις στο ερώτημα πια είναι η συχνότητα των αιτημάτων που απευθύνονται στα ΚΕΠ.

Έτσι στην ερώτηση ποιο είναι το πιο συχνό αίτημα που απευθύνεται στα ΚΕΠ έχουμε: αστική κατάσταση (60 ποσοστό 43,2%), δικαιοσύνη (35 ποσοστό 25,2%) και αλιεία - γεωργία – κτηνοτροφία (10 ποσοστό 7,2%)

Στην ερώτηση πιο είναι το δεύτερο πιο συχνό αίτημα έχουμε: δικαιοσύνη (39 ποσοστό 28,1%), αστική κατάσταση (17 ποσοστό 12,2%) και άλλο (17 ποσοστό 12,2%)

Στην ερώτηση ποιο είναι το τρίτο πιο συχνό αίτημα έχουμε: κοινωνική ασφάλιση (29 ποσοστό 20,9%), άλλο (17 ποσοστό 12,2%) και δικαιοσύνη (12 ποσοστό 10,8%)

Κατηγορία 5001-20000 κατοίκους.

Επεξήγηση	Πιο συχνό αίτημα		Δεύτερο πιο συχνό αίτημα		Τρίτο πιο συχνό αίτημα	
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό
Αλιεία - γεωργία - κτηνοτροφία	3	2.3%	2	1.6%	1	0.8%
Αλλοδαποί- μειονότητες- πρόσφυγες	8	6.2%	10	7.8%	9	7.0%
Αστική κατάσταση	66	51.2%	27	20.9%	7	5.4%
Αυτοκίνητα	2	1.6%	6	4.7%	6	4.7%
Δικαιοσύνη	27	20.9%	41	31.8%	25	19.4%
Εκπαίδευση			2	1.6%	6	4.7%
Εργασία	7	5.4%	12	9.3%	7	5.4%
Κοινωνική ασφάλιση	1	0.8%	9	7.0%	14	10.9%
Στρατιωτική θητεία	-	-	3	2.3%	16	12.4%
Φορολογία	7	5.4%	2	1.6%	13	10.1%
Άλλο	2	1.6%	6	4.7%	16	12.4%
Λάθος *	3	2.3%	6	4.7%	6	4.7%
Δεν απάντησαν	3	2.3%	3	2.3%	3	2.3%
Σύνολο	129	100.0%	129	100.0%	129	100.0%

*Απάντηση από το συνημμένο πίνακα που δεν απεικονίζεται στον παραπάνω πίνακα.

**Απάντηση εκτός του συνημμένου πίνακα

Ο παραπάνω πίνακας δείχνει τις απαντήσεις στο ερώτημα πια είναι η συχνότητα των αιτημάτων που απευθύνονται στα ΚΕΠ.

Έτσι στην ερώτηση ποιο είναι το πιο συχνό αίτημα που απευθύνεται στα ΚΕΠ έχουμε: αστική κατάσταση (66 ποσοστό 51,2%), δικαιοσύνη (27 ποσοστό 20,9%) και αλλοδαποί- μειονότητες- πρόσφυγες (8 ποσοστό 6,2%)

Στην ερώτηση πιο είναι το δεύτερο πιο συχνό αίτημα έχουμε: δικαιοσύνη (41 ποσοστό 31,8%), αστική κατάσταση (27 ποσοστό 20,9%) και εργασία (12 ποσοστό 9,3%)

Στην ερώτηση πιο είναι το τρίτο πιο συχνό αίτημα έχουμε: δικαιοσύνη (25 ποσοστό 19,4%), στρατιωτική θητεία (16 ποσοστό 12,4%) και άλλο (16 ποσοστό 12,4%).

Κατηγορία πάνω από 20000 κατοίκους.

Επεξήγηση	Πιο συχνό αίτημα		Δεύτερο πιο συχνό αίτημα		Τρίτο πιο συχνό αίτημα	
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό
Αλιεία - γεωργία - κτηνοτροφία	-	-	-	-	-	-
Αλλοδαποί-μειονότητες- πρόσφυγες	3	4.5%	6	9.0%	5	7.5%
Αστική κατάσταση	41	61.2%	8	11.9%	3	4.5%
Αυτοκίνητα	1	1.5%	3	4.5%	6	9.0%
Δικαιοσύνη	12	17.9%	27	40.3%	13	19.4%
Εκπαίδευση			2	3.0%	5	7.5%
Εργασία	4	6.0%	6	9.0%	7	10.4%
Κοινωνική ασφάλιση	-	-	2	3.0%	2	3.0%
Στρατιωτική θητεία	-	-	2	3.0%	10	14.9%
Φορολογία	1	1.5%	1	1.5%	6	9.0%
Άλλο*	1	1.5%	4	6.0%	3	4.5%
Λάθος **	3	4.5%	4	6.0%	6	9.0%
Δεν απάντησαν	1	1.5%	2	3.0%	1	1.5%
Σύνολο	67	100.0%	67	100.0%	67	100.0%

*Απάντηση από το συνημμένο πίνακα που δεν απεικονίζεται στον παραπάνω πίνακα.

**Απάντηση εκτός του συνημμένου πίνακα

Ο παραπάνω πίνακας δείχνει τις απαντήσεις στο ερώτημα πια είναι η συχνότητα των αιτημάτων που απευθύνονται στα ΚΕΠ.

Έτσι στην ερώτηση ποιο είναι το πιο συχνό αίτημα που απευθύνεται στα ΚΕΠ έχουμε: αστική κατάσταση (41 ποσοστό 61,2%), δικαιοσύνη (12 ποσοστό 17,9%) και εργασία (4 ποσοστό 6%)

Στην ερώτηση ποιο είναι το δεύτερο πιο συχνό αίτημα που απευθύνεται στα ΚΕΠ έχουμε: δικαιοσύνη (17 ποσοστό 40,3%), αστική κατάσταση (8 ποσοστό 11,9%) και Αλλοδαποί- μειονότητες- πρόσφυγες και εργασία (6 ποσοστό 9%)

Στην ερώτηση ποιο είναι το τρίτο πιο συχνό αίτημα που απευθύνεται στα ΚΕΠ έχουμε: Δικαιοσύνη (13 ποσοστό 19,4), Στρατιωτική θητεία (10 ποσοστό 14,9) και εργασία (7 ποσοστό 10,4)

Συνολικά παρατηρούμε ότι και στις τρεις κατηγορίες, στις δυο πρώτες θέσεις των απαντήσεων για το πιο συχνό και το δεύτερο πιο συχνό αίτημα, βρίσκονται αυτά της αστικής κατάστασης και της δικαιοσύνης αντίστοιχα. Επίσης στην τρίτη θέση των απαντήσεων για το τρίτο πιο συχνό αίτημα παρατηρείται μια ελαφριά διαφοροποίηση. Επαναλαμβάνεται, η δικαιοσύνη και η στρατιωτική θητεία.

Είδος αιτήματος ανα κρατικό φορέα (E4B)
Κατηγορία κάτω από 5000 κατοίκους.

Επεξήγηση	Πιο συχνό αίτημα		Δεύτερο πιο συχνό αίτημα		Τρίτο πιο συχνό αίτημα	
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό
Υπ. Γεωργίας	8	5.8%	16	11.5%	2	1.4%
Υπ. Δικαιοσύνης	34	24.5%	44	31.7%	20	14.4%
Υπ. Εθνικής Άμυνας	-	-	2	1.4%	15	10.8%
Υπ. Εργασίας	8	5.8%	17	12.2%	27	19.4%
Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α.	68	48.9%	23	16.5%	14	10.1%
Υπ. Μεταφορών	2	1.4%	8	5.8%	8	5.8%
Υπ. Οικονομικών	5	3.6%	13	9.4%	15	10.8%
Υπ. Παιδείας	2	1.4%	3	2.2%	9	6.5%
Άλλο*	6	4.3%	4	2.9%	10	7.2%
Λάθος**	2	1.4%	4	2.9%	7	5.0%
Δεν απάντησαν	4	2.9%	5	3.6%	12	8.6%
Σύνολο	139	100%	139	100%	139	100%

*Απάντηση από το συνημμένο πίνακα που δεν απεικονίζεται στον παραπάνω πίνακα.

**Απάντηση εκτός του συνημμένου πίνακα

Ο παραπάνω πίνακας δείχνει τις απαντήσεις στο ερώτημα ποια είναι η συχνότητα των αιτημάτων που απευθύνονται στα ΚΕΠ.

Έτσι στην ερώτηση ποιος είναι ο κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α. (68 ποσοστό 48,9%), Υπ. Δικαιοσύνης (34 ποσοστό 24,5%) και Υπ. Γεωργίας και Υπ. Εργασίας (8 ποσοστό 5,8%)

Στην ερώτηση ποιος είναι ο δεύτερος κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. Δικαιοσύνης (44 ποσοστό 31,7%), Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α. (23 ποσοστό 16,7) και Υπ. Γεωργίας (16 ποσοστό 11,5%)

Στην ερώτηση ποιος είναι ο τρίτος κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. Εργασίας (27 ποσοστό 19,4%), Υπ. Δικαιοσύνης (20 ποσοστό 14,4%) Υπ. Οικονομικών και Υπ. Εθνικής Άμυνας (15 ποσοστό 10,8%)

Κατηγορία 5001-20000 κατοίκους.

Επεξήγηση	Πιο συχνό αίτημα		Δεύτερο πιο συχνό αίτημα		Τρίτο πιο συχνό αίτημα	
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό
Υπ. Γεωργίας	2	1.6%	2	1.6%	4	3.1%
Υπ. Δικαιοσύνης	27	20.9%	49	38%	24	18.6%
Υπ. Εθνικής Άμυνας	2	1.6%	5	3.9%	16	12.4%
Υπ. Εργασίας	5	3.9%	20	15.5%	21	16.3%
Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α.	72	55.8%	23	17.8%	8	6.2%
Υπ. Μεταφορών	4	3.1%	8	6.2%	7	5.4%
Υπ. Οικονομικών	5	3.9%	5	3.9%	17	13.2%
Υπ. Παιδείας	-	-	4	3.1%	5	3.9%
Άλλο*	5	3.9%	2	1.6%	7	5.4%
Λάθος**	2	1.6%	6	4.7%	10	7.8%
Δεν απάντησαν	3	2.3%	5	3.9%	10	7.8%
Σύνολο	129	100%	129	100%	129	100%

*Απάντηση από το συνημμένο πίνακα που δεν απεικονίζεται στον παραπάνω πίνακα.

**Απάντηση εκτός του συνημμένου πίνακα

Ο παραπάνω πίνακας δείχνει τις απαντήσεις στο ερώτημα πια είναι η συχνότητα των αιτημάτων που απευθύνονται στα ΚΕΠ. Έτσι στην ερώτηση ποιος είναι ο κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α. (72 ποσοστό 55,8%), Υπ. Δικαιοσύνης (27 ποσοστό 20,9%) Υπ. Οικονομικών και άλλο (5 ποσοστό 3,9%)

Έτσι στην ερώτηση ποιος είναι ο δεύτερος κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. Δικαιοσύνης (49 ποσοστό 38%), Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α (23 ποσοστό 17,8%) και Υπ. Εργασίας (20 ποσοστό 15,5%)

Στην ερώτηση ποιος είναι ο τρίτος κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. Δικαιοσύνης (24 ποσοστό 18,6%), Υπ. Εργασίας (21 ποσοστό 16,3%) Υπ. Οικονομικών (17 ποσοστό 13,2%)

Κατηγορία πάνω από 20000 κατοίκους.

Επεξήγηση	Πιο συχνό αίτημα		Δεύτερο πιο συχνό αίτημα		Τρίτο πιο συχνό αίτημα	
	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό	Αριθμός	Ποσοστό
Υπ. Γεωργίας	-	-	1	1.5%	1	1.5%
Υπ. Δικαιοσύνης	14	20.9%	29	43.3%	9	13.4%
Υπ. Εθνικής Άμυνας	-	-	1	1.5%	8	11.9%
Υπ. Εργασίας	2	3.0%	9	13.4%	6	9.0%
Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α.	41	61.2%	10	14.9%	7	10.4%
Υπ. Μεταφορών	3	4.5%	2	3.0%	8	11.9%
Υπ. Οικονομικών	1	1.5%	3	4.5%	6	9.0%
Υπ. Παιδείας	-	-	1	1.5%	9	13.4%
Άλλο*	1	1.5%	5	7.5%	2	3.0%
Λάθος**	4	6.0%	5	7.5%	8	11.9%
Δεν απάντησαν	1	1.5%	1	1.5%	3	4.5%
Σύνολο	67	100%	67	100%	67	100%

*Απάντηση από το συνημμένο πίνακα που δεν απεικονίζεται στον παραπάνω πίνακα.

**Απάντηση εκτός του συνημμένου πίνακα

Ο παραπάνω πίνακας δείχνει τις απαντήσεις στο ερώτημα πια είναι η συχνότητα των αιτημάτων που απευθύνονται στα ΚΕΠ.

Έτσι στην ερώτηση ποιος είναι ο κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α. (41 ποσοστό 61,2%), Υπ. Δικαιοσύνης (14 ποσοστό 20,9%), και Υπ. Μεταφορών (3 ποσοστό 4,5%)

Στην ερώτηση ποιος είναι ο δεύτερος κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. Δικαιοσύνης (29 ποσοστό 43,3%), Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α. (10 ποσοστό 14,9%) και Υπ. Εργασίας (9 ποσοστό 13,4%)

Στην ερώτηση ποιος είναι ο τρίτος κρατικός φορέας στον οποίο απευθύνονται πιο συχνά έχουμε: Υπ. Δικαιοσύνης και Υπ. Παιδείας (9 ποσοστό 13,4%), Υπ. Εθνικής Άμυνας και Υπ. Μεταφορών (8 ποσοστό 11,9%) και Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α.(7 ποσοστό 10,4%)

Συνολικά παρατηρούμε ότι στις δυο πρώτες θέσεις των απαντήσεων για το ερώτημα, ποιος είναι ο φορέας που απευθύνονται πιο συχνά και στις τρεις κατηγορίες, βρίσκονται το Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α και το Υπ. Δικαιοσύνης αντίστοιχα.

Για το ερώτημα ποιος είναι ο δεύτερος φορέας που απευθύνονται πιο συχνά, στις δυο πρώτες θέσεις και στις τρεις κατηγορίες οι απαντήσεις αντιστρέφονται. (Υπ. Δικαιοσύνης και Υπ. ΕΣ.Δ.Δ.Α.)

Για το ερώτημα ποιος είναι ο τρίτος φορέας που απευθύνονται πιο συχνά στις δυο πρώτες θέσεις των δυο πρώτων κατηγοριών, εναλλάσσονται τα Υπ. Δικαιοσύνης και Υπ. Εργασίας και στην τρίτη θέση εμφανίζονται και τα Υπ. Δικαιοσύνης, Υπ. Παιδείας, Υπ. Εθνικής Άμυνας, Υπ. Οικονομικών και Υπ. Μεταφορών.

Εκτίμηση για τη σημασία εξυπηρέτησης του ΚΕΠ (Ε5)

Χαρακτηρισμός	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Καθόλου	-	-	1	0.8%	-	-
Λίγο	2	1.4%	2	1.6%	-	-
Αρκετά	9	6.5%	2	1.6%	2	3.0%
Πολύ	27	19.4%	26	20.2%	19	28.4%
Πάρα πολύ	99	71.2%	96	74.4%	44	65.7%
Δεν απάντησαν	2	1.4%	2	1.6%	2	3.0%
Σύνολο	139	100.0%	129	100.0%	67	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει την άποψη των ΚΕΠ για το πόσο σημαντική θεωρούν την εξυπηρέτηση που παρέχουν στους πολίτες. Παρατηρούμε ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ΚΕΠ έδωσε θετική απάντηση (αρκετά, πολύ και πάρα πολύ) για την εξυπηρέτηση που προσφέρει στους πολίτες. Για την πρώτη κατηγορία έχουμε 135 Κέντρα, ποσοστό 97,12%, για τη δεύτερη κατηγορία έχουμε 125 Κέντρα, ποσοστό 89,92 % και την τρίτη κατηγορία 65 Κέντρα, ποσοστό 97,01 %.

Ο λόγος που αιτιολογεί τη σημασία της εξυπηρέτησης του ΚΕΠ (Ε6)

Επεξήγηση	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Εξοικονόμηση χρόνου	88	63,31%	81	62,79%	33	49,25%
Μείωση μετακινήσεων	28	20,14%	30	23,26%	22	32,84%
Μείωση γραφειοκρατίας	4	2,88%	2	1,55%	7	10,45%
Εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων	3	2,16%	3	2,33%	0	0%
Βελτίωση εικόνας δημόσιου τομέα	4	2,88%	6	4,65%	2	2,99%
Λάθος απάντηση*	-	-	7	5,4%	3	4,5%
Σύνολο	139	100.0%	129	100.0%	67	100.0%

* Η απάντηση που δόθηκε δεν είχε σχέση με το ερώτημα που τέθηκε.

Ο πίνακας μας δίνει την άποψη των ΚΕΠ για το λόγο που θεωρούν ότι η εξυπηρέτηση που προσφέρουν στους πολίτες είναι σημαντική.

Βλέπουμε πως τα ΚΕΠ όλων των κατηγοριών, θεωρούν ότι η εξοικονόμηση χρόνου και η μείωση των μετακινήσεων είναι οι πιο σημαντικοί λόγοι που κάνουν τους πολίτες να τα χρησιμοποιούν για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους.

Συνολικά βλέπουμε ότι και στις τρεις κατηγορίες, τις δυο πρώτες θέσεις καταλαμβάνουν η εξοικονόμηση χρόνου και η μείωση των μετακινήσεων. Παρατηρούμε ότι, παρόλο που αθροιστικά οι δυο κατηγορίες συγκεντρώνουν την πλειοψηφία των απαντήσεων (83,45%, 86,05% και 82,09%), όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ το ποσοστό των απαντήσεων για την εξοικονόμησης χρόνου φθίνει (63,41%, 62,79% και 49,25%) ενώ το ποσοστό των απαντήσεων για την μείωση των μετακινήσεων αυξάνεται (20,14%, 23,26% και 32,89%).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 **ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ**

Στο κεφάλαιο αυτό χρησιμοποιούμε τα στοιχεία που παρουσιάσαμε προηγουμένως, δημιουργώντας πιο σύνθετους πίνακες, για να διασταυρώσουμε τα όσα μας απάντησαν τα ΚΕΠ. Τα Κέντρα χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες, με βάση τα κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν και στο προηγούμενο κεφάλαιο.

Στόχος της διασταύρωσης των στοιχείων, είναι να δούμε τη συσχέτιση των απαντήσεων των ΚΕΠ, τα αιτήματα που ικανοποίησαν τα ΚΕΠ στις χρονικές περιόδους του τελευταίου εξαμήνου και τριμήνου.

Το βασικό κριτήριο που χρησιμοποιήθηκε ήταν ο διαχωρισμός των ΚΕΠ σε δύο κατηγορίες, ανάλογα με τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν το τελευταίο εξάμηνο και τρίμηνο. Τα αιτήματα αποτελούν το κύριο στοιχείο που μας δείχνει το φόρτο εργασίας του ΚΕΠ, και η επιλογή του κριτηρίου των 1000 αιτημάτων δεν ήταν τυχαία. Ο συγκεκριμένος αριθμός αιτημάτων ανα εξάμηνο ή τρίμηνο, φανερώνει ένα ελάχιστο φόρτο εργασίας, που είναι απαραίτητος για να μπορέσουμε να εξάγουμε συμπεράσματα από τις απαντήσεις. Ένα πλήθος 1000 αιτημάτων το εξάμηνο, αντιστοιχεί σε 8.3 αιτήματα ανα εργάσιμη ημέρα (1000/120 όπου 120 είναι οι εργάσιμες μέρες), ενώ το πλήθος των 1000 αιτημάτων στη περίοδο των τριών μηνών, αντιστοιχεί σε 16.7 αιτήματα ανα εργάσιμη ημέρα (1000/60 όπου 60 είναι οι εργάσιμες μέρες). Επειδή όμως αναφερόμαστε σε κλάσεις (0-1000, 1000 και άνω), πρέπει να πούμε ότι, για την πρώτη κλάση το 8.3 και 16.7, αναλογούν στον μέγιστο αριθμό αιτημάτων που μπορούν να δεχθούν ανά ημέρα, ενώ για τη δεύτερη κλάση αναλογούν στον ελάχιστο αριθμό αιτημάτων ανά ημέρα.

Συσχέτιση μεταξύ εξοικείωσης προσωπικού με εργαλεία πληροφορικής και αριθμού αιτημάτων εξαμήνου (B2 και E3B). **Κατηγορία πληθυσμού 0-5000**

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ εξοικειωμένο	36	2	12	50
Ποσοστό	72.0%	4.0%	24.0%	100.0%
Πάρα πολύ εξοικειωμένο	40	9	18	67
Ποσοστό	59.7%	13.5%	26.9%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	76	11	31	118
Ποσοστό επί του συνόλου	64.4%	9.3%	26.3%	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τα ΚΕΠ που στο ερώτημα πόσο εξοικειωμένο θεωρούν το προσωπικό τους με τα εργαλεία πληροφορικής που χειρίζονται, απάντησαν πολύ και πάρα πολύ, σε αντιστοιχία με τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν το τελευταίο

εξάμηνο . Παρατηρούμε ότι από τα 118 ΚΕΠ μόνο 11 έχουν δεχθεί περισσότερα από 1000 αιτήματα το τελευταίο εξάμηνο (ποσοστό 9.3%).

Κατηγορία πληθυσμού 5000-20000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ εξοικειωμένο	27	10	8	45
Ποσοστό	60.0%	22.2%	17.8%	100.0%
Πάρα πολύ εξοικειωμένο	22	27	16	65
Ποσοστό	33.9%	41.5%	24.6%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	49	37	24	110
Ποσοστό επί του συνόλου	44.5%	33.7%	21.8%	100.0%

Σ' αυτό το πίνακα βλέπουμε πως το 33.7% των ΚΕΠ (37 σε σύνολο 110), έχει δεχθεί πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο εξάμηνο.

Κατηγορία πληθυσμού 20000 και πάνω

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ εξοικειωμένο	11	13	4	28
Ποσοστό	39.3%	46.4%	14.3%	100.0%
Πάρα πολύ εξοικειωμένο	9	9	5	23
Ποσοστό	39.1%	39.1%	21.8%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	20	22	9	51
Ποσοστό επί του συνόλου	39.2%	43.1%	17.6%	100.0%

Παρατηρούμε ότι 22 από τα 51 ΚΕΠ (ποσοστό 43.1%), έχουν δεχθεί πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο εξάμηνο.

Συσχέτιση μεταξύ εξοικείωσης προσωπικού με εργαλεία πληροφορικής και αριθμού αιτημάτων τριμήνου (B2 και E3C).

Κατηγορία πληθυσμού 0-5000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ εξοικειωμένο	40	1	9	50
Ποσοστό	80.0%	2.0%	18.0%	100.0%
Πάρα πολύ εξοικειωμένο	46	4	17	67
Ποσοστό	68.6%	6.0%	25.4%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	86	5	26	117
Ποσοστό επί του συνόλου	73.5%	4.3%	22.2%	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τα ΚΕΠ που στο ερώτημα πόσο εξοικειωμένο θεωρούν το προσωπικό τους με τα εργαλεία πληροφορικής που χειρίζονται, απάντησαν πολύ και πάρα πολύ, σε αντιστοιχία με τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν το τελευταίο

τρίμηνο. Βλέπουμε ότι μόνο 5 ΚΕΠ σε σύνολο 117 απάντησαν ότι δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο τρίμηνο (ποσοστό 4.3%).

Κατηγορία πληθυσμού 5000-20000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ εξοικειωμένο	31	7	7	45
Ποσοστό	68.9%	15.5%	15.6%	100.0%
Πάρα πολύ εξοικειωμένο	42	14	9	65
Ποσοστό	64.7%	21.6%	13.8%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	73	21	16	110
Ποσοστό επί του συνόλου	66.4%	19.1%	14.5%	100.0%

Στον πίνακα φαίνεται ότι το 19.1% των ΚΕΠ (21 στα 110 Κέντρα), δέχθηκε πάνω από 1000 αιτήματα.

Κατηγορία πληθυσμού 20000 και πάνω

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ εξοικειωμένο	14	10	4	28
Ποσοστό	50.1%	35.8%	14.3%	100.0%
Πάρα πολύ εξοικειωμένο	12	8	3	23
Ποσοστό	52.1%	34.6%	13.0%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	26	18	7	51
Ποσοστό επί του συνόλου	51.0%	35.2%	13.7%	100.0%

Από τα 51 ΚΕΠ που απάντησαν ότι το προσωπικό τους είναι πολύ ή πάρα πολύ εξοικειωμένο, τα 18 είχαν δεχθεί πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο τρίμηνο (ποσοστό 35.2%).

Συσχέτιση μεταξύ του βαθμού ενημέρωσης των πολιτών για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ και του αριθμού αιτημάτων εξαμήνου (Ε1 και Ε3Β).

Κατηγορία πληθυσμού 0-5000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Ενημερώνονται πολύ	7	2	3	12
Ποσοστό	58.3%	16.6%	25.0%	100.0%
Ενημερώνονται πάρα πολύ	5	2		7
Ποσοστό	71.5%	28.6%		100.0%
Σύνολο απαντήσεων	12	4	3	19
Ποσοστό επί του συνόλου	63.1%	21.1%	15.8%	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τα ΚΕΠ που στο ερώτημα πόσο ενημερωμένοι εκτιμούν ότι είναι οι πολίτες για το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρουν απάντησαν πολύ και

πάρα πολύ, σε σχέση με τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν το τελευταίο εξάμηνο. Παρατηρούμε ότι από τα 19 ΚΕΠ που απάντησαν μ' αυτό τον τρόπο, 4 δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα(ποσοστό 21.1%).

Κατηγορία πληθυσμού 5000-20000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Ενημερώνονται πολύ	8	6	2	16
Ποσοστό	50.1%	37.6%	12.5%	100.0%
Ενημερώνονται πάρα πολύ	1	3		4
Ποσοστό	25.0%	75.0%		100.0%
Σύνολο απαντήσεων	9	9	2	20
Ποσοστό επί του συνόλου	45.0%	45.0%	10.0%	100.0%

Στον πίνακα βλέπουμε ότι από τα 20 ΚΕΠ που απάντησαν ότι εκτιμούν πως οι πολίτες είναι πολύ ή πάρα πολύ ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες που προσφέρουν, τα 9 δέχθηκαν περισσότερα από 1000 αιτήματα το τελευταίο εξάμηνο(ποσοστό 45%).

Κατηγορία πληθυσμού 20000 και πάνω.

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Ενημερώνονται πολύ	15	9	2	26
Ποσοστό	57.7%	34.6%	7.7%	100.0%
Ενημερώνονται πάρα πολύ	3	3	1	7
Ποσοστό	42.9%	42.9%	14.3%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	18	12	3	33
Ποσοστό επί του συνόλου	54.5%	36.4%	9.1%	100.0%

Από τα 33 ΚΕΠ που απάντησαν, τα 12 δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το εξάμηνο. Πρέπει να σημειωθεί ο πολύ μικρός αριθμός ΚΕΠ που απαντά ότι οι πολίτες είναι πολύ ή πάρα πολύ ενημερωμένοι για τα όσα προσφέρουν.

Συσχέτιση μεταξύ του βαθμού ενημέρωσης των πολιτών για τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ και του αριθμού αιτημάτων τριμήνου (Ε1 και Ε3C).

Κατηγορία πληθυσμού 0-5000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Ενημερώνονται πολύ	8	1	3	12
Ποσοστό	66.7%	8.3%	25.0%	100.0%
Ενημερώνονται πάρα πολύ	7			7
Ποσοστό	100.0%			100.0%
Σύνολο απαντήσεων	15	1	3	19
Ποσοστό επί του συνόλου	78.9%	5.3%	15.8%	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει τα ΚΕΠ που στο ερώτημα πόσο ενημερωμένοι εκτιμούν ότι είναι οι πολίτες για το εύρος των υπηρεσιών που προσφέρουν απάντησαν πολύ και

πάρα πολύ, σε σχέση με τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν το τελευταίο τρίμηνο. Παρατηρούμε ότι από τα 19 ΚΕΠ που απάντησαν μ' αυτό τον τρόπο, μόνο 1 δέχθηκε πάνω από 1000 αιτήματα(ποσοστό 5.3%).

Κατηγορία πληθυσμού 5000-20000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Ενημερώνονται πολύ	11	3	2	16
Ποσοστό	68.8%	18.8%	12.5%	100.0%
Ενημερώνονται πάρα πολύ	2	2		4
Ποσοστό	50.0%	50.0%		100.0%
Σύνολο απαντήσεων	13	5	2	20
Ποσοστό επί του συνόλου	65.0%	25.0%	10.0%	100.0%

Στον πίνακα βλέπουμε ότι από τα 20 ΚΕΠ που απάντησαν ότι εκτιμούν πως οι πολίτες είναι πολύ ή πάρα πολύ ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες που προσφέρουν, τα 5 δέχθηκαν περισσότερα από 1000 αιτήματα το τελευταίο τρίμηνο(ποσοστό 25%).

Κατηγορία πληθυσμού 20000 και πάνω.

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Ενημερώνονται πολύ	17	7	2	26
Ποσοστό	65.4%	26.8%	7.7%	100.0%
Ενημερώνονται πάρα πολύ	3	3	1	7
Ποσοστό	42.9%	42.9%	14.3%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	20	10	3	33
Ποσοστό επί του συνόλου	60.6%	30.3%	9.1%	100.0%

Στον πίνακα βλέπουμε ότι από τα 33 ΚΕΠ που απάντησαν ότι εκτιμούν πως οι πολίτες είναι πολύ ή πάρα πολύ ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες που προσφέρουν, τα 10 δέχθηκαν περισσότερα από 1000 αιτήματα το τελευταίο τρίμηνο(ποσοστό 30.3%).

Συσχέτιση μεταξύ του βαθμού χρησιμοποίησης των υπηρεσιών και του αριθμού αιτημάτων εξαμήνου (Ε2 και Ε3Β).

Κατηγορία πληθυσμού 0-5000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ	17	3	4	24
Ποσοστό	70.8%	12.5%	16.7%	100.0%
Πάρα πολύ	4	2		6
Ποσοστό	66.7%	33.4%		100.0%
Σύνολο απαντήσεων	21	5	4	30
Ποσοστό επί του συνόλου	70.0%	16.7%	13.3%	100.0%

Το ερώτημα ποια είναι η εκτίμηση των ΚΕΠ για το βαθμό που οι πολίτες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που προσφέρουν, συσχετίσθηκε με τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν τα ΚΕΠ το τελευταίο εξάμηνο. Στον πίνακα βλέπουμε πως από τα 30 ΚΕΠ που απάντησαν πως οι πολίτες χρησιμοποιούν πολύ ή πάρα πολύ τις υπηρεσίες τους, τα 5 το τελευταίο εξάμηνο δέχθηκαν περισσότερα από 1000 αιτήματα.

Κατηγορία πληθυσμού 5000-20000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ	12	17	7	36
Ποσοστό	33.4%	47.2%	19.4%	100.0%
Πάρα πολύ	3	3	1	7
Ποσοστό	42.9%	42.9%	14.3%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	15	20	8	43
Ποσοστό επί του συνόλου	34.9%	46.5%	18.6%	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει ότι από τα 43 ΚΕΠ που απάντησαν πως οι υπηρεσίες τους χρησιμοποιούνται πολύ ή πάρα πολύ από τους πολίτες, τα 20 δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο εξάμηνο.

Κατηγορία πληθυσμού 20000 και πάνω.

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ	6	6	2	14
Ποσοστό	42.9%	42.9%	14.3%	100.0%
Πάρα πολύ	2	1		3
Ποσοστό	66.7%	33.3%		100.0%
Σύνολο απαντήσεων	8	7	2	17
Ποσοστό επί του συνόλου	47.0%	41.2%	11.8%	100.0%

Στον πίνακα βλέπουμε πως 17 ΚΕΠ εκτίμησαν πως οι υπηρεσίες που προσφέρουν χρησιμοποιούνται πολύ ή πάρα πολύ από τους πολίτες, και 7 από αυτά δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο εξάμηνο.

Συσχέτιση μεταξύ του βαθμού χρησιμοποίησης των υπηρεσιών και του αριθμού αιτημάτων τριμήνου (Ε2 και Ε3C).

Κατηγορία πληθυσμού 0-5000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ	20		4	24
Ποσοστό	83.3%		16.7%	100.0%
Πάρα πολύ	4	1	1	6
Ποσοστό	66.7%	16.7%	16.7%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	24	1	5	30
Ποσοστό επί του συνόλου	80.0%	3.33%	16.7%	100.0%

Το ερώτημα ποια είναι η εκτίμηση των ΚΕΠ για το βαθμό που οι πολίτες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες που προσφέρουν, συσχετίσθηκε με τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν τα ΚΕΠ το τελευταίο τρίμηνο. Στον πίνακα βλέπουμε πως από τα 30 ΚΕΠ που απάντησαν πως οι πολίτες χρησιμοποιούν πολύ ή πάρα πολύ τις υπηρεσίες τους, μόνο 1 το τελευταίο τρίμηνο δέχθηκε περισσότερα από 1000 αιτήματα.

Κατηγορία πληθυσμού 5000-20000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ	20	9	7	36
Ποσοστό	55.5%	25.0%	19.5%	100.0%
Πάρα πολύ	5	2		7
Ποσοστό	71.5%	28.6%		100.0%
Σύνολο απαντήσεων	25	11	7	43
Ποσοστό επί του συνόλου	58.1%	25.6%	16.3%	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει ότι από τα 43 ΚΕΠ που απάντησαν πως οι υπηρεσίες τους χρησιμοποιούνται πολύ ή πάρα πολύ από τους πολίτες, τα 11 δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο τρίμηνο.

Κατηγορία πληθυσμού 20000 και πάνω.

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ	7	5	2	14
Ποσοστό	50.0%	35.6%	14.3%	100.0%
Πάρα πολύ	2	1		3
Ποσοστό	66.7%	33.3%		100.0%
Σύνολο απαντήσεων	9	6	2	17
Ποσοστό επί του συνόλου	53.0%	35.3%	11.7%	100.0%

Στον πίνακα βλέπουμε πως 17 ΚΕΠ εκτίμησαν πως οι υπηρεσίες που προσφέρουν χρησιμοποιούνται πολύ ή πάρα πολύ από τους πολίτες, και 6 από αυτά δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο τρίμηνο.

**Συσχέτιση μεταξύ της εκτίμησης για τη σημασία της εξυπηρέτησης που παρέχουν τα ΚΕΠ και του αριθμού αιτημάτων εξαμήνου (Ε5 και Ε3Β).
Κατηγορία πληθυσμού 0-5000**

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ ικανοποιητική	20		7	27
Ποσοστό	74.0%		25.9%	100.0%
Πάρα πολύ ικανοποιητική	67	11	21	99
Ποσοστό	67.6%	11.1%	21.2%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	87	11	28	126
Ποσοστό επί του συνόλου	69.0%	8.7%	22.3%	100.0%

Στο ερώτημα πόσο σημαντικές θεωρούν τα ΚΕΠ τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες, οι απαντήσεις πολύ και πάρα πολύ συσχετίζονται με τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν αυτά τα ΚΕΠ το τελευταίο εξάμηνο. Στον πίνακα βλέπουμε πως από τα 126 που απάντησαν πως εκτιμούν ότι οι υπηρεσίες που παρέχουν στους πολίτες είναι πολύ ή πάρα πολύ σημαντικές, τα 11 δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο εξάμηνο (ποσοστό 8.7%).

Κατηγορία πληθυσμού 5000-20000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ ικανοποιητική	15	4	7	26
Ποσοστό	57.7%	15.4%	26.9%	100.0%
Πάρα πολύ ικανοποιητική	40	38	18	96
Ποσοστό	41.7%	39.6%	18.8%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	55	42	25	122
Ποσοστό επί του συνόλου	45.1%	34.4%	20.5%	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει πως από τα 122 ΚΕΠ που εκτίμησαν πως οι υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες είναι πολύ ή πάρα πολύ σημαντικές, τα 42 δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο εξάμηνο (ποσοστό 34.4%).

Κατηγορία πληθυσμού 20000 και πάνω.

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ ικανοποιητική	7	8	4	19
Ποσοστό	36.9%	42.1%	21.1%	100.0%
Πάρα πολύ ικανοποιητική	18	18	8	44
Ποσοστό	40.9%	40.9%	18.2%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	25	26	12	63
Ποσοστό επί του συνόλου	39.7%	41.3%	19.0%	100.0%

Στον πίνακα βλέπουμε πως από τα 63 ΚΕΠ που μας απάντησαν στο ερώτημα πολύ ή πάρα πολύ, τα 26 δέχθηκαν το τελευταίο εξάμηνο περισσότερα από 1000 αιτήματα(ποσοστό 41.3%).

Συσχέτιση μεταξύ της εκτίμησης για τη σημασία της εξυπηρέτησης που παρέχουν τα ΚΕΠ και του αριθμού αιτημάτων τριμήνου (Ε5 και Ε3C).

Κατηγορία πληθυσμού 0-5000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ ικανοποιητική	21		6	27
Ποσοστό	77.7%		22.2%	100.0%
Πάρα πολύ ικανοποιητική	76	5	18	99
Ποσοστό	76.8%	5.0%	18.2%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	97	5	24	126
Ποσοστό επί του συνόλου	77.0%	4.0%	19.0%	100.0%

Στο ερώτημα πόσο σημαντικές θεωρούν τα ΚΕΠ τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες, οι απαντήσεις πολύ και πάρα πολύ συσχετίζονται με τον αριθμό των αιτημάτων που δέχθηκαν αυτά τα ΚΕΠ το τελευταίο τρίμηνο. Στον πίνακα βλέπουμε πως από τα 126 που απάντησαν πως εκτιμούν ότι οι υπηρεσίες που παρέχουν στους πολίτες είναι πολύ ή πάρα πολύ σημαντικές, τα 5 δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο τρίμηνο (ποσοστό 4.0%).

Κατηγορία πληθυσμού 5000-20000

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ ικανοποιητική	18	2	6	26
Ποσοστό	69.2%	7.6%	23.1%	100.0%
Πάρα πολύ ικανοποιητική	61	23	12	96
Ποσοστό	63.5%	24.0%	12.5%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	79	25	18	122
Ποσοστό επί του συνόλου	64.7%	20.5%	14.8%	100.0%

Ο πίνακας μας δείχνει πως από τα 122 ΚΕΠ που εκτίμησαν πως οι υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες είναι πολύ ή πάρα πολύ σημαντικές, τα 25 δέχθηκαν πάνω από 1000 αιτήματα το τελευταίο εξάμηνο (ποσοστό 20.5%).

Κατηγορία πληθυσμού 20000 και πάνω.

Αριθμός αιτημάτων	0-1000	Πάνω από 1000	Δεν απάντησαν	Σύνολο
Πολύ ικανοποιητική	11	5	3	19
Ποσοστό	58.0%	26.3%	15.8%	100.0%
Πάρα πολύ ικανοποιητική	22	16	6	44
Ποσοστό	50.0%	36.3%	13.6%	100.0%
Σύνολο απαντήσεων	33	21	9	63
Ποσοστό επί του συνόλου	52.4%	33.3%	14.3%	100.0%

Στον πίνακα βλέπουμε πως από τα 63 ΚΕΠ που μας απάντησαν στο ερώτημα πολύ ή πάρα πολύ, τα 21 δέχθηκαν το τελευταίο εξάμηνο περισσότερα από 1000 αιτήματα (ποσοστό 33.3%).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Μετά από τη διαδικασία συγκέντρωσης και επεξεργασίας των στοιχείων της έρευνας, είμαστε σε θέση να αξιολογήσουμε την ίδια την έρευνα, να κάνουμε κάποιες τελικές παρατηρήσεις σχετικά τη λειτουργία των ΚΕΠ, να παρουσιάσουμε τα συμπεράσματά μας για τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζεται στην πράξη ο πρωτοποριακός- για τα ελληνικά δεδομένα της δημόσιας διοίκησης – θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, να εντοπίσουμε τα θετικά αλλά και τα αρνητικά σημεία, να ελέγξουμε και να σχολιάσουμε την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα από την μέχρι σήμερα λειτουργία τους.

Αρχικά πρέπει να πούμε ότι ο βαθμός απόκρισης των ΚΕΠ, δεν επηρεάζεται από τη γεωγραφική τους θέση. Βλέπουμε ότι ακόμα και μεταξύ όμορων νομών εμφανίζονται τεράστιες αποκλίσεις, τόσο σε σχέση με το μέσο όρο όσο και σε σύγκριση νομών μεταξύ τους. (πίνακας Α1α, Κεφ.1, Β μέρος)

Τα ερωτηματολόγια που στάλθηκαν στα ΚΕΠ, είχαν ως παραλήπτες τους υπευθύνους των Κέντρων. Όμως η επεξεργασία των στοιχείων μας έδειξε πως μόνο στο 52.5% των περιπτώσεων απάντησαν οι υπεύθυνοι, ενώ στις υπόλοιπες περιπτώσεις απάντησαν άλλοι υπάλληλοι (συμβασιούχοι και μόνιμοι), σε κάποιες περιπτώσεις ακόμη και ο δήμαρχος. Αυτό το γεγονός όμως εγείρει κάποια ερωτήματα όπως: τη σοβαρότητα με την οποία αντιμετωπίσθηκε το ερωτηματολόγιο άρα και το τμήμα Τ.Α. κάτω από την αιγίδα του οποίου στάλθηκαν τα ερωτηματολόγια, αλλά τίθεται και ζήτημα λειτουργίας του ίδιου του ΚΕΠ, εφόσον έγγραφα που απευθύνονται επίσημα στον υπεύθυνο του Κέντρου, δεν απαντώνται από αυτόν, ο οποίος ίσως δεν πληροφορήθηκε καν την ύπαρξη του.

Ένα βασικό ζήτημα της έρευνας αφορά τη σύνθεση του προσωπικού των ΚΕΠ, ως προς το επίπεδο εκπαίδευσης. Ο παρακάτω πίνακας μας παρουσιάζει την κατανομή των εργαζομένων στα ΚΕΠ των τριών πληθυσμιακών κατηγοριών. Παρατηρούμε ότι η μεγάλη πλειοψηφία των εργαζομένων είναι απόφοιτοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ με αυτούς των ΑΕΙ να κυριαρχούν σε κάθε κατηγορία.

Τίτλος σπουδών	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό επί του συνόλου	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό επί του συνόλου	Αριθμός εργαζομένων	Ποσοστό επί του συνόλου
Απόφοιτοι ΔΕ	136	34,44%	126	22,58%	118	20,74%
Απόφοιτοι ΤΕ	59	14,90%	110	19,71%	138	24,25%
Απόφοιτοι ΠΕ	201	50,76%	322	57,71%	313	55,01%
Σύνολο	396	100%	558	100%	569	100%

Για την πρώτη κατηγορία έχουμε 260 εργαζόμενους απόφοιτους ΑΕΙ ή ΤΕΙ, ποσοστό 65,65%, για την δεύτερη κατηγορία έχουμε 432 εργαζόμενους, ποσοστό 77,42% και για την τρίτη κατηγορία έχουμε 451 εργαζόμενους και ποσοστό 79,26%.

Από τα στοιχεία αυτά, προκύπτει ότι, όσο μεγαλώνει ο πληθυσμός του οικείου φορέα του ΚΕΠ, μειώνεται το ποσοστό των αποφοίτων ΔΕ (34,44%, 22,58%, και 20,74%), ενώ το ποσοστό των πτυχιούχων ΤΕ αυξάνεται οριακά (14,9%, 19,71% και 24,25%). Τέλος το ποσοστό πτυχιούχων ΠΕ διατηρεί υψηλότατα ποσοστά και πάνω από το 50% των εργαζομένων είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ (50,76%, 57,71% και 55,01%).

Αξίζει όμως να σημειώσουμε τις αναλογίες που παρουσιάζονται ανάμεσα στις κατηγορίες των εργαζομένων. Παρατηρούμε πως: η σχέση αποφοίτων ΔΕ προς τους πτυχιούχους ΠΕ και ΤΕ, είναι 0.33, ενώ η σχέση πτυχιούχων ΤΕ προς τους πτυχιούχους ΠΕ είναι 0.37.

Σύμφωνα με τη διοικητική επιστήμη το φαινόμενο αυτό, δηλαδή η υπεραυγκέντρωση υπαλλήλων με αυξημένα τυπικά προσόντα ονομάζεται, αντιστροφή της διοικητικής πυραμίδα (βλ. αντίστοιχα Κεφ.2, παρ. 2.4.3 -σελ. 21).

Η αντιστροφή της διοικητικής πυραμίδας με τον πληθωρισμό υπαλλήλων αυξημένων τυπικών προσόντων στους ανώτατους βαθμούς, συνδέεται και με το εκπαιδευτικό σύστημα.

Η μαζική παραγωγή πτυχιούχων, ειδικά τα τελευταία χρόνια, έχει σαν αποτέλεσμα την αυξημένη προσφορά προσωπικού στην αγορά εργασίας. Ένα μέρος του δυναμικού, στρέφεται στο δημόσιο, και κατά μεγάλο βαθμό καταφέρνει να προσληφθεί, ασχέτως ουσιαστικών προσόντων. Όμως η απόκτηση πτυχίου δεν εντοπίζει και τις απαιτούμενες διοικητικές ικανότητες των υποψηφίων υπάλληλων (βλ. αντίστοιχα Κεφ.2, παρ. 2.4.4 -σελ. 23,24).

Αναφορικά με τη στελέχωση των ΚΕΠ, το ίδιο το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. έθεσε τις προϋποθέσεις, με βασικό κριτήριο την ύπαρξη πτυχίου.

Αξίζει να αναφέρουμε ότι η γνώμη της ΕΕΤΑΑ, για τη στελέχωση των ΚΕΠ ήταν πως πρέπει να επιλέγουν πτυχιούχοι συγκεκριμένων σχολών ΑΕΙ (π.χ Νομική και Δημόσια Διοίκηση) με καλή γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αντι για αυτό όμως, με μια φωτογραφική νομοθετική ρύθμιση στο νομοσχέδιο για την τροποποίηση του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης, ανοίγει ο δρόμος για τη μονιμοποίηση όλων των συμβασιούχων υπάλληλων.

Σύμφωνα με τη διοικητική επιστήμη ανάλογες τάσεις ασύμμετρης δόμησης των ανωτέρων κατηγοριών της κρατικής διοίκησης είχαν αρχίσει να κάνουν την εμφάνιση τους από το 1900. Το γεγονός ότι, το ίδιο φαινόμενο συναντάται σε ένα νέο διοικητικό θεσμό, με διάρκεια ζωής μόλις τρία χρόνια δημιουργεί έντονο προβληματισμό για τη μελλοντική πορεία του αναπτυσσομένου αυτού θεσμού.

Στο ερώτημα για το πόσο εκτιμούν τα ΚΕΠ ότι είναι ενημερωμένοι οι πολίτες για τις υπηρεσίες που προσφέρουν, ένα πολύ μεγάλος αριθμός Κέντρων εξέφρασε αρνητική άποψη. Όμως στο ερώτημα, κατά πόσο οι πολίτες χρησιμοποιούν αυτές τις υπηρεσίες, τα ΚΕΠ μας απάντησαν πολύ θετικά. Υπάρχει ενδεχομένως μια αντίφαση ανάμεσα στις απαντήσεις των ΚΕΠ στα δύο αυτά ερωτήματα: πώς μπορεί ένας πολίτης να χρησιμοποιεί υπηρεσίες που δεν γνωρίζει ότι μπορούν να του προσφερθούν, αφού τις αγνοεί;

Η μόνη λογική εξήγηση που μπορεί να δοθεί σε αυτό είναι ότι, οι πολίτες τις χρησιμοποιούν αρκετά, σε σχέση με την ενημέρωση που έχουν για τις υπηρεσίες των ΚΕΠ.

Στα ερωτήματα σχετικά με το πόσα αιτήματα δέχτηκε το ΚΕΠ το τελευταίο εξάμηνο και το τελευταίο τρίμηνο παρατηρήθηκε το εξής φαινόμενο (πίνακες Ε3β και Ε3γ κεφ.1 μέρος β) :στις κλάσεις 0-100 και 101-500 αιτήματα οι αριθμοί ΚΕΠ που δέχτηκαν αυτά τα αιτήματα στο τρίμηνο εμφανίζονται μεγαλύτεροι από αυτούς στο εξάμηνο. Για τη δεύτερη κλάση αυτό εξηγείται λογικά αν συνυπολογίσουμε δυο παράγοντες. Το δείγμα είναι διαφορετικό για τα δυο αιτήματα και τα ΚΕΠ που δεν απάντησαν το ερώτημα για το εξάμηνο ήταν περισσότερα. Αθροιστικά οι δυο λόγοι εξηγούν τη διαφορά. Σε ότι αφορά στην πρώτη κλάση οι δυο παράγοντες δεν αιτιολογούν τη διαφορά, οπότε τίθεται ζήτημα λανθασμένων απαντήσεων που χρήζει περαιτέρω διερεύνησης.

Αναφορικά με το ερώτημα για το πιο συχνό αίτημα που δέχονται τα ΚΕΠ, όπως αναφέρθηκε και στο κεφ.2, σχετικά με τις πιστοποιημένες αρμοδιότητες τους, παρατηρούμε ότι σε όλες τις κατηγορίες οι πρώτες σε ζήτηση υπηρεσίες είναι αυτές της αστικής κατάστασης και της δικαιοσύνης. Αυτό μας δείχνει δύο πράγματα: (α) την

έλλειψη ενημέρωσης των πολιτών για το και πόσες άλλες εργασίες μπορούν να εκτελέσουν μέσω του ΚΕΠ (γεγονός που επιβεβαιώνεται από τα στοιχεία που μας έδωσε το προηγούμενο ερώτημα), και (β) το ότι οι δήμοι χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ για να αποσυμφορμήσουν τις υπηρεσίες τους, διοχετεύοντας σ' αυτά όλα τα ζητήματα αστικής κατάστασης.

Αντίστοιχη με αυτή των δήμων, είναι και η περίπτωση της αστυνομίας (αναφορικά με τις υπηρεσίες για τις οποίες δεν έχουν εκδοθεί ΚΥΑ, εισαγωγή Β μέρους) . Οι περισσότερες αρμοδιότητες που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση του πολίτη για μη αμιγώς αστυνομικά ζητήματα, έχουν μεταφερθεί στα ΚΕΠ, με αποτέλεσμα οι πολίτες να μην απευθύνονται πλέον στα αστυνομικά τμήματα για τέτοια θέματα, αλλά στα ΚΕΠ.

Ο παραπάνω ισχυρισμός, έρχεται να επιβεβαιωθεί από τα ακόλουθα: οι απαντήσεις των ΚΕΠ για τον φορέα που απευθύνονται συχνότερα οι πολίτες. Στο ερώτημα βλέπουμε λοιπόν ότι οι φορείς στους οποίους απευθύνονται συχνότερα οι πολίτες μέσω των ΚΕΠ, είναι το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και το Υπουργείο Δικαιοσύνης.

Στο 3^ο κεφάλαιο της έρευνας, επιχειρήσαμε τη συσχέτιση ερωτημάτων, και διασταυρώσαμε τις απαντήσεις των ΚΕΠ με τον αριθμό των αιτημάτων που είχαν δεχθεί. Παρατηρήσαμε ότι τα ΚΕΠ που έχουν δεχθεί πάνω από 1000 αιτήματα μέσα στις δύο χρονικές περιόδους, στα ερωτήματα που αναφέρονταν στις εκτιμήσεις των ΚΕΠ για τον βαθμό ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρουν, το βαθμό που οι πολίτες χρησιμοποιούν αυτές τις υπηρεσίες, και το βαθμό που τα ίδια τα Κέντρα εκτιμούν ότι είναι σημαντικές οι υπηρεσίες που προσφέρουν, δήλωσαν θετική γνώμη σε πολύ μικρό αριθμό (βλ. κεφ.3 πίνακες E1/E3B, E1/E3C, E2/E3B, E2/E3C, E5/E3B, E5/E3C).

Αν συνυπολογίσουμε και το γεγονός ότι τα 1000 αιτήματα σε εξάμηνο και σε τρίμηνο, αναλογούν σε 8.3 και 16.7 αιτήματα ανά εργάσιμη μέρα αντίστοιχα, (όπως εξηγήσαμε στο κεφ.3 σελ. 103), τίθεται ζήτημα αποδοτικότητας ιδιαίτερα για τα Κέντρα της κατηγορίας πληθυσμού 20000 κατοίκων και πάνω. Αυτό σημαίνει ότι ένα αρκετά μεγάλο μέρος των πόρων που δεσμεύονται για την λειτουργία των ΚΕΠ, δεν παράγουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα σε ικανοποιητικό βαθμό.

Τα ΚΕΠ, σχεδόν ομόφωνα, μας δήλωσαν πως θεωρούν ότι η εξυπηρέτηση που παρέχουν στους πολίτες είναι πολύ σημαντική (βλ. κεφ 1, πίνακας E5 σελ. 82). Αιτιολογούν μάλιστα την απάντησή τους αναφέροντας τους λόγους που ένας πολίτης θα προτιμήσει να τα χρησιμοποιήσει για να διεκπεραιώσει τις υποθέσεις του. Πιστεύουν λοιπόν πως ο πολίτης εξοικονομεί χρόνο προτιμώντας τα, αποφεύγοντας τις υπόλοιπες βραδυκίνητες και γραφειοκρατικές δημόσιες υπηρεσίες, και πως μειώνει τις μετακινήσεις του από τη μια υπηρεσία στην άλλη. Επίσης δηλώνουν πως

με τη φιλοσοφία που λειτουργούν, συντελούν στη βελτίωση της εικόνας του δημόσιου τομέα. Μια συνολική εικόνα δίνει ο ακόλουθος πίνακας:

Επεξήγηση	Κάτω από 5000		5001-20000		Πάνω από 20000	
	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό	Αριθμός ΚΕΠ	Ποσοστό
Ενημέρωση πολίτη	31	22,30%	37	28,68%	11	16,42%
Βελτίωση εξοπλισμού και εργαλείων πληροφορικής	30	21,58%	36	27,91%	19	28,36%
Αναβάθμιση-βελτίωση του επιπέδου του προσωπικού	24	17,27%	15	11,63%	17	25,37%
Ενίσχυση αρμοδιοτήτων-Απλούστευση διαδικασιών	16	11,51%	19	14,73%	7	10,45%
Καλύτερη συνεργασία ΚΕΠ με τις Δημόσιες υπηρεσίες και τους ΟΤΑ	22	15,83%	16	12,40%	9	13,43%
Λάθος απάντησης*	16	11,51%	6	4,7%	4	6,0%
Σύνολο	139	100,0%	129	100,0%	67	100,0%

* Η απάντηση που δόθηκε δεν είχε σχέση με το ερώτημα που τέθηκε.

Εδώ όμως πρέπει να κάνουμε μια συνολική παρατήρηση. Μπορεί τα ΚΕΠ να εμφανίζονται ως οι «προάγγελοι» μιας νέας νοοτροπίας και φιλοσοφίας στη δημόσια διοίκηση, ωστόσο φαίνεται ότι, προς το παρόν τουλάχιστον, τα ΚΕΠ όχι μόνο δεν έχουν καταφέρει να εισαγάγουν αυτές τις αλλαγές, αλλά αναγκάζονται σε πολύ μεγάλο βαθμό να εναρμονιστούν και να συμβαδίσουν με την κατεστημένη νοοτροπία της δημόσιας διοίκησης. Έτσι τα ΚΕΠ λειτουργούν απλά σαν «μεσάζοντες», μεταξύ του πολίτη και του κράτους, και αντί να υφίσταται την ταλαιπωρία ο πολίτης, την υφίσταται ο υπάλληλος του ΚΕΠ που αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση του αιτήματος.

Δυστυχώς όμως αυτή η πρακτική, δεν συνάδει με το χαρακτηρισμό των ΚΕΠ ως εκσυγχρονιστικών φορέων. Αντίθετα μάλιστα καθίστανται τα ΚΕΠ διαχειριστές των επιπτώσεων της κακοδιοίκησης. Δημιουργείται λοιπόν μια μορφή μετατόπισης του εξωτερικού κόστους της κακοδιοίκησης, από τον πολίτη, στα ΚΕΠ.

Η άποψη αυτή ενισχύεται από το γεγονός ότι παρατηρείται σοβαρή έλλειψη συνεργασίας ανάμεσα στα Κέντρα και στους άλλους δημόσιους οργανισμούς και υπηρεσίες. Επίσης, ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό των ΚΕΠ, ζητά ενίσχυση

αρμοδιοτήτων και απλούστευση των διαδικασιών, κάτι που δείχνει ότι η ουσία της νέας φιλοσοφίας των ΚΕΠ δεν έχει καταστεί σαφής.

Ένα βασικό σημείο που θα πρέπει να προσεχθεί, είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας στη λειτουργία των ΚΕΠ. Η αποτελεσματικότητα μας δείχνει αν και κατά πόσο οι υπηρεσίες που παρέχονται ικανοποιούν τις ανάγκες των πολιτών. Το ερώτημα που τίθεται είναι πώς θα επιτευχθεί αυτό. Πρέπει να οργανωθούν τα ΚΕΠ πάνω σε μια νέα, πιο ευέλικτη δομή, που θα εξασφαλίσει την απρόσκοπτη λειτουργία τους και θα αποτρέψει τη μετατροπή τους σε άλλο ένα κομμάτι του γραφειοκρατικού δημόσιου τομέα. Χρειάζεται ακόμη πιο εξειδικευμένο προσωπικό, που θα ανταποκρίνεται στα αιτήματα των πολιτών εφαρμόζοντας στην πράξη τις αντιλήψεις του μάρκετινγκ υπηρεσιών, συνεχής ενημέρωση για τις διοικητικές εξελίξεις, τις νέες τεχνολογίες της πληροφορικής, μέσω σεμιναρίων και προγραμμάτων επιμόρφωσης. Χρειάζεται μια νέα αντίληψη της σχέσης του πολίτη με το κράτος, και τα ΚΕΠ πρέπει να γίνουν οι εκφραστές και οι φορείς αυτής της αντίληψης.

Θα πρέπει να επισημάνουμε ότι ο νέος θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, χρειάζεται επιπλέον στήριξη και βοήθεια. Κατά την άποψή μας η βοήθεια αυτή πρέπει να επικεντρωθεί στους τομείς που θα καταστήσουν τα ΚΕΠ πραγματικό φορέα ουσιαστικής και πολύπλευρης εξυπηρέτησης του πολίτη. Πρέπει να ενισχυθούν ουσιαστικά οι αρμοδιότητές τους με τη δυνατότητα τηλεφωνικών αιτήσεων, τη διαδικτυακή μεταφορά εγγράφων και αιτήσεων, και με την ηλεκτρονική διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών.

Συγκεκριμένα, θεωρούμε ότι οι τηλεφωνικές αιτήσεις για την έκδοση πιστοποιητικών θα μειώσουν περαιτέρω τις μετακινήσεις των πολιτών, τη γραφειοκρατία και θα εξοικονομείται περισσότερος χρόνος. Επιβάλλεται επίσης η μεταφορά διοικητικών εγγράφων και αιτήσεων, μέσω του διαδικτύου. Αυτό σημαίνει ότι παρέχεται μία νέα δυνατότητα τόσο στον πολίτη όσο και στο ΚΕΠ. Ο πολίτης από την πλευρά του υποβάλλει την αίτηση ηλεκτρονικά, το ΚΕΠ ανταλλάσσει τα απαιτούμενα έγγραφα με τις αρμόδιες υπηρεσίες για τη διεκπεραίωση του αιτήματος και ο πολίτης παραλαμβάνει το προϊόν μέσω του διαδικτύου. Τέλος, καθοριστικής σημασίας μπορεί να αποδειχθεί η ηλεκτρονική διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών με τα ΚΕΠ. Κάθε υπουργείο θα πρέπει να ψηφιοποιήσει και να εισαγάγει σε μία βάση δεδομένων όλες τις διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση υποθέσεων τις αρμοδιότητάς τους. Σ' αυτές τις βάσεις δεδομένων θα πρέπει να έχουν ελεύθερη πρόσβαση όλα τα ΚΕΠ, ώστε η εύρεση και απόκτηση των απαραίτητων στοιχείων να γίνεται γρήγορα και αξιόπιστα.

Όπως έχουμε ήδη πει, ο θεσμός των ΚΕΠ μπορεί να αποτελέσει διοικητική μεταρρύθμιση τεράστιας σημασίας και σπουδαιότητας, από την άποψη ότι αλλάζει ο τρόπος παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες. Για την επιτυχία όμως αυτής της προσπάθειας, είναι επιτακτική και επιβεβλημένη η στενή συνεργασία τόσο των υπηρεσιών που σχετίζονται με τα ΚΕΠ, όσο και των ατόμων που τις στελεχώνουν. Για το λόγο αυτό, εκτός από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που υποχρεώνει τις υπηρεσίες σε συνεργασία και προβλέπει πειθαρχικές κυρώσεις για τους παραβάτες, είναι πολύ χρήσιμη η θέσπιση συστήματος κινήτρων προς τις δημόσιες υπηρεσίες, για την όσο το δυνατόν μη ανταγωνιστική και ουσιαστική συνεργασία. Άλλωστε, η αποτελεσματική λειτουργία των ΚΕΠ διευκολύνει τη λειτουργία και των άλλων δημοσίων οργανισμών και υπηρεσιών, αφού μειώνει τον αριθμό των πολιτών που απευθύνονται απευθείας σ' αυτές.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΠΗΓΕΣ

- JAMES P. «Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας» Κλειδάριθμος 1996
- KOTLER P. «Μάρκετινγκ - μάνατζμεντ. Σχεδιασμός, ανάλυση, υλοποίηση και έλεγχος» Interbooks 1991, Β τόμος
- KOTLER P. – ARMSTRONG G. «Principles of Marketing.» Prentice Hall international edition 1991
- SCHULTZ D. «Μάθετε να διακρίνεται τα δυο πρόσωπα του CRM» περιοδικό Marketing Report 18/01/01
- WALSH K. «Marketing in local government.» Longman σελ 64
- [www. Amarousion.gr](http://www.Amarousion.gr) Νοέμβριος 2001
- www.ota.gr Ιούλιος 2003
- ΑΘΑΝΑΣΟΥΛΗΣ Χ. «Μάρκετινγκ υπηρεσιών» Σταμούλης 1996,
- ΒΕΛΙΔΗΣ Σ. «Σύστημα δεικτών για τη βιώσιμη ανάπτυξη» ΔΕΠΟΣ 1998
- ΕΕΤΑΑ « Δείκτες εξυπηρέτησης του πολίτη στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις », το περιοδικό της ΕΕΤΑΑ Α.Ε., τεύχος 20 Απρίλιος-Μάιος 2002.
- ΕΕΤΑΑ « Δείκτες επίδοσης των υπηρεσιών ΟΤΑ », το περιοδικό της ΕΕΤΑΑ Α.Ε., τεύχος 17 Ιούλιος-Σεπτέμβριος 2001.
- ΕΕΤΑΑ « Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Του Πολίτη », το περιοδικό της ΕΕΤΑΑ Α.Ε., τεύχος 21 Ιούλιος-Σεπτέμβριος 2002.
- ΕΕΤΑΑ «Κατάρτιση δεικτών προγραμματισμού και αξιολόγησης της λειτουργίας των ΟΤΑ» ΕΕΤΑΑ 1999 Α μέρος
- ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ «Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα.»
- ΧΡΥΣΑΝΘΑΚΗΣ Ν. «Τα σώμα των δημοσίων υπαλλήλων» Σάκουλας 2001
- ΚΑΡΑΓΙΩΡΓΑ Δ. «Οι οικονομικές λειτουργίες του κράτους» Παπαζήσης 1979
- ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ Α. «Διοίκηση και κοινωνία» Θεμέλιο 1999 εισαγωγή
- ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ Α. «Διοίκηση και κοινωνία» Θεμέλιο 1999, Πρόλογος Ν.μουζελή
- ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ Α. «Καλύτερα λιγότερα, αλλά καλύτερα» εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ' 29/11/98
- ΜΑΚΡΥΔΗΜΗΤΡΗ Α. «Τα χαρακτηριστικά της Ελληνικής διοικητικής κρίσης» περιοδικό 'Δημόσιος Τομέας 02/1990
- ΜΟΥΖΕΛΗΣ Ν. «ο Συνήγορος του πολίτη» εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ' 5/1/1997
- ΜΟΥΤΟΥΣΗ Ν. «Δώστε λύση για τους χιλιάδες συμβασιούχους» εφημερίδα ΤΑ ΝΕΑ 17/11/2003
- Ν. 2683/99 «Κώδικας κατάστασης δημοσίων πολιτικών και διοικητικών υπαλλήλων και υπαλλήλων Ν.Π.Δ.Δ.» Αρ. ΦΕΚ 19 / Φεβ. 1999
- ΝΙΚΟΛΑΚΟΠΟΥΛΟΣ Δ. «Το ανθολόγιο της ασυναρτησίας» εφημερίδα 'ΤΟ ΒΗΜΑ' 6/10/1996
- ΠΑΠΑΣΤΑΘΟΠΟΥΛΟΥ Π. «Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ μη κερδοσκοπικών Οργανισμών» Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Επιχειρησιακής Ερευνας και Μάρκετινγκ 2003, διδακτικές σημειώσεις
- ΣΠΑΝΟΣ Κ. «Το πρόβλημα της δημόσιας διοίκησης. Μια πρώτη προσέγγιση» Ι.Ο.Β.Ε. 1996
- ΤΑΤΣΟΣ Ν. «Δημοσιονομική αποκέντρωση. Θεωρία και πράξη» τυπωθήτω 1999
- ΤΖΩΡΤΖΑΚΗΣ Κ-ΤΖΩΡΤΖΑΚΗ Α. « Μάρκετινγκ-μάναντζμεντ. Η ελληνική προσέγγιση» Rosilli 1996
- ΤΟΜΑΡΑΣ Π. «Εισαγωγή στο μάρκετινγκ και την έρευνα αγοράς» Νέα Έκδοση 2000
- ΤΣΕΚΟΣ Θ. «Δείκτες επίδοσης για τη δημόσια διοίκηση» σημειώσεις προς τους σπουδαστές της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης, 2000
- ΤΣΕΚΟΣ Θ. «Τοπική Αυτοδιοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών» ΚΕΔΚΕ επιστημονική επιθεώρηση 'Τετράδια Αυτοδιοίκησης' Α τεύχος 1998
- ΧΡΗΣΙΜΟΣ Σ. «Τα οικονομικά των ΟΤΑ στην Ελλάδα» ΤΕΙ Καλαμάτας, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης 2000, διδακτικές σημειώσεις μέρος Β

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Α ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΓΙΑ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	ΣΕΛ 1
1.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	ΣΕΛ 3
1.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	ΣΕΛ 5
1.3 ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΣΕΛ 7
1.4 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΣΕΛ 10
1.4.1. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΣΕΛ 12
1.4.2. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΣΕΛ 12
1.4.3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΑΥΞΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	ΣΕΛ 14
1.5 ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΕ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ	ΣΕΛ 14
1.6. ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΟΥΣ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ	ΣΕΛ 16

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ο ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ. ΕΞΕΛΙΞΗ, ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.

2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	ΣΕΛ 19
2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ. Η ΑΠΟΨΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ	ΣΕΛ 20
2.3 Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΚΑΚΟΔΑΙΜΟΝΙΑ	ΣΕΛ 22
2.4 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΚΡΙΣΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΣΕΛ 23
2.4.1 ΠΟΛΙΤΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΟΜΗΣ	ΣΕΛ 24
2.4.1.1 Ο ΑΡΙΘΜΟΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ (ΜΕΤΑΚΛΗΤΩΝ) ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	ΣΕΛ 24
2.4.1.2 Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΩΝ	

	ΣΕΛ 25
2.4.2 ΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΫΠΑΛΛΗΛΙΑΣ	ΣΕΛ 25
2.4.3 Η ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΠΥΡΑΜΙΔΑΣ	
	ΣΕΛ 26
2.4.4 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	
	ΣΕΛ 28
2.5 Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ	
	ΣΕΛ 29
2.5.1 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΥ	ΣΕΛ 30
2.5.2 ΣΠΑΣΙΜΟ ΤΟΥ ΚΟΜΜΑΤΙΚΟΚΡΑΤΙΣΜΟΥ	ΣΕΛ 30
2.5.3 ΑΛΛΑΓΗ ΘΕΣΜΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ	ΣΕΛ 31

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΚΡΑΤΙΚΗ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ. Ο ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΤΟΜΕΑΣ ΚΑΙ Η ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΩΣ ΣΥΓΧΡΟΝΟΙ ΠΑΡΑΓΩΓΟΙ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	ΣΕΛ 34
3.2 ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ	
Ο ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ	ΣΕΛ 35
3.3 ΟΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΟΤΑ	ΣΕΛ 38
3.4 Η ΕΠΙΔΟΣΗ ΤΩΝ ΟΤΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΣΕΛ 41
3.5 ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΟΤΑ	ΣΕΛ 43
3.6 Η ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΟΤΑ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΤΟΥΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΣΕΛ 45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.

4.1 ΤΟ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΚΡΑΤΟΣ ΠΥΡΗΝΑΣ,	
Η ΣΧΕΣΗ ΤΟΥ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ, ΚΑΙ Ο ΝΕΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΣΕΛ 48
4.2 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΟΤΑ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΣΕΛ 49

4.3 Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ	
Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΩΝ ΟΤΑ	ΣΕΛ 52
4.3.1. Ο ΧΡΗΣΤΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΟΤΑ	ΣΕΛ 52
4.3.2. Η ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΣΕΛ 53
4.3.3. ΟΙ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ	ΣΕΛ 53
4.3.4. Ο ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΚΑΙ Η	
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΣΕΛ 54
4.3.5. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΟΙ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΕΣ	
ΑΝΑΓΚΕΣ	ΣΕΛ 54
4.4 ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ	ΣΕΛ 55
4.4.1. ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗ	ΣΕΛ 55
4.4.2. ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΟΡΓΑΝΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΣΕΛ 55
4.4.3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΣΕΛ 55
4.4.4. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ	
ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	ΣΕΛ 56
4.4.5. ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΤΡΗΣΙΜΩΝ	
ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ	ΣΕΛ 56
4.4.6. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ Ο	
ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ	ΣΕΛ 56
4.4.7. ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ	
ΕΡΓΑΛΕΙΑ	ΣΕΛ 57
4.4.8. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ	
ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ	ΣΕΛ 57
4.5. ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	
ΚΑΙ Η ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ	ΣΕΛ 58
4.5.1. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	
D.S.S.	ΣΕΛ 59
4.5.2. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ	
ΠΟΡΩΝ – E.R.P.	ΣΕΛ 60
4.5.3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ –	
C.R.M.	ΣΕΛ 60
4.5.4. E – BUSINESS	ΣΕΛ 62
4.5.5. ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΥΛΕΣ - WEB PORTALS	ΣΕΛ 62
4.6. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ. ΤΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ	
ΔΗΜΟΥ ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ.	ΣΕΛ 64
4.6.1. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ	ΣΕΛ 64

4.6.2. ΥΠΟΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΣΕΛ 65
4.6.3. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΣΕΛ 65
4.6.4. Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΣΕΛ 66
4.6.5. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	ΣΕΛ 66
4.6.6. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ – ΠΟΛΙΤΩΝ	ΣΕΛ 66
4.6.7. ΣΥΝΕΧΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ & ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΣΕΛ 67

B ΜΕΡΟΣ

ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	ΣΕΛ 70
----------	--------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΡΕΥΝΑ	ΣΕΛ 73
--------	--------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΠΛΗΘΥΣΜΙΑΚΑ ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΣΕΛ 85
----------------------	--------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ	ΣΕΛ 103
------------------------	---------

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

ΣΕΛ 113

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ-ΠΗΓΕΣ

ΣΕΛ 120

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΕΛ 122

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ :ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΕΠ.

ΑΡΘΡΟ 31, ΝΟΜΟΣ 3013/02: ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ ΑΡ. 7, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΟΛΙΤΕΙΑ:«ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΕΠ».

ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ ΚΕΠ ΑΡ 4, «ΤΑ ΚΕΠ ΚΑΙ ΟΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΥΝ».

ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΕΠ ΣΤΙΣ ΝΑ ΚΑΙ ΣΤΑ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΑ
ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΝΙΑΙΩΝ ΝΑ.

ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΑ ΠΡΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥΣ ΚΕΠ.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΜΕ ΤΗΝ ΚΩΔΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΤΗΣ
ΕΡΩΤΗΣΗΣ Ε4.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

27/5/02
file
Αθήνα 24.5.2002
Αρ. Πρωτ./ οικ. 10025
Ζ. Κουλιανού

Ταχ. Δ/ση: Βασ. Σοφίας 15, Αθήνα
Ταχ. Κώδικας: 106. 74
Πληροφορίες: Π. Κρομμύδας, Π. Νταής
Α. Διαμαντοπούλου
Τηλ.: 010/ 3393108 – 3393104 - 3226195
Fax: 010/ 3393100 - 3647886
E - mail: gskp.ggdd@syzefxis.gov.gr

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΣΣΟΥ ΚΕΧΑΙΟΥ
Αριθ. Πρωτ. 2578/28-5-02

ΠΡΟΣ :

- τους κ. κ. Γενικούς Γραμματείς
- των Περιφερειών
- τους κ. κ. Νομάρχες των Ν.Α.
- τους κ. κ. Δημάρχους
- τους κ. κ. Προέδρους Κοινοτήτων

Θέμα : Λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.).

Με τις διατάξεις του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002 (ΦΕΚ 102/ τ. Α' / 1 - 5 - 2002) «Αναβάθμιση της Πολιτικής Προστασίας και άλλες διατάξεις» (φωτοτυπία του οποίου επισυνάπτεται) συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στις Περιφέρειες και τους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού.

Α) ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

Στις Περιφέρειες τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες. Ειδικότερα το Κ.Ε.Π. έχει τις εξής αρμοδιότητες:

α) Ενημέρωση

Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Τα αναγκαία πληροφοριακά στοιχεία αντλούνται από την κεντρική βάση δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., με την οποία θα συνδέονται όλα τα Κ.Ε.Π., αλλά και από τοπικές βάσεις δεδομένων, τις οποίες μπορεί να διαμορφώσει κάθε επιμέρους Κ.Ε.Π.

β) Διεκπεραίωση υποθέσεων

- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.
- Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το Άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/99).
- Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
- Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή επί αντικαταβολή.

Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού θα καθοριστούν οι διοικητικές διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π. σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 1 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002.

γ) Άλλες υπηρεσίες:

- Η επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων.
- Η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής.
- Η χορήγηση παραβόλων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.
- Η χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Β) ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

- Σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενισίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, καθώς και στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων κατοίκων, θα συσταθεί Κ.Ε.Π. σε επίπεδο Διεύθυνσης το οποίο θα αποτελείται από δύο Τμήματα. Το Τμήμα Επικοινωνίας με τους πολίτες με τις προαναφερόμενες αρμοδιότητες και το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης. Στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης αποστέλλονται από τα άλλα Κ.Ε.Π. οι αιτήσεις των πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου Ο.Τ.Α. α' ή β' βαθμού. Το Τμήμα προωθεί τα αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες, παρακολουθεί με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών εφοδιασμένων με κατάλληλο λογισμικό πρόγραμμα, τη διαδικασία διεκπεραίωσης και την τήρηση των νομίμων χρονικών προθεσμιών, παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλλει στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης. Επίσης το Τμήμα τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία, υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

- Στις Περιφέρειες, το Τμήμα Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργεί βάσει των διατάξεων της παραγράφου 12 του Άρθρου 6 του Ν. 2503/1997, μετονομάζεται σε Κ.Ε.Π. και θα λειτουργήσει σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στη Γενική Διεύθυνση Περιφέρειας και με αρμοδιότητες αυτές που προβλέπονται και για τα δύο τμήματα των Κ.Ε.Π. των Ν.Α. Ο Γενικός Διευθυντής της Περιφέρειας ασκεί το συντονισμό και την εποπτεία όλων των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Ο.Τ.Α. α' βαθμού των γεωγραφικών ορίων της Περιφέρειας και συνεργάζεται με το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. σε όλα τα θέματα που αφορούν την προσπάθεια βελτίωσης των σχέσεων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες.
- Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό από πέντε μέχρι είκοσι χιλιάδες κατοίκους θα συσταθεί Κ.Ε.Π. σε επίπεδο Τμήματος με αρμοδιότητες αυτές που προβλέπονται και για τα δύο τμήματα των Κ.Ε.Π. των Ν.Α. Το Τμήμα υπάγεται στη Διεύθυνση Διοίκησης ή στην ανάλογης αρμοδιότητας οργανική μονάδα όπου δεν υφίσταται Διεύθυνση Διοίκησης. Σε περίπτωση που δεν υφίσταται Διεύθυνση ανάλογης αρμοδιότητας, το Κ.Ε.Π. λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στο Δήμαρχο.
- Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό κάτω από πέντε χιλιάδες κατοίκους θα συσταθεί Κ.Ε.Π. σε επίπεδο αυτοτελούς Γραφείου, υπαγόμενο στο Δήμαρχο ή τον Πρόεδρο της Κοινότητας, με αρμοδιότητες αυτές που προβλέπονται και για τα δύο Τμήματα των Κ.Ε.Π. των Ν.Α. και των Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων.

Γ) ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

Προκειμένου να λειτουργήσουν τα Κ.Ε.Π. στους αντίστοιχους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού, απαιτούνται σχετικές αποφάσεις του Νομαρχιακού, Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου (αποστέλλεται υπόδειγμα...). Για την υλοποίηση του προγράμματος λειτουργίας των Κ.Ε.Π., θα ακολουθηθεί η διαδικασία που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη κατηγορία. Για το σκοπό αυτό διακρίνουμε τα Κ.Ε.Π. στις εξής κατηγορίες:

□ Κ.Ε.Π. Δήμων με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους

Α' ΦΑΣΗ

**Μίσθωση χώρου στέγασης Κ.Ε.Π.
Μελέτη - αναπροσαρμογή - έργα**

1. Απόφαση Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του Κ.Ε.Π.
2. Απόφαση Νομαρχιακής Επιτροπής (για τους Δήμους) σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του Κ.Ε.Π., στην περίπτωση που θα ενοικιασθεί νέος χώρος.
3. Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου (συνεννόηση με το σύνδεσμο της Περιφέρειας).
4. Μελέτη αναπροσαρμογής του χώρου, από την τεχνική υπηρεσία του Ο.Τ.Α. ή όπου δεν υπάρχει από τον οικείο Τ.Υ.Δ.Κ., με βάση τις μελέτες που έχουν

προταθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (για πληροφορίες, αρχιτέκτονα κ. Γ. Κυριακόπουλο, τηλ. 07210 - 21.871).

5. Το ποσό στο οποίο ανέρχεται το μίσθωμα του Κ.Ε.Π. μέχρι το τέλος του 2002 (εφόσον έχει μισθωθεί ο χώρος), καθώς και το κόστος των οικοδομικών εργασιών που απαιτούνται για την κατάλληλη διαμόρφωσή του, γνωστοποιούνται στην Περιφέρεια, μέσω του αντίστοιχου συνδέσμου, προκειμένου να εγκριθεί η σχετική εκταμίευση από τους Κεντρικούς Αυτοτελείς Πόρους (Κ.Α.Π.).
6. Ανάθεση των οικοδομικών εργασιών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και με την πλέον ευέλικτη διαδικασία.
7. Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες εργασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, για να ακολουθήσουν οι επόμενες φάσεις του προγράμματος.

Β' ΦΑΣΗ

Έπιπλα – Εξοπλισμός - Λογισμικό Εφαρμογών

Το κόστος της αναγκαίας επίπλωσης των Κ.Ε.Π., τού διακριτικού τούς σήματος, καθώς και του λοιπού εξοπλισμού (υπολογιστές, fax, φωτοτυπικά, τηλεφωνικά κέντρα, κλιματιστικά), θα καλυφθεί από το πρόγραμμα « Κοινωνία της Πληροφορίας ». Το κόστος του λογισμικού εφαρμογών θα καλυφθεί από το πρόγραμμα « Πολιτεία ».

Γ' ΦΑΣΗ

Προσωπικό

Εκτός από τους μόνιμους υπαλλήλους που θα διαθέσει κάθε Ο.Τ.Α., θα απασχοληθούν με ανάθεση έργου τέσσερα (4) άτομα, μέχρι το τέλος του 2003, σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 6 του Ν. 2527/1997. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να είναι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ και εφόσον δεν υπάρχουν, μπορεί να είναι ΔΕ κατηγορίας, με απαραίτητη προϋπόθεση σε κάθε περίπτωση να έχουν γνώσεις χειρισμού Η/Υ.

Οι δαπάνες μισθοδοσίας των συμβασιούχων έργου, θα καλυφθούν από το πρόγραμμα « Κοινωνία της Πληροφορίας » και τους Κ.Α.Π.

Η τοποθέτηση του μόνιμου προσωπικού στα Κ.Ε.Π. και η ανάθεση έργου σε τέσσερα (4) άτομα θα γίνει άμεσα, προκειμένου να λειτουργήσουν όσο το δυνατό συντομότερα.

Σημειώνεται ότι μετά από συνεργασία με την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. έχει υποβληθεί αίτημα για έγκριση της πρόσληψης των ατόμων, που θα απασχοληθούν με σύμβαση μίσθωσης έργου και των οποίων η κατανομή στα επιμέρους Κ.Ε.Π. θα γίνει από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Για την πρόσληψη του προσωπικού, που αναφέρεται στις διατάξεις των παραγράφων 11 και 12 του Άρθρου 31 του Νόμου 3013/ 2002, θα δοθούν νεώτερες οδηγίες.

Δ' ΦΑΣΗ

Τεχνικά Δελτία

Προκειμένου να καλυφθούν οι δαπάνες που αφορούν τον εξοπλισμό των Κ.Ε.Π. και τη μισθοδοσία των τεσσάρων (4) ατόμων που θα προσληφθούν με ανάθεση έργου, απαιτείται η σύνταξη σχετικού τεχνικού δελτίου. Σχέδιο του δελτίου αυτού θα συνταχθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., σε συνεργασία με την « Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. » και θα αποσταλεί στους Ο.Τ.Α. που συμμετέχουν στο πρόγραμμα για συμπλήρωση και υπογραφή.

Ε' ΦΑΣΗ
Τοποθέτηση προϊόντων
(Ένταξη διοικητικών διαδικασιών για διεκπεραίωση μέσω Κ.Ε.Π.)

Από τη Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., έχουν καταγραφεί σε ψηφιακή μορφή περίπου χίλιες (1000) κρίσιμες διοικητικές διαδικασίες, που αφορούν την εξυπηρέτηση πολλών κατηγοριών πολιτών, από Δήμους, Ν.Α., Περιφέρειες, Υπουργεία, Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης κ.τ.λ. Ο αριθμός τους θα αυξάνεται σταδιακά, ενώ επίσης θα επικαιροποιούνται τα επιμέρους πληροφοριακά τους στοιχεία, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Η αναλυτική καταγραφή περιλαμβάνει: τον τίτλο της διοικητικής διαδικασίας, την αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης, τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, τα απαραίτητα δικαιολογητικά, την ακολουθούμενη ροή εργασίας, τον καθορισμένο χρόνο περάτωσης της διαδικασίας διεκπεραίωσης, το ενδεχόμενο κόστος, το χρησιμοποιούμενο έντυπο αίτησης κ.α. Τα ανωτέρω αναφερόμενα στοιχεία θα δομηθούν σε ειδική βάση πληροφοριακών δεδομένων, η οποία θα είναι διαθέσιμη μέσω της ιστοσελίδας (site) του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. στο διαδίκτυο (internet) στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: www.espa.gr.

Για τη διευκόλυνση των υπαλλήλων που θα απασχοληθούν στα Κ.Ε.Π., έχουν επιλεγεί - με κριτήριο την ευρύτητα της χρήσης τους από τους πολίτες - τριακόσιες (300) περίπου από τις ανωτέρω αναφερόμενες διοικητικές διαδικασίες και έχουν ανασχεδιασθεί τα έντυπα των αιτήσεων τους. Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. και των κατά περίπτωση αρμόδιων Υπουργών, θα καθορισθεί ότι αυτές οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπά τους θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π., όπως προβλέπεται στο Άρθρο 1 του Ν. 3013/ 2002. Ο αριθμός των διοικητικών διαδικασιών που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π., θα αυξάνεται σταδιακά και ο καθορισμός αυτών, θα γίνεται επίσης με την έκδοση κοινών υπουργικών αποφάσεων, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 1 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

ΣΤ' ΦΑΣΗ
Απόφαση έναρξης λειτουργίας Κ.Ε.Π.

Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες φάσεις, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

Κ.Ε.Π. Ο.Τ.Α. με πληθυσμό κάτω από 10.000 κατοίκους

Α' ΦΑΣΗ
Μίσθωση Κ.Ε.Π.
Μελέτη - αναπροσαρμογή - έργα

1. Απόφαση Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του Κ.Ε.Π.
2. Απόφαση Δημορχιακής Επιτροπής, σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του Κ.Ε.Π., στην περίπτωση που θα προκηρυχθεί μέσω κώδικα

3. Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου (συνεννόηση με το σύνδεσμο της Περιφέρειας).
4. Μελέτη αναπροσαρμογής του χώρου, από την τεχνική υπηρεσία του Ο.Τ.Α. ή όπου δεν υπάρχει, από την οικεία Τ.Υ.Δ.Κ., με βάση τις μελέτες που έχουν προταθεί από ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (για πληροφορίες, αρχιτέκτονα κ. Γ. Κυριακόπουλο, τηλ. 07210 - 21871).
5. Το ποσό στο οποίο ανέρχεται το μίσθωμα του Κ.Ε.Π. μέχρι το τέλος του 2002 (εφόσον έχει μισθωθεί ο χώρος), καθώς και το κόστος των οικοδομικών εργασιών που απαιτούνται για την κατάλληλη διαμόρφωσή του, γνωστοποιούνται στην Περιφέρεια, μέσω του αντίστοιχου συνδέσμου, προκειμένου να εγκριθεί η σχετική εκταμίευση από τους Κ.Α.Π.
6. Ανάθεση των οικοδομικών εργασιών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και με την πλέον ευέλικτη διαδικασία.
7. Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες εργασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, για να ακολουθήσουν οι επόμενες φάσεις του προγράμματος.

Β' ΦΑΣΗ

Έπιπλα - εξοπλισμός - Λογισμικό Εφαρμογών

Η επίπλωση και οι αναγκαίοι υπολογιστές θα καλυφθούν από το πρόγραμμα « ΑΡΙΑΔΝΗ », το δε λογισμικό εφαρμογών θα καλυφθεί από το πρόγραμμα « Πολιτεία »

Η προμήθεια του συμπληρωματικού εξοπλισμού (τηλεφωνικό κέντρο, φωτοτυπικό, fax, κλιματιστικό, καθώς και το σήμα του Κ.Ε.Π.), θα γίνει από τους ίδιους τους Ο.Τ.Α., εφόσον αυτοί είναι έτοιμοι να λειτουργήσουν τα Κ.Ε.Π., μέχρι το τέλος Ιουνίου 2002. Οι προδιαγραφές για κάθε είδος, καθώς και το κόστος στο οποίο θα ανέρχεται αυτό, θα καθορισθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Η συνολική δαπάνη για τον συμπληρωματικό εξοπλισμό θα καλυφθεί από τους Κ.Α.Π.

Οι Ο.Τ.Α. που θα ετοιμάσουν τα Κ.Ε.Π. μετά τον Ιούνιο 2002, θα προμηθευτούν το συμπληρωματικό εξοπλισμό, ύστερα από κεντρικό διαγωνισμό που θα διεξάγει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Γ' ΦΑΣΗ

Προσωπικό

Εκτός από τους μόνιμους υπαλλήλους που θα διαθέσει κάθε Ο.Τ.Α., θα απασχοληθούν με ανάθεση έργου δύο (2) άτομα, μέχρι το τέλος του 2003, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του Ν. 2527/ 1997. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να είναι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ και εφόσον δεν υπάρχουν, μπορεί να είναι ΔΕ κατηγορίας, με απαραίτητη προϋπόθεση σε κάθε περίπτωση να έχουν γνώσεις χειρισμού Η/Υ.

Οι δαπάνες μισθοδοσίας των συμβασιούχων έργου θα καλυφθούν από το πρόγραμμα « Κοινωνία της Πληροφορίας » και τους Κ.Α.Π.

Η τοποθέτηση του μόνιμου προσωπικού στα Κ.Ε.Π. και η ανάθεση έργου σε δύο (2) άτομα θα γίνει άμεσα, προκειμένου να λειτουργήσουν όσο το δυνατό συντομότερα.

Σημειώνεται ότι μετά από συνεργασία με την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. έχει υποβληθεί αίτηση για έγκριση της πρόσληψης των ατόμων, που θα απασχοληθούν με σύμβαση μίσθωσης έργου και των οποίων η κατανομή στα επιμέρους Κ.Ε.Π. θα γίνει από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Για την πρόσληψη του προσωπικού, που αναφέρεται στις διατάξεις των παραγράφων 11 και 12 του άρθρου 31 του Ν. 3013/ 02, θα δοθούν νεώτερες οδηγίες.

Δ' ΦΑΣΗ
Τοποθέτηση προϊόντων
(Ένταξη διοικητικών διαδικασιών για διεκπεραίωση μέσω Κ.Ε.Π.)

Η διαδικασία είναι όμοια με αυτή που περιγράφεται στην αντίστοιχη φάση της προηγούμενης κατηγορίας Ο.Τ.Α.

Έ' ΦΑΣΗ
Απόφαση έναρξης λειτουργίας Κ.Ε.Π.

Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες φάσεις, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002. \

□ **Κ.Ε.Π. Ο.Τ.Α. « ΑΣΤΕΡΙΑ »**

Στους Ο.Τ.Α. που λειτουργούν « Γραφεία Εξυπηρέτησης του Πολίτη », στα πλαίσια του προγράμματος « ΑΣΤΕΡΙΑΣ », αυτά μετατρέπονται σε Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002 και φέρουν στο εξωτερικό τους το σήμα που θα έχουν όλα τα Κ.Ε.Π.

Ο χώρος που θα λειτουργεί το Κ.Ε.Π. μπορεί να είναι ο ίδιος, όπου λειτουργεί σήμερα το Γραφείο Εξυπηρέτησης του Πολίτη ή εφόσον αυτός δεν επαρκεί, να αναζητηθεί νέος.

Οι διαδικασίες που θα ακολουθηθούν είναι όμοιες με τις προαναφερόμενες, ανάλογα αν πρόκειται για Ο.Τ.Α. με πληθυσμό πάνω ή κάτω των 10.000 κατοίκων.

Για τα Κ.Ε.Π. των εν λόγω Ο.Τ.Α., όπου απασχολείται ήδη ένα άτομο, θα γίνει ανάθεση έργου σε ένα (1) άτομο επιπλέον για τους μικρούς Ο.Τ.Α. και σε τρία (3) άτομα ακόμη για τους μεγάλους Ο.Τ.Α., σύμφωνα με τα προαναφερόμενα.

Για τους ήδη υπηρετούντες υπαλλήλους στα Γραφεία Εξυπηρέτησης του Πολίτη θα ακολουθήσει ειδική εγκύκλιος.

Σημειώνεται ότι μετά από συνεργασία με την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. έχει υποβληθεί αίτημα για έγκριση της πρόσληψης των ατόμων, που θα απασχοληθούν με σύμβαση μίσθωσης έργου και των οποίων η κατανομή στα επιμέρους Κ.Ε.Π. θα γίνει από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Η βάση δεδομένων του « ΑΣΤΕΡΙΑ » θα αντικατασταθεί με τη βάση δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., όπου θα περιέχονται οι διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω Κ.Ε.Π.

□ **Κ.Ε.Π. Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.**

Τα Κ.Ε.Π. των Ν.Α. θα πρέπει να λειτουργούν στο ίδιο κτίριο με τις λοιπές υπηρεσίες της Ν.Α., προκειμένου να υπάρχει άμεση επικοινωνία με αυτές και επίλυση τυχόν αναφυσόμενων προβλημάτων, δεδομένου ότι η αρμοδιότητα για τη διεκπεραίωση των περισσότερων διοικητικών διαδικασιών ανήκει στις υπηρεσίες της Ν.Α.

Ο χώρος των Κ.Ε.Π. θα πρέπει να βρίσκεται στο ισόγειο του κτιρίου, ώστε να είναι ευκολότερη η πρόσβαση, ιδιαίτερα από άτομο με ειδικές ανάγκες.

Σε περίπτωση που αυτό είναι αδύνατο, μπορεί να αναζητηθεί κατάλληλος χώρος εκτός Ν.Α.

Εάν απαιτούνται οικοδομικές εργασίες για την αναπροσαρμογή του χώρου, αυτές θα πρέπει να ακολουθήσουν την λογική των μελετών που έχουν προταθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. για τους μεγάλους Δήμους (όπως το συνημμένο υπόδειγμα). Προκειμένου να εξασφαλιστεί η σχετική ομοιομορφία των χώρων στέγασης των Κ.Ε.Π. των Ν.Α., παρακαλούμε τα τελικά σχέδια διαμόρφωσης των χώρων να αποσταλούν στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και πιο συγκεκριμένα στον αρχιτέκτονα κ. Κυριακόπουλο (τηλ. 07210 - 21871).

Σε κάθε Ν.Α. θα διατεθεί ποσό 59.000 ευρώ, προκειμένου να καλυφθεί το κόστος των οικοδομικών εργασιών και της μίσθωσης ακινήτου, εφόσον απαιτηθεί (χρηματοδότηση από τα αναπτυξιακά έργα των Ν.Α.).

Εξοπλισμός – Λογισμικό Εφαρμογών:

Α) Ηλεκτρονικός εξοπλισμός:

1. Οι 39 Ν.Α., στις οποίες λειτουργούν Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών, θα προμηθευτούν συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «Αριάδνη».
2. Οι υπόλοιπες 15 Ν.Α. θα προμηθευτούν μέρος του εξοπλισμού από κεντρικό διαγωνισμό τον οποίο έχει ολοκληρώσει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «Αριάδνη».
3. Το λογισμικό εφαρμογών διαχείρισης των λειτουργιών του Κ.Ε.Π. (ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, παρακολούθηση της υπόθεσης του πολίτη, έκδοση στατιστικών στοιχείων) θα καλυφθεί από το πρόγραμμα « Πολιτεία ».

Β) Επίπλωση.

Οι απαιτούμενες δαπάνες για την επίπλωση των Κ.Ε.Π. των Ν.Α. θα καλυφθούν από το πρόγραμμα «Αριάδνη».

Η τοποθέτηση των προϊόντων (ένταξη των διοικητικών διαδικασιών, που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π. των Ν.Α.), θα γίνεται με τον τρόπο που περιγράφεται στην Ε΄ Φάση της πορείας υλοποίησης του έργου, που αφορά τους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους.

Όλες οι Ν.Α. θα συνάψουν συμβάσεις ανάθεσης έργου με τέσσερα (4) άτομα (βλ. ανωτέρω σχετική διαδικασία Ο.Τ.Α.). Η σχετική δαπάνη θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Ειδικά για τις Νομαρχίες Αθηνών και Θεσσαλονίκης, λόγω της ιδιομορφίας τους, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού πολιτών που εξυπηρετούν και του μεγέθους του γεωγραφικού χώρου της αρμοδιότητάς τους, θα υπάρξει εξειδικευμένο πρόγραμμα ύστερα από συνεργασία του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. με τις δύο Ν.Α.

Όταν ολοκληρωθούν οι προσαναφερόμενες διαδικασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

□ Κ.Ε.Π. Περιφερειών

Όλες οι Περιφέρειες θα προμηθευτούν μέρος του ηλεκτρονικού εξοπλισμού από κεντρικό διαγωνισμό που έχει ολοκληρώσει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «Πολιτεία».

Για κάθε Περιφέρεια προβλέπεται ποσό 60.000 ευρώ για κάλυψη δαπανών διαμόρφωσης χώρου και 15.000 ευρώ για αγορά εξοπλισμού γραφείων. Τα ποσά αυτά θα διατεθούν από τα οικεία Περιφερειακά Ταμεία Ανάπτυξης (Π.Τ.Α.). Σε περίπτωση που δεν επαρκούν οι πόροι των Π.Τ.Α., οι ανωτέρω δαπάνες θα καλυφθούν από το πρόγραμμα «Πολιτεία».

Η τοποθέτηση των προϊόντων (ένταξη των διοικητικών διαδικασιών, που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π. των Ν.Α.), θα γίνεται με τον τρόπο που περιγράφεται στην Ε΄ Φάση της πορείας υλοποίησης του έργου, που αφορά τους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους.

Όταν ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

Επειδή θα λειτουργεί στο γραφείο Υφυπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. κ. Σταύρου Μπένου, ηλεκτρονικό σύστημα παρακολούθησης του προγράμματος για τη λειτουργία των Κ.Ε.Π., θα πρέπει οι Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ βαθμού να ενημερώνουν άμεσα το σύνδεσμο της Περιφέρειας για τη φάση στην οποία βρίσκεται η πορεία υλοποίησης της λειτουργίας του Κ.Ε.Π. της αρμοδιότητάς τους, ούτως ώστε να συντονίζεται το όλο έργο και να τεθούν σε λειτουργία όσο το δυνατόν περισσότερα Κ.Ε.Π. σε σύντομο χρόνο.

Οι σύνδεσμοι των Περιφερειών θα αποστέλλουν ηλεκτρονικά τα παραπάνω στοιχεία στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., κάθε εβδομάδα, προκειμένου να ενημερώνεται συνολικά η βάση παρακολούθησης του προγράμματος.

Δ) ΑΜΕΣΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Για τη λειτουργία του Κ.Ε.Π. πρέπει να γίνουν άμεσα οι παρακάτω ενέργειες:

- **Σύσταση πάγιας προκαταβολής χαρτοσήμου.**

Δεδομένου ότι στις αρμοδιότητες του Κ.Ε.Π. προβλέπεται η πώληση παραβόλων και χαρτοσήμων, πρέπει να οριστεί αρμόδιος υπάλληλος και να αποσταλεί σχετικό έγγραφο προς την αρμόδια κατά περίπτωση ΔΟΥ στην οποία υπάγεται ο κάθε φορέας για έγκριση χορήγησης πάγιας προκαταβολής χαρτοσήμου για την πώληση χαρτοσήμων και παραβόλων. Το ύψος του ποσού για την προμήθεια παραβόλων και χαρτοσήμων συναρτάται με τις κατά περίπτωση ανάγκες του Κέντρου. Στο Κ.Ε.Π. του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. το ύψος της πάγιας προκαταβολής χαρτοσήμου ανέρχεται σε 1.000.000 δρχ. (αποστέλλονται αντίστοιχα έγγραφα της υπηρεσίας-μας).

- **Υπεύθυνες Δηλώσεις.**

Το έντυπο της Υπεύθυνης Δήλωσης του άρθρου 8 του Ν. 1599/ 86, δεν πωλείται πλέον. Τα Κ.Ε.Π. όπως και όλες οι δημόσιες υπηρεσίες, οφείλουν να αναπαράγουν σε φωτοτυπίες το έντυπο αυτό και να το διαθέτουν στους πολίτες όταν το ζητούν (αποστέλλεται αντίγραφο).

- **Σύνδεση με το TAXIS**

Προκειμένου να έχει το Κ.Ε.Π. τη δυνατότητα να λαμβάνει φορολογική ενημερότητα μέσω του συστήματος TAXIS θα πρέπει να υποβληθεί σχετική αίτηση πιστοποίησης στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών ώστε το Κ.Ε.Π. να λαμβάνει τη φορολογική ενημερότητα

των πολιτών με τηλεομοιοτυπία. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνήσετε στο τηλέφωνο 4803133 (αποστέλλεται σχετικό έντυπο αίτησης).

- **Εξουσιοδότηση υπαλλήλων για την επικύρωση αντιγράφων και θεώρηση γνησίου υπογραφής**

Η επικύρωση αντιγράφων και η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής είναι υπηρεσίες που θα παρέχει το Κ.Ε.Π.. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να εξουσιοδοτηθούν σχετικά τουλάχιστον δύο μόνιμοι υπάλληλοι που θα απασχολούνται στο Κέντρο.

- **Προμήθεια σφραγίδων**

Για τις προαναφερόμενες διοικητικές πράξεις, είναι απαραίτητη η έκδοση και προμήθεια σφραγίδων του κατά περίπτωση φορέα, (αποστέλλονται αντίστοιχα υποδείγματα σφραγίδων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.).

Ε) ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Τέλος, σας πληροφορούμε ότι:

- Η διαχείριση της καθημερινής εργασίας θα γίνεται ηλεκτρονικά. Συγκεκριμένα έχουν συνταχθεί σε κεντρικό επίπεδο τεχνικές προδιαγραφές για λειτουργία ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, ηλεκτρονικής διαχείρισης της « υπόθεσης- φακέλου του πολίτη » καθώς και έκδοσης στατιστικών. Ήδη υλοποιείται το σχετικό λογισμικό πακέτο, το οποίο θα είναι έτοιμο να διατεθεί σε ειδική συσκευασία (CD και τεχνικό εγχειρίδιο) σε κάθε Κ.Ε.Π. στις αρχές Ιουνίου.
- Στις παραγράφους 11 και 12 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002, προβλέπεται η προαιρετική θητεία πτυχιούχων Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. στα Κ.Ε.Π. Πρόθεση του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. αποτελεί η πρόσληψη του αναγκαίου αριθμού πτυχιούχων για την αποτελεσματική λειτουργία των Κ.Ε.Π.
Με επόμενη εγκύκλιο θα ενημερωθείτε για τη χρηματοδότηση και τις λεπτομέρειες αυτής της διαδικασίας.
- Τα Κ.Ε.Π. θα λειτουργούν από τις 08.00 π.μ. έως 20.00 μ.μ., με δύο βάρδιες (08.00 π.μ. έως 14.00 μ.μ. και 14.00 μ.μ. έως 20.00 μ.μ.) καθώς και το Σάββατο έως τις 14.00 μ.μ., εφόσον επαρκεί το προσωπικό τους για το ωράριο αυτό. Διαφορετικά θα ακολουθούν τα ωράρια της διοικητικής μονάδας στην οποία ανήκουν.
- Για όλο το προσωπικό των Κ.Ε.Π. θα ακολουθήσει σεμινάριο μιας εβδομάδας, με εξειδίκευση πάνω στη βάση δεδομένων με τις διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π., καθώς και στο λογισμικό εφαρμογών διαχείρισης της καθημερινής εργασίας. Για τους μόνιμους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π. που δεν γνωρίζουν χρήση Η/ Υ, θα γίνουν ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα πάνω στο αντικείμενο αυτό.
- Αποστέλλεται συνημμένα πίνακας με τους υπεύθυνους υπαλλήλους των Περιφερειών (σύνδεσμοι), με τους οποίους θα επικοινωνούν οι Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού για την υλοποίηση του προγράμματος.

Πληροφορίες σχετικά με :

- γενικά θέματα της εγκυκλίου: κα Ουρ. Σίδηρη, τηλ. 010/ 3393629, Ελπ. Ηλία, τηλ. 010/3393684, Fax: 010/3393606, E-mail: benos@otenet.gr
- θέματα αρμοδιοτήτων ΚΕΠ: κα Θ. Φωτεινοπούλου, τηλ. 010/ 3393121, , κ. Π. Κρομμύδα, τηλ. 010/ 3393108, κ. Π. Νταή, τηλ. 010/ 3393104.
- θέματα Οργανισμών Εσωτερικής Υπηρεσίας των Ο.Τ.Α. και προσλήψεων: κα Αν.

- τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό, το λογισμικό εφαρμογών και τη λειτουργία του Κεντρικού Portal: κος Α. Παλάικος, τηλ. 010/ 3393212, 3393221.
- τη βάση δεδομένων και το ωράριο: κος Δ. Παπαδημητρόπουλος, τηλ. 010/ 3393161-3.
- τις αρχιτεκτονικές μελέτες και εργασίες: κος Γ. Κυριακόπουλος, τηλ. 07210 - 21871, E-mail: kyrkal@otenet.gr

Συνημμένα:

- 1) Νομοθετική ρύθμιση (Άρθρο 31 του Ν. 3013/ 2002).
- 2) Άρθρο 6 του Ν. 2527/ 1997.
- 3) Σχέδια εγγράφων ως ανωτέρω.

Ο Υφυπουργός

Σταύρος Μπένος

Κοινοποίηση:

1. Γενική Γραμματέα Διαχείρισης Κοινοτικών και άλλων πόρων, Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, κα Π. Χριστοφιλοπούλου, Πειραιώς 40, Τ.Κ. 101 82, Αθήνα
2. Ειδικό Γραμματέα Κοινωνίας της Πληροφορίας, κ. Γ. Παπακωνσταντίνου Νίκης 5, Τ.Κ. 10180, Αθήνα
3. Ειδικό Γραμματέα Σ.Ε.Ε.Δ.Δ., κο Κόγια Πειραιώς 211 και Θράκης, Ταύρος, Τ.Κ. 177 78
4. Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Πολίτη, Χατζηγιάννη Μέξη 5 Τ.Κ. 115 28, Αθήνα
5. Α.Σ.Ε.Π., Αμερικής 5, Τ.Κ. 105 64, Αθήνα.
6. Όλα τα Υπουργεία /Διευθύνσεις Οργάνωσης
7. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών/ Προϊστάμενο Ειδικής Υπηρεσίας Αρχή Πληρωμής, κο Δ.Σουσούνη
8. Προϊστάμενο Διαχειριστικής Αρχής Κοινωνίας της Πληροφορίας, κο Θ. Τσαπέλα
9. Διευθύνοντα Σύμβουλο Κοινωνίας της Πληροφορίας κο Σ. Παναγιωτόπουλο
10. Α.Δ.Ε.Δ.Υ., Φιλελλήνων και Ψύλλα 2, Τ.Κ. 105. 57, Αθήνα.

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφεία Υφυπουργών
- Γραφεία Γενικών Γραμματέων κ.κ. Γ. Νικητιάδη, Β. Βαλασσόπουλου
- Γενική Διεύθυνση Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Γενική Διεύθυνση Κατάστασης Προσωπικού
- Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών

Ν. 3013/1-5-02 (ΦΕΚ-102 Α') : Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Εκδίδομε τον ακόλουθο νόμο που ψήφισε η Βουλή:

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

ΣΚΟΠΟΣ - ΕΝΝΟΙΕΣ

.....
Άρθρο 31

Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

1. Στις Περιφέρειες, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Δήμους και Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Ειδικότερα το Κ.Ε.Π.:

Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.

Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο. Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999).

Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.

Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.

Επιπλέον το Κ.Ε.Π. παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:

Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.

Θεώρηση γνησίου υπογραφής.

Χορήγηση παραβόλων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.

Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού καθορίζονται οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπά τους, που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π..

2. Σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, καθώς και στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων κατοίκων, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης, η οποία απαρτίζεται από τα εξής δύο Τμήματα:

α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών, με αρμοδιότητες ανάλογες με αυτές που περιγράφονται στην παράγραφο 1.

β) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης, στο οποίο αποστέλλονται από τα Κ.Ε.Π. αιτήσεις πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου Ο.Τ.Α. α' ή β' βαθμού. Το Τμήμα προωθεί τα αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες, παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών, παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλλει στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης. Επίσης το Τμήμα τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία, υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

3. Στις Περιφέρειες το Τμήμα Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργεί βάσει των διατάξεων της παραγράφου 12 του άρθρου 6 του ν. 2503/1997 μετονομάζεται σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, που λειτουργεί επίσης σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος, υπαγόμενο στη Γενική Διεύθυνση της Περιφέρειας, το οποίο ασκεί τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στην παράγραφο 1, καθώς και αυτές που αναφέρονται στο εδάφιο β' της παραγράφου 2. Ο Γενικός Διευθυντής της Περιφέρειας ασκεί το συντονισμό και την εποπτεία όλων των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Ο.Τ.Α. α' βαθμού των γεωγραφικών ορίων της Περιφέρειας και συνεργάζεται με το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλα τα θέματα που αφορούν την προσπάθεια βελτίωσης των σχέσεων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες.

4. α) Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό από πέντε έως είκοσι χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, υπαγόμενο στη Διεύθυνση Διοίκησης ή στην ανάλογης αρμοδιότητας οργανική μονάδα, όπου δεν υφίσταται Διεύθυνση Διοίκησης και σε περίπτωση που δεν υφίσταται Διεύθυνση λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στο Δήμαρχο, με τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στην παράγραφο 1, καθώς και αυτές που αναφέρονται στο εδάφιο β' της παραγράφου 2.

β) Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Αυτοτελούς Γραφείου υπαγόμενο στον Δήμαρχο ή στον Πρόεδρο της Κοινότητας, με τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στην παράγραφο 1, καθώς και αυτές που αναφέρονται στο εδάφιο β' της παραγράφου 2.

5. Τα Κέντρα Πληροφόρησης - Εξυπηρέτησης Πολιτών, που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Δήμους, καταργούνται και οι αρμοδιότητες τους εφεξής ασκούνται από τις μονάδες που συνιστώνται με το παρόν άρθρο.

6. Τα Κ.Ε.Π. στεγάζονται σε χώρους προσβάσιμους στα άτομα με αναπηρίες κατά τις διατάξεις του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού.

7. Με αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ορίζεται, κατά περίπτωση, ο χρόνος έναρξης της λειτουργίας των Κ.Ε.Π..

8. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης μπορούν να καθορισθούν λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο άσκησης των αρμοδιοτήτων των Κ.Ε.Π..

9. Στη Διεύθυνση Οργάνωσης και Απλούστευσης Διαδικασιών ή στην αντίστοιχη αρμοδιότητας οργανική μονάδα, επιπέδου Διεύθυνσης, κάθε Υπουργείου προστίθενται οι εξής αρμοδιότητες:

α) Η συνεχής παρακολούθηση των αλλαγών που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες του φορέα και η άμεση ενημέρωση της Διεύθυνσης Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης γι' αυτές τις αλλαγές. Στην ίδια Γενική Γραμματεία δημιουργείται ειδική διαδικτυακή πύλη για την υποστήριξη της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., υποστηριζόμενη από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων.

β) Η ενημέρωση της Διεύθυνσης Σχέσεων Κράτους - Πολίτη του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για τις αλλαγές που επέρχονται στο περιεχόμενο του «Οδηγού του Πολίτη» αρμοδιότητας των υπηρεσιών του φορέα.

10. Η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης έχει την αρμοδιότητα συντονισμού και εποπτείας της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., καθώς και της υποβολής προτάσεων και της εφαρμογής μέτρων για τη βελτίωση των συνθηκών λειτουργίας τους και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

11. Για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π. καθιερώνεται:

α) Προαιρετική θητεία πτυχιούχων Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ετήσιας διάρκειας.

β) Απασχόληση φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ειδικότητας προγραμματιστή ή χειριστή ηλεκτρονικών υπολογιστών.

γ) Απασχόληση σπουδαστών Τ.Ε.Ι. για την πραγματοποίηση της εξαμήνης πρακτικής τους άσκησης με απαραίτητη προϋπόθεση τη γνώση χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Το ύψος των αποδοχών των ανωτέρω καθορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

12. α) Η πρόσληψη πτυχιούχων Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης προαιρετικής θητείας γίνεται με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου διάρκειας (1) έτους, χωρίς δυνατότητα ανανέωσης και σε ποσοστό 50% για κάθε εκπαιδευτική βαθμίδα. Σε περίπτωση έλλειψης υποψηφίων κατηγορίας ΠΕ οι θέσεις καλύπτονται από υποψηφίους κατηγορίας ΤΕ και αντιστρόφως. Η επιλογή των ανωτέρω γίνεται από τον φορέα στον οποίο υπάγεται το Κ.Ε.Π., με τα κριτήρια και τη διαδικασία του άρθρου 18 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει, και υπόκειται σε έλεγχο από το Α.Σ.Ε.Π..

β) Η πρόσληψη φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ειδικότητας προγραμματιστών ή χειριστών ηλεκτρονικών υπολογιστών, γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει. Οι ανωτέρω απασχολούνται έως έξι (6) ώρες την ημέρα για χρονικό διάστημα που δεν θα υπερβαίνει συνολικά για τον κάθε προσλαμβανόμενο τους οκτώ (8) μήνες κατ' έτος. Απαραίτητο τυπικό προσόν των ως άνω προσλαμβανόμενων είναι η γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών. Ο τρόπος διαπίστωσης καθορίζεται με την προκήρυξη. Οι καταρτιζόμενοι πίνακες κατάταξης των ως άνω υποψηφίων μπορεί να ισχύουν για δύο ή τρία χρόνια από την κατάρτιση τους, εφόσον αυτό αναφέρεται ρητώς στη σχετική προκήρυξη. Η πρόσληψη του εκάστοτε αναγκαίου προσωπικού κατά τη διάρκεια της διετίας ή τριετίας γίνεται με τη σειρά που οι υποψήφιοι περιλαμβάνονται στους παραπάνω πίνακες. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου 21 του άρθρου 21 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει.

13. Προϊστάμενοι των Κ.Ε.Π. ορίζονται υπάλληλοι των οικείων φορέων ως εξής:

α) Στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης υπάλληλοι με βαθμό Διευθυντή των κλάδων ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού - Λογιστικού.

β) Στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Τμήματος, αυτοτελούς ή μη και επιπέδου αυτοτελούς Γραφείου, καθώς και στα Τμήματα των Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης, υπάλληλοι των κλάδων ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού - Λογιστικού και εν ελλείψει ΔΕ Διοικητικού - Λογιστικού ή ΔΕ Διοικητικών Γραμματέων.

14. Στις προβλεπόμενες από τις οικείες οργανικές διατάξεις με βαθμό Διευθυντή των φορέων της παραγράφου 2, προστίθεται από μία (1) θέση βαθμού Διευθυντή εκτός βαθμολογικής κλίμακας, για τους κλάδους ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού - Λογιστικού, με αντίστοιχη μείωση μιας (1) θέσεως των ενιαίων βαθμών, ενός εκ των κλάδων αυτών.

15. α) Για τις ανάγκες του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» και σε όλους τους εμπλεκόμενους Δήμους των Νομών Λέσβου, Σάμου, Χίου, Κυκλάδων και Δωδεκανήσου, συνιστώνται ενενήντα έξι (96) θέσεις προσωπικού, με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου, οι οποίες κατανέμονται ανά μία (1) θέση για κάθε Δήμο με εξαίρεση τους Δήμους Ερεσού - Αντίσης του Νομού Λέσβου και Φούρνων - Κορσεών του Νομού Σάμου, στους οποίους συνιστώνται δύο (2) θέσεις για τον καθένα. Από τις ενενήντα έξι (96) θέσεις, οι δεκατέσσερις (14) ορίζονται ως Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, οι έντεκα (11) ως Τεχνολογικής Εκπαίδευσης, οι εβδομήντα (70) ως Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και η μία (1) ως Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης. Η κατανομή των ανωτέρω θέσεων σε κάθε Δήμο, κατά εκπαιδευτική βαθμίδα, καθορίζεται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

(Σημείωση : Με την παρ. 9 του άρθρου 20 του Ν. 3051/02, ΦΕΚ-220 Α' ορίζεται ότι : «Από τις ενενήντα έξι (96) θέσεις που έχουν συσταθεί για τις ανάγκες του «ΑΣΤΕΡΙΑ» με τις διατάξεις του εδαφίου α' της παρ. 15 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 (ΦΕΚ 102 Α') κατανέμονται ανά μία και στις κοινότητες των Νομών Λέσβου, Σάμου, Χίου, Κυκλάδων και Δωδεκανήσου»).

β) Η διάρκεια των συμβάσεων εργασίας είναι τριετής και δύναται να ανανεούται, ανάλογα με την πορεία του Προγράμματος, για ίσο χρόνο κάθε φορά.

γ) Για την πρόσληψη προσωπικού για τις θέσεις του άρθρου αυτού απαιτείται εμπειρία, ο χρόνος της οποίας προσδιορίζεται με την προκήρυξη, σε αντίστοιχα ή παρεμφερή προγράμματα.

δ) Η επιλογή του προσωπικού αυτού γίνεται από τον οικείο φορέα με τη διαδικασία του άρθρου 18 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει, και έλεγχο του Α.Σ.Ε.Π..

ε) Με την προκήρυξη δύναται να ορίζεται ανώτατο όριο ηλικίας ανώτερο του εκάστοτε προβλεπόμενου.

.....
.....

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ
ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ

Αθήνα 6-9-2001

Αρ. Πρωτ.

ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ. 1371

Ταχ.Δνση: Βασ. Σοφίας 15
Ταχ.Κώδ. 10674, Αθήνα
Πληροφορίες : Π. Κρουμιδάς
Τηλ. : 3393108, 3393101
FAX: 3393100

ΠΡΟΣ :

-τους κ. κ. Γενικούς Γραμματέες
των Περιφερειών της χώρας
-τους κ.κ. Νομάρχες των
Νομαρχικών Αυτοδιοικήσεων
της χώρας.

ΚΘΙΝ:

1. Γραφείο Υπουργών
2. Αναπληρωτών Υπουργών
και Υφυπουργών
3. Γραφεία Γενικών Γραμματέων
Υπουργείων και Αυτοτελών Γενικών
Γραμματειών
4. Γραφεία Ειδικών Γραμματέων
5. Συνήγορο του Πολίτη
6. Σώμα Επιθεωρητών - Ελεγκτών
Δημόσιας Διοίκησης

**Θέμα : Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ – Εγκύκλιος 7
«Λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών»**

Από 3-7-2001 ξεκίνησε η λειτουργία της νέας υπηρεσίας του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με την ονομασία «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών» (έγγραφο μας με αρ. πρωτ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ.14095/26-5-01).

Επεκτώντας το στόχο της εξυπηρέτησης του πολίτη μέσω της παροχής διοικητικών πληροφοριών, το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών προσφέρει και άλλες επιπλέον υπηρεσίες όπως:

- η επικύρωση διοικητικών εγγράφων.
- η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής.
- η χορήγηση παραβόλων, χαρτοσημων, υπεύθυνων δηλώσεων (αρ.8 ν.1599/86).
- η χορήγηση πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας.
- η παραλαβή αιτήσεων για διοικητικές διαδικασίες και η διεπίβεση τους στις αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες είτε αποστέλλουν το τελικό έγγραφο στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών για να το παραδώσει στον ενδιαφερομένο, είτε στην ταχιδρομική διεύθυνση που έχει υποδειχθεί στην αίτηση.
- η συμβολή στην απεμπλοκή υποθέσεων πολιτών.

Μέλη στην υπηρεσία μας ο στόχος της παροχής διοικητικών πληροφοριών καλύπτεται μέσω της λειτουργίας του Κέντρου Πληροφορησης του Πολίτη. Το έργο της λειτουργίας Κέντρων Πληροφορησης του Πολίτη έχει ολοκληρωθεί για 39 Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και εκκρεμεί η προμήθεια ηλεκτρονικού εξοπλισμού για τις υπόλοιπες 15 Ν.Α. και τις 13 Περιφέρειες, η οποία αναμένεται να ολοκληρωθεί. Για την συστάση και λειτουργία των Κέντρων Πληροφορησης σας έχουμε ενημερώσει με σχετικό έγγραφο μας.

Η μετέξλιξη του Κέντρου Πληροφόρησης του Πολίτη στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και του αντιστοιχου Κέντρου Πληροφόρησης ή του Τμήματος Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών των Περιφερειών, σε Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη, με την προσθήκη των παρεχόμενων υπηρεσιών, είναι ένας στόχος που είναι εφικτό να τεθεί. Για το λόγο αυτό προωθείται και σχετική διατάξη νομου.

Ένα ακόμη Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών μετά το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών της ΥΠΕΣΔΔΑ, θα λειτουργήσει στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας από 10-9-01.

Προκειμένου το υφιστάμενο Κέντρο Πληροφόρησης του Πολίτη της Νομαρχίας και της Περιφέρειας, να μπορεί να λειτουργήσει ως Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών η υπηρεσία θα πρέπει να προσέξει στις παρακάτω ενέργειες:

1) Ορισμός μέχρι έξι (6) υπαλλήλων που απασχολούνται στο Κέντρο σε 2 ώρες (8.00 π.μ.-14.00 μ.μ. και 14.00μ.μ.-20.00μ.μ) και το Σάββατο (8.00π.μ.-14.00μ.μ.) οι οποίοι θα είναι εξουσιοδοτημένοι για την επικύρωση αντιγράφων και θεώρηση του γνησίου της υπογραφής (Αποστέλλεται Σχέδιο σχετικής απόφασης).

2) Υποβολή αίτησης στο Υπουργείο Οικονομικών για σύνδεση του Κέντρου με το TAXIS για την αποστολή φορολογικής ενημερωτικής των πολιτών (Αποστέλλεται σχετική αίτηση και απόφαση του Υπουργείου Οικονομικών).

3) Έγγραφο προς ΔΟΥ για έγκριση χορήγησης πάγιας προκαταβολής χαρτοσήμου για την πώληση χαρτοσήμων, παραβόλων και υπεύθυνων δηλώσεων. Το υψος του ποσού για την προμήθεια παραβόλων και χαρτοσήμων ανέρχεται σε 1.000.000 δρχ.(Αποστέλλονται σχέδια εγγραφών).

4) Προμήθεια σφραγίδων.(Αποστέλλεται υπόδειγμα).

Τέλος σας αποστέλλουμε την εγκύκλιο για τη λειτουργία του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών στην Αθήνα.

Παρακαλούμε για τις άμεσες ενέργειές σας ώστε από 1-10-01 τα Κέντρα Πληροφόρησης του Πολίτη να μπορούν να λειτουργήσουν ως Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη.

Τόσο η μετέξλιξη του Κέντρου Πληροφόρησης Πολιτών σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, όσο και η απευθείας σύσταση Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών, όπου δεν έχει συσταθεί Κέντρο Πληροφόρησης Πολιτών, στις Περιφέρειες και τις Νομαρχίες, θα ενταχθεί ως δράση στο υπό κατάρτιση Επιχειρησιακό Πρόγραμμα της οικείας Περιφέρειας.

Στα πλαίσια της υλοποίησης των ανωτέρω παρακαλούμε όπως προσέλθουν για σχετική ενημέρωση, ο υπεύθυνος υπάλληλος για το Κέντρο Πληροφόρησης του Πολίτη από κάθε Περιφέρεια και ο υπεύθυνος υπάλληλος για το Κέντρο Πληροφόρησης του Πολίτη από κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση καθώς και ο αρμόδιος για το θέμα κος Αντινομάρχης.

Η Συνάντηση θα γίνει στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης (Πειραιώς 211 και Θράκης 2), στις 18-9-01.

Ο Γενικός Γραμματέας

Σταύρος Καμπέλης

Εξωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφείο Υφυπουργού
- Γραφείο Γενικού Γραμματέα
- ΕΚΔΔ-ΝΕΠ
- Δ/νση Εκπαίδευσης





15-10-2002

15323

Αθήνα 7 Οκτωβρίου 2002

Αριθμ. Πρωτ.:

ΔΙΑΔΠ/Α1/ 19442

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΜΕΘΟΔΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

*Δηλ. Διεύθυνση
- 12 Οκτωβρίου
- 15323*

Ταχ Βασ. Σοφίας 15
Διεύθυνση:
Ταχ. Κώδικας: 106 74 Αθήνα
FAX: 3393100
Πληροφορίες: Κ. Καπαρός
Δ. Θωμάς
Δ. Παπαδημητρόπουλος
Ε. Μπουντάλης
Τηλ.έφωνο: 3393167-130-171
E-mail:

ΠΡΟΣ:
Αποδέκτες πίνακα διανομής

Εγκύκλιος ΚΕΠ με αριθμό 4.

Θέμα: Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και οι
Διοικητικές Διαδικασίες που διεκπεραιώνουν.

1. Με το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102), συστάθηκαν, όπως γνωρίζετε, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), στις Περιφέρειες, στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (Ν.Α.), στα Διαμερίσματα των ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, στους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας.

2. Η λειτουργία των ΚΕΠ, περιστρέφεται γύρω από δύο άξονες, ενημερώνουν και πληροφορούν τους πολίτες και παραλαμβάνουν αιτήσεις, για τη διεκπεραίωση υποθέσεων από τις υπηρεσίες του Δημοσίου. Η προώθηση των υποθέσεων των πολιτών, είναι η πιο σύνθετη και πιο σημαντική για την εξυπηρέτηση του πολίτη εργασία που αναλαμβάνει το ΚΕΠ, η ολοκλήρωση της οποίας απαιτεί την συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Οι πολίτες μπορούν να

εξουσιοδοτούν τα ΚΕΠ για την προώθηση υποθέσεων που έχει καθοριστεί να διεκπεραιώνονται μέσω αυτών.

3. Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, παρέχεται εξουσιοδότηση, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παραγράφου 1 του άρθρου 31 του ν.3013/2002, να καθορίζονται οι διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνονται και μέσω ΚΕΠ. Με βάση την εξουσιοδότηση αυτή έχουν υπογραφεί και δημοσιευτεί δεκατέσσερις (14) κοινές υπουργικές αποφάσεις με τις οποίες καθορίζονται περί τις (430) διοικητικές διαδικασίες (υποθέσεις 'πολιτών) που θα διεκπεραιώνονται και μέσω ΚΕΠ. Οι διοικητικές διαδικασίες που περιλαμβάνονται στις κωα αυτές είναι αρμοδιότητας διαφόρων Υπουργείων και άλλων φορέων όπως Περιφερειών, Δήμων-Κοινοτήτων, Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και Ν.Π.Δ.Δ..

4. Για κάθε διοικητική διαδικασία που περιλαμβάνεται στις κωα, αναφέρονται τα απαραίτητα δικαιολογητικά, οι προϋποθέσεις, το κόστος κ.λπ. που απαιτείται για την ολοκλήρωσή της, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Τα δικαιολογητικά αυτά, οι προϋποθέσεις, κλπ. είναι αυτά που θα ισχύουν για όλα τα ΚΕΠ και για όλες τις συναρμόδιες υπηρεσίες, κατά την προώθηση των σχετικών υποθέσεων των πολιτών. Η απαίτηση διαφορετικών δικαιολογητικών για μια υπόθεση από τα οριζόμενα στην κωα είναι μη σύνηθες. Με την ρύθμιση αυτή διασφαλίζεται διαφάνεια, ασφάλεια για το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και ίση μεταχείριση των πολιτών σε όλη τη χώρα, όσον αφορά στη διεκπεραίωση ζωτικής σημασίας υποθέσεών τους.

5. Με τις κωα καθορίζονται εκτός από τις διοικητικές διαδικασίες και τα αντίστοιχα έντυπά τους. Τα έντυπα αυτά των αιτήσεων θα χρησιμοποιούνται από όλα τα ΚΕΠ. Σημειώνεται ότι στις κωα ορίζεται ότι τα έντυπα των αιτήσεων, εκτός από τα ΚΕΠ, θα τα χρησιμοποιούν και οι καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες, όταν οι πολίτες απευθύνονται σ' αυτές χωρίς τη μεσολάβηση ΚΕΠ. Πρέπει λοιπόν οι υπηρεσίες των οποίων διαδικασίες έχουν καθοριστεί να διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ, να αντικαταστήσουν τα χρησιμοποιούμενα έντυπα για τις συγκεκριμένες διαδικασίες. Με τον τρόπο αυτόν επιτυγχάνεται ο στόχος να αποκτήσουν οι υπηρεσίες φιλικά για τους χρήστες, έντυπα αιτήσεων για κάθε μια από τις υποθέσεις της αρμοδιότητάς τους, υλοποιώντας έτσι και τις διατάξεις της παραγράφου 3 του άρθρου 3 του ν.2690/02 (ΦΕΚ45Α').

6. Από τις ρυθμίσεις του άρθρου 31 του νόμου 3013/02, προκύπτει ότι όλες οι συναρμόδιες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα,

χωρίς καμιά εξαίρεση, έχουν ρητά την υποχρέωση, να συνεργάζονται με τα ΚΕΠ για την ταχεία προώθηση και διεκπεραίωση των υποθέσεων που με τις κνα καθορίστηκε να διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ.

Σύμφωνα με το νέο νόμο οι καθ'ύλην αρμόδιες υπηρεσίες, είναι υποχρεωμένες να εκδίδουν τις διοικητικές πράξεις που ζητούν τα ΚΕΠ, μετά από εξουσιοδότηση των πολιτών, χωρίς να απαιτούν την αυτοπρόσωπη παρουσία των πολιτών.

Επισημαίνεται ότι η μη συμμόρφωση προς την πιο πάνω υποχρέωση, έρχεται σε ευθεία αντίθεση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, αποτελεί παράβαση υπαλληλικού καθήκοντος και συγκεκριμένα άρνηση ή παρέλκυση εκτέλεσης υπηρεσίας και διώκεται πειθαρχικά σύμφωνα με τον υπαλληλικό κώδικα ν. 2683/1999.

7. Σημειώνουμε ότι οι καθ'ύλην αρμόδιες υπηρεσίες δεν αποξενώνονται από το αντικείμενό τους, όσον αφορά τις διαδικασίες που έχει καθοριστεί να διεκπεραιώνονται και μέσω ΚΕΠ, απλά τα ΚΕΠ έχουν ένα μεσολαβητικό ρόλο, ενημερώνουν τους πολίτες, τους διευκολύνουν στην συγκέντρωση των απαραίτητων στοιχείων, εγγράφων κ.λπ. και αποστέλλουν τον φάκελο συμπληρωμένο στην αρμόδια υπηρεσία η οποία εξετάζει το αίτημα στην ουσία, ως μόνη αρμόδια να εκδώσει την τελική διοικητική πράξη. Σημειώνουμε εδώ ότι η αποστολή των φακέλων από τα ΚΕΠ στις καθ'ύλην αρμόδιες υπηρεσίες ή σε άλλα ΚΕΠ, γίνεται με κάθε πρόσφορο τρόπο, όπως ορίζει ο νόμος 3013/02 στην παρ. 1 του άρθρου 31.

Η αποτελεσματικότητα των ΚΕΠ είναι φανερό ότι εκτός από τους πολίτες, διευκολύνει και τη λειτουργία των άλλων δημοσίων υπηρεσιών και βελτιώνει τις συνθήκες εργασίας των εμπλεκόμενων υπαλλήλων. Αυτό επιτυγχάνεται επειδή μειώνεται ο αριθμός των πολιτών που επικοινωνούν απευθείας με τις «καθ'ύλην» αρμόδιες υπηρεσίες, επιτρέποντάς τους να αφιερώσουν τον χρόνο τους στην ουσία των υποθέσεων.

Τέλος το γεγονός ότι μια διοικητική υπόθεση έχει καθοριστεί να διεκπεραιώνεται μέσω ΚΕΠ, δεν σημαίνει ότι αν κάποιος ενδιαφερόμενος το επιθυμεί δεν μπορεί να απευθυνθεί στην αρμόδια για την έκδοση της τελικής πράξης υπηρεσία, χωρίς την μεσολάβηση κάποιου ΚΕΠ.

8. Οι κνα που έχουν δημοσιευτεί είναι οι ακόλουθες:

1)-κνα (18) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας (ΥΕΝ), (ΦΕΚ 737Β/14.6.02).

2)-κνα (7) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας ΥΠΕΧΩΔΕ (ΦΕΚ 855B/9.7.02).

3)-κνα (25) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, (ΦΕΚ882B/15.7.02).

4)-κνα (17) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Γεωργίας, (ΦΕΚ 899B/16.7.02).

5)-κνα (35) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας, (ΦΕΚ 906B/17.7.02).

6)-κνα (39) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας ΥΠΕΣΔΔΑ, (ΦΕΚ 896B/16.7.02).

7)-κνα (55) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, (ΦΕΚ 946B/24.7.02).-

8) -κνα (34) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών (ΦΕΚ 1030B/7.8.02)

9)-κνα (51) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Υγείας Πρόνοιας (ΦΕΚ 1040B/7.8.02)

10)-κνα (26) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Εθνικής Άμυνας, (ΦΕΚ933B/23.7.02).

11)-κνα (18) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Δικαιοσύνης (ΦΕΚ1049B/9.8.02).

12)-κνα (10) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας ΥΠΕΧΩΔΕ, (ΦΕΚ 1071B/14.8.02).

13)-κνα (58) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Ανάπτυξης (ΦΕΚ 1180B/11.9.02).

14)-κνα διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας ΥΠΕΣΔΔΑ (ΦΕΚ 1189B/12.9.02).

15)-κνα (36) διοικητικών διαδικασιών αρμοδιότητας Υπουργείου Γεωργίας (ΦΕΚ,)

9. Για την ενημέρωσή σας επισυνάπτονται τα πιο πάνω ΦΕΚ, χωρίς τα αντίστοιχα έντυπα των αιτήσεων. Επισυνάπτεται επίσης σχέδιο κνα με υποθέσεις αρμοδιότητας υπουργείου Γεωργίας όπως θα σταλεί στο Εθνικό Τυπογραφείο. Ο αριθμός των διαδικασιών που θα διεκπεραιώνονται και μέσω ΚΕΠ, θα αυξάνεται με την υπογραφή νέων κνα, ώστε να περιληφθούν όλες οι διαδικασίες που ενδιαφέρουν μεγάλο αριθμό πολιτών και επιχειρήσεων.

10. Για να είναι η λειτουργία των ΚΕΠ αξιόπιστη, πρέπει στην περίπτωση που τροποποιείται διαδικασία, που έχει καθοριστεί με κνα να διεκπεραιώνεται μέσω ΚΕΠ, ως προς τα απαιτούμενα δικαιολογητικά το κόστος κ.λπ., οι οικείες Δ/σεις Οργάνωσης και Απλούστευσης Διαδικασιών να φροντίζουν για την προώθηση της σχετικής κνα για την τροποποίηση της ισχύουσας.

11. Εν όψει των ανωτέρω ο νόμος 3013/02 και συγκεκριμένα η παράγραφος 9 του άρθρου 31, αναθέτει στη Δ/ση Οργάνωσης και Απλούστευσης Διαδικασιών ή στην αντίστοιχης αρμοδιότητας οργανική μονάδα επιπέδου Διεύθυνσης κάθε Υπουργείου, την αρμοδιότητα για την συνεχή παρακολούθηση των αλλαγών που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες του φορέα και την άμεση ενημέρωση της Δ/σης Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΔΔ) του ΥΠΕΣΔΔΑ. Έτσι επιτυγχάνεται Κεντρικός έλεγχος και ενιαία εφαρμογή για όλες τις λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης με τις οποίες παρέχονται υπηρεσίες στο κοινό.

12. Εκ των πραγμάτων όμως εκτός των ανωτέρω οι Δ/σεις Οργάνωσης και Απλούστευσης Διαδικασιών των Υπουργείων αναλαμβάνουν και άλλες ευθύνες, όπως :

α) Την υποκίνηση των καθ' ύλην αρμόδιων μονάδων των υπουργείων για την αποστολή, αμέσως, στα ΚΕΠ εγκυκλίων με ειδικές οδηγίες για τη διεκπεραίωση υποθέσεων της αρμοδιότητάς τους, καθώς και των τυχόν απαραίτητων συμπληρωματικών εντύπων και πληροφοριακών φυλλαδίων.

β) Την ενημέρωση επίσης των πιο πάνω υπηρεσιών και φορέων, σχετικά με την υποχρέωσή τους να χρησιμοποιούν τα ανασχεδιασμένα έντυπα των αιτήσεων που αντιστοιχούν στις διοικητικές διαδικασίες οι οποίες καθορίστηκε, με τις κυα, να διεκπεραιώνονται μέσω ΚΕΠ, στην περίπτωση που είναι καθ' ύλην αρμόδιες για την διεκπεραίωση κάποιων από αυτές τις διοικητικές διαδικασίες.

γ) Την πρόταση νέων διοικητικών υποθέσεων οι οποίες ενδιαφέρουν πολλές κατηγορίες πολιτών και επιχειρήσεων και είναι κατάλληλες να διεκπεραιώνονται και μέσω ΚΕΠ, προκειμένου να εκδοθούν οι προβλεπόμενες κυα.

13. Κλείνοντας σημειώνουμε ότι η συνεργασία που ήδη υπάρχει με όλες τις υπηρεσίες είναι αναγκαίο να συνεχιστεί, δεδομένου ότι αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία της λειτουργίας των ΚΕΠ.

Τα ΚΕΠ δεν είναι άλλο ένα πρόγραμμα διοικητικών αλλαγών, αποτελούν διοικητική μεταρρύθμιση μείζονος σημασίας. Πρόκειται ουσιαστικά για αλλαγή παραδείγματος στον τρόπο λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης και στον τρόπο παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Για την επιτυχία του εγχειρήματος απαιτείται η στενή συνεργασία όλων των υπηρεσιών και το προσωπικό ενδιαφέρον των πολιτικών προϊσταμένων κάθε εμπλεκόμενου φορέα.

Για τυχόν διευκρινίσεις ή πρόσθετες πληροφορίες η αρμόδια υπηρεσία είναι στη διάθεσή σας.

Παρακαλούνται τα υπουργεία να ενημερώσουν, διαβιβάζοντας την παρούσα, τους εποπτευόμενους φορείς, οι Περιφέρειες τους Δήμους και τις Κοινότητες και λοιπούς φορείς της αρμοδιότητάς τους. Οι Δήμοι και οι Κοινότητες, οι Περιφέρειες καθώς και οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις παρακαλούνται να ενημερώσουν τα ΚΕΠ που λειτουργούν με την ευθύνη τους.

Ο Υφυπουργός

Σταύρος Μπένος



**ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.) ΣΤΙΣ
ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΕΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΑ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΑ
ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΝΙΑΙΩΝ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ**

Με τις διατάξεις του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002 (ΦΕΚ 102/ τ. Α' / 1 - 5 - 2002) «Αναβάθμιση της Πολιτικής Προστασίας και άλλες διατάξεις» συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στις Περιφέρειες και τους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού.

Σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιστών Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, καθώς και στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων κατοίκων, θα συσταθεί Κ.Ε.Π. σε επίπεδο Διεύθυνσης το οποίο θα αποτελείται από δύο Τμήματα.

Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ Νομαρχιακής Αυτοδιοικήσης) και το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης το οποίο μεταξύ άλλων αρμοδιοτήτων ω προωθεί τα αιτήματα των ΚΕΠ για τη διεκπεραίωσή τους.

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΚΕΠ

- Παροχή διοικητικών πληροφοριών
- Διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών
- Επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων
- Θεώρηση του γνησίου της υπογραφής.
- Χορήγηση παραβόλων, κλητών επισήμων, υπεύθυνων δηλώσεων κ.α.
- Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS κ.α. τα οποία καθορίζονται με Υπουργικές Αποφάσεις.

ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ

Τα Κ.Ε.Π. των Ν.Α. θα πρέπει να λειτουργούν στο ίδιο κτίριο με τις λοιπές υπηρεσίες της Ν.Α., προκειμένου να υπάρχει άμεση επικοινωνία με αυτές και επίλυση τυχόν αναφευομένων προβλημάτων, δεδομένου ότι η αρμοδιότητα για τη διεκπεραίωση των περισσότερων διοικητικών διαδικασιών ανήκει στις υπηρεσίες των Ν.Α.

Ο χώρος των Κ.Ε.Π. είναι προτιμότερο να βρίσκεται στο ισόγειο του κτιρίου. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι δυνατόν, μπορεί να αναζητηθεί κατάλληλος χώρος εκτός Ν.Α.

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ

Για τις οικοδομικές εργασίες για την αναπροσαρμογή του χώρου, ενδείκνυται να ακολουθηθούν οι πιλοτικές μελέτες που έχουν προταθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. για τους

εγάλους Δήμους ούτως ώστε να εξασφαλιστεί η ομοιομορφία των χώρων στεγαστικών όλων των Κ.Ε.Π.

Για διευκόλυνσή σας για τα σχέδια διαμόρφωσης των χώρων μπορείτε να επικοινωνείτε με τον αρχιτέκτονα κ. Γ.Κυριακόπουλο (τηλ. 07210 - 21871).

Για την κάλυψη της παραπάνω δαπάνης καθώς και για τη δημιουργία γκισέδων-χρ οποίο δεν καλύπτονται από το διαγωνισμό του Προγράμματος «ΑΡΙΑΔΝΗ», έχει δεσμευθεί ποσό € 59.000 από τα αναπτυξιακά έργα των Ν.Α.

Η διαδικασία εκταμίευσης αυτού του ποσού έχει ως εξής:

- Οι Γενικοί Γραμματείς των Περιφερειών ανακοινώνουν στις Ν.Α. τα ποσά και ζητούν την πρόταση των έργων στα επιλέξιμα.
- Ο Νομάρχης ανακοινώνει στην Περιφέρεια το Πρόγραμμα Εκτελεστέων Έργων και ο Γεν.Γραμματέας προτείνει στο ΥΠΕΘΟ τη δημιουργία της αντίστοιχης ΣΑΕΠ.

Το έργο της δημιουργίας των ΚΕΠ θα χαρακτηριστεί ως ειδικό (ΠΔ171/87) και ως εκ τούτου το μέρος των οικοδομικών εργασιών μπορεί να γίνει με απευθείας ανάθεση. (σχετική Υπουργική Απόφαση θα σας αποσταλεί την επόμενη εβδομάδα).

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Ηλεκτρονικός εξοπλισμός:

1. Οι 39 Ν.Α., στις οποίες λειτουργούν Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών, θα προμηθευτούν συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «Αριάδνη».
2. Οι υπόλοιπες 15 Ν.Α. θα προμηθευτούν μέρος του εξοπλισμού από κεντρικό διαγωνισμό τον οποίο έχει ολοκληρώσει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «Αριάδνη».

Συνολικά για κάθε Ν.Α. θα διατεθούν 10 Η/Υ, εκτυπωτές, fax, scanner, φωτοτυπικά, firewall, info kiosk, ups, server προκειμένου να λειτουργήσουν και τα δύο τμήματα.

Λογισμικό εφαρμογών

Το λογισμικό εφαρμογών διαχείρισης των λειτουργιών του Κ.Ε.Π. (ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, παρακολούθηση της υπόθεσης του πολίτη, έκδοση στατιστικών στοιχείων) θα δοθεί από το ΥΠΕΣΔΔΑ (Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»).

Επίπλωση

Ο εξοπλισμός γραφείου (πλην των γκισέδων) θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «Αριάδνη».

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Η ψηφιοποιημένη βάση των **300 πρώτων Διοικητικών Διαδικασιών** θα εισαχθεί στην ιστοσελίδα του ΥΠΕΣΔΔΑ (www.ypesda.gr) μέχρι το τέλος Ιουνίου.

και
τους
να
το

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Κάθε Νομάρχης επιπλέον των μονίμων υπαλλήλων που θα διαθέσει θα προσλάβει με συμβάσεις ανάθεσης έργου τέσσερα (4) άτομα σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του Ν. 2527/1997. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να είναι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ και εφόσον δεν υπάρχουν, μπορεί να είναι ΔΕ κατηγορίας, με απαραίτητη προϋπόθεση τη γνώση χειρισμού Η/Υ.

Η δαπάνη της μισθοδοσίας τους θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Επίσης, τίθεται σε εφαρμογή ο θεσμός της προαιρετικής θητείας πτυχιούχων Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. στα Κ.Ε.Π. σύμφωνα με τις παραγράφους 11 και 12 του άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002. Για κάθε Ν.Α. πρόκειται να διατεθούν 8 άτομα αυτής της κατηγορίας. Με εγκύκλιο θα ενημερωθείτε για τις λεπτομέρειες αυτής της διαδικασίας.

ος
96

Οι Νομάρχες πρέπει να μας ενημερώσουν άμεσα για τον υπεύθυνο του ΚΕΠ και για τον υπεύθυνο της Μονάδας Εσωτερικής Ανταπόκρισης καθώς επίσης και τους μονίμους υπαλλήλους που θα τοποθετηθούν στο παραπάνω τμήμα προκειμένου να παρακολουθήσουν το Πρόγραμμα Εκπαίδευσης το οποίο έχει προγραμματιστεί για το διάστημα από 10 - 31 Ιουνίου 2002.

Ειδικά για τις Νομαρχίες Αθηνών, Πειραιώς και Θεσσαλονίκης, λόγω της ιδιομορφίας τους, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού πολιτών που εξυπηρετούν και του μεγέθους του γεωγραφικού χώρου της αρμοδιότητάς τους, θα υπάρξει εξειδικευμένο πρόγραμμα σε συνεργασία τους με το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Ενέργειες που πρέπει να γίνουν άμεσα:

202-11

- Απόφαση του Νομαρχιακού Συμβουλίου για τη λειτουργία του Κ.Ε.Π.
- Απόφαση Νομαρχιακού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του Κ.Ε.Π.
- Απόφαση Νομαρχιακής Επιτροπής σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του Κ.Ε.Π., σύμφωνα με το Π.Δ. 30/96 και το Π.Δ. 242/ 96, στην περίπτωση που θα ενοικιασθεί νέος χώρος.
- Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου (συνεννόηση με το σύνδεσμο της Περιφέρειας).

Επίσης απαιτούνται οι εξής ενέργειες:

- Σύσταση πάγιας προκαταβολής
- Αναπαραγωγή σε φωτοτυπίες Υπεύθυνης Δήλωσης του άρθρου 8 του ν. 1599/86
- Σύνδεση με το TAXIS

- Εξυσιοδότηση υπαλλήλων για την επικύρωση αντιγράφων και θεώρηση γνησίου υπογραφής
- Προμήθεια σφραγίδων

Σχετικές πληροφορίες και υποδείγματα εγγράφων δίδονται στην εγκύκλιο 10025/24-5-2002 που αφορά τη λειτουργία των Κ.Ε.Π.

Απόφαση έναρξης λειτουργίας Κ.Ε.Π.:

Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες ενέργειες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

Στο γραφείο του Υφυπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. κ. Σταύρου Μπένου, λειτουργεί ηλεκτρονικό σύστημα παρακολούθησης του προγράμματος για τη δημιουργία των Κ.Ε.Π.. Ο Υπεύθυνος που θα οριστεί από τη Ν.Α. πρέπει να ενημερώνει κάθε εβδομάδα το Σύνδεσμο της Περιφέρειάς του για τη φάση στην οποία βρίσκεται η πορεία υλοποίησης του ΚΕΠ.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ (Τ.Ε.Ι.)
ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Καλαμάτα
Αρ. Πρωτ.: 2/3480

23-7-03

Ταχ./νση : Αντικάλamos

ΠΡΟΣ:

Τηλ : (0721) 45123

Υπεύθυνο ΚΕΠ

FAX : (0721) 69047

Πληροφορίες: κα Πολυχρόνη

ΘΕΜΑ:

ΣΧΕΤ.: «»

Αξιότιμη/ε κυρία/ κύριε,

Το παρόν ερωτηματολόγιο είναι μέρος μιας ευρύτερης προσπάθειας, σκοπός της οποίας είναι να διερευνηθεί αν και κατά πόσο είναι εφικτή η εισαγωγή του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, καθώς επίσης να εξεταστεί με πιο τρόπο θα γίνει αυτό και τι αποτελέσματα θα επιφέρει.

Ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της εισαγωγής του μάρκετινγκ στην τοπική αυτοδιοίκηση, είναι μεταξύ άλλων, η ίδρυση και λειτουργία των ΚΕΠ.

Σκοπός αυτού του μέρους της έρευνας είναι, στο πλαίσιο που προαναφέρθηκε, να διαπιστωθεί:

- Αν ο θεσμός των ΚΕΠ βρίσκει ανταπόκριση στους δημότες.
- Αν είναι πληροφορημένοι οι δημότες για τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ.
- Αν διαθέτουν τα ΚΕΠ τα μέσα (εξοπλισμό, εγκαταστάσεις, κατάλληλο και επαρκές στελεχιακό δυναμικό) για να φέρουν σε πέρας την αποστολή τους
- Τρόποι αναβάθμισης των υπηρεσιών των ΚΕΠ.

Επισημαίνεται ότι τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής θα κοινοποιηθούν στα αρμόδια όργανα της πολιτείας (ΥΠΕΣΔΔΑ, ΚΕΔΚΕ) καθώς και σε όλα τα ΚΕΠ και θα δημοσιευθούν στον έντυπο και περιοδικό τύπο. Επιπρόσθετα, θα χρησιμοποιηθούν στο πλαίσιο της εκπαιδευτικής διαδικασίας του Τμήματος Τοπικής Αυτοδιοίκησης του ΤΕΙ Καλαμάτας. Με την ευκαιρία αυτή, σας ενημερώνουμε ότι το Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης του ΤΕΙ Καλαμάτας είναι το μοναδικό σε επίπεδο ανώτατης εκπαίδευσης που εξειδικεύεται στην τοπική αυτοδιοίκηση.

Για τους λόγους αυτούς παρακαλούμε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο που εσωκλείεται και να μας το στείλετε το ταχύτερο δυνατό. Σας αποστέλλουμε επίσης το ερωτηματολόγιο και ηλεκτρονικά. Η αποστολή του συμπληρωμένου ερωτηματολογίου προς εμάς μπορεί να γίνει:

- Με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (κατά προτίμηση) στη διεύθυνση ota@teikal.gr ή
- Με το fax (27210-45103), ή
- Με το ταχυδρομείο (ΤΕΙ Καλαμάτας, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Αντικάλamos, 24100, υπόψη κ. Αθανάσιου Μιρόβη)

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας και προσβλέπουμε σε περαιτέρω συνεργασία στο μέλλον.

Με εκτίμηση,
Ο Προϊστάμενος του τμήματος
Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Δρ. Βασίλειος Πανάγου
Καθηγητής

ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΑ ΚΕΠ
ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΤΕΣ**

➤ **Α) Ταυτότητα του ΚΕΠ**

1) Που υπάγετε διοικητικά το ΚΕΠ:

Περιφέρεια..... Νομός..... Δήμος.....

2) Ποιος είναι ο χρόνος έναρξης της λειτουργίας του ΚΕΠ ;

μήνας..... έτος.....

3) Το ΚΕΠ λειτουργεί στη Νομαρχία ή στο Δήμο ; (σημειώστε το αντίστοιχο τετράγωνο)

Νομαρχία Δήμος

4) Θέση στο ΚΕΠ του υπάλληλου που απαντάει το ερωτηματολόγιο.....

➤ **Β) Εξοπλισμός**

1) Σε ποιο βαθμό ο υπάρχων εξοπλισμός και τα μέσα πληροφορικής (Η/Υ, λογισμικό, σύνδεση στο internet, e-mail, web-addresses, βάσεις δεδομένων) είναι :

α) κατάλληλα για τη λειτουργία του ΚΕΠ;

Καθόλου λίγο αρκετά πολύ παρά πολύ

β) επαρκή για τη λειτουργία του ΚΕΠ;

Καθόλου λίγο αρκετά πολύ παρά πολύ

2) Κατά πόσο το προσωπικό του ΚΕΠ είναι εξοικειωμένο με τα παραπάνω εργαλεία πληροφορικής;

Καθόλου λίγο αρκετά πολύ παρά πολύ

➤ **Γ) Εγκαταστάσεις**

1) Σε ποιο βαθμό οι υπάρχουσες κτιριακές εγκαταστάσεις είναι:

α) κατάλληλες για τη λειτουργία του ΚΕΠ;

Καθόλου λίγο αρκετά πολύ παρά πολύ

β) επαρκείς για τη λειτουργία του ΚΕΠ,

Καθόλου λίγο αρκετά πολύ παρά πολύ

➤ **Δ) Προσωπικό**

1) Πόσοι υπάλληλοι απασχολούνται στο ΚΕΠ;

Αριθμός ολογράφως.....

2) Ποια είναι η εργασιακή κατάσταση των απασχολούμενων στο ΚΕΠ υπάλληλων; (αριθμός)

μόνιμοι υπάλληλοι συμβασιούχοι

3) Ποιο είναι το μορφωτικό επίπεδο των υπάλληλων; (αριθμός)

απόφοιτοι λυκείου πτυχιούχοι ΤΕΙ πτυχιούχοι ΑΕΙ

4) Πόσοι πτυχιούχοι υπάλληλοι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών; (αριθμός)

ΠΙΝΑΚΑΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΡΩΤΗΣΗ Β4, ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΟΝ ΚΩΔΙΚΟ ΠΟΥ
ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΙ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΚΑΙ
ΑΝΤΙΓΡΑΨΤΕ ΤΟΝ ΣΤΟ ΦΥΛΛΟ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΚΩΔΙΚΟΣ	Α) ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ
A 1	ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΣ
A 2	ΑΛΙΕΙΑ-ΓΕΩΡΓΙΑ-ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΑ-ΔΑΣΗ
A 3	ΑΛΛΟΔΑΠΟΙ-ΜΕΙΟΝΟΤΗΤΕΣ-ΟΜΟΓΕΝΕΙΣ-ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ
A 4	ΑΡΧΑΙΟΤΗΤΕΣ
A 5	ΑΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
A 6	ΑΜΕΑ
A 7	ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΑ
A 8	ΔΗΜΟΣΙΑ ΤΑΞΗ
A 9	ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ
A 10	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
A 11	ΕΜΠΟΡΙΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ
A 12	ΕΝΕΡΓΕΙΑ-ΦΥΣΙΚΟΙ ΠΟΡΟΙ
A 13	ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ-ΜΜΕ
A 14	ΕΡΓΑΣΙΑ
A 15	ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
A 16	ΘΡΗΣΚΕΙΑ
A 17	ΚΑΤΟΙΚΙΑ
A 18	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ
A 19	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΝΟΙΑ
A 20	ΝΑΥΤΙΑ
A 21	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ
A 22	ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ
A 23	ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΗ ΘΗΤΕΙΑ
A 24	ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΕΣ
A 25	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ-ΕΡΕΥΝΑ
A 26	ΥΓΕΙΑ
A 27	ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ
A 28	ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ-ΤΕΧΝΕΣ-ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ	Β) ΦΟΡΕΑΣ
B1	ΥΠΕΧΩΔΕ
B2	ΥΠ.ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
B3	ΥΠ.ΓΕΩΡΓΙΑΣ
B4	ΥΠ. ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ
B5	ΥΠ. ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ
B6	ΥΠ. ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ
B7	ΥΠ. ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΑΣ
B8	ΥΠ. ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ
B9	ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α
B10	ΥΠ. ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
B11	ΥΠ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
B12	ΥΠ. ΠΑΙΔΕΙΑΣ
B13	ΥΠ. ΥΓΕΙΑΣ