

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΜΕ ΘΕΜΑ**

**Η ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ  
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΡΟΣ  
ΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΜΕΣΩ ΤΩΝ Κ.Ε.Π ( Το παράδειγμα του Κ.Ε.Π. του Δήμου της  
Νέας Κίου του Νομού Αργολίδας)**



**Σπουδαστής: Σωτήριος Μπελίτσος  
Υπεύθυνη Καθηγήτρια: Κα Πανταζοπούλου Ευθυμία**

**Τ.Ε.Ι ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ  
Σπουδαστικό Έτος: 2004**

# Περιεχόμενα

Σελίδα

<b>Συντμήσεις</b>	
<b>Εισαγωγή</b>	2
<b>Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup></b> Αναφορά στο δήμο της Νέας Κίου	4
1.1 Γενικά στοιχεία του Δήμου Νέας Κίου	4
1.2 Δημογραφικά	4
1.3 Κοινωνικά	5
1.3.1 Οδικό Δίκτυο	5
1.3.2 Τεχνικός εξοπλισμός και οχήματα του Ο.Τ.Α.	5
1.3.3 Κτιριακές Υποδομές	5
1.4 – Εντοπισμός προβλημάτων και δυνατοτήτων ανάπτυξης	8
1.5 Επεξεργασία τεχνικών δελτίων και έργων Ε.Π.Τ.Α.	8
1.6 Αξιολόγηση της υπάρχουσας κατάστασης και λειτουργίας των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης στην περιοχή του Δήμου της Νέας Κίου	9
<b>Κεφάλαιο 2ο</b> Θεσμικό πλαίσιο και σύσταση Κ.Ε.Π.	12
<b>Κεφάλαιο 3ο</b> Τι είναι και πως λειτουργεί το Κ.Ε.Π.	15
3.1 - Η έννοια του Κ.Ε.Π.	17
3.2 - Η λειτουργία των Κ.Ε.Π.	18
3.3 - Οι αρμοδιότητες του Κ.Ε.Π.	19
3.4 Οι μορφές που μπορεί να λάβει μια υπηρεσία του περιορισμού των διαδρομών	21
3.4.1 Εξυπηρέτηση από ένα κτίριο	21
3.4.2 Εξυπηρέτηση από ένα σημείο	21
3.4.3 Εξυπηρέτηση από ένα πρόσωπο	21
3.4.4 Εξυπηρέτηση κατά ομάδες	22
3.4.5 Εξυπηρέτηση από κάθε σημείο	22
3.4.6 Εξυπηρέτηση μέσω συνεργασίας δημόσιων υπηρεσιών	22
<b>Κεφάλαιο 4ο</b> - Στελέχωση προσωπικού	23
4.1 Προϊστάμενοι - Υπεύθυνοι Κ.Ε.Π.	24
4.2 Ωράριο λειτουργίας	25
4.3 Διακίνηση αλληλογραφίας	26
4.4 Δημοσιότητα	26

<b>Κεφάλαιο 5ο</b>	Η πρόσβαση στο Κ.Ε.Π.	28
<b>Κεφάλαιο 6ο</b>	Η υλοποίηση του προγράμματος λειτουργίας των Κ.Ε.Π.	30
6.1	Κ.Ε.Π. Δήμων με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους	30
6.2	Κ.Ε.Π. Ο.Τ.Α. με πληθυσμό κάτω από 10.000 κατοίκους	32
6.3	Κ.Ε.Π. Ο.Τ.Α. ' 'ΑΣΤΕΡΙΑ' '	34
6.4	Κ.Ε.Π. Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων	34
6.5	Κ.Ε.Π. περιφερειών	35
<b>Κεφάλαιο 7ο</b>	Οι σύγχρονες υποδομές Κ.Ε.Π. στην υπηρεσία του πολίτη	38
<b>Κεφάλαιο 8ο</b>	Ίδρυση και στελέχωση του Κ.Ε.Π. της Νέας Κίου	40
8.1	Οι ιδιαιτερότητες του Κ.Ε.Π. της Νέας Κίου	40
8.2	Οι δραστηριότητες των υπαλλήλων του Κ.Ε.Π. της Νέας Κίου	41
<b>Κεφάλαιο 9ο</b>	Ερωτηματολόγιο περί ποιοτικής αναβάθμισης του Κ.Ε.Π.	44
<b>Κεφάλαιο 10<sup>ο</sup></b>	Συμπεράσματα	51
<b>Επίλογος</b>		56

- Α' Μέρος Παραρτήματος** Ερωτηματολόγιο από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α  
Στατιστικά στοιχεία κίνησης των πολιτών της Νέας Κίου
- Β' Μέρος Παραρτήματος** Έγγραφα περί Κ.Ε.Π.  
Πρωτοβουλίες του Κ.Ε.Π. της Νέας Κίου.

## **ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ**

Κ.Ε.Π: Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών  
ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.: Υπουργείο εσωτερικών Δημόσιας  
Διοίκησης και Αποκέντρωσης  
Ν.Α: Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση  
Ο.Τ.Α: Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης  
Φ.Ε.Κ: Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως  
Ν.Π.Δ.Δ.: Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου  
Π.Ε: Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης  
Τ.Ε: Τεχνολογικής Εκπαίδευσης  
Δ.Ε: Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης  
Κ.Α.Π: Κεντρικοί Αυτοτελείς Πόροι  
Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.: Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων  
Π.Τ.Α.: Περιφερειακά Ταμεία Ανάπτυξης  
Α.Μ.Ε.Α: Άτομα με Ειδικές Ανάγκες  
Τ.Υ.Δ.Κ.: Τεχνική Υπηρεσία Δήμων και Κοινοτήτων  
Ε.Λ.Τ.Α: Ελληνικά Ταχυδρομεία  
Ε.Π.Τ.Α.: Επιχειρησιακά Προγράμματα Τοπικής  
Ανάπτυξης  
Κ.Τ.Ε.Ο: Κέντρο Τεχνικού Ελέγχου οχημάτων.

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

## ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Στη σημερινή εποχή η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών από τη δημόσια διοίκηση και την τοπική αυτοδιοίκηση προς τους πολίτες, αποτελεί μια ισχυρή πρόκληση για κάθε σύγχρονο κράτος, στην προσπάθειά του να προσαρμόσει τη δράση του στην κατεύθυνση της ικανοποίησης των αναγκών της κοινωνίας, εκμεταλλευόμενο πλήρως και την νέα τεχνολογία στους τομείς της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στην διαδικασία αυτή. Έχοντας υπόψη το δεδομένο αυτό το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημοσίας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.), στο πλαίσιο του προγράμματος διοικητικής μεταρρύθμισης «Πολιτεία», υλοποιεί σε συνεργασία με τους φορείς της περιφερειακής κρατικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, το μέτρο της λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στις Περιφέρειες, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (Ν.Α.), τους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας.

Το έργο συγχρηματοδοτείται από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους και αποτελεί το πρώτο και σημαντικότερο βήμα στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα, αφού έχει ως κομβικά σημεία εφαρμογής τις υπηρεσίες της περιφερειακής κρατικής διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, οι οποίες διαδραματίζουν σπουδαίο ρόλο στην καθημερινή ζωή του πολίτη και στην τρέχουσα επαφή του με τη δημόσια διοίκηση. Μέχρι το τέλος του 2003 τα Κ.Ε.Π. θα λειτουργήσουν σε όλες τις Περιφέρειες, τις Ν.Α., τους Δήμους και τις Κοινότητες της χώρας, ώστε με τον τρόπο αυτό να επιτευχθεί η δημιουργία ενός δικτύου διασύνδεσης των δημοσίων υπηρεσιών, με στόχο τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών, χωρίς να χρειάζεται η μετακίνηση από τον τόπο κατοικίας τους, προς την αρμόδια υπηρεσία.

Ένα από τα οποία είναι και το Κ.Ε.Π του Δήμου Νέας Κίου.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>**  
**ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΤΗΣ ΝΕΑΣ**  
**ΚΙΟΥ**



## 1.1 ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ Ν.ΚΙΟΥ

Η Ν. Κίος κατοικήθηκε το 1927 από Κιώτες που έφθασαν στην Ελλάδα κατά τη περίοδο της Μικρασιατικής καταστροφής και είναι η μοναδική αυτοτελής προσφυγική κοινωνία στη Πελοπόννησο<sup>1</sup>.

- Βρίσκεται στα Νοτιοδυτικά του Νομού Αργολίδας και είναι παραθαλάσσιος Δήμος μιας και περιβρέχεται από τον Αργολικό Κόλπο.

Πρόκειται για πεδινή περιοχή του Νομού όπου καλύπτει 5.700 στρέμματα.

Συνορεύει με το Δήμο Άργους καθώς και το Δήμο Ναυπλίου ενώ συγκοινωνιακά συνδέεται και με τις περιοχές Κιβερι , Μύλους και Σκαφιδάκι.

## 1.2 ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ

Σύμφωνα με την απογραφή του 1991 ο Δήμος Ν. Κίου είχε 1456 κατοίκους. Την τελευταία δεκαετία λόγω της μεγάλης ανάπτυξης που γνώρισε , ο πληθυσμός της είναι γύρω στους 3.500 κατοίκους σύμφωνα με την τελευταία απογραφή του 2001, αξίζει να αναφερθεί ο πληθυσμός αυξάνει σημαντικά κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.

Η κύρια λειτουργία των κατοίκων της περιοχής είναι η ενασχόληση τους με τον πρωτογενή τομέα, η άλλη μερίδα των ατόμων περιλαμβάνεται στην κατηγορία των τεχνιτών και λίγοι ασχολούνται ως ιδιωτικοί υπάλληλοι.

## 1.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ

Χαρακτηριστικό της κοινωνίας των ανθρώπων που απαρτίζουν τον Δήμο της Ν. Κίου είναι η κουλτούρα που εκφράζεται μέσα από τις πλούσιες πολιτιστικές τους δραστηριότητες.

Είναι πολιτισμός, μία ιστορία που φέρνουν μαζί τους οι άνθρωποι της 'Κίου από την Μ. Ασία, που σφράγισε την προσπάθεια τους να δημιουργήσουν το σημερινό Δήμο, ξεπερνώντας τις όποιες δυσκολίες που παρουσιάζει η βαλτώδης περιοχή που τους καταχωρήθηκε. Σήμερα είναι μια μικτή οικονομία ημιαστικού τύπου. Υπάρχουν αρκετά ανεπτυγμένες υποδομές σε διάφορους τομείς.

**Συγκεκριμένα:**

### **1.3.1 ΟΔΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ**

Συνολικό μήκος κύριου οδικού δικτύου του Ο.Τ.Α 5 χιλιομέτρων επαρχιακής ασφαλτοστρωμένης οδού και δευτερεύον οδικό δίκτυο 42 χιλιομέτρων αγροτικών δρόμων.

### **1.3.2 ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΧΗΜΑΤΑ του Ο.Τ.Α.**

Ένα απορριμματοφόρο όχημα

Ένας ελκυστήρας (αγροτικού τύπου)

<sup>1</sup> Από το αρχείο του Δήμου Ν. Κίου

### **1.3.3 ΚΤΙΡΙΑΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ**

**1. Όσον αφορά την Παιδεία υπάρχουν τα εξής :**

α) Ένα Δημοτικό κατάστημα, ιδιόκτητο, εξοπλισμένο με 3 Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές.

β) Παιδικός Σταθμός

γ) Δημοτικό σχολείο ένα κτίριο με 14 αίθουσες.

δ) Γυμνάσιο ένα κτίριο 12 αιθουσών, με κλειστή αίθουσα γυμναστηρίου και λοιπούς βοηθητικούς χώρους .

**2. Όσον αφορά τον Πολιτισμό υπάρχει υποδομή:**

---

<sup>1</sup> Από το αρχείο του Δήμου Ν. Κίου

- α) Σύγχρονου Πνευματικού Κέντρου 400 θέσεων όπου φιλοξενεί στην αίθουσα (πολλαπλών χρήσεων) του γενικά όλες της εκδηλώσεις των φορέων του Δήμου.
- β) Λαογραφικό μουσείο.
- γ) Καλλιτεχνικό εργαστήριο.
- δ) Κέντρο νεότητας.
- ε) Κ.Α.Π.Η.
- στ) Δημοτική Βιβλιοθήκη.

### 3. Στον τομέα της Υγείας υπάρχει:

Ένα Αγροτικό Ιατρείο στο οποίο υπηρετούν τέσσερα άτομα και έχει δημοπρατηθεί η κατασκευή σύγχρονου Υγειονομικού Σταθμού.

### 4. Αθλητισμός:

- α) Υπάρχει Δημοτικό Γυμναστήριο, με γήπεδο ποδοσφαίρου χωρητικότητας 2000 ατόμων, δύο γήπεδα μπάσκετ και ένα γήπεδο βόλεϊ.
- β) Τρία γήπεδα τένις.

### 5. Επίσης έχουν κτιστεί δύο Ιεροί Ναοί:

- α) Ο Βυζαντινός Ναός της ΘΕΟΜΑΝΑΣ
- β) Ο Ναός της ΑΓΙΑΣ ΕΙΡΗΝΗΣ

### 6. Αγροτικός τομέας-Αλιεία:

- α) Υπάρχει Κέντρο Εκπαίδευσης και Γεωργικών Ερευνών (Κ.Ε.Γ.Ε) με ολοκληρωμένη λειτουργία (σεμινάρια, εκπαιδύσεως, ημερίδες κ.λ.π)
- β) Ινστιτούτο Εσπεριδοειδών.
- γ) Λιμενικό καταφύγιο σκαφών όπου ελλιμενίζονται περίπου 100 σκάφη.
- δ) Οργανωμένη Ιχθυόσκαλα.
- ε) Αγροτικός Συνεταιρισμός και Αγροτικός Σύλλογος, οι οποίοι στεγάζονται σε δικά τους σύγχρονα ιδιόκτητα κτίρια.

## 7. Βιοτεχνία - Βιομηχανία

Εκτός από τους διακόσιους επαγγελματοβιοτέχνες που λειτουργούν στη Ν. Κίο υπάρχουν ακόμα οι παρακάτω βιομηχανικές μονάδες:

α) Πρώην χημοποιείο «ΠΕΛΑΡΓΟΣ» σήμερα ανήκει στην Ένωση Γεωργικών Συνεταιρισμών «ΡΕΑ».

β) «ΑΛΦΑ ΜΑΣΙΝ» Βιομηχανία παραγωγής μηχανημάτων συσκευασίας υψηλής τεχνολογίας.

γ) Ε.Λ.Σ.Α.Π: βιομηχανία παραγωγής υποπροϊόντων ελαιοκάρπου κ.λ.π.

δ) Δ.Ι.Α.Ν.Α.Τ.Ε.Ξ: Βιομηχανία φασόν.

ε) ΘΕΟΔΟΣΙΑΔΗΣ: Βιομηχανία φασόν

στ) ΓΙΑΝΝΑΚΟΣ: συσκευαστήριο εσπεριδοειδών - χημοποιείο.

ζ) ΔΑΝΑΙΣ: συγκρότημα αποθηκών - χημοποιείο.

η) ΨΥΓΕΙΑ ΜΠΑΝΤΑΝΑ: Μονάδα ψύξης και φύλαξης νωπών προϊόντων.

θ) Ναυπηγείο κατασκευής σύγχρονων σκαφών.

Οι παραπάνω μονάδες απασχολούν σταθερά περί τα διακόσια άτομα και ο αριθμός πολλαπλασιάζεται σημαντικά κατά τις περιόδους αιχμής.

## 8. Τουρισμός - Αναψυχή

α) Ξενοδοχεία - διαμερίσματα της Δημοτικής Επιχείρησης Τουρισμού.

β) Η μεγαλύτερη πλατεία του Νομού Αργολίδας.

γ) Εμπορικό κέντρο με 80 καταστήματα.

δ) Εξέδρα περιπάτου.

ε) Οργανωμένη πλαζ

στ) Τρεις παιδικές χαρές και πάρκα περιπάτου.

## 9. Διάφορες υπηρεσίες

α) Κατάστημα Ε.Λ.Τ.Α.

β) Λιμάνι

γ) Δύο τοπικοί ραδιοφωνικοί σταθμοί.

δ) Κ.Τ.Ε.Ο

## **1.4 ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**

Η μικρή καλλιεργήσιμη έκταση στα όρια του Δήμου, ο κατακερματισμός της γης καθώς και η υφαλμύρωση των νερών του υδροφόρου ορίζοντα αποτελούν σημαντικά προβλήματα στη γεωργική ανάπτυξη της περιοχής.

Τα αποστραγγιστικά έργα και οι κατάλληλες καλλιέργειες (βιολογικές καλλιέργειες) θα μπορούσαν να βελτιώσουν την κατάσταση στο τομέα αυτό.

Ο μεγάλος αριθμός για την περιοχή βιοτεχνικών - βιομηχανικών μονάδων επιβαρύνει το περιβάλλον, με αποτέλεσμα να υπάρχουν επιπτώσεις και στην αλιεία (μόλυνση της θάλασσας )

Η επιβολή μέτρων προστασίας του περιβάλλοντος σε αυτές (βιολογικοί καθαρισμοί), θα βοηθήσει τόσο στην της ζωής των κατοίκων όσο και στην ανάπτυξη της αλιείας.

## **1.5 ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΛΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ Ε.Π.Τ.Α**

Σύμφωνα με την ιεράρχηση των έργων που εντάσσονται στο Ε.Π.Τ.Α και με το τεχνικό δελτίο που αφορά το δήμο της Ν. Κίου προτείνονται:

1. Επέκταση του Δημοτικού καταστήματος, ύψος προϋπολογισμού 60.000 ευρώ.
2. Έργα ύδρευσης: αντικατάσταση και επέκταση δικτύου ύδρευσης, ύψος προϋπολογισμού 440.205 ευρώ.
3. Έργα αποχέτευσης: ολοκλήρωση δικτύου αποχέτευσης, ύψος προϋπολογισμού 880.410 ευρώ
4. Έργα κοινωνικής - πολιτικής υποδομής: προτείνεται μελέτη πολεοδομικού σχεδιασμού: ύψος προϋπολογισμού 58.695 ευρώ.

Σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έθεσε το Υπουργείο Εσωτερικών με το πρόγραμμα Ε.Π.Τ.Α και των τεχνικών δελτίων, συμφωνήθηκε ότι τα παραπάνω έργα είναι άμεσης

προτεραιότητας και πρωταρχικής σημασίας για την ανάπτυξη και εύρυθμη λειτουργία.

## **1.6 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΥΠΑΡΧΟΥΣΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΤΗΣ Ν. ΚΙΟΥ**

**Σήμερα ο Δήμος της Ν. Κίου διαθέτει Δημοτικές  
επιχειρήσεις και Ν.Π.Δ.Δ. και ιδρύματα που είναι τα εξής:**

1. Δημοτική επιχείρηση / τουριστικά διαμερίσματα και καταστήματα.
2. Δημοτική επιχείρηση πολιτισμού: α) Πνευματικό κέντρο β) Μουσείο γ) Κινηματογράφος.
3. Δημοτική Βιβλιοθήκη
4. Χορωδία
5. Κ.Α.Π.Η.
6. Σχολική επιτροπή Δημοτικού σχολείου και Νηπιαγωγείου.

Βλέποντας τον αριθμό των Δημοσίων επιχειρήσεων και Ν.Π.Δ.Δ. και ιδρυμάτων που εδρεύουν και λειτουργούν στο Δήμο έχουμε και παρατηρούμε τα εξής:

Υπάρχει διαρκής κινητικότητα στον τομέα του πολιτισμού, η οποία βοηθάει σημαντικά και στην οικονομική ανάπτυξη του Δήμου.

Χιλιάδες άτομα παρακολουθούν το Καρναβάλι, τα Κούλουμα, καθώς και τα φεστιβάλ «Κιανά» και «Μικρασιάτικα», και τις εκδηλώσεις στα πλαίσια της Ναυτικής Εβδομάδας.

Στο Δήμο επίσης γίνεται Έκθεση Σύγχρονης Κατοικίας. Η δε δραστηριότητα της Δημοτικής Επιχείρησης «Τουριστικά Διαμερίσματα» και «Εμπορικά Καταστήματα» αποφέρει σημαντικά έσοδα στο Δήμο (έσοδα το 2003 98.000 ευρώ)

Βλέποντας τις δραστηριότητες και τον αριθμό των φορέων που λειτουργούν στο Δήμο και συγκρίνοντας τους με τον αριθμό απασχολούμενων σε αυτά, (στο Δημοτικό κατάστημα ,

2 Δ.Ε και 4 Υ.Ε, στη Δημοτική επιχείρηση Τουριστικά διαμερίσματα: 1 Δ.Ε και τα Ν.Π.Δ.Δ. ιδρύματα: 1 Υ.Ε πιστεύουμε ότι δεν επαρκεί.

Η στελέχωση των φορέων με εξειδικευμένο προσωπικό θα βοηθήσει στην περαιτέρω ανάπτυξη τους καθώς και την αξιοποίηση στο έπακρο των δυνατοτήτων που προσφέρονται μέσα από το πρόγραμμα «Ι. ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΣ».

Κατά επικρατέστερη άποψη η ανάπτυξη του Δήμου μπορεί να κινηθεί τόσο στο τομέα της Γεωργίας - Αλιείας όσο και στον τομέα του Τουρισμού. Βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη της περιοχής στους προαναφερόμενους τομείς είναι ο πολεοδομικός σχεδιασμός της, που θα καθορίζει χρήσεις γης. Η άμεση θεσμοθέτηση των ζωνών οικιστικού ελέγχου (Ζ.Ο.Ε) θα βοηθούσε στην απομάκρυνση των βιομηχανιών από την παραλία της Ν. Κίου με αποτέλεσμα την αναβάθμιση της περιοχής Τουριστικά.

Στην κατεύθυνση της ανάπτυξης της γεωργίας, ο Δήμος πρέπει να παίξει καθοριστικό ρόλο στην πληροφόρηση των αγροτών, τόσο στην επιλογή του είδους των καλλιεργειών, όσο και στον τρόπο καλλιέργειας.

Σχετικά με την επιλογή του είδους να δοθεί βάρος στις εντατικές καλλιέργειες (π.χ. θερμοκήπια κηπευτικών, λουλουδιών κ.λ.π.)

Καθοριστικό ρόλο για την ανάπτυξη της γεωργίας θα παίξουν τα εγγειοβελτιωτικά έργα, στην περιοχή ώστε να λυθεί το πρόβλημα της υφαλμύρωσης των νερών του υδροφόρου ορίζοντα.

Στον τομέα της αλιείας, πρέπει να δημιουργηθεί ένας σύγχρονος χώρος συγκέντρωσης και διάθεσης αλιευμάτων.

Στον Τουριστικό τομέα ο εκσυγχρονισμός των τουριστικών εγκαταστάσεων που υπάρχουν, σύμφωνα με τις προδιαγραφές τις Ε.Ο.Κ. καθώς και η δημιουργία νέων χώρων διαμονής και αναψυχής.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>:  
ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ και ΣΥΣΤΑΣΗ  
Κ.Ε.Π**



Στις 3.7.2001 ξεκίνησε η λειτουργία μιας από τις νέες υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με την ονομασία «Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών».

Ξεπερνώντας το στόχο της εξυπηρέτησης του πολίτη μέσω της παροχής διοικητικών πληροφοριών, το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών προσφέρει και υπηρεσίες όπως:

- α) η επικύρωση διοικητικών εγγράφων
- β) η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής
- γ) η χορήγηση παραβόλων, καρτοσήμων, υπεύθυνων δηλώσεων
- δ) η χορήγηση πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας
- ε) η παραλαβή αιτήσεων για διοικητικές διαδικασίες και η διαβίβασή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες είτε αποστέλλουν το τελικό έγγραφο στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών για να το παραδώσει στον ενδιαφερόμενο, είτε στην ταχυδρομική διεύθυνση που έχει υποδειχθεί στην αίτηση
- στ) η συμβολή στην απεμπλοκή υποθέσεων πολιτών.

Προκειμένου το υφιστάμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης του Πολίτη της Νομαρχίας και της Περιφέρειας, να μπορεί να λειτουργήσει ως Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών η υπηρεσία πρέπει να προβεί στις παρακάτω ενέργειες: Να ορίσει μέχρι έξι(6) υπαλλήλους που θα απασχολούνται στο Κέντρο σε 2 ωράρια (8.00 π.μ.-14.00 μ.μ. και 14.00 μ.μ. - 20.00 μ.μ.) και το Σάββατο (8.00 π.μ. -14.00 μ.μ.) οι οποίοι θα είναι εξουσιοδοτημένοι για την επικύρωση αντιγράφων και θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, η υποβολή αίτησης στο Υπουργείο Οικονομικών για σύνδεση του Κέντρου με το TAXIS για την αποστολή φορολογικής ενημερότητας των πολιτών, να σταλεί έγγραφο προς ΔΥΟ για έγκριση χορήγησης πάγιας προκαταβολής καρτοσήμου για την πώληση καρτοσήμων, παραβόλων και υπεύθυνων δηλώσεων, η προμήθεια σφραγίδων.

Οι λειτουργίες του Κ.Ε.Π. συγχρηματοδοτούνται από τα προγράμματα: Πολιτεία, Κοινωνία της πληροφορίας και Αριάδνη.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>:  
ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΤΟ  
ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

Η φιλοσοφία της λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) επικεντρώνεται στο σύνθημα «διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες». Η πρωτοβουλία της δημιουργίας τους, αποτελεί μια πρωτοποριακή παρέμβαση για τα ελληνικά δεδομένα, στον τομέα της ποιοτικής βελτίωσης των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Η καινοτομία του έργου εστιάζεται στο γεγονός ότι ο πολίτης με την επίσκεψή του στα Κ.Ε.Π. μπορεί να πληροφορείται έγκυρα και υπεύθυνα για διάφορα θέματα, που αφορούν στις συναλλαγές του με την δημόσια διοίκηση, να υποβάλλει αιτήματα για διεκπεραίωση υποθέσεων του από διάφορες υπηρεσίες και να παραλαμβάνει διοικητικά έγγραφα.

**Αποστολή του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών<sup>21</sup> (Κ.Ε.Π.) είναι:**

- ✓ Η παροχή διοικητικών πληροφοριών, καθώς το Κ.Ε.Π. ενημερώνει τους πολίτες για το σύνολο των ζητημάτων που αφορούν την δημόσια διοίκηση, χρησιμοποιώντας την κεντρική βάση πληροφοριακών δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
- ✓ 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.
- ✓ Η άμεση διεκπεραίωση απλών υποθέσεων πολιτών και η επιτόπου παράδοση σ αυτούς βασικών πιστοποιητικών, βεβαιώσεων και άλλων διοικητικών εγγράφων.

**Στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) ο πολίτης μπορεί επίσης:**

- Να ενημερωθεί για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Ο πολίτης λαμβάνει την πληροφόρηση που αναζητά είτε στην πρώτη επαφή όταν πρόκειται για απλά ζητήματα είτε σε μεταγενέστερη τηλεφωνική

---

<sup>2</sup> αρ. 31 Νόμος 3013/2002

επικοινωνία όταν το ερώτημα χρήζει περαιτέρω διερεύνησης από το Κ.Ε.Π.

➤ Να προμηθευτεί τα κατάλληλα έντυπα αιτήσεων, ανάλογα με την διοικητική διαδικασία για την οποία ενδιαφέρεται.

➤ Να καταθέσει αίτηση για την διεκπεραίωση υπόθεσής του, τα στοιχεία της οποίας καταχωρούνται σε ειδικό πρωτόκολλο, προκειμένου να είναι δυνατή η παρακολούθηση της πορείας διεκπεραίωσης.

➤ Να παραλάβει διοικητικά έγγραφα αυτοπροσώπως ή να ζητήσει να του αποσταλούν ταχυδρομικά στην ταχυδρομική διεύθυνση που θα δηλώσει, με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή του κόστους αποστολής.

➤ Να υποβάλλει παράπονα για περιπτώσεις κακοδιοίκησης, αλλά και προτάσεις για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

#### **Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.):**

▪ Συμπληρώνει τις αιτήσεις των πολιτών σε συνεργασία με αυτούς.

▪ 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.

▪ Παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών από τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

- Παραλαμβάνει από την αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης της υπόθεσης και παραδίδει στον ενδιαφερόμενο πολίτη το τελικό διοικητικό έγγραφο ή το αποστέλλει στην διεύθυνση που έχει αυτός δηλώσει, με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.
- Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

**Επιπλέον στο Κ.Ε.Π. οι πολίτες μπορούν επιτόπου και άμεσα να:**

- ✓ Επικυρώνουν διοικητικά έγγραφα.
- ✓ Θεωρούν το γνήσιο της υπογραφής τους.
- ✓ Προμηθεύονται παράβολα, υπεύθυνες δηλώσεις κ.τ.λ.
- ✓ Παραλαμβάνουν το Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας.

### **3.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)**

Οι υπηρεσιακές μονάδες που έχουν ως σκοπό να περιορίσουν τις μετακινήσεις των συναλλασσόμενων με τη διοίκηση πολιτών, από γραφείο σε γραφείο και από υπηρεσία σε υπηρεσία. Οι υπηρεσίες περιορισμού των διαδρομών μπορεί να επιλαμβάνονται υποθέσεων από την υποβολή του σχετικού αιτήματος (αίτηση) μέχρι την ικανοποίησή του, για τις οποίες υποθέσεις συναρμόδιες είναι υπηρεσιακές μονάδες (Δ/νσεις, Τμήματα) ενός φορέα (π.χ. Δήμος, Νομαρχία) ή δικτύου φορέων (π.χ. ένα Υπουργείο, μία Νομαρχία, ένα Ν.Π.Δ.Δ.).

Η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει αναπτύξει ένα δίκτυο από πολύπλοκες, δαιδαλώδεις και αρκετές φορές αντιφατικές διαδικασίες, οι οποίες λειτουργούν ανασχετικά ως προς την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών και ταλαιπωρούν το συναλλασσόμενο πολίτη με μεγάλες χρονοτριβές και πιθανόν οικονομικές επιβαρύνσεις, δημιουργώντας ταυτόχρονα κρίση εμπιστοσύνης στο κράτος. Ωστόσο, η

αναπόδραστη ανάγκη της βέλτιστης διαχείρισης των ανεπαρκών διαθέσιμων οικονομικών πόρων από τα σύγχρονα κράτη, οδηγεί στη μετάβαση από μια δημόσια διοίκηση που είχε ως κυρίαρχο στόχο τη λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο εφαρμογής τους, σε μια σύγχρονη, ανταποκριτική δημόσια διοίκηση, η οργάνωση της οποίας έχει ως κύριο στόχο τη διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα. Στο πλαίσιο αυτό και για να ελεγχθεί από τους πολίτες / χρήστες η συνθετότητα του δικτύου των δημοσίων υπηρεσιών-φορέων, προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις καθημερινές ατομικές τους υποθέσεις και να περιορίσουν τις διαδρομές από γραφείο σε γραφείο, απαιτείται η εφαρμογή διαφόρων τεχνικών, όπως: Οι υπηρεσίες περιορισμού των διαδρομών (μιας στάσης, one stop shop ή one step service ή guichet unique). Η αναζήτηση ορισμένων δικαιολογητικών από την αρμόδια υπηρεσία («οίκοθεν»). Η κατάρτιση φακέλου διοικητικής διαδικασίας, με όλα τα σχετικά στοιχεία / έντυπα που σχετίζονται με την εν λόγω διαδικασία.

### **3.2 Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)**

Για τη λειτουργία των Κ.Ε.Π. χρειάζονται:

- Απόφαση του Νομαρχιακού Συμβουλίου για τη λειτουργία του Κ.Ε.Π.
- Απόφαση Νομαρχιακής Επιτροπής σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του Κ.Ε.Π.
- Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου.
- Ανακοίνωση στην Περιφέρεια της ένταξης χρηματοδότησης του Κ.Ε.Π. με ποσό 59.000 ευρώ στο Πρόγραμμα Εκτελεστών Έργων του Ειδικού Αναπτυξιακού Πόρου.

- Το έργο της δημιουργίας των Κ.Ε.Π. χαρακτηρίστηκε με Υπουργική Απόφαση ειδικό και ως εκ τούτου το μέρος των οικοδομικών εργασιών μπορεί να γίνει με απ' ευθείας ανάθεση.
- Με το ποσό των 59.000 ευρώ θα καλυφθούν οι δαπάνες διαμόρφωσης του χώρου.

### **3.3 ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ (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 για ολόκληρη τη Δημόσια Διοίκηση, η επικύρωση διοικητικών εγγράφων, η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, η χορήγηση παραβόλων, καρτοσήμων, υπεύθυνων δηλώσεων (αρ. 3 Ν. 1599/86), η προμήθεια ΦΕΚ, η χορήγηση πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας, η παραλαβή αιτήσεων για διοικητικές διαδικασίες και η διαβίβασή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες, καθώς και η αποστολή του τελικού εγγράφου είτε στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών για να το παραλάβει ο ενδιαφερόμενος, είτε στην ταχυδρομική διεύθυνση που έχει υποδειχθεί στην αίτηση, η διαμεσολάβηση στις Δημόσιες Υπηρεσίες για απεμπλοκή υποθέσεων πολιτών 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. Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών αναλαμβάνει να εξυπηρετήσει τις ανάγκες των πολιτών για πολλά και διαφορετικά αντικείμενα, διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών. Επίσης αναλαμβάνει να διεκπεραιώσει υποθέσεις πολιτών, από την αίτηση μέχρι και την ολοκλήρωση της διοικητικής διαδικασίας που αιτήθηκε ο πολίτης,



λειτουργώντας στην λογική της υπηρεσίας μιας διαδρομής ή περιορισμένων διαδρομών.

Η λειτουργία αυτή εξυπηρετεί τόσο τον πολίτη γιατί τον απαλλάσσει από την όποια πολυπλοκότητα έχουν οι διοικητικές διαδικασίες, όσο και τις υπηρεσίες από την επιβάρυνση που έχουν από την συχνή ανάγκη των πολιτών για αυτοπρόσωπη παρουσία εξαιτίας της έλλειψης πληροφόρησης. Ειδικότερα το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) έχει τις εξής αρμοδιότητες:

**Α) Όσον αφορά την ενημέρωση των πολιτών:**

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 των ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., με την οποία θα συνδέονται όλα τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), αλλά και από τοπικές βάσεις δεδομένων, τις οποίες μπορεί να διαμορφώσει κάθε επιμέρους Κ.Ε.Π.

**Β) Για την διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών:**

✓ Παραλαμβάνονται οι αιτήσεις των πολιτών, για την περαιτέρω διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου.

✓ Διαθέτονται από τα Κ.Ε.Π έντυπα αιτήσεων για διευκόλυνσή τους.

✓ Ελέγχεται η πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (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. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του

αποστέλλονται από το συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή επί αντικαταβολή.

**Γ) Άλλες υπηρεσίες που προσφέρουν τα Κ.Ε.Π είναι:**

- 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.

### **3.4 ΟΙ ΜΟΡΦΕΣ ΠΟΥ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΛΑΒΕΙ ΜΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΔΙΑΔΡΟΜΩΝ**

#### **3.4.1 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΕΝΑ ΚΤΙΡΙΟ (Κτίριο δημοσίων Υπηρεσιών)**

Σ' ένα κτίριο συστεγάζονται πολλές διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες. Ο πολίτης με μια «στάση» στο κέντρο των δημοσίων υπηρεσιών μπορεί να απευθυνθεί σε πολλές υπηρεσίες.

#### **3.4.2 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΕΝΑ ΣΗΜΕΙΟ**

Ο πολίτης εξυπηρετείται πλήρως από ένα μόνο σημείο (π.χ. μία υπηρεσία, ένα γραφείο, ένα τηλεφωνικό κέντρο, κ.λ.π.). Αντί ο πολίτης να απευθύνεται σε διαφορετικές υπηρεσίες για διαφορετικές πληροφορίες (π.χ. για άδειες οδήγησης, διαβατήρια, κοινωνικά βοηθήματα) απευθύνεται σε ένα σημείο από το οποίο μπορεί να λαμβάνει πληροφορίες που αφορούν πολλές υπηρεσίες.

#### **3.4.3 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΟ (Επαφή με ένα πρόσωπο)**

Ο πολίτης συνεργάζεται με ένα μόνο υπάλληλο (ένα πρόσωπο επαφής), ο οποίος μεριμνά για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, όταν το αιτούμενο «διοικητικό προϊόν» ολοκληρώνεται τμηματικά με μια σειρά από διαδοχικές ενέργειες που γίνονται στις διάφορες

οργανικές μονάδες και ο πολίτης είναι υποχρεωμένος να απευθύνεται διαδοχικά σε διαφορετικά τμήματα και να συνεργάζεται με διαφορετικούς υπαλλήλους μέχρι να ολοκληρωθεί όλη η διαδικασία.

#### **3.4.4 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑ ΟΜΑΔΕΣ**

Μια κατηγορία πολιτών (π.χ. άστεγοι) ομαδοποιείται ανάλογα με τις ανάγκες που έχει και εξυπηρετείται από αντίστοιχες εξειδικευμένες, υπηρεσιακές μονάδες. Δημιουργείται ειδική υπηρεσία που εξυπηρετεί τα μέλη της ομάδας (π.χ. υπηρεσία αστέγων, που εξυπηρετεί για όλα τα θέματα τους άστεγους).

#### **3.4.5 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΚΑΘΕ ΣΗΜΕΙΟ (Κάθε γραφείο το σωστό γραφείο)**

Ο πολίτης εξυπηρετείται από το πλησιέστερο σημείο (γραφείο-γκισέ, θυρίδα-γκισέ) για όλες τις ζητούμενες υπηρεσίες, αντί να είναι αναγκασμένος να αναζητά κάθε φορά το «σωστό» υπάλληλο ή το «σωστό» γραφείο. Η εφαρμογή αυτή ευνοείται από την αποκέντρωση αρμοδιοτήτων σε μονάδες που είναι χωροθετημένες σε διάφορα σημεία της γεωγραφικής έκτασης ευθύνης της περιφέρειας του νομού ή του δήμου.

#### **3.4.6 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Ο πολίτης με μία επίσκεψη σε μία υπηρεσία μπορεί να απολαμβάνει και τα διοικητικά προϊόντα της άλλης υπηρεσίας, αφού οι υπηρεσίες αυτές έχουν συμφωνήσει μεταξύ τους, ώστε η καθεμιά, εκτός από τους δικούς της «πελάτες», εξυπηρετεί και τους «πελάτες» της άλλης. Η μορφή αυτή εφαρμόζεται κυρίως σε απομακρυσμένες περιοχές, όπου η παροχή υπηρεσιών είναι δύσκολη ή έχει ψηλό κόστος.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>: ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

Η αρμόδια Δ/νση Οργάνωσης και Λειτουργίας Ο.Τ.Α. του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. θα προβεί στις περαιτέρω απαραίτητες ενέργειες για την ολοκλήρωση της σχετικής διαδικασίας.

Συνεπώς οι Ο.Τ.Α. Α' και Β' βαθμού που δεν έχουν ακόμα προβεί στην επιλογή των ατόμων στα οποία θα γίνει η ανάθεση έργου, όπως αναφέρεται στην προηγούμενη εγκύκλιό μας (αρ. πρωτ. Οικ.12700/2-7-2002), θα πρέπει να επισπεύσουν τη διαδικασία και να γνωστοποιήσουν άμεσα στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. τα άτομα που επέλεξαν προκειμένου να οργανωθεί το πρόγραμμα εκπαίδευσης τους.

Σχετικά με αυτό δημιουργήθηκε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης εκπαιδευτών οι οποίοι θα αναλάβουν στη συνέχεια το έργο της επιτόπιας (δηλαδή στον χώρο του κάθε Κ.Ε.Π., σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας, με <sup>1</sup>δυνατότητα παρακολούθησης και από άλλους υπαλλήλους του οικείου Ο.Τ.Α.) εκπαίδευσης του προσωπικού που θα στελεχώσει τα Κ.Ε.Π.

Η σύναψη των συμβάσεων ανάθεσης έργου με το προσωπικό που έχει επιλεγεί θα γίνει μετά την έκδοση της απόφασης έναρξης λειτουργίας των Κ.Ε.Π.

Προκειμένου να εκδοθεί η Υπουργική Απόφαση για τη λειτουργία κάθε Κ.Ε.Π. θα πρέπει να έχουμε υπεύθυνη ενημέρωση από τον κάθε Δήμο, Κοινότητα, Ν.Α. ότι υπάρχουν οι προϋποθέσεις για να λειτουργήσουν τα Κ.Ε.Π. (πέρασ οικοδομικών εργασιών, τοποθέτηση επίπλων, υπολογιστών, επιλογή και εκπαίδευση προσωπικού).

Για την περαιτέρω ενίσχυση των Κ.Ε.Π. σε προσωπικό υπεγράφη κοινή απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Οικονομίας και Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων<sup>3</sup> με την οποία διατίθενται δύο χιλιάδες (2000) πτυχιούχοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ, από τον Οργανισμό

---

<sup>3</sup> αρ.31128/26-7-02, ΦΕΚ 965/Β/26-7-02

Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), στο πλαίσιο προγράμματος απόκτησης εργασιακής εμπειρίας (stage).

**Ο αριθμός των ατόμων που θα διατεθεί στα Κ.Ε.Π. από το πρόγραμμα (Ο.Α.Ε.Δ.) θα είναι:**

- 1 άτομο για τα Κ.Ε.Π. των Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού με πληθυσμό από 2.500 έως 5.000 κατοίκους
- 2 άτομα για τα Κ.Ε.Π. των Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού με πληθυσμό από 5.000 έως 10.000 κατοίκους
- 3 άτομα για τα Κ.Ε.Π. των Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού με πληθυσμό από 10.000 έως 20.000 κατοίκους
- 4 άτομα για τα Κ.Ε.Π. των Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού με πληθυσμό από 20.000 έως 50.000 κατοίκους
- 6 άτομα για τα Κ.Ε.Π. των Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού με πληθυσμό από 50.000 έως 100.000 κατοίκους
- 9 άτομα για τα Κ.Ε.Π. των Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού με πληθυσμό από 100.000 κατοίκων
- 8 άτομα για Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού με πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων που εδρεύουν σε πρωτεύουσες Νομών
- 10 άτομα για Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού με πληθυσμό άνω των 100.000 κατοίκων που εδρεύουν σε πρωτεύουσες Νομών
- 8 άτομα για τα Κ.Ε.Π. των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων

Τα άτομα αυτά θα είναι πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. - Τ.Ε.Ι. Πληροφορικής, Θετικών και Οικονομικών Επιστημών ή πτυχιούχοι Α.Ε.Ι. - Τ.Ε.Ι. άλλων σχολών με αποδεδειγμένη επάρκεια στον τομέα πληροφορικής έως 35 ετών.

#### **4.1 ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΙ - ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ Κ.Ε.Π.**

Αναφορικά με το ζήτημα της τοποθέτησης προϊσταμένων στα Κ.Ε.Π. σημειώνω τα εξής:

Προκειμένου για τα Κ.Ε.Π. των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και των Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού τα οποία προβλέπονται να λειτουργούν σε επίπεδο Διεύθυνσης τόσο οι Διευθυντές όσο και οι προϊστάμενοι τμημάτων τους θα πρέπει να οριστούν άμεσα για την εύρυθμη λειτουργία των Κ.Ε.Π.

### **Οι δυνατότητες εξεύρεσης προϊσταμένων των Κ.Ε.Π. είναι:**

Α. Η προαγωγή σε θέση Διευθυντή προκειμένου για τις Ν.Α. ή επιλογή προϊσταμένων Διεύθυνσης για τους Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού και η επιλογή προϊσταμένων Τμημάτων κατά τις κείμενες διατάξεις.

Β. Η μετακίνηση υπηρετούντων Διευθυντών ή προϊσταμένων Τμημάτων από άλλες οργανικές μονάδες της οικείας υπηρεσίας στις Διευθύνσεις ή τα Τμήματα των Κ.Ε.Π.

Γ. Η ανάθεση άσκησης καθηκόντων προϊσταμένων των Κ.Ε.Π. σε υπηρετούντες Διευθυντές με παράλληλη άσκηση καθηκόντων.

Δ. Η ανάθεση καθηκόντων προϊσταμένων Διεύθυνσης Κ.Ε.Π. σε προϊστάμενο τμήματος της Διεύθυνσης Κ.Ε.Π. και η ανάθεση καθηκόντων προϊσταμένου τμήματος Κ.Ε.Π. σε υπάλληλο του τμήματος Κ.Ε.Π.

Ε. Σε περίπτωση αδυναμίας εξεύρεσης υπαλλήλων από τους προβλεπόμενους στον νομό κλάδους καθήκοντα προϊσταμένων στις μονάδες των Κ.Ε.Π. μπορούν να ανατίθενται σε υπαλλήλους από οποιοδήποτε κλάδο της Ν.Α. ή Ο.Τ.Α. Α' Βαθμού.

## **4.2 ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**

Το ωράριο λειτουργίας των Κ.Ε.Π. καθορίζεται από τους Γενικούς Γραμματείς Περιφέρειας και τους Νομάρχες αντίστοιχα, οι οποίοι είναι εξουσιοδοτημένοι να καθορίζουν διαφορετικό ωράριο λειτουργίας των Κ.Ε.Π., από τις λοιπές υπηρεσίες των

Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και των Δήμων αντίστοιχα, στις οποίες τα Κ.Ε.Π. ανήκουν.

### **4.3 ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ**

Όσον αφορά τη διακίνηση αλληλογραφίας, ορίζεται ότι η διακίνηση της αλληλογραφίας μεταξύ των Κ.Ε.Π. ή μεταξύ των Κ.Ε.Π. και των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, γίνεται με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο.

### **4.4 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ**

Τα Κ.Ε.Π., όπως πιστεύεται ότι έχει γίνει αντιληπτό, αποτελεί πρωτοποριακή υπηρεσία η οποία φέρνει τη Διοίκηση κοντά στον πολίτη, απαλλάσσοντας τον από την άσκοπη ταλαιπωρία στην οποία υποβάλλεται επισκεπτόμενος διάφορες υπηρεσίες για την διεκπεραίωση υπόθεσης του.

Οι δυνατότητες και τα οφέλη των πολιτών από την λειτουργία των Κ.Ε.Π. πρέπει να γνωστοποιηθούν δεόντως στους πολίτες, εξασφαλίζοντας διαρκή επαφή με τους πολίτες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τα Μ.Μ.Ε όπως ραδιοφωνικοί σταθμοί, τηλεόραση, εφημερίδες.



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>**

### **Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ Κ.Ε.Π.**

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών θα πρέπει να βρίσκεται σε κεντρικό σημείο ειδικά διαμορφωμένο και εύκολα προσβάσιμο χώρο, με ειδική σήμανση που τον καθιστά διακριτό και αναγνωρίσιμο. Επίσης ο χώρος στέγασης του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών να είναι απολύτως προσβάσιμος σε άτομα με ειδικές ανάγκες.

Το ειδικά εκπαιδευμένο από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. προσωπικό του Κέντρου είναι πάντα στη διάθεση του πολίτη, προκειμένου να παρέχει σε αυτόν άμεσα, αποτελεσματικές και αξιόπιστες υπηρεσίες. Η αρτιότητα του ηλεκτρονικού, πληροφοριακού και τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού του κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών, καθώς και τα εύχρηστα λογισμικά προγράμματα με τα οποία είναι εφοδιασμένο, επιτρέπουν την ταχεία και χωρίς καθυστέρηση εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η προσβασιμότητα στο Κ.Ε.Π για την αναζήτηση των λειτουργιών του και την περαιτέρω αξιοποίηση των πληροφοριών που παρέχει προς τους πολίτες μπορεί να επιτευχθεί επίσης από την εξερεύνηση του ενδιαφερόμενου στην ιστοσελίδα του αντίστοιχου Κ.Ε.Π μέσω Internet .

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>**  
**Η ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ**  
**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ**  
**Κ.Ε.Π.**

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. Για την υλοποίηση του προγράμματος λειτουργίας των Κ.Ε.Π., θα ακολουθηθεί η διαδικασία που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη κατηγορία.

Τα Κ.Ε.Π διακρίνονται ως εξής:

## 6.1 Κ.Ε.Π. ΔΗΜΩΝ ΜΕ ΠΛΗΘΥΣΜΟ ΠΑΝΩ ΑΠΟ 10.000 ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ

### Α' ΦΑΣΗ

#### Μίσθωση χώρου στέγασης Κ.Ε.Π.

#### Μελέτη - αναπροσαρμογή - έργα

Απόφαση Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του Κ.Ε.Π.

Απόφαση Δημοτικής Επιτροπής σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του Κ.Ε.Π., στην περίπτωση που θα ενοικιασθεί νέος χώρος.

Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου.

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 το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

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.).

Ανάθεση των οικοδομικών εργασιών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και με την πλέον ευέλικτη διαδικασία.

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., του διακριτικού τους 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

Όσον αφορά το προσωπικό εκτός από τους μονίμους υπαλλήλους που θα διαθέτει κάθε Ο.Τ.Α., θα απασχοληθούν με ανάθεση έργου τέσσερα (4) άτομα, μέχρι το τέλος του 2003<sup>4</sup>. 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.

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.

### 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 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 την Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., έχουν καταγραφεί σε

---

<sup>4</sup> Άρθρο 6 Ν. 2527/1997

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.gspa.gr](http://www.gspa.gr)

#### 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.

## 6.2 Κ.Ε.Π. Ο.Τ.Α. ΜΕ ΠΛΗΘΥΣΜΟ ΚΑΤΩ ΑΠΟ 10.000 ΚΑΤΟΙΚΟΥΣ

#### Α' ΦΑΣΗ

##### Μίσθωση Κ.Ε.Π.

##### Μελέτη - αναπροσαρμογή - έργα

Χρειάζονται για τα παραπάνω:

Απόφαση Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του Κ.Ε.Π.

Απόφαση Δημορχιακής Επιτροπής, σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του Κ.Ε.Π., στην περίπτωση που θα ενοικιασθεί νέος χώρος.

Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου.

Μελέτη αναπροσαρμογής του χώρου, από την τεχνική υπηρεσία του Ο.Τ.Α. ή όπου δεν υπάρχει, από την οικεία Τ.Υ.Δ.Κ.

Το ποσό στο οποίο ανέρχεται το μίσθωμα του Κ.Ε.Π. μέχρι το τέλος του 2002, 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.

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 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. 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 του Κ.Α.Π.

## **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.

## **Ε' 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.

### **6.3 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.

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 ακολουθηθεί 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.

### **6.4 Κ.Ε.Π. ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ**

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 αναφυόμενων 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 άτομα 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 του μεγάλους Δήμους (όπως το συνημμένο υπόδειγμα).

#### **A) Ηλεκτρονικός εξοπλισμός:**

Οι 39 Ν.Α., στις οποίες λειτουργούν Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών, θα προμηθευτούν συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ».

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 «ΑΡΙΑΔΝΗ».

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 «ΠΟΛΙΤΕΙΑ».

#### **B) 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 θα 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. Η σχετική δαπάνη θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

## **6.5 Κ.Ε.Π. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ**

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, ενημερώνονται 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.

Οι σύνδεσμοι των Περιφερειών θα αποστέλλουν ηλεκτρονικά τα παραπάνω στοιχεία στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., κάθε βδομάδα, προκειμένου να ενημερώνονται συνολικά η βάση παρακολούθησης του προγράμματος.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup>**  
**ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΟΥ**  
**ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**  
**(Κ.Ε.Π.) ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ**  
**ΠΟΛΙΤΗ**

Το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. δημιούργησε ειδική διαδικτυακή πύλη (το PORTAL του δημοσίου τομέα) για την υποστήριξη της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. Σε αυτήν περιλαμβάνονται τριακόσιες (300) περίπου διοικητικές διαδικασίες, οι οποίες έχουν κωδικοποιηθεί, συστηματοποιηθεί και αποτυπωθεί ηλεκτρονικά σε ισάριθμα ψηφιοποιημένα έντυπα. Έτσι για κάθε μία από αυτές τις διαδικασίες, αντιστοιχεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο το οποίο περιέχει την αίτηση του πολίτη, καθώς και άλλες χρήσιμες πληροφορίες (π.χ. απαιτούμενα δικαιολογητικά για συνυποβολή, αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης κ.α.). Η διαδικτυακή αυτή πύλη ενημερώνεται συνεχώς για τις αλλαγές που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες που περιλαμβάνει, με ευθύνη του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. Σταδιακά αυξάνεται ο αριθμός αυτών των διοικητικών διαδικασιών. Επίσης στην ίδια διαδικτυακή πύλη υπάρχουν πλήρη πληροφοριακά στοιχεία, για χίλιες (1000) περίπου διοικητικές διαδικασίες, προκειμένου να υπάρχει η δυνατότητα παροχής προς τους πολίτες έγκυρης και έγκαιρης ενημέρωσης για τα διοικητικά θέματα.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8<sup>ο</sup>**  
**ΙΔΡΥΣΗ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΤΟΥ Κ.Ε.Π.**  
**ΤΗΣ Ν. ΚΙΟΥ**

Ως ημερομηνία έναρξης λειτουργίας του Κ.Ε.Π Ν. Κίου με την οργανωτική μορφή και τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στο αρ.31 του Ν.3013/2002 ορίστηκε η 27<sup>η</sup> Δεκεμβρίου 2002.

Όσον αφορά τον αριθμό των εργαζομένων που απασχολούνται στο συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. είναι 2 άτομα με σύμβαση μίσθωσης έργου. Εκ' των οποίων το ένα άτομο είναι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (Π.Ε) και το άλλο τεχνολογικής εκπαίδευσης (Τ.Ε). Το Νομοθετικό πλαίσιο ορίζει για προϊστάμενο ως απαραίτητη προϋπόθεση του να είναι μόνιμο στέλεχος του Δήμου έτσι λοιπόν ως προϊσταμένη του Κ.Ε.Π. Ν. Κίου έχει οριστεί μόνιμη υπάλληλος που έχει την ιδιότητα της πολιτικού μηχανικού και προϊσταται όλων των υπηρεσιών και η σφραγίδα φέρει το όνομα της.

## **8.1 ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ Κ.Ε.Π ΤΗΣ Ν. ΚΙΟΥ ΠΟΥ ΣΥΝΑΔΟΥΝ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Εκτός από τις εκάστοτε αρμοδιότητες που έχουν οριστεί από τον Νόμο 3013/2002 το Κ.Ε.Π της Ν. Κίου με πρωτοβουλία του έχει προβεί σε ενέργειες που διευκολύνουν το ευρύ κοινό για την αντιμετώπιση των καθημερινών τους προβλημάτων. Εκ' των οποίων μερικές είναι οι κάτωθι:

1. Αιτήσεις παράτασης προθεσμίας υποβολής δήλωσης (αφορά κληρονομιά)
2. Διατηρεί πλήρη φάκελο άδειας εργασίας αλλοδαπών για ανανέωση άδειας παραμονής τους.
3. Φακέλους επιδόματος κοινωνικής ασφάλισης (Ε.Κ.Α.Σ)
4. Αιτήσεις ανανέωσης, απώλειας, φθοράς και κλοπής άδειας οδήγησης.
5. Κατέχει ειδικά έντυπα φορολογικής δήλωσης που βοηθάει τους πολίτες στην κατάρτιση τους.
6. Εκπληρώνει ζητήματα που αφορούν αναζήτηση έντυπων από Πανεπιστημιακά και Τεχνολογικά Ιδρύματα.
7. Είναι από τα ελάχιστα Κ.Ε.Π. (εκτός από αυτό της Νομαρχίας που είναι στην κυριότητα του) που διοχετεύει τους πολίτες με τη εφημερίδα Δημοσιογραφικά Νέα.
8. Παρέχει επίσης τις προκηρύξεις των Φύλλων Εφημερίδας της Κυβερνήσεως. (Φ.Ε.Κ.)

9. Κατέχει αιτήσεις κτήσεις Ελληνικής ιθαγένειας με πολιτογράφηση.
10. Είναι από τα πλέον αξιόπιστα Κ.Ε.Π. γιατί εκτός του μηχανογραφημένου πρωτοκόλλου διατηρεί και χειρόγραφο.
11. Γίνονται μετά από πρωτοβουλία του, υποβολή αιτήσεων των παραγωγών για τις ζημιωθείσες καλλιέργειες προς τον Οργανισμό Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων. (Ε.Λ.Γ.Α)
12. Συντάσσει ολοκληρωμένη υποβολή αίτησης όπως για παράδειγμα η χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης.
13. Άλλη μία σημαντική πρωτοβουλία που έχει πάρει το Κ.Ε.Π Ν. Κίου είναι η χορήγηση και κατάρτιση δηλώσεων απόδοσης Α.Φ.Μ. / Μεταβολής ατομικών στοιχείων.
14. Ένα εξίσου έξυπνο κομμάτι του Κ.Ε.Π. είναι ότι διατηρεί αρχείο ταυτοτήτων και πιστοποιητικών των πολιτών έτσι ώστε και σε περίπτωση που έχει ξεχάσει ένας πολίτης να προσκομίσει την αστυνομική του ταυτότητα για την υποβολή μίας αίτησης να υπάρχει στο αρχείο του Κ.Ε.Π.

## **8.2 ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥ Κ.Ε.Π. ΤΗΣ Ν. ΚΙΟΥ ΜΕ ΣΤΟΧΟ ΤΗΝ ΚΑΛΥΨΗ ΟΛΟ ΚΑΙ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.**

Ένα από τα σημαντικότερα βήματα για την κάλυψη άμεσων αναγκών των πολιτών είναι έτοιμοι να υλοποιήσουν οι υπάλληλοι του Κ.Ε.Π. μιας και έχουν προβεί σε μια καινοτόμο ενέργεια παρακολουθώντας σεμινάρια για online σύνδεση με το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. για την διεκπεραίωση φορολογικών αιτήσεων των πολιτών ηλεκτρονικά.

Τα πλεονεκτήματα που έχει αυτή η ενέργεια είναι ότι:

- 1.καταργούνται οι άμεσες ημερομηνίες φορολογικών δηλώσεων και παρατείνονται μέχρι τα μέσα Ιουνίου για την υποβολή του Ε1.
- 2.Υπάρχει επιστροφή φόρου έως 2.5% ουσιαστικά έκπτωση φόρου εισοδήματος.

3. Η εκκαθάριση της φορολογικής δήλωσης γίνεται στο χρονικό διάστημα 10 έως 15 ημερών. Μιας και το χρονικό όριο απάντησης ή απόρριψης μιας αίτησης δεν ξεπερνάει της 20 ημέρες.

Ως μειονέκτημα τώρα μπορεί να θεωρηθεί ότι γίνεται υποβολή φορολογικών δηλώσεων μόνο για το Ε1 τον Ιούνιο για το Ε9 γίνεται μετά τον Ιούλιο έτσι ο εκάστοτε πολίτης είναι αναγκασμένος να επισκέπτεται το Κ.Ε.Π. για δεύτερη φορά.

Ίσως ένα ακόμα μειονέκτημα είναι ότι πριν την υποβολή της φορολογικής δήλωσης πρέπει να καταβληθεί αίτηση με το Α.Φ.Μ. του πολίτη για πιστοποίηση του.

Ένας από τους προσωπικούς στόχους του Κ.Ε.Π. που επιτεύχθηκε είναι η τροφοδότηση των πολιτών με παράβολα του Δημοσίου και μεγαροσήμων.

Επίσης εξίσου σημαντικά βήματα έχουν γίνει σε πιστοποιημένες υποθέσεις<sup>7</sup> και άλλες ενέργειες που έχουν γίνει από το Κ.Ε.Π.

---

<sup>7</sup> βλ. στο α' μέρος παραρτήματος



**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9<sup>ο</sup>**  
**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΕΡΙ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ**  
**ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.**

Για την απόδειξη της έρευνας περί ποιοτικής αναβάθμισης παραθέτω το παρακάτω ερωτηματολόγιο που εκφράζει τις απόψεις για το περιβάλλον των Κ.Ε.Π. εκ των έσω.

### **Ερώτηση 1: Τι είναι τα Κ.Ε.Π;**

Είναι η Υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης υπαγόμενη στη Δ/νση σχέσεων Κράτους - Πολίτη της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης, με την ονομασία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Επίσης είναι μια σύγχρονη ανταποκριτική Δημόσια Διοίκηση, η οργάνωση της οποίας έχει ως κύριο στόχο τη διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

### **Ερώτηση 2: Ποια η αναγκαιότητά τους (στόχος) τι νέο φέρνουν και σε ποιους απευθύνεται;**

Το Κ.Ε.Π. αποτελεί πρωτοποριακή υπηρεσία που σαν στόχο έχει να φέρει τη διοίκηση κοντά στον πολίτη, απαλλάσσοντας τον από την άσκοπη ταλαιπωρία που υποβάλλεται καθημερινά για την διεκπεραίωση υποθέσεων του.

Απευθύνεται στους πολίτες στους οποίους προσφέρονται υπηρεσίες διαφορετικής ποιότητας και προστιθέμενης αξίας.

Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν και διαμορφώνουν την ειδοποιό διαφορά για μια Δημόσια Διοίκηση ανοιχτή που γνωρίζει να ακούει τους πολίτες και να εξυπηρετεί τα αιτήματά τους με αποτελεσματικότητα και διαφάνεια.

Έχουν αλλάξει τις σχέσεις Πολίτη-Κράτους, απλοποιώντας πλήθος διαδικασιών.

Αποστολή τους είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης.

### **Ερώτηση 3: Πότε συστάθηκε και πόσα άτομα απασχολεί;**

Συστάθηκε τον Σεπτέμβριο του 2002 και απασχολεί σήμερα συνολικά 7 άτομα

Μόνιμοι είναι 3 εκ των οποίων ο ένας ασκεί καθήκοντα Διευθυντού κατηγορίας Π.Ε. και 2 τμηματάρχες κατηγορίας Τ.Ε.

Απασχολούνται και 4 άτομα με σύμβαση έργου εκ των οποίων 3 Π.Ε. και 1 Τ.Ε.

**Ερώτηση 4: Ποιες υπηρεσίες παρέχει; Συνάδουν ολοκληρωτικά με το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με την εγκύκλιο;**

**α) Αν ναι γιατί δεν γίνονται τηλεφωνικές αιτήσεις;**

**β) Γιατί οι υπάλληλοι δεν επικυρώνουν έγγραφα, δεν κάνουν γνήσιας υπογραφής, και δεν χορηγούν παράβολα και πιστοποιητικά φορολογικής ενημερότητας;**

Οι δυνατότητες παροχής υπηρεσιών του συγκεκριμένου Κ.Ε.Π. είναι αυτές που προβλέπονται από τις σχετικές εγκυκλίους και ήδη τις παρέχει. Πολλές φορές δέχεται και αιτήματα πολιτών που δεν συμπεριλαμβάνονται αναλυτικά στις προβλεπόμενες διαδικασίες αλλά αναλαμβάνει την διεκπεραίωση τους πάντα με σκοπό την εξυπηρέτηση του πολίτη, εφόσον βέβαια το αίτημα είναι σαφές και εντάσσεται γενικότερα στις αρμοδιότητες των δημοσίων υπηρεσιών και προωθούνται με ευθύνη των υπαλλήλων.

α) Τηλεφωνικές αιτήσεις στα Κ.Ε.Π. δεν γίνονται αφού κάτι τέτοιο δεν προβλέπεται. Υπάρχει ειδική υπηρεσία που παρέχει αυτή την δυνατότητα και ο εκάστοτε πολίτης μπορεί να τηλεφωνεί στον αριθμό «1502»

β) Επικύρωση εγγράφων και βεβαίωση γνήσιου υπογραφής γίνονται αλλά από τους μόνιμους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π. όπως σαφώς ορίζεται.

Την διαδικασία αυτή βέβαια την παρέχει κάθε Διοικητική αρχή σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 11 του Ν.2690/99.

Αν σε κάποια Κ.Ε.Π. δεν συμβαίνει αυτό ίσως να μην υπάρχουν μόνιμοι υπάλληλοι που να έχουν εξουσιοδοτηθεί γι' αυτό το αντικείμενο.

Στα περισσότερα Κ.Ε.Π., όπως γνωρίζουμε, υπάρχει σύνδεση με το ΤΑΧΙΣ όπου ο πολίτης απευθύνεται για φορολογική ενημερότητα αλλά και χορήγηση του αντιγράφου εκκαθαριστικού

σημειώματος όσον αφορά την σύσταση πάγιας προκαταβολής που προβλέπεται η πώληση παραβόλων και χαρτοσήμων, αυτή θεωρούμε ότι γίνεται αφού ληφθούν υπόψη οι πραγματικές ανάγκες που θα προκύψουν σε κάθε μια υπηρεσία του Κ.Ε.Π. σε συνάρτηση πάντα με τις υπηρεσίες που λειτουργούν στα πλαίσια της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης.

### **Ερώτηση 5: Από πού χρηματοδοτείται;**

Το όλο έργο της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (Ε.Τ.Π.Α.) και εντάσσεται στο επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

### **Ερώτηση 6: Τα Κ.Ε.Π οδηγούν στην μεταρρύθμιση της διοίκησης;**

Πράγματι τα Κ.Ε.Π. σαν νέος θεσμός στην Δημόσια Διοίκηση αποτελούν καινοτομία και πρωτοποριακή παρέμβαση στον τομέα της ποιοτικής βελτίωσης των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Αποτελεί διοικητική μεταρρύθμιση, που στοχεύει στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες και οι νέες διοικητικές αντιλήψεις. Μειώνει τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, την άσκοπη ταλαιπωρία και εξασφαλίζουν υψηλή ποιότητα στην εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η φιλοσοφία της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. επικεντρώνεται στο σύνθημα «*Διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες*».

### **Ερώτηση 7: Η ηλεκτρονική «διακυβέρνηση» (ΕΡΓΟ ΑΡΙΑΔΝΗ) θεωρείται ότι είναι πλήρης για την εξυπηρέτηση των πολιτών;**

Στη Δημόσια Διοίκηση αλλά και σε οποιαδήποτε άλλη μορφή υπηρεσίας ποτέ δεν μπορούμε να πούμε ότι είναι πλήρης.

Κι' αυτό γιατί κατά την λειτουργία της διαπιστώνονται σημεία που πρέπει να βελτιωθούν αλλά και σημεία στα οποία πρέπει να

επεκταθούν. Έτσι και το ΕΡΓΟ ΑΡΙΑΔΝΗ συνεχώς ενισχύεται , προωθείται και εμπλουτίζεται με νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες με σκοπό πάντα την εξυπηρέτηση του πολίτη. Άλλωστε οι ανάγκες για επίτευξη νέων στόχων συνεχώς οδηγεί στην βελτίωση του πληροφοριακού συστήματος.

Γι' αυτό το λόγο στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. υπάρχει ειδική ομάδα που ασχολείται με το θέμα, θα συνεργάζεται με τις υπηρεσίες για την διαχείριση του συστήματος και θα επιλαμβάνεται των προβλημάτων. Πάντως οι μέχρι τώρα συλλογική προσπάθεια σχεδιασμού , υλοποίησης και παραγωγικής λειτουργίας της διαχείρισης του ΕΡΓΟΥ ΑΡΙΑΔΝΗ / Κ.Ε.Π. υπήρξε ιδιαίτερα επιτυχής.

### **Ερώτηση 8: Υπάρχει ράμπα για τα Α.Μ.Ε.Α. για την εύκολη πρόσβαση τους στα Κ.Ε.Π;**

Το πρόβλημα αυτό είναι ένα γενικό πρόβλημα που υπάρχει σε όλους σχεδόν τους χώρους των Δημοσίων Υπηρεσιών.

Η αδυναμία προσπέλασης των Α.Μ.Ε.Α. σε κτίρια που στεγάζουν Δημόσιες Υπηρεσίες αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα που συντελεί στη ταλαιπωρία τους και τον αποκλεισμό τους από την οικονομική και κοινωνική ζωή.

Ευτυχώς εμείς είμαστε από τα μοναδικά Κ.Ε.Π. στην Αργολίδα που ακόμα και οι χώροι υγιεινής είναι κατάλληλα διαμορφωμένοι για την προσβασιμότητα των ατόμων αυτών.

### **Ερώτηση 9: Ποιος ο ρόλος σας; Πιστεύετε ότι: α) θα γίνουν ακόμη περισσότερες διορθωτικές αλλαγές; β) Έχετε ανταποκριθεί στις προσδοκίες των πολιτών;**

Πιστεύουμε ότι μέχρι σήμερα οι σχέσεις κράτους - πολίτη έχουν αλλάξει με την λειτουργία των Κ.Ε.Π. Σίγουρα προβλήματα υπάρχουν τα οποία όμως μελετώνται και για τα οποία χρειάζεται διαρκής προσπάθεια και επιμονή ώστε να επιλυθούν. Έχει γίνει σημαντικό βήμα και ελπίζουμε ότι με τη πάροδο του χρόνου θα ανταποκριθεί πλήρως στις προσδοκίες των πολιτών αφού πρόκειται για μια Υπηρεσία συνεχώς βελτιούμενη που κινείται μεταξύ των υπηρεσιών «κλασσικού τύπου» και «ηλεκτρονικού τύπου». Διορθωτικές αλλαγές θα γίνουν και τις αναμένουμε στον

τομέα της γραφειοκρατικής διαδικασίας που υπάρχει και στα Κ.Ε.Π. σήμερα και της μετάλλαξης του σε πλήρως ηλεκτρονικά.

Αυτό βέβαια δεν είναι τόσο απλό και σίγουρα απαιτεί χρόνο και κόστος. Οφείλουμε όμως να αναφέρουμε ότι το πιο σημαντικό είναι η αποδοχή των Κ.Ε.Π. από τις άλλες «Υπηρεσίες» μια πραγματικότητα που σήμερα υφίσταται και πιστεύουμε ότι πολύ δύσκολα θα υπάρξει αυτή η πρόοδος.

Σημειώνω ότι αν δεν υπάρχει άριστη συνεργασία με τις άλλες υπηρεσίες και φορείς δεν θα προωθηθεί αυτός ο θεσμός όση προσπάθεια και αν καταβάλλει το ανθρώπινο δυναμικό που τα υπηρετεί.

Αν δεν συνυπάρξουν τα παραπάνω ο πολίτης πάντα θα διαπιστώνει ελλείψεις στο παρεχόμενο έργο.

**Ερώτηση 10: Σκέπτεστε την διανομή ανώνυμου ερωτηματολογίου προς τους πολίτες για να αποκομίσετε ποιες ακόμη υπηρεσίες επιθυμούν από τα Κ.Ε.Π.;**

Η διακίνηση ενός ερωτηματολογίου σίγουρα αποτελεί πρωτοπορία στην Δημόσια Διοίκηση και ειλικρινά σας συγχαίρουμε για τη ιδέα που έχετε. Μας κεντρίσατε το ενδιαφέρον και σίγουρα θα το προτείνουμε στις αρμόδιες ομάδες εργασίας και διοίκησης των Κ.Ε.Π. Γιατί όπως γνωρίζετε μόνοι μας δεν μπορούμε να προβούμε σε τέτοιες ενέργειες αν δεν έχουμε την σύμφωνη γνώμη των υπευθύνων.

Το αποτέλεσμα της διακίνησης του οποίου θα συμβάλλει σημαντικά στις αδυναμίες της υπηρεσίας μας.

**Ερώτηση 11: Θεωρείται ότι τα γραφεία και οι χώροι του Κ.Ε.Π. είναι κατάλληλα διαμορφωμένα για την επίτευξη του σκοπού του; Αν όχι που έχετε εκφράσει παράπονα;**

Στο θέμα αυτό μπορούμε να πούμε ότι ο υπάρχον χώρος καλύπτει κάποιες ανάγκες μας, έχει διαμορφωθεί κατά την άποψη μας έτσι ώστε να είναι λειτουργικός. Αυτό δεν σημαίνει όμως ότι δεν θα μπορούσε να είχε άλλη κτιριακή μορφή τέτοια

που πλήρης να εναρμονίζεται με τις πραγματικές ανάγκες μας από πλευράς υγιεινής αλλά και από πλευράς απαιτήσεων προσβασιμότητας των Α.Μ.Ε.Α. που αναφέραμε παραπάνω.

Κάθε Υπηρεσία βέβαια φροντίζει να εξασφαλίζει πιστώσεις για βελτίωση των συνθηκών εργασίας από πλευράς λειτουργικότητας.

## **Ερώτηση 12: Θέλετε να προσθέσετε κάτι ακόμα;**

Θέλουμε να προσθέσουμε επίσης ότι πρέπει:

α) Να αρθεί η επιφυλακτικότητα με την οποία βλέπουν οι άλλες υπηρεσίες τα Κ.Ε.Π. και η οποία καθημερινά εκφράζεται αφού την θεωρούν βοηθητική υπηρεσία τους.

β) Πρέπει να οριοθετηθεί η λέξη «εξυπηρέτηση» η οποία σήμερα έχει ελαστική μορφή και δημιουργεί προβλήματα στην εκτέλεση του έργου μας.

γ) Να απλοποιηθούν διαδικασίες οι οποίες ακόμη παραμένουν και εμφανίζουν τα Κ.Ε.Π. σαν μία κλασική Δημόσια Υπηρεσία και να εξευρεθεί τρόπος για καλλίτερη διεκπεραίωση των διοικητικών υποθέσεων των πολιτών.

Επίσης έχει καταρτιστεί<sup>6</sup> ένα ακόμα ερωτηματολόγιο από το Υπ.ΕΣ.ΔΔ.Α προς το Κ.Ε.Π της Ν. Κίου που δίνονται απαντήσεις από την προϊστάμενη του τμήματος με θέμα: "Χαρτογράφηση Επιλεγμένων Λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης και Στρατηγική Θεσμικής Διαλειτουργικότητας".<sup>1</sup>

---

<sup>6</sup> βλ. στο α' μέρος παραρτήματος.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10<sup>ο</sup>**

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**



Τα Κ.Ε.Π. στο σύντομο αυτό χρονικό διάστημα που λειτουργούν έχουν καταφέρει να αποτελέσουν μια νέα δυναμική στο χώρο της δημόσιας διοίκησης. Οι υπηρεσίες που προσφέρουν κατάφεραν όχι μόνο να απαγκιστρώσουν και να υποβοηθήσουν αποτελεσματικά πολλές δημόσιες υπηρεσίες αλλά να φέρουν μια νέα καινοτομία ώστε οι πολίτες να πάψουν να περιφέρονται από υπηρεσία σε υπηρεσία για την προώθηση των αναγκών τους.

Μέσα από τα Κ.Ε.Π. οι πολίτες πια ενημερώνονται πλήρως για ότι νεότερο και νεωτεριστικό υπάρχει και μπορούν πλέον να καλυτερεύσουν τον τρόπο ζωής τους. Τα στελέχη του Κ.Ε.Π. έχουν καθοδηγηθεί και επανδρωθεί έτσι ώστε να παρέχουν πληροφορίες για νέες ευκαιρίες εργασίας, για την κατάθεση και συμπλήρωση: φορολογικών δηλώσεων, αιτήσεων και οποιαδήποτε άλλη «επιθυμία» του πολίτη μπορούν να κάνουν πραγματικότητα με μια κίνηση.

Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών όπως είναι γνωστό έχει λύσει τα «χέρια» τόσο των χρηστών όσο και των δημόσιων υπηρεσιών αφού με μια απλή κίνηση οι λειτουργίες και τα νέα δεδομένα της δημόσιας διοίκησης γίνονται ευρέως γνωστά σ' όλη την επικράτεια για την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ο στόχος των Κ.Ε.Π. έχει επιτευχθεί αφού δυστυχώς δεν είναι όλοι οι πολίτες σε θέση να έχουν υπολογιστές στη διάθεση τους αλλά ούτε και να γνωρίζουν που θα αναζητήσουν αυτό που έχουν ανάγκη σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Έτσι χωρίς κόστος έχουν τις πληροφορίες που χρειάζονται για την άμεση εξυπηρέτηση τους.

Τα Κ.Ε.Π. όλης της Ελλάδας βρίσκονται σε κομβικά σημεία και είναι πλήρως επανδρωμένα με τεχνολογικό και ανθρώπινο δυναμικό προς συμφέρον των πολιτών.

Το δυναμικό του αποτελείται από εξειδικευμένο προσωπικό με γνώσεις ανώτατης και τεχνολογικής εκπαίδευσης που κατόπιν ειδικών και εξειδικευμένων σεμιναρίων πάνω στην νέα δυναμική που φέρνουν τα Κ.Ε.Π. είναι γνώστες του σοβαρού και δύσκολου έργου που έχουν αναλάβει να εκπληρώσουν.

Μέχρι σήμερα σε λιγότερο από ένα χρόνο έχουν επανδρωθεί Κ.Ε.Π. με άψυχο και έμπυχο υλικό άψογα χάρης στην αμέριστη συμπαράσταση τόσο του δημόσιου φορέα όσο και του ιδιωτικού που τήρησε τις χρονικές υποσχέσεις για την ολοκλήρωσή τους.

Το μόνο ίσως μελανό σημείο αν μπορούσαμε να το χαρακτηρίσουμε έτσι είναι η μη αποτελεσματική προσέγγιση του προβλήματος όσον αφορά τα Α.Μ.Ε.Α. και την μονιμοποίηση του προσωπικού των Κ.Ε.Π. που τα καθιστά αναγκαία και γνώστες του αντικειμένου τους. Ίσως οι

δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αναλογιστούν τις ανάγκες των Α.Μ.Ε.Α. ώστε να μην υπάρχει καμία διάκριση μεταξύ των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και να εγκαταστήσουν ράμπες στον χώρο των Κ.Ε.Π. για την εξυπηρέτησή τους. Ο κοινωνικός χαρακτήρας των Κ.Ε.Π. θα πρέπει να γίνει κτήμα των δημόσιων υπηρεσιών για την άσκηση καλύτερης κοινωνικής πολιτικής έτσι ώστε όλες οι κοινωνικές ομάδες να αποτελέσουν πυρήνα για την άσκηση μιας νέας πολιτικής στην δημόσια διοίκηση.

Όσον αφορά την μονιμοποίηση των δημοσίων υπαλλήλων, αν και έχει κατά καιρούς κατηγορηθεί, για αδιαφορία αυτών, έλλειψη σεβασμού και μαλθακότητα απέναντι στους πολίτες, τα Κ.Ε.Π. θα πρέπει να αναλογιστούν όλοι ότι αποτελούν το σημαντικότερο κομμάτι για την αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης. Ο επιτελικός χαρακτήρας που έχει δεν θα πρέπει να συγχέεται με παρελθοντικές και ζημιούγόνες περιπτώσεις που έχει αντιμετωπίσει ο δημόσιος τομέας.

Σε οποιαδήποτε αλλαγή που πραγματοποιείται στην δημόσια ζωή όλοι οι πολίτες και ειδικότερα η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να στέκονται αρωγοί για την υποστήριξη και εμπιστοσύνη που θα πρέπει να δείξουν απέναντι της.

Η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών να καταστεί άμεσα γνωστή στους πολίτες για την εξυπηρέτησή τους.

Αυτός είναι και ένας από τους λόγους δημιουργίας των Κ.Ε.Π. άλλωστε.

Το μόνο που απομένει είναι κατά την γνώμη μας μια σύγχρονη προσέγγιση των πολιτών μέσω ερωτηματολογίου δια μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ή ακόμα και επιτόπια έρευνα με στόχο την πληρέστερη ενδοσκόπηση των προβλημάτων και των αυξημένων αναγκών. Επιπλέον, για την καταγραφή τυχόν παραπόνων και απαιτήσεων που παρουσιαστούν για να «ακουστεί» η φωνή του πολίτη ώστε να οριστούν νέες μέθοδοι και στρατηγικές στο μέλλον.

Ίσως θα πρέπει να δημιουργηθεί μια ευγενής άμιλλα μεταξύ των Κ.Ε.Π. ώστε στο τέλος κάθε έτους να ανακοινώνεται ύστερα από διαδικασίες ελέγχου και συνοπτικών αποτελεσμάτων ποιο Κ.Ε.Π. πραγματοποίησε τις αξίες και τους στόχους του στο μεγαλύτερο βαθμό και με τα λιγότερα λάθη.

Ο ποιοτικό έλεγχος των Κ.Ε.Π. θα αποτελέσει απαρχή για διαπίστωση τυχόν ελλείψεων αφού η κοινωνία σήμερα απαιτεί νέες τεχνολογίες και προοδευτικές μεθόδους ανάπτυξης αποκολλημένη πλήρως από συντηρητικές και γραφειοκρατικές μεθόδους που καθιστούν τον πολίτη δέσμιος του δημόσιου φορέα. Με την κατάργηση της γραφειοκρατίας και την εξυπηρέτηση (*DOOR TO DOOR*) από υπηρεσία σε υπηρεσία, προσπαθούν και τα Κ.Ε.Π. να φέρουν την «άνοιξη» στην ιστορία της δημόσιας διοίκησης.

Όσον αφορά από την άλλη πλευρά μεμονωμένα το Κ.Ε.Π της Ν. Κίου παρατηρώ τις εξής θετικές πλευρές που έχει ως υπηρεσία:

1.Υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση των ευπαθών ομάδων (ηλικιωμένων, σωματικά ανήμπορων) των οποίων η μετάβαση στις δημόσιες υπηρεσίες γενικότερα καθίσταται δύσκολη.

2.Έχει αναγνωριστεί το Κ.Ε.Π. από την τοπική κοινωνία ως η υπηρεσία που είναι αποτελεσματική στην παροχή πληροφοριών και στην διεκπεραίωση των αιτημάτων των πολιτών, πράγμα που ίσως δεν θα γινόταν εάν απευθύνονταν οι ίδιοι οι πολίτες στις εκάστοτε υπηρεσίες.

3.Αναφορικά με τον πληθυσμό της Ν. Κίου έχει σημειωθεί σημαντική προσέλευση πολιτών πράγμα που δηλώνει την εξυπηρέτηση των πολιτών. (Ενημερωτικά όπως έχω προαναφερθεί ο πληθυσμός του Δήμου της Ν. Κίου είναι πάνω από 3.500 και ο αριθμός προσέλευσης των πολιτών στο Κ.Ε.Π του Δήμου αγγίζει τους 2.000)

4. Χάρη στην ευσυνειδησία και την καλή θέληση που υπάρχει από τους υπαλλήλους του Κ.Ε.Π. οι υποθέσεις των πολιτών διεκπεραιώνονται σε σύντομο σχετικά χρονικό διάστημα ύστερα από συχνές παρεμβάσεις τους στις εκάστοτε υπηρεσίες.

5. Η ύπαρξη θετικού κλίματος μεταξύ πολίτη και υπαλλήλων Κ.Ε.Π. που είναι πρόθυμοι να ακούσουν και να βοηθήσουν στην επίλυση των προβλημάτων του πολίτη οποιαδήποτε στιγμή.

Εκτός από τις θετικές πλευρές που έχει το Κ.Ε.Π. της Ν. Κίου αντιμετωπίζει και σημαντικά προβλήματα όπως:

### 1.Λειτουργικά προβλήματα σχετικά με:

- ❖ Internet:η μη αποτελεσματική υποστήριξη του δικτύου με συνέπεια να καθυστερεί η υποβολή και διεκπεραίωση του αιτήματος. Επίσης έχει παρατηρηθεί φραγή σε πολλές δικτυακές πύλες οι οποίες κρίνονται απαραίτητες για την ενημέρωση και εξυπηρέτηση του πολίτη.
- ❖ Η συνεργασία με άλλες υπηρεσίες:η μη αποδοχή των Κ.Ε.Π.ως μεσολαβητή των πολιτών για την διεκπεραίωση των υποθέσεων τους.

- ❖ Η μη αποδοχή των έντυπων, αιτήσεων των Κ.Ε.Π. παρ' ότι είναι πιστοποιημένα και εγκεκριμένα από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.
- ❖ Το κόστος των ταχυδρομικών συναλλαγών είτε αφορά σε συστημένη ταχυδρομική επιστολή είτε σε courier: έχει παρατηρηθεί δυσανασχέτηση των πολιτών όταν τους αναφέρετε ότι υποχρεούνται να αναλάβουν το κόστος αποστολής, παραλαβής των απαντήσεων στο αίτημα τους.

## 2. Θεσμικά προβλήματα:

- Η διμηνιαία μίσθωση των συμβασιούχων υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. γενικότερα: έχει παρατηρηθεί ότι η μίσθωση τους καθυστερεί έως και τρεις μήνες λόγω της πολύπλοκης πορείας που ακολουθεί η μισθοδοσία μέχρι να εκτελεστεί το χρηματικό ένταλμα πληρωμής. Ε.Τ.Α. – Υπηρεσία παρακαταθηκών και δανείων – αρμόδια Δ.Ο.Υ. – Δήμος – υπάλληλοι Κ.Ε.Π.)
- Η μονιμοποίηση των υπαλλήλων του Κ.Ε.Π.

# ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Έν κατακλείδι ελπίζουμε στο μέλλον τα Κ.Ε.Π. να αποκτήσουν κι άλλες αρμοδιότητες αλλά και λειτουργίες με σκοπό την κάλυψη των αναγκών δημοσίου συμφέροντος.

Πιστεύω ότι τα Κ.Ε.Π. πρέπει να στηριχτούν από την Κεντρική Διοίκηση ώστε να συμβάλλουν ουσιαστικά στην διεκπεραίωση των προβλημάτων των πολιτών.

Το Κ.Ε.Π της Ν. Κίου αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση για όλα τα Κ.Ε.Π. της Αργολίδας. Ελπίζω στο διηνεκές και τα υπόλοιπα Κ.Ε.Π. του Νομού να αποκτήσουν λειτουργίες γιατί είναι κρίμα από τέτοια Κ.Ε.Π. να πάψει να υφίσταται η τόσο σημαντική αυτή υπηρεσία.

**Α΄ ΜΕΡΟΣ  
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ**

## Ερωτηματολόγιο

"Χαρτογράφηση Επιλεγμένων Λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης και Στρατηγική Θεσμικής Διαλειτουργικότητας"

(Αφορά προϊσταμένη αρχή ΚΕΠ)

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 22/3/2004

ΚΕΠ: 0628 ΔΗΜΟΥ ΝΕΑΣ ΚΙΟΥ ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ

### A. Γενικά Στοιχεία

#### Γενικά στοιχεία

Διεύθυνση: ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ 5  
Τηλέφωνο: 2751 0 51634  
Fax: 2751 0 51784  
E-mail: d.neaskiou@kep.gov.gr  
Ημερομηνία έναρξης λειτουργίας: 10/1/2003

#### Στοιχεία Ερωτώμενου

Θέση στο φορέα: ΣΥΜΒΑΣΙΟΥΧΟΣ  
Επώνυμο: ΣΟΦΟΥ  
Όνομα: ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ  
Διεύθυνση: ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ 5  
Τηλέφωνο: 2751 0 51634  
Fax: 2751 0 51784  
E-mail: d.neaskiou@kep.gov.gr

### B. Στατιστικά Στοιχεία Εργαζομένων

1. Πόσοι υπάλληλοι εργάζονται στο ΚΕΠ; 2



2. Ποια είναι η κατανομή (αναλογία) των εργαζόμενων στο ΚΕΠ που εργάζεσθε, με κριτήριο την ηλικία τους;

	Πλήθος
Κάτοχοι διδακτορικού τίτλου	
Κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών	
Κάτοχοι πτυχίου ΑΕΙ	1
Κάτοχοι πτυχίου ΤΕΙ	1
Κάτοχοι τίτλου Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης	
Υπάλληλοι υποχρεωτικής εκπαίδευσης	

3. Ποιό είναι το πλήθος αναλογικά με το όριο ηλικίας των εργαζομένων στο ΚΕΠ που εργάζεσθε;

Έως 20 ετών	<input type="text"/>	30 – 40 ετών	<input type="text"/>
20 – 30 ετών	<input type="text" value="2"/>	Άνω των 40 ετών	<input type="text"/>

4. Πως κρίνετε κατά μέσο όρο το επίπεδο τεχνογνωσίας των εργαζομένων στο ΚΕΠ σε σχέση με τη χρήση τεχνολογία υπολογιστών (χρήση πληροφοριακών συστημάτων, δικτυακών εφαρμογών, internet, κτλ);

5. Πόσοι υπάλληλοι εργαζόμενοι στο ΚΕΠ έχουν πολύ καλό επίπεδο γνώσης στη χρήση υπολογιστών;

6. Νομίζετε πως το ΚΕΠ είναι επαρκώς στελεχωμένο όσον αφορά το ανθρώπινο δυναμικό;

Εάν ΟΧΙ, ποιος είναι ο πρόσθετος αριθμός υπαλλήλων που κρίνεται ως απαραίτητος;

### Γ. Εκπαίδευση Εργαζομένων

1. Υπάρχει υποχρεωτικό ή εθελοντικό πρόγραμμα εκπαίδευσης των χρηστών σε θέματα που αφορούν το ΚΕΠ;

Εάν ΝΑΙ, σε ποιο αντικείμενο (είναι πιθανό να ισχύουν περισσότερες από μία απαντήσεις).

- χρήση της πληροφορικής
- τυποποιημένες εφαρμογές (π.χ. εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου)
- εξειδικευμένες εφαρμογές (π.χ. δικτυακές εφαρμογές)
- τεχνικά χαρακτηριστικά των υπολογιστών

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

(Σημειώστε με X)

- ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων
- άλλο (προσδιορίστε)

Εάν ΝΑΙ, πως κρίνεται το πρόγραμμα εκπαίδευσης από άποψη αποδοτικότητας;

Εάν ΝΑΙ, προσδιορίστε το χρονικό διάστημα εκπαίδευσης ανά υπάλληλο σε ανθρωπομέρες ανά μήνα.

Εάν ΝΑΙ, προσδιορίστε το μηνιαίο κόστος εκπαίδευσης ανά υπάλληλο σε ευρώ.

2. Προσδιορίστε τις ανάγκες περαιτέρω εκπαίδευσης/κατάρτισης του προσωπικού του φορέα σας:

- Θεσμικό πλαίσιο
- χρήση της πληροφορικής
- τυποποιημένες εφαρμογές (π.χ. εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου)
- εξειδικευμένες εφαρμογές (π.χ. δικτυακές εφαρμογές)
- άλλο (προσδιορίστε)






(Σημειώστε με X)

#### Δ. Επίπεδο Παροχής Υπηρεσιών από τα ΚΕΠ

1. Είστε ευχαριστημένος/η από το επίπεδο παροχής υπηρεσιών των ΚΕΠ προς το Πολίτη;

2. Ποιά είναι η γνώμη του μέσου όρου των πολιτών όσον αφορά τις παρεχόμενες από τα ΚΕΠ υπηρεσίες;

3. Κρίνετε αρκετό το πλήθος των διαδικασιών που παρέχονται σήμερα από τα ΚΕΠ στους πολίτες;

Εάν ΟΧΙ, μπορείτε να ονομάσετε μερικές διαδικασίες που νομίζετε πως θα έπρεπε να εξυπηρετούνται σήμερα από τα ΚΕΠ.

1.	Φορέας	
	Διαδικασία	
2.	Φορέας	
	Διαδικασία	
3.	Φορέας	
	Διαδικασία	
4.	Φορέας	
	Διαδικασία	
5.	Φορέας	
	Διαδικασία	

4. Πόσο καλά καλύπτει το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα τις ανάγκες των ΚΕΠ σήμερα;

5. Υπάρχουν επιπρόσθετες λειτουργίες που θα επιθυμούσατε να σας παρέχονται από το πληροφοριακό σύστημα;

Εάν ΝΑΙ, μπορείτε να ονομάσετε μερικές από αυτές,

- 1 ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΑΜΕ ΝΑ ΑΝΑΦΕΡΟΥΜΕ ΚΑΙ ΤΗΝ ΜΗ
- 2 ΦΡΑΓΗ ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΆΛΛΕΣ ΕΞΙΣΟΥ ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΥΛΕΣ ΓΙΑ
- 3 ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
- 4

6. Πώς κρίνετε το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο για την λειτουργία των ΚΕΠ;

7. Ποιάς είναι ο μέσος όρος των υπερωριών ανά υπάλληλο και ανά μήνα σε ώρες;

### Ε. Συνεργασία με αρμοδίους φορείς

1. Πως κρίνετε την ανταπόκριση και τη συνεργασία των αρμοδίων φορέων όσον αφορά αιτήματα του ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση υποθέσεων που αφορούν το πολίτη;

2. Πως πραγματοποιείται η διακίνηση δικαιολογητικών μεταξύ του ΚΕΠ στο οποίο εργάζεσθε και των αρμοδίων φορέων όσον αφορά τη διεκπεραίωση των υποθέσεων που αφορούν το πολίτη;

	Μέσος όρος συναλλαγών ν ανά μήνα
Courier	5
Ευμβατικό Ταχυδρομείο	20
Τηλεδιάσκεψη	50
Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	
Σύνδεσης και πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων εκτός φορέα	
Διακίνησης εικόνας και video	
Αποστολής και λήψης fax	30
Τηλεδιάσκεψης	
Διακίνησης δομημένων εγγράφων (EDI/EDIFACT)	

Διακίνησης φορτίου WW  
Άλλες

3. Ποιος είναι ο μέσος χρόνος ανταπόκρισης των αρμοδίων φορέων στους φακέλους που αποστέλλονται από το ΚΕΠ;

7 ΜΕΡΕΣ

4. Ποιά είναι η αίσθησή σας για το βαθμός ετοιμότητας των αρμοδίων φορέων που συναλλάσσονται με το ΚΕΠ σε σχέση με πληροφοριακά τους συστήματα και την αυτοματοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών;

Λίγο Καλή

5. Πιστεύετε πως περαιτέρω βελτίωση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων που συναλλάσσονται με το ΚΕΠ θα αποτελούσε βήμα προς της κατεύθυνση της βελτίωσης των παρεχομένων προς τον πολίτη υπηρεσιών;

ΝΑΙ

6. Υπάρχει ομοιογένεια στην αντιμετώπιση των αιτημάτων των ΚΕΠ από τους αρμόδιους φορείς όσον αφορά αιτήματα του ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση υποθέσεων

Μέτρια

7. Ποιοι φορείς συνεργάζονται κατά τη γνώμη σας αρμονικότερα με το ΚΕΠ;

1. ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ
2. ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ
3. ΙΚΑ
4. ΜΕΡΙΚΟΙ ΔΗΜΟΙ
5. ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ

8. Ποιοι φορείς κατά τη γνώμη σας είναι αρνητικοί στην συνεργασία τους με το ΚΕΠ;

1. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ
2. ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ Π.Χ. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
3. ΜΕΡΙΚΟΙ ΔΗΜΟΙ
4. ΟΓΑ
- 5.

9. Ποιοί φορείς κατά τη γνώμη σας καθυστερούν περισσότερο στις συναλλαγές τους με το ΚΕΠ;

1. ΟΓΑ
2. ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΑ ΠΡΩΤΟΔΙΚΩΝ ΑΘΗΝΩΝ
3. ΕΙΔΙΚΟ ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ
4. ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΩΝ
- 5.

10. Ποιό είναι το μηνιαίο κόστος (μέσο όρο) που αφορά την επικοινωνία του ΚΕΠ με τους αρμοδίους φορείς;

	Μέσος όρος κόστους ανά μήνα
Κουρίερ	50 €
Συμβατικό Ταχυδρομείο	
Τηλεδιάσκεψη	300 €
Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	
Σύνδεσης και πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων εκτός φορέα	
Διακίνησης εικόνας και video	
Αποστολής και λήψης fax	50 €
Τηλεδιάσκεψης	
Διακίνησης δομημένων εγγράφων (EDI/EDIFACT)	
Διακίνησης φορτίου WWW	
Άλλες	

11. Ποιος είναι ο μέσος όρος του κόστους του ΚΕΠ όσον αφορά τα αναλώσιμα (χαρτί, μελάνι, κ.α.);

150 €

12. Ποιος είναι ο μέσος όρος ποσού που καταβάλουν οι πολίτες για συναλλαγές τους με τα ΚΕΠ ανα μήνα;

50 €

## Η. Ποιοτικά Χαρακτηριστικά

1. Δώστε μέσο όρο συναλλαγών ανά μήνα για συναλλαγές που είχαν σχέση με Δημοσίους φορείς.

	Μέσος Όρος Πλήθους συναλλαγώ ν
Επιτυχημένες συναλλαγές	40
Αποτυχημένες συναλλαγές	1
Συναλλαγές που χρειάστηκαν 2 <sup>η</sup> , 3 <sup>η</sup> , κτλ προσπάθεια	30
Ακυρωθέντες συναλλαγές	1

2. Ποιός είναι ο μέσος χρόνος αναμονής του πολίτη στο κατάστημα πριν εξυπηρετηθεί από κάποιον υπάλληλο (σε λεπτά της ώρας);

3

3. Ποιος είναι ο μέσος χρόνος εξυπηρέτησης του πολίτη στο κατάστημα (χρόνος συναλλαγής με αρμόδιο υπάλληλο) σε λεπτά της ώρας;

10

4. Ποιος είναι ο μέσος όρος παραπόνων που κατατίθενται από τους πολίτες στα ΚΕΠ;

5. Ποιές είναι οι διαδικασίες οι οποίες προκαλούν το μεγαλύτερο αριθμό παραπόνων από τους πολίτες;

1. ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΖΗΜΙΑΣ ΖΩΙΚΗΣ ΚΑΙ ΦΥΤΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΓΑ
2. ΣΥΝΤΑΞΙΟΔΟΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΟΓΑ-ΤΕΒΕ
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.

6. Ποιές είναι οι διαδικασίες οι οποίες εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ αποδοτικότερα από τις άλλες κατά τη γνώμη των πολιτών;

1. ΕΚΔΟΣΗ ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΩΝ
2. ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ
3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΥΠΟΥ Α'
4. ΕΚΔΟΣΗ ΒΙΒΛΙΑΡΙΩΝ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ ΙΚΑ
5. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΑΠΟ Δ.Ε.Ι. ΚΑΙ Τ.Ε.Ι
6. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΚΑΙ ΑΝΕΙΔΡΧΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΔΗΜΟΥΣ
7. ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΖΗΜΙΑΣ ΦΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΖΩΙΚΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΛΓΑ
- 8.

7. Υπάρχουν προτάσεις των πολιτών για βελτίωση των παρεχομένων από τα ΚΕΠ υπηρεσιών (αν όχι, αφήστε τα πεδία κενά αλλιώς παραθέστε ενδεικτικά μερικές);

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

8. Υπάρχουν προτάσεις των υπαλλήλων των ΚΕΠ για βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών (αν όχι, αφήστε τα πεδία κενά αλλιώς παραθέστε ενδεικτικά μερικές);

1. ΟΝ-LINE ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ ΜΕ ΦΟΡΕΙΣ ΓΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΕΤΣΙ ΩΣΤΕ
2. ΝΑ ΚΑΤΑΡΤΗΘΕΙ Η ΧΡΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΜΟΙΟΥΤΥΠΙΑΣ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
3. ΣΥΝΤΜΙΣΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΦΥΛΛΩΝ ΤΗΣ ΑΓΓΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΚΕΠ
4. ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΟΥ ΚΕΠ ΠΡΟΣ ΔΙΑΦΟΡΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ
- 5.

9. Υπάρχουν προτάσεις των συνεργαζομένων με τα ΚΕΠ φορέων για βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών (αν όχι, αφήστε τα πεδία κενά αλλιώς παραθέστε ενδεικτικά μερικές);

1. ΣΥΝΤΜΗΣΗ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΦΥΛΛΩΝ ΤΗΣ ΕΚΑΣΤΟΤΕ ΑΙΤΗΣΕΩΣ ΤΟΥ ΚΕΠ
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

10. Δώστε ποσοστά συναλλαγών που αφορούν πιστοποιημένες και μη διαδικασίες που εξυπηρετούνται ανά μήνα

Πιστοποιημένες	30	%
Μη πιστοποιημένες	70	%

11. Δώστε ποσοστά συναλλαγών που αφορούν μονομηματικές και μη διαδικασίες που εξυπηρετούνται ανά μήνα

Μονομηματικές	95	%
Μη Μονομηματικές	5	%

### Θ. Τεχνολογικές υποδομές του ΚΕΠ

1. Ποιες από τις παρακάτω δικτυακές εφαρμογές υπάρχουν στο φορέα σας; Συμπληρώστε τον

Είδος εφαρμογής	Αριθμός χρηστών	Πληθος συναλλαγών (κατ' εκτίμηση)
Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	2	
Σύνδεσης και πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων		
Διακίνησης εικόνας και video		
Αποστολής και λήψης fax	2	
Τηλεδιάσκεψης	2	
Διακίνησης δομημένων εγγράφων		
Διακίνησης φορτίου WWW	2	

2. Πόσοι υπολογιστές υπάρχουν στο φορέα σας;

3. Πόσοι από αυτούς συνδέονται με το εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα;

4. Πόσοι από αυτούς συνδέονται με το internet;

5. Εάν ο φορέας σας δεν είναι συνδεδεμένος με το Internet, κρίνετε απαραίτητη μία τέτοια σύνδεση;  ▼

Εάν ΝΑΙ, γιατί:

6. Διακινούνται ηλεκτρονικά πληροφορίες μεταξύ του φορέα σας και άλλων φορέων του Δημοσίου Τομέα;

ΝΑΙ	▼
-----	---

Εάν ΝΑΙ, δώστε εκτιμήσεις κατά είδος του μέσου όγκου πληροφορίας ανά χρονική περίοδο (π.χ. 40 MB/ημέρα):

- δεδομένα (σε MB)
- e-mail (σε αριθμό e-mail)
- fax (σε σελίδες fax)
- εικόνα (σε Mb)
- video (σε Mb)
- telex (σε σελίδες)

10

7. Διακινούνται ηλεκτρονικά πληροφορίες μεταξύ του φορέα σας και άλλων φορέων εκτός του Δημοσίου Τομέα;

ΝΑΙ	▼
-----	---

Εάν ΝΑΙ, δώστε εκτιμήσεις κατά είδος του μέσου όγκου πληροφορίας ανά χρονική περίοδο (π.χ. 40 MB/ημέρα):

- δεδομένα (σε MB)
- e-mail (σε αριθμό e-mail)
- fax (σε σελίδες fax)
- εικόνα (σε Mb)
- video (σε Mb)
- telex (σε σελίδες)

60
10

8. Πώς θα χαρακτηρίζατε την ποιότητα επικοινωνιών του φορέα σας αυτή τη στιγμή (π.χ. χρόνος απόκρισης πληροφοριακών συστημάτων, χρόνος πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων, ταχύτητα πρόσβασης στο Internet κλπ.);

Μέτρια Καλή	▼
-------------	---

**Παρακαλώ προχωρήστε στη συμπλήρωση του Ερωτηματολογίου Β, επιλέγοντας το αντίστοιχο Φύλλο Εργασίας**



**ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ****ΔΗΜΟΥ ΝΕΑΣ ΚΙΟΥ****ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΙΝΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (από 10-01-2003 έως 31-05-2004)****ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ:**

<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ</b>	
Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης	12
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ</b>	
Χορήγηση αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	33
Χορήγηση αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου	14
Χορήγηση αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου	23
Χορήγηση αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης	64
Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγυτέρων Συγγενών	10
Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης	64
Χορήγηση Πιστοποιητικού Εντοπιότητας	5
Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων	4
Χορήγηση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας	18
Χορήγηση Βεβαίωσης πληθυσμού Δήμου	1
Χορήγηση Βεβαίωσης από Δήμο περί μη οφειλής ΤΑΠ	2
Μεταδημοτεύσεις	8
Άνοιγμα Οικογενειακής Μεριδας λόγω γάμου	1
Έκδοση / Ανανέωση Διαβατηρίου	14
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ</b>	
Ενημέρωση καταναλωτή για τιμές προϊόντων	1
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ</b>	
Χορήγηση Αποδεικτικού Απολύσεως (λόγω απώλειας)	4
Χορήγηση Βεβαίωσης βαθμολογίας σε εξετάσεις πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης	2
Χορήγηση Βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης Επαγγ. Κατάρτισης	1
Αναγνώριση Ισοτιμίας - Κατάταξη Τίτλου Σπουδών	1
Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών Α.Ε.Ι.	8
Χορήγηση Πιστοποιητικού Αναλυτικής Βαθμολογίας Α.Ε.Ι.	10
Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών ΤΕΙ	6
Χορήγηση Πιστοποιητικού Αναλυτικής Βαθμολογίας ΤΕΙ	3
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ</b>	
Έκδοση / Ανανέωση Βιβλιαρίου Ασθενείας ΙΚΑ	7
Χορήγηση Εξόδων Κηδεύας ΙΚΑ	1
Χορήγηση Βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΤΕΒΕ	1
Χορήγηση Βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ	1
Χορήγηση Βεβαίωσης Ποσοστού Αναπηρίας από ΟΓΑ	2
Χορήγηση Βεβαίωσης καταβληθεισών συντάξεων έτους 2003 από ΟΓΑ για φορολογ. χρήση	3
Χορήγηση Βεβαίωσης ασφάλισης στον ΟΓΑ για θεώρηση βιβλιαρίου ασθενείας	1
Χορήγηση Βεβαίωσης Ποσοστού Αναπηρίας από ΤΑΕ	1
Χορήγηση Βεβαίωσης χρόνου ασφάλισης στο ΤΑΕ	1
Ανανέωση Βιβλιαρίου Υγείας ΤΣΜΕΔΕ	1
Αναγνώριση χρόνου συμμετοχής στην Εθνική Αντίσταση	1
Ειδικό Εποχιακό Βοήθημα από ΟΑΕΔ	1
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ</b>	
Έκδοση Άδειας Ασκήσεως Επαγγέλματος Κομμωτή - Κομμώτριας	1
Χορήγηση Πιστοποιητικού νοσηλείας σε Νοσοκομειακά Ιδρύματα	3
Χορήγηση Οικονομικής Ενίσχυσης Τυφλότητας από την Κοινωνική Πρόνοια	1
Οικονομική Ενίσχυση Πρόνοιας σε απροστάτευτα παιδιά	1
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b>	
Ανανέωση Άδειας Οδήγησης	4
Άρση Παρακράτησης Κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.)	1

<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΡΟΦΙΜΩΝ</b>	
Δήλωση Ζημίας Φυτικής Παραγωγής (ΕΛΓΑ)	153
Ενίσχυση παραγωγού για Ζημιωθέν Φυτικό Κεφάλαιο (ΠΣΕΑ)	112
Αίτηση Επανεκτίμησης Ζημίας Φυτικής Παραγωγής (ΕΛΓΑ)	10
Χορήγηση Βεβαίωσης προϋπηρεσίας γεωπόνου	1
Χορήγηση Βεβαίωσης Τακτικού Μέλους ΓΕΩΤ.Ε.Ε	2
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ</b>	
Χορήγηση Αντιγράφου Ποινικού Μητρώου	79
Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη πτωχεύσεως	1
Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη αμφισβήτησης ή προσβολής κληρονομ. δικαιώματος	1
Χορήγηση Πιστοποιητικού περί δημοσιεύσεως ή μη διαθήκης	13
Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε δικαστική συμπάρσταση	1
Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη λύσεως γάμου	2
Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη διώξεως ως φυγόποινου	17
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ</b>	
Ανανέωση Άδειας Κυκλοφορίας μοτοποδηλάτου	1
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ</b>	
Έκδοση Ατομικής Ερασιτεχνικής Άδειας Αλιείας	1
Ανανέωση Ατομικής Επαγγελματικής Άδειας Αλιείας	1
Χορήγηση Βεβαίωσης χρόνου Θαλάσσιας Υπηρεσίας	1
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΈΡΓΩΝ</b>	
Προσωρινή σύνδεση αυθαιρέτου με τα δίκτυα της ΔΕΗ και Ύδρευσης	7
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ</b>	
Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για καταβολή ΕΚΑΣ	2
Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης θανόντος συνταξιούχου - στρατιωτικού - στην οικογένεια	1
Χορήγηση αντιγράφων εκκαθαριστικών σημειωμάτων προηγούμενων ετών	2
Αίτηση Πιστοποίησης στο TAXISNET	10
Ηλεκτρονική Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος στο TAXISNET	10
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ</b>	<b>770</b>
<b>ΆΛΛΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΕΠ:</b>	
Χορήγηση Φορολογικής Ενημερότητας	48
Χορήγηση Ασφαλιστικής Ενημερότητας ΙΚΑ	15
Χορήγηση αντιγράφου Εκκαθαριστικού Σημειώματος	72
Γενικές πληροφορίες ΙΚΑ	47
Γενικές πληροφορίες ΟΓΑ	60
Γενικές πληροφορίες ΤΑΕ	5
Γενικές πληροφορίες ΤΣΜΕΔΕ	5
Γενικές πληροφορίες ΤΕΒΕ	25
Θέματα Αλλοδαπών / Τσιγγάνων	59
Αιτήσεις Ετεροδημοτών	8
Επικύρωση Φωτοαντιγράφου	1580
Θεώρηση Γνησίου Υπογραφής	752
Μεγαρόσημα	28
Παράβολα Δημοσίου	6
Πληροφορίες ΑΣΕΠ	450
Διοικητική Πληροφορία	1000
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΆΛΛΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΚΕΠ</b>	<b>4160</b>
<b>ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΥΠΕΣΔΔΑ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΚΕΠ</b>	<b>120</b>
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ</b>	<b>5050</b>

**Β΄ ΜΕΡΟΣ  
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ**

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης για αλλαγή λογαριασμού Τραπεζής (όπου πιστώνεται η σύνταξη).

Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για αναγνώριση ως συντάξιμου χρόνου απασχόλησης στον Ιδιωτικό τομέα.

Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για καταβολή ΕΚΑΣ.

Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης σε οικογένεια (χήρα σύζυγο και ορφανά τέκνα) αποβιώσαντος συνταξιούχου αγωνιστή της Εθνικής Αντίστασης που ήταν και συνταξιούχος του Ο.Γ.Α.

Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης σε διαζευγμένη θυγατέρα.

Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης σε οικογένεια αποβιώσαντος συνταξιούχου εφημερίου.

Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης θανόντος συνταξιούχου - πολιτικού ή στρατιωτικού - στην οικογένεια (χήρα σύζυγο και ορφανά τέκνα).

Διεκπεραίωση αίτησης για χορήγηση πιστοποιητικού συνταξιοδοτικής κατάστασης αποβιώσαντος (για χρήση σε αίτημα για καταβολή εξόδων κηδείας).

Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης.

Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης στην Πατρική οικογένεια (πολιτικών - στρατιωτικών συνταξιούχων)

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ (Δεν έχουν, έως τώρα, καθορισθεί διοικητικές διαδικασίες για διεκπεραίωση μέσω Κ.Ε.Π.)**

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ****Ι. ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ (Θέματα Στρατολογίας)**

Στρατολογικά Γραφεία

Χορήγηση απαλλαγής από την υποχρέωση στράτευσης θρησκευτικών λειτουργιών ή μοναχών ή δόκιμων μοναχών γνωστής θρησκείας.

Χορήγηση απαλλαγής από την υποχρέωση στράτευσης καταδικασομένων σε καθαίρεση.

Χορήγηση απαλλαγής από την υποχρέωση στράτευσης πατέρων τεσσάρων ή περισσότερων τέκνων.

Χορήγηση αρχικής αναβολής κατάταξης λόγω σπουδών.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης για μεταπτυχιακές σπουδές ή για την απόκτηση ιατρικής ειδικότητας.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε όσους διαπρέπουν σε επιστημονικές εργασίες ή έρευνες στο εξωτερικό.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε υποψηφίους σπουδαστές ανωτέρων ή ανωτάτων σχολών εσωτερικού ή εξωτερικού.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης για την απόκτηση χρόνου θαλάσσιας υπηρεσίας.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης λόγω υπηρετούντος αδελφού.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε μόνιμους κατοίκους εξωτερικού.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε υπηρετούντες στις ένοπλες δυνάμεις ξένου κράτους.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε ναυτολογημένους.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε πολιτογραφηθέντες.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης όσων διακόπτουν τη μόνιμη κατοικία τους στην Τουρκία ή σε χώρα του τέως ανατολικού συνασπισμού.

Εξαγορά στρατιωτικών υποχρεώσεων όσων διακόπτουν τη μόνιμη κατοικία τους στην Τουρκία ή σε χώρα του τέως ανατολικού συνασπισμού.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε νοσηλευόμενους.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε κρατούμενους σε φυλακή ή σε άλλη αρμόδια αρχή.

Μεταφορά οπλιτών ή στρατευσίμων σε υπόχρεους μειωμένης θητείας.

Υγειονομική Εξέταση όσων αδυνατούν να καταταγούν στις ένοπλες δυνάμεις για λόγους υγείας.

Διόρθωση του έτους γέννησης με το οποίο έγινε εγγραφή στα μητρώα αρρένων.

Συμπλήρωση ή καταχώριση στρατολογικών μεταβολών που λείπουν από τη στρατολογική μερίδα.

Αναγνώριση υπηρεσίας σε τακτικές ένοπλες δυνάμεις συμμαχικού κράτους.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης μεταναστών.

Εξαγορά στρατιωτικών υποχρεώσεων μεταναστών.

Χορήγηση αναβολής κατάταξης σε βουλευτές - ευρωβουλευτές, υποψήφιους βουλευτές - ευρωβουλευτές - νομάρχες - δημάρχους - προέδρους κοινοτήτων.

Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης τύπου Α' (πλήρες), τύπου Α' και τύπου Β'.

## **ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ**

### **I. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ**

### **II. ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΕΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ**

**(ΑΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ διάφορα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις)**

Ανανέωση Διαβατηρίου Ενηλίκου.

Έκδοση Διαβατηρίου Ανηλίκου (14-18 ετών).

Έκδοση Διαβατηρίου Ανηλίκου (κάτω των 14 ετών).

Έκδοση Διαβατηρίου Ενηλίκου (Ατομικό Διαβατήριο).

Χορήγηση Άδειας Εκμετάλλευσης Περιπτέρου .

Ενοικίαση Άδειας Περιπτέρου.

Ενοικίαση Άδειας Λιανικής Πώλησης Σιγαρέτων.

Χορήγηση άδειας / Λιανικής άδειας Καπνοβιομηχανικών προϊόντων.

Χορήγηση προσωρινής Άδειας Λιανικής Πώλησης Σιγαρέτων.

Υποβολή Εγγράφων για την προώθησή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες για την επισημείωση σε αυτά σύμφωνα με το άρθρο 4 της Σύμβασης της Χάγης

Πρόσληψη Πατρώνυμου, Μητρώνυμου, Επώνυμου Πατέρα, Επώνυμου Μητέρας σε άτομα αγνώστων γονέων ή εκτός νομίμου γάμου γεννηθέντων.

Αλλαγή Επώνυμου.

Διόρθωση Επώνυμου, Πατρώνυμου, Μητρώνυμου.

### **III. ΔΗΜΟΙ**

Διαγραφή πολλαπλώς εγγεγραμμένων από τα μητρώα αρρένων

Διαγραφή λόγω θανάτου ή αφάνειας από τα μητρώα αρρένων

Διαγραφή ανύπαρκτων από τα μητρώα αρρένων

Χορήγηση αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης

Χορήγηση αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου

Χορήγηση αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου

Χορήγηση αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου

Βεβαίωση από Δήμο περί μη οφειλής ΤΑΠ

Χορήγηση Πιστοποιητικού εγγύτερων συγγενών

Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης των ιδίων

Διόρθωση Ηλικίας Γυναικών

Εγγραφή Ενηλίκου σε Δημοτολόγιο όταν είναι γραμμένος μόνο στα μητρώα αρρένων

Μεταδημότευση άγαμου ενήλικου σε δημοτολόγιο δήμου ή κοινότητας εκτός του τόπου καταγωγής του ιδίου ή των γονέων του.

Μεταδημότευση Διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων χωρίς τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους

Μεταδημότευση Διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων με τέκνα σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους

Μεταδημότευση Συζύγων λόγω γάμου σε διαφορετικό δήμο ή κοινότητα εκτός των δήμων ή των κοινοτήτων καταγωγής τους.

Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων από άλλο δήμο όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον αυτό δήμο ή κοινότητα
Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι ήδη δημότης
Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων.
Χορήγηση Πιστοποιητικού εντοπιότητας
Χορήγηση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας.
Άνοιγμα Οικογενειακής Μερίδας λόγω γάμου.
Διαγραφή λόγω θανάτου (Από τα Δημοτολόγια).
Διόρθωση Κυρίου Ονόματος.
Εγγραφή στα Δημοτολόγια.
Αλλαγή στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης και εγγραφή στο Δημοτολόγιο.
<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ</b>
<b>I. ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ</b>
<b>II. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ</b>
Εκμίσθωση δημόσιου λατομείου αδρανών υλικών με απευθείας σύμβαση εντός ή εκτός λατομικής περιοχής (άρθρο 5, παρ. 2 του ν. 2115/93)
Εκμίσθωση δημόσιου λατομείου αδρανών υλικών με απευθείας σύμβαση εντός ή εκτός λατομικής περιοχής (άρθρο 5, παρ. 2 του ν. 2115/93)
Εκμίσθωση δημόσιου λατομείου μαρμάρων και βιομηχανικών ορυκτών με απευθείας σύμβαση.
Συναίνεση ερευνητικών εργασιών για την ανεύρεση μαρμάρων ή βιομηχανικών ορυκτών σε δημόσιο λατομικό χώρο.
Υπολογισμός αναλογικών μισθωμάτων.
Παράταση σύμβασης ή εισφοράς δικαιώματος εκμετάλλευσης λατομείου μαρμάρων και βιομηχανικών ορυκτών για μια 10ετία, με την έκδοση διαπιστωτικής απόφασης μετά τη λήξη της 15ετίας.
Χορήγηση αδειών εκμετάλλευσης λατομείων βιομηχανικών ορυκτών.
Χορήγηση αδειών εκμετάλλευσης λατομείων μαρμάρων.
Χορήγηση άδειας εκμετάλλευσης λατομείων αδρανών υλικών.
Χορήγηση άδειας εκμετάλλευσης λατομείων αδρανών υλικών.
Χορήγηση άδειας εκμετάλλευσης λατομείων αδρανών υλικών.
<b>III. ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΕΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ</b>
<b>(ΘΕΜΑΤΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟΥ, όπως έκδοση επαγγελματικών αδειών κλπ)</b>
Χορήγηση άδειας Γομωτού - Πυροδότη 1ης κατηγορίας.
Θεώρηση άδειας Γομωτού - Πυροδότη .
Χορήγηση άδειας αποκολλητή επισφαλών όγκων.( Ξεσκαρωτή ).
Χορήγηση άδειας λειτουργίας εφεδρικών σταθμών ηλεκτροπαραγωγής άνω των 150 KW και για βιομηχανία -βιοτεχνία άνω των 400 KW.
Χορήγηση άδειας λειτουργίας εφεδρικών σταθμών ηλεκτροπαραγωγής άνω των 150KW και για βιομηχανία-βιοτεχνία άνω των 400 KW - Τροποποίηση της άδειας λειτουργίας.
Άδεια μεταπωλητή πετρελαίου θέρμανσης.
Άδεια σύστασης και έγκρισης καταστατικών Ανωνύμων Εταιριών (Κ.Ν. 2190/20)
Άδεια εγκατάστασης στην Ελλάδα υποκαταστημάτων αλλοδαπών Ανωνύμων Εταιριών και Ε.Π.Ε.
Έγκρισεις τροποποιήσεων - κωδικοποιήσεων καταστατικών Ανωνύμων Εταιριών.
Καταχωρίσεις - ανακοινώσεις στο Φ.Ε.Κ. τεύχος Α.Ε. και Ε.Π.Ε. ισολογισμών, εκθέσεων ελεγκτών και πεπραγμένων Διοικητικού Συμβουλίου.
Εκλογή και συγκρότηση σε σώμα Δ.Σ., αντικατάστασης μελών και συγκρότηση σε σώμα Δ.Σ., εκλογής ελεγκτών Α.Ε., αυξήσεων Μ.Κ. χωρίς τροποποίηση καταστατικού με απόφαση Γ.Σ. ή Δ.Σ., λύση της εταιρείας και ορισμού εκκαθαριστών, πιστοποίησης καταβολής του

αρχικού Μ.Κ., διαγραφή της Α.Ε. από το μητρώο Α.Ε. και διανομή προσωρινών μερισμάτων.

Μετατροπές επιχειρήσεων σε Α.Ε., συγχωνεύσεις Επιχειρήσεων σε Α.Ε., συγχωνεύσεις με απορρόφηση Α.Ε. συγχωνεύσεις Ανωνύμων Εταιριών ή σύσταση νέας Α.Ε.

Σύσταση εκτιμητικών επιτροπών άρθρου 9 του Κ.Ν. 2190/20 για την αποτίμηση της αξίας περιουσιακών στοιχείων της Ατομικής Επιχείρησης ή Κοινωνίας ή Ο.Ε. ή Ε.Π.Ε. και την εισφορά τους σε Α.Ε., ή των στοιχείων των Α.Ε. για συγχώνευσή τους ή της καθαρής θέσης άλλης μορφής επιχείρησης, μετατρεπομένης σε ΕΠΕ.

Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Διοικητικού Συμβουλίου, περί καταβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο μητρώο Α.Ε. της Υπηρεσίας (Τμήμα Α.Ε.).

Άδεια απόκτησης παγίων περιουσιακών στοιχείων από Α.Ε. (άρθρο 10 Κ.Ν. 2190/20).

Ενημέρωση καταναλωτή για τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του.

Υποβολή τιμοκαταλόγων για διδάκτρα από τα Ιδιωτικά Εκπαιδευτήρια.

Άσκηση προσφυγής κατά αποφάσεων του Νομάρχη, που επιβάλλουν διοικητικές κυρώσεις, σύμφωνα με τους ν.1401/83 και 1732/87.

Θεώρηση βιβλίων διακίνησης υγρών καυσίμων.

Θεώρηση καρτελών, θερμοϋγρομέτρων ψυγείων.

Αναθεώρηση Αδειών Υπαιθρίου Πλανοδίου Εμπορίου.

Θεώρηση επαγγελματικής άδειας Ηλεκτρολόγου Εγκαταστάτη.

Θεώρηση επαγγελματικής άδειας Υδραυλικού.

Θεώρηση επαγγελματικής άδειας Ψυκτικού.

Πιστοποιητικό υδραυλικής δοκιμής ατμολέβητα.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Αρχιθερμαστή κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Αρχιτεχνίτη Ηλεκτρολόγου κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Βοηθού Ηλεκτροτεχνίτη κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Εργοδηγού Ηλεκτρολόγου κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Εγκαταστάτη - συντηρητή καυστήρων υγρών καυσίμων κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Ηλεκτροσυγκολλητή κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Ηλεκτροτεχνίτη κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση Επαγγελματικής Άδειας Ηλεκτροτεχνίτη χωρίς εξετάσεις.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Θερμαστή κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Οξυγονοκολλητή κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Πρακτικού Μηχανικού κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση Επαγγελματικής Άδειας Τεχνολόγου Ηλεκτρολόγου.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Υδραυλικού κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση Επαγγελματικής Άδειας Υδραυλικού χωρίς εξετάσεις.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Χειριστή Μηχανήματος (Μ.Ε.) κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση επαγγελματικής άδειας Ψυκτικού κατόπιν εξετάσεων.

Χορήγηση Επαγγελματικής Άδειας Ψυκτικού χωρίς εξετάσεις.

Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος Διπλωματούχων Μηχανικών Ανωτάτων Σχολών ειδικότητας Μηχανολόγου και Ηλεκτρολόγου - Παραλαβή άδειας.

Χορήγηση άδειας εγκατάστασης βιομηχανίας, βιοτεχνίας, επαγγελματικών εργαστηρίων και αποθηκών, δραστηριοτήτων του Ν.2516/97 και του Ν. 2965/01 (εντός των ορίων της Περιφέρειας Αττικής ).

Χορήγηση αδειών άσκησης επαγγέλματος Τεχνολόγου Μηχανολόγου Μηχανικού

Χορήγηση αδειών άσκησης επαγγέλματος Τεχνολόγου Ηλεκτρολόγου Μηχανικού - Παραλαβή αδειας.

Χορήγηση επαγγελματικών αδειών μηχανολόγων άνευ εξετάσεων για αποφοίτους Τεχνικών Λυκείων, Τεχνικών Σχολών, ΤΕΕ Α' και Β' κύκλου κ.λ.π.

Άδεια ίδρυσης - εγκατάστασης αρτοποιείου.

Άδεια συνέχισης λειτουργίας αρτοποιείου.

Απαλλαγή από άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας επαγγελματικών εργαστηρίων (άρθρο 5 Ν. 2516/1997).

## **ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ**

### **I. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ**

(Θέματα χωροταξίας και περιβάλλοντος κλπ)

Ανέγερση κατά παρέκκλιση βιομηχανικών εγκαταστάσεων, καταστημάτων, γραφείων, εκπαιδευτηρίων, ευαγών ιδρυμάτων, νοσοκομείων, κλινικών, σε εκτός σχεδίου περιοχές.

Ανέγερση κατά παρέκκλιση γεωργοκτηνοτροφικών κτιρίων, γεωργικές αποθήκες κ.λπ. σε εκτός σχεδίου περιοχές.

Ανέγερση σε εκτός σχεδίου περιοχές κατά παρέκκλιση των κείμενων διατάξεων, σε απόσταση μικρότερη των 30 m, από τη γραμμή αιγιαλού (ΝΔ 439/70), βιομηχανικών και βιοτεχνικών κτιρίων που από τη φύση τους πρέπει να εγκαθίστανται επί παραλιακών χώρων, καθώς και αξιόλογων τουριστικών-ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων

Ανέγερση ή επέκταση βιομηχανικών κτιρίων, αποθηκών, ψυγείων, διαλογητηρίων φρούτων, κοντά σε σιδηροδρομικές γραμμές σε εκτός σχεδίου περιοχές.

Έγκριση επέκτασης υφιστάμενων βιομηχανιών σε εκτός σχεδίου περιοχές.

Έγκριση κυκλοφοριακής σύνδεσης εγκαταστάσεων και πρατηρίων υγρών καυσίμων.

Έγκριση παρεκκλίσεων ως προς τους ισχύοντες όρους δόμησης, στις εκτός σχεδίων πόλεων περιοχές.

### **II. ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΕΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΙΣ**

#### **(ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ)**

Αιτήσεις - καταγγελίες για αυθαίρετες κατασκευές

Απόφαση περί αναγνώρισης ιδιωτικής παρόδου σαν προϋφιστάμενη του 1923

Βεβαίωση αρτιότητας οικοπέδου

Βεβαίωση καταλληλότητας καταστήματος

Άδεια χρήσης εκρηκτικών

Εγγραφή στα μητρώα μηχανικών

Έγκριση τεχνικής έκθεσης και μελέτης επισκευής αποκατάστασης κτιρίων σε παραδοσιακούς οικισμούς και διατηρητέα κτίρια για τη συνηγορία χορήγησης χαμηλότοκων δανείων

Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μια κυρωμένη πράξη εφαρμογής όπου περιλαμβάνονται η τελική μορφή καθώς και οι υποχρεώσεις εισφορών σε γη και χρήμα μιας συγκεκριμένης ιδιοκτησίας.

Χαρακτηρισμός αποκλεισμένου (τυφλού) οικοπέδου

Χορήγηση βεβαιώσεων - πιστοποιητικών (καθορισμός αυτοψίας - χορήγηση αντιγράφων οικοδομικών αδειών)

### **III. Δ.Ε.Ε.Α.Π.**

Έγκριση επιδότησης για την Αποκατάσταση - Συντήρηση των Όψεων κτιρίου (Αρχική Α' στάδιο)

Υποβολή Τεχνικού Φακέλου για την Αποκατάσταση - Συντήρηση των Όψεων κτιρίου - (Β' στάδιο)

Καταβολή επιχορήγησης για την Αποκατάσταση - Συντήρηση των Όψεων Κτιρίου - (Γ' στάδιο)

## **ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ**

### **I. ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

Άδεια επάρκειας διδασκαλίας ξένων γλωσσών.



Αντίγραφο άδειας επάρκειας διδασκαλίας ξένων γλωσσών.

Βεβαίωση αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους & νηπιαγωγούς.

Βεβαίωση προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους & νηπιαγωγούς.

Πιστοποιητικό υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους & νηπιαγωγούς.

Βεβαίωση αποδοχών για υπηρετούντες καθηγητές.

Βεβαίωση προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές.

Πιστοποιητικό υπηρεσιακής κατάστασης & μεταβολών για καθηγητές.

α) Αποδεικτικό απολύσεως (λόγω απώλειας αντιστοίχου τίτλου), β) πιστοποιητικά σπουδών, γ) πιστοποιητικά σπουδών για στρατολογική χρήση δ) υπηρεσιακά σημειώματα φοίτησης μαθητών και ε) βεβαίωση συμμετοχής στις γενικές ή εισιτήριες εξετάσεις τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

## **II. ΕΠΟΠΤΕΥΟΜΕΝΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ**

### **A. Ο.Ε.Ε.Κ.**

Βεβαίωση βαθμολογίας σε εξετάσεις πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ο μέσος όρος βαθμών στο θεωρητικό μέρος και ο χαρακτηρισμός στο πρακτικό μέρος)

Βεβαίωση επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης

Αναγνώριση ισοτιμίας - κατάταξη τίτλου σπουδών.

### **B. ΔΙΚΑΤΣΑ**

Βεβαίωση για το ομοταγές Πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα Α.Ε.Ι. της Αλλοδαπής.

Ακριβές αντίγραφο βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης αναγνώρισης.

Βεβαίωση βαθμολογικής αντιστοιχίας.

Απόσπασμα πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου

Βεβαίωση κατάθεσης δικαιολογητικών

Δήλωση συμμετοχής στις εξετάσεις Ιατρικής

### **Γ. Α.Ε.Ι. - Τ.Ε.Ι.**

Αντίγραφο πτυχίου Α.Ε.Ι. (για Στρατολογία ή για άλλη χρήση).

Πιστοποιητικό Σπουδών Α.Ε.Ι.

Πιστοποιητικό αναλυτικής βαθμολογίας Α.Ε.Ι.

Πάπυρος από Α.Ε.Ι.

Αντίγραφο πτυχίου Τ.Ε.Ι. (για Στρατολογία ή για άλλη χρήση).

Πιστοποιητικό Σπουδών (Σπουδαστικής κατάστασης) Τ.Ε.Ι.

Πιστοποιητικό αναλυτικής βαθμολογίας Τ.Ε.Ι.

### **Δ. Συμβούλιο Αναγνώρισης Επαγγελματικής Ισοτιμίας Τίτλων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης**

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Αισθητικού.

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Βρεφονηπιοκόμου.

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Διαιτολόγου (ΠΤ).

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Διαιτολόγου (ΤΤ).

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Επισκέπτη Υγείας.

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Επόπτη Δημόσιας Υγιεινής.

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Εργοθεραπευτή.

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού (ΠΤ).

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Κοινωνικού Λειτουργού (ΤΤ).

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Λογοθεραπευτή.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Οδοντοτεχνίτη.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Οπτικού.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Ιατρικών Εργαστηρίων.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Ραδιολογίας - Ακτινολογίας.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τεχνολόγου Τροφίμων.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Φυσικού Νοσοκομείων (ΠΤ) - Μη ιοντιζουσών ακτινοβολιών.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Φυσικού Νοσοκομείων (ΠΤ) - Ακτινοφυσικού Ιατρικής.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Φυσιοθεραπευτή.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ψυχολόγου.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Αγρονόμου - Τοπογράφου Μηχανικού (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρολόγου Μηχανικού (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Τεχνολογίας Υπολογιστών (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρονικού Μηχανικού (ΤΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ηλεκτρονικού Μηχανικού και Μηχανικού Υπολογιστών (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Διαχείρισης Ενεργειακών Πόρων (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Δομικών Έργων (ΤΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Έργων Υποδομής (ΤΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων (ΤΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Πληροφορικής (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Μεταλλείων - Μεταλλουργού (ΠΤ) .  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Οικονομίας και Διοίκησης (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Ορυκτών Πόρων (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Οχημάτων (ΤΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Παραγωγής και Διοίκησης (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Περιβάλλοντος (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Πληροφορικής (ΤΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Τεχνολογίας Ιατρικών Οργάνων (ΤΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανικού Χωροταξίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανολόγου και Αεροναυπηγού Μηχανικού (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανολόγου Μηχανικού (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Μηχανολόγου Μηχανικού Βιομηχανίας (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Ναυπηγού Μηχανολόγου Μηχανικού (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Περιβαλλοντολόγου.  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Πολιτικού Μηχανικού (ΠΤ).  
Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης Επαγγέλματος Τοπογράφου Μηχανικού (ΠΤ).

Ολοκλήρωσε  
6 Ε Φακέλους

Κυριακή 10/5/02  
272102187

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

Αθήνα - 5 - 2002  
Αρ. Πρωτ./ οικ.

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

**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 υποθέσεών 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.**

*κεφάλαιο*

- Σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων 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.Α.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 τους 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.gspa.gr](http://www.gspa.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 καθοριστεί 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 ενοικιασθεί *κεφάλαιο*

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.

αρχ.  
Ε.Χ.Ε.Δ.Ι.Ο.  
Κ.Ε.Π.

### 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 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 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 »** → *κεφάλαιο*

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 στόμων, 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.** *κεφάλαιο*

✓ 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 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 άτομα 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.).

59.000 €

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 προαναφερόμενες 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

επιφάση

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 υλοποίησής 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** *εφάπαξ*

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

*κεφάλαιο*

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 τεχνικά εγχειρίδια ) 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 το ωράριο 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.

*Εκπαιδευτικό  
Σεμινάριο*

### 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 Λ. Παλαίκος, 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.Σουσαύνη
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

**ΑΠΟΔΟΣΗΣ Α.Φ.Μ./  
ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΑΤΟΜΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ**

Απόδοση  
ΑΦΜ

Μεταβολή  
Ατομικών  
Στοιχείων

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

Δ.Ο.Υ. :

**α** **Α.Φ.Μ.** **ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

Φύλο  Α  Θ

Επώνυμο Α' Όνομα

Επώνυμο Β' Επώνυμο Πατέρα Όνομα Πατέρα

Επώνυμο Μητέρας Όνομα Μητέρας

Ημερομηνία Γέννησης Ημερομηνία Θανάτου

Τόπος Γέννησης στην Ελλάδα (Δήμος/Κοινότητα-Νομός) Χώρα Γέννησης στο Εξωτερικό

Συμπληρώνεται από τους κληρονόμους

**β** **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ** **γ** **δ**

Είδος Αριθμός Υπηκοότητα Οικογενειακή Κατάσταση Ημερομηνία

Ημ/νία Έκδοσης Επάγγελμα Α.Φ.Μ. Συζύγου

Εκδούσα Αρχή Κατάσταση Φορολογουμένου Ονοματεπώνυμο Συζύγου

**ε** **ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ**

Ελλάδα

**Διεύθυνση Κατοικίας**

Οδός-Αριθμός Τ.Κ. - Περιοχή - Δήμος / Κοινότητα

Νομός Τηλέφωνο Fax

Νέα Αρμόδια Δ.Ο.Υ. Νέο Αρμόδιο Τοπικό Γραφείο

**Διεύθυνση Αλληλογραφίας**

Οδός-Αριθμός Τ.Κ. - Περιοχή - Δήμος / Κοινότητα

Νομός Τηλέφωνο Fax

Εξωτερικό Χώρα Κατοικίας στο Εξωτερικό

**ΣΥΝΥΠΟΒΑΛΛΕΤΑΙ ΜΕ ΔΗΛΩΣΗ**

**ΣΥΝΥΠΟΒΑΛΛΕΤΑΙ ΔΗΛΩΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ** ΟΧΙ  ΝΑΙ

ΟΧΙ  ΝΑΙ  **ΕΝΑΡΞΗΣ/ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΦΠ**  **ΥΠΟ ΙΔΡΥΣΗ ΦΠ**

Ημ/νία Παραλαβής Δήλωσης Ημ/νία Υποβολής Δήλωσης Ημ/νία Παραλαβής Βεβαίωσης

Ο Υπάλληλος Ο Δηλών Ο Παραλαβών

## ΟΔΗΓΙΕΣ

### I. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

1. Το έντυπο Μ1 Δήλωση Απόδοσης Α.Φ.Μ και Μεταβολής Ατομικών Στοιχείων συμπληρώνεται σε ένα αντιτυπο μόνον από Φυσικά Πρόσωπα. Υπογράφεται από τον δηλούντα ή τον νομίμο, κατά περίπτωση, εκπροσωπώ του και επέχει θέση υπευθύνης δήλωσης του Ν.1599/86.
  - Οι ενδείξεις που αφορούν τα προσωπικά στοιχεία του πίνακα α. συμπληρώνονται πάντοτε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα (χειρογραφα, γραφομηχανής, Η/Υ), χωρίς συντμήσεις.
  - Σε όλες τις ενδείξεις που αναφέρονται σε ημερομηνία, σημειώνονται αριθμητικά η ημέρα και ο μήνας με δύο ψηφία και το έτος με τέσσερα ψηφία (π.χ 01/02/1998).
  - Τα τετραγωνίδια με χρώμα συμπληρώνονται από την Υπηρεσία.
2. Το έντυπο αυτό υποβάλλεται από τον δηλούντα ή τον νομίμο, κατά περίπτωση, εκπροσωπώ του στον αρμόδιο προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ του τόπου κατοικίας του, αρχικά για την Απόδοση Α.Φ.Μ. και μετέπειτα για κάθε μεταβολή που επέρχεται στα στοιχεία του. **Εξαιρετικά**, για τους κατοίκους Εξωτερικού υποβάλλεται στην Δ.Ο.Υ κατοίκων Εξωτερικού και στην περίπτωση του Υπό Ιδρυση Φυσικού Προσώπου το οποίο κατοικεί στο Εξωτερικό στην Δ.Ο.Υ του νομίμου εκπροσωπώ του.
3. Το έντυπο Μ1 Δήλωση Απόδοσης Α.Φ.Μ και Μεταβολής Ατομικών Στοιχείων συνοποβάλλεται με Δήλωση Εναρξης / Μεταβολής Εργασιών Φυσικού Προσώπου Επιτηδεύματι, όταν κατά την Εναρξη Εργασιών ο δηλών στερείται Α.Φ.Μ καθώς επίσης και στην περίπτωση του Υπό Ιδρυση Φυσικού Προσώπου όταν αυτό στερείται Α.Φ.Μ.
4. Με το έντυπο Μ1 Δήλωση Απόδοσης Α.Φ.Μ και Μεταβολής Ατομικών Στοιχείων μπορεί να συνοποβληθεί και το έντυπο Μ7 Δήλωση Σχέσεων εφόσον ο δηλών υποχρεωθεί να δηλώσει τις σχέσεις του οι οποίες προκύπτουν από τα δηλούμενα στοιχεία (σύζυγος, αντλήκτορας, αντλήκτορας κ.λ.π.).
5. Οι μεταβολές που προκύπτουν στα αρχικώς δηλούμενα στοιχεία, δηλώνονται με το ίδιο έντυπο στο οποίο συμπληρώνονται μόνον οι ενδείξεις που έχουν μεταβληθεί. Αν μεταβάλλονται και οι σχέσεις του δηλούντος, συνοποβάλλεται και το έντυπο Μ7 Δήλωση Σχέσεων Φορολογούμενου.

### II. ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΩΝ

Στην ένδειξη Δ.Ο.Υ γράφεται η Υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται η δήλωση. Διαγραμμίζεται με Χ ανάλογα, αν προκειται για Απόδοση ΑΦΜ ή για Μεταβολή Ατομικών Στοιχείων, η αντίστοιχη ένδειξη «**Απόδοση ΑΦΜ**» ή «**Μεταβολή Ατομικών Στοιχείων**» αναγράφοντας επίσης στην ένδειξη «**Ημ/νία Μεταβολής**» την αντίστοιχη ημερομηνία της απόδοσης ή της μεταβολής.

#### ΠΙΝΑΚΑΣ α

Ο **Α.Φ.Μ** χορηγείται από την Υπηρεσία με την πρώτη υποβολή της δήλωσης και αναγράφεται από τον δηλούντα στο 8-ψήφιο διαγραμμισμένο πλαίσιο, σε κάθε περίπτωση υποβολής Δήλωσης Μεταβολής Ατομικών Στοιχείων. Οι ενδείξεις του πίνακα συμπληρώνονται με τα στοιχεία όπως αυτά αναγράφονται στα αντίστοιχα δικαιολογητικά (ταυτότητα, πιστοποιητικό γέννησης). Η ένδειξη «**Ημ/νία Θανάτου**» συμπληρώνεται από τους κληρονόμους του θανόντος σύμφωνα με τα στοιχεία των δικαιολογητικών και συνοποβάλλεται έντυπο Μ7 Δήλωσης Σχέσεων Φορολογούμενου στην οποία δηλώνονται οι κληρονόμοι του θανόντος κατά την ημέρα της υποβολής της δήλωσης, όπως αυτό αποδεικνύεται από συνοποβαλλόμενα δικαιολογητικά.

#### ΠΙΝΑΚΑΣ β

Στην ένδειξη «**Είδος**» γράφονται τα αρχικά του είδους της ταυτότητας σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

<b>ΑΤ</b> Αστυνομικές Ταυτότητες	<b>ΑΙ</b> Ταυτότητες Λιμενικού Σώματος
<b>ΕΣ</b> Ταυτότητες Ελληνικού Στρατού	<b>ΓΙΣ</b> Ταυτότητες Γυροσβεστικού Σώματος
<b>ΠΝ</b> Ταυτότητες Πολεμικού Ναυτικού	<b>ΔΙ</b> Διαβατήρια
<b>ΠΑ</b> Ταυτότητες Πολεμικής Αεροπορίας	<b>ΚΑ</b> Ταυτότητες Κέντρου Αλλοδαπών
<b>ΕΑ</b> Ταυτότητες Ελληνικής Αστυνομίας	<b>ΧΤ</b> Χωρίς Ταυτότητα (μόνο για ανήλικους)

Σε περίπτωση που ο δηλών είναι ανήλικος συνοποβάλλεται και έντυπο Μ7 Δήλωση Σχέσεων Φορολογούμενου στην οποία δηλώνεται ο κατά περίπτωση νόμιμος εκπροσωπώ του ανήλικου (ασκών γονικήν μέριμνα, ασκών επιμέλεια, κηδεμόνας). Οι υπολοίπες ενδείξεις του πίνακα συμπληρώνονται με τα στοιχεία όπως αυτά αναγράφονται στα αντίστοιχα δικαιολογητικά.

#### ΠΙΝΑΚΑΣ γ

Η ένδειξη «**Υπηκοότητα**» συμπληρώνεται σύμφωνα με ότι αναγράφεται στην ταυτότητα ή το διαβατήριο του δηλούντος. Η ένδειξη «**Κατάσταση Φορολογούμενου**» συμπληρώνεται με τις αντίστοιχες τιμές σε περίπτωση που ο δηλών βρίσκεται «Υπό Δικαστική Αντίληψη» ή «Υπό Δικαστική Απαγόρευση» ή «Νόμιμη Απαγόρευση» οπότε συνοποβάλλεται και έντυπο Μ7 Δήλωση Σχέσεων Φορολογούμενου στην οποία δηλώνεται ο νόμιμος εκπροσωπώ του.

#### ΠΙΝΑΚΑΣ δ

Η ένδειξη «**Οικογενειακή Κατάσταση**» συμπληρώνεται ανάλογα με μια από τις τιμές Αγαμος/η, Εγγαμος/η, Σε Διάσταση, Διαζευγμένος/η, Σε Χηρεία. Παράλληλα με τη συμπλήρωση της Οικ. Κατ/σης (με εξαίρεση την τιμή «Αγαμος») συμπληρώνονται και τα στοιχεία του/της Συζύγου στις αντίστοιχες ενδείξεις του πίνακα δ. Στην ένδειξη «**Ημερομηνία**» αναγράφεται η ημ/νία έναρξης της σχέσης (π.χ. ημ/νία γάμου).

#### ΠΙΝΑΚΑΣ ε

Διαγραμμίζεται η ένδειξη «**Ελλάδα**» αν ο δηλών κατοικεί στην Ελλάδα οπότε συμπληρώνεται υποχρεωτικά η «**Διεύθυνση Κατοικίας**» και προαιρετικά η «**Διεύθυνση Αλληλογραφίας**» εφόσον υπάρχει. Σε περίπτωση που ο δηλών κατοικεί στο Εξωτερικό, διαγραμμίζεται η αντίστοιχη ένδειξη «**Εξωτερικό**», συμπληρώνεται η ένδειξη «**Χώρα Κατοικίας στο Εξωτερικό**» και υποχρεωτικά η «**Διεύθυνση Αλληλογραφίας**» του νομίμου εκπροσωπώ του δηλούντος στην Ελλάδα.

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΝΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ

Εφόσον προκύπτουν από τις αντίστοιχες ενδείξεις Σχέσεις του δηλούντος με άλλα Φυσικά Πρόσωπα, διαγραμμίζεται με Χ η αντίστοιχη ένδειξη «**ΣΥΝΥΠΟΒΑΛΛΕΤΑΙ ΔΗΛΩΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ**». Αντίστοιχα διαγραμμίζεται η ένδειξη «**ΣΥΝΥΠΟΒΑΛΛΕΤΑΙ ΜΕ ΔΗΛΩΣΗ**» όταν η δήλωση Απόδοσης Α.Φ.Μ συνοποβάλλεται με Δήλωση Εναρξης/Μεταβολής Εργασιών Φ.Π ή Υπό Ιδρυση Φ.Π.

Με την καταχώρηση των στοιχείων του εντύπου Μ1 Δήλωση Απόδοσης Α.Φ.Μ και Μεταβολής Ατομικών Στοιχείων στο Μηχανογραφικό Σύστημα της Υπηρεσίας, χορηγείται η σχετική βεβαίωση στο Φορολογούμενο που αποτελεί **πληρη απόδειξη** για την υποβολή της δήλωσης απέναντι σε οποιονδήποτε τρίτο.

Η Υπηρεσία μας είναι στη διαθεσή σας για κάθε πληροφορία και διευκρίνηση που αφορά στη συμπλήρωση του Εντύπου Μ1 Δήλωση Απόδοσης Α.Φ.Μ και Μεταβολής Ατομικών Στοιχείων

Παρακαλούμε απευθυνθείτε στο Τμήμα Μητρώου της αρμόδιας για την υποβολή του εντύπου Δ.Ο.Υ.

Αριθμός συνημμένων σελίδων: 

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ  
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ  
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ  
ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ  
ΠΟΛΙΤΩΝ / ΚΕΠ 0628

Δήμου Νέας Κίου Ν. Αργολίδας

22-4-2004

ΑΠ : ΚΕΠ 0628/Φ.319087/771/22-04-2004

ΠΡΟΣ

Δήμο ΝΕΑΣ ΚΙΟΥ

ΚΟΙΝ

Αρμόδιος Υπάλληλος:  
ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ ΚΥΡΙΑΖΗ

Σας στέλνουμε την με αριθμό πρωτοκόλλου **ΚΕΠ 0628/Φ.319087/770/22-04-2004**  
αίτηση του πολίτη με στοιχεία όνομα: **ΧΡΗΣΤΙΝΑ** επώνυμο: **ΛΙΓΟΥΜΙΤΟΥ**  
Πατρώνυμο: **ΖΑΦΕΙΡΙΟΣ** σύμφωνα με την συνημμένη σε αυτή εξουσιοδότηση  
(άρθρο 31 Ν. 3013/2002, ΦΕΚ Α 102) και τον φάκελο με όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά  
για **Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)**  
και παρακαλούμε να προβείτε στις απαραίτητες ενέργειες για την έκδοση και αποστολή του στην  
υπηρεσία μας με **ιδιόχειρα**

Ο/Η ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η ΤΟΥ ΚΕΠ





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΚΕΠ 0628

188

		ΔΗΜ.	
--	--	------	--

## Α Ι Τ Η Σ Η – ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

Περιγραφή αιτήματος : «Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)»

ΠΡΟΣ:	Δήμο	ΑΡΙΘΜ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΝΕΑΣ ΚΙΟΥ	ΚΕΠ0628/Φ.319087/770/22-04-2004	22/04/2004
<i>Συμπληρώνεται από την Υπηρεσία</i>			

\* Οικείο Δήμο ή Κοινότητα

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ

Ο - Η Όνομα:	ΧΡΗΣΤΙΝΑ		Επώνυμο:	ΛΙΓΟΥΜΙΤΟΥ	
Όνομα Πατέρα:	ΖΑΦΕΙΡΙΟΣ		Επώνυμο Πατέρα:	ΚΥΡΙΑΚΙΔΗΣ	
Όνομα Μητέρας:	ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ		Επώνυμο Μητέρας:	ΚΥΡΙΑΚΙΔΗ	
Αριθ. Δελτ. Ταυτότητας:	Γ478823		Α.Φ.Μ.:		
Αριθμός Δημοτολογίου :	293/2	Οικογενειακή Κατάσταση (άγαμος, έγγαμος, κ.λ.π.)		ΕΝ ΧΗΡΕΙΑ	
Ημερομηνία γέννησης <sup>(1)</sup> :	16-Mar-1922	160322	Τόπος Γέννησης:	ΜΙΚΡΑ ΑΣΙΑ	
Τόπος Κατοικίας:	ΝΕΑ ΚΙΟΣ-ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	Οδός:	Αριθ:	ΤΚ:	21053
Τηλ:		Fax:		E - mail:	

### ΟΡΙΣΜΟΣ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ<sup>(4)</sup> (για κατάθεση αίτησης ή παραλαβή τελικής διοικητικής πράξης) :

Σε περίπτωση που δε συντάσσεται η εξουσιοδότηση στο παρόν έντυπο απαιτείται προσκόμιση εξουσιοδότησης με επικύρωση του γνήσιου της υπογραφής από δημόσια υπηρεσία ή συμβολαιογραφικού πληρεξουσίου.

ΟΝΟΜΑ:		ΕΠΩΝΥΜΟ:	
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΠΑΤΕΡΑ:		ΑΔΤ:	
ΟΔΟΣ:		ΑΡΙΘ:	Τ.Κ:
Τηλ:		Fax:	E - mail:

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ  
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ**

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ:	ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΕ ΜΕ ΤΗΝ ΑΙΤΗΣΗ	ΝΑ ΑΝΑΖΗΤΗΘΕΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΑ <sup>(3)</sup>	ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ
1. Φωτοαντίγραφο Αστυνομικής Ταυτότητας	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:</b>			

<b>Επιλέξτε με ποιο τρόπο θέλετε να παραλάβετε την απάντησή σας:</b>
<input type="checkbox"/> 1. Να σας αποσταλεί με συστημένη επιστολή στη Διεύθυνση: <input checked="" type="checkbox"/> 2. Να την παραλάβετε ο ίδιος από την υπηρεσία μας <input type="checkbox"/> 3. Να την παραλάβετε από άλλο σημείο <input type="checkbox"/> 4. Να την παραλάβει εκπρόσωπός σας <input type="checkbox"/> 5. Να σας αποσταλεί με fax στον αριθμό:

**ΧΡΟΝΟΣ :** Έως        ημέρες από την περιέλευση του αιτήματος και των τυχόν απαραίτητων δικαιολογητικών στην αρμόδια για την έκδοση της τελικής πράξης υπηρεσία(ο χρόνος δεσμεύει την εκδίδουσα την τελική πράξη υπηρεσία).

**ΚΟΣΤΟΣ:**  
Μηδέν.

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις <sup>(2)</sup>, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

---



---



---



---

22/04/2004

(3) Εξουσιοδοτώ το ΚΕΠ (άρθρο 31 Ν. 3013/2002) να πράξει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (αναζήτηση δικαιολογητικών κλπ) για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής μου.

(4) Εξουσιοδοτώ τον / την πιο πάνω αναφερόμενο / η να καταθέσει την αίτηση ή / και να παραλάβει την τελική πράξη (διαγράφεται όταν δεν ορίζεται εκπρόσωπος).

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται ολογράφως και κατόπιν αριθμητικά, ως πλήρης εξαψήφιος αριθμός η ημερομηνία γέννησης: πχ η 7 Φεβρουαρίου 1969 γράφεται αριθμητικά: 070269

(2) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΚΕΠ 0628

### ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Αίτημα:	Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)		
Υπηρεσία Υποβολής:	Δήμο ΝΕΑΣ ΚΙΟΥ		
Αριθμ. Πρωτοκόλλου:	ΚΕΠ0628/Φ.319087/770/22-04-2004	Ημ/νια αιτήματος:	22/04/2004
Αρμόδιος Υπάλληλος:	Όνομα: ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ	Επώνυμο:	ΚΥΡΙΑΖΗ
Αιτών:	Όνομα: ΧΡΗΣΤΙΝΑ	Επώνυμο:	ΛΙΓΟΥΜΙΤΟΥ

### ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ:	ΚΑΤΑΤΕΘΗΚΕ ΜΕ ΤΗΝ ΑΙΤΗΣΗ	ΝΑ ΑΝΑΖΗΤΗΘΕΙ ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΑ <sup>(3)</sup>	ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ
1. Φωτοαντίγραφο Αστυνομικής Ταυτότητας	<input checked="" type="checkbox"/>		

**ΧΡΟΝΟΣ :** Έως ημέρες από την περιέλευση του αιτήματος και των τυχόν απαραίτητων δικαιολογητικών στην αρμόδια για την έκδοση της τελικής πράξης υπηρεσία(ο χρόνος δεσμεύει την εκδίδουσα την τελική πράξη υπηρεσία).

**ΚΟΣΤΟΣ:**  
Μηδέν.

### ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΟΥ ΕΠΕΛΕΓΗ:

Ιδιόχειρη παραλαβή από την Υπηρεσία μας.

Ο Υπάλληλος

(υπογραφή)

22/04/2004

Αριθμός συνημμένων σελίδων:



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ  
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ  
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ  
ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ  
ΠΟΛΙΤΩΝ / ΚΕΠ 0628

Δήμου Νέας Κίου Ν.  
Αργολίδας

27-4-2004

ΑΠ : ΚΕΠ 0628/Φ.319087/770/27-4-2004

ΠΡΟΣ  
ΛΙΓΟΥΜΙΤΟΥ ΧΡΗΣΤΙΝΑ

Αρμόδιος Υπάλληλος: ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ ΚΥΡΙΑΖΗ

Σας στέλνουμε το **Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)** που μας ζητήσατε με την με αριθμό πρωτοκόλλου **ΚΕΠ 0628/Φ.319087/770/22-04-2004** αίτησή σας, που καταθέσατε στην υπηρεσία μας και σας υπενθυμίζουμε ότι πάντα είμαστε στη διάθεσή σας, καταβάλλοντας κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξυπηρέτησή σας.

Ο ΠΡΟΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΟΥ ΚΕΠ



ΤΗΛ:0751-51750

## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Ο Δήμαρχος πιστοποιεί ότι :

Όπως προκύπτει από το Δημοτολόγιο του Δήμου μας,

ο πιο κάτω αναφερόμενος είναι γραμμένος στα βιβλία μας με τα παρακάτω στοιχεία :

	Ο Σύζυγος	Η Σύζυγος
Μερίδα/ Μέλος	: 293 / 1	293 / 2
Είδος Εγγραφής	: Διεγγραμμένη	Κανονική
Επώνυμο	: Λιγομίτου	Λιγομίτου
Όνομα	: Αναστάσιος	Χριστίνα
Όνοματεπώνυμο Πατέρα	: Νικόλαος Λιγομίτης	Ζαφείριος
Όνοματεπώνυμο Μητέρας	: Αγλαΐα Λιγομίτου	Αναστασία
Γένος Μητέρας	: Ευαγγ. Λιάπη	Αναστ. Ζιρτάση
Γένος	:	Κυριακίδης
Ημ/νία Γέννησης	: 30/06/1913	16/03/1922
Τόπος Γέννησης	: Μικρά Ασία	Μικρά Ασία
Ιθαγένεια	: Ελληνική	Ελληνική
Κτήση Ελλ. Ιθαγένειας	: από Γεννήσεως	-
Κτήση Δημοτικότητας	: από της εγκαταστάσεως	από της εγκαταστάσεως
Μητρώο Αρρένων	: 11/1913 Νέας Κίου Αργολίδος	
Κατοικία	: Δ.Νέας Κίου Αργολίδος	Δ.ΝΕΑ ΚΙΟΣ
Αιτία Διαγραφής	: Θάνατος	
Ημ/νία Συμβάντος	: 25/5/2003	
Ημ/νία Διαγραφής	: 28/5/2003	

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΑΜΟΥ : Ληξ.Πράξη : 3

### ΠΑΙΔΙΑ

Α/Α ΜΕΛ.	ΕΠΩΝΥΜΟ ΚΑΙ ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΕΡΑ	ΟΝΟΜΑ ΤΕΚΝΟΥ ΟΝΟΜΑ ΜΗΤΕΡΑΣ	ΗΜ/ΝΙΑ - ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝ. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΗΤΡΩΟΥ	ΑΙΤΙΑ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ ΗΜ/ΝΙΑ ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ	ΕΓΓΡΑΦΗ ΟΙΚ/ΚΗ ΚΑΤΑΣΤ
3	Λιγομίτου Αναστασία		27/12/1955 Άργος		Κανονική
	Αναστάσιος	Χριστίνα	0 / 0		Άγαμος/η
4	Λιγομίτου Ευάγγελος		08/02/1958 Άργος	Λοιπές Αιτίες Διαγραφ	Διεγγραμμένη
	Αναστάσιος	Χριστίνα	10 / 1958 Νέας Κίου Αργολίδος		Εγγαμος/η

Το Πιστοποιητικό αυτό χορηγείται ύστερα από αίτηση του ενδιαφερόμενου .

Ο Δήμαρχος Νέας Κίου

Γεώργιος Κατριλιώτης

Υπουργείο Εσωτερικών  
Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

κτήση Ελληνικής  
ιδιγένειας με  
πολιτογράφηση



(Ν. 2910/2001 και Ν.3013/2002)

## Προϋποθέσεις

**1.** Να έχετε συμπληρώσει το 18<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας σας κατά το χρόνο υποβολής της δήλωσης πολιτογράφησης.

**2.** Να μην έχει διαταχθεί απέλασή σας από τη χώρα.

**3.** Να μην έχετε καταδικαστεί τελεσίδικα σε ποινή στερητική της ελευθερίας τουλάχιστον ενός έτους ή, ανεξαρτήτως ποινής, για εγκλήματα προσβολών του πολιτεύματος, προδοσίας της χώρας, εγκλήματα σχετικά με την εμπορία και διακίνηση ναρκωτικών, τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, διεθνή οικονομικά εγκλήματα με χρήση μέσων υψηλής τεχνολογίας, εγκλήματα περί το νόμισμα, εγκλήματα αντίστασης, αρπαγής ανηλίκων, κατά της γενετήσιας ελευθερίας και οικονομικής εκμετάλλευσης της γενετήσιας ζωής, κλοπής, απάτης, υπεξαίρεσης, εκβίασης, τοκογλυφίας, το νόμου περί μεσαζόντων, πλαστογραφίας, ψευδούς βεβαίωσης, συκοφαντικής δυσφήμισης, λαθρεμπορίας, εγκλήματα που αφορούν τα όπλα, αρχαιότητες, την προώθηση λαθρεμεταναστών στο εσωτερικό της χώρας ή τη διευκόλυνση της μεταφοράς ή προώθησής τους ή της εξασφάλισης καταλύματος σε αυτούς για απόκρυψη ή για παραβάσεις της νομοθεσίας για την εγκατάσταση και κίνηση αλλοδαπών στην Ελλάδα.

**4.** Να διαμένετε νόμιμα στη χώρα δέκα συνολικά έτη κατά την τελευταία δωδεκαετία πριν την υποβολή της αίτησης πολιτογράφησης.

Εάν είσαστε **αναγνωρισμένος πολιτικός πρόσφυγας ή ανιθαγενής** απαιτείται πενταετής διαμονή στην Ελλάδα κατά την τελευταία δωδεκαετία πριν την υποβολή αίτησης.

Η χρονική αυτή προϋπόθεση δεν απαιτείται εάν είστε ομογενής, ή εάν γεννηθήκατε και κατοικείται συνεχώς στην Ελλάδα, ή εάν είστε σύζυγος Έλληνα ή Ελληνίδας, διαμένετε στην Ελλάδα και έχετε αποκτήσει μαζί του-της τέκνα.

**5.** Θα πρέπει να έχετε επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας, της ελληνικής ιστορίας και γενικά του ελληνικού πολιτισμού.

## Τι είναι πολιτογράφηση

**Η** πολιτογράφηση είναι ένας από τους τρόπους κτήσης της ιθαγένειας. Πρόκειται για ατομική διοικητική πράξη, η οποία εκδίδεται ύστερα από αίτηση του ενδιαφερόμενου και κατόπιν ασκήσεως διακριτικής ευχέρειας της Πολιτείας. Κύρια στοιχεία δηλαδή είναι, αφενός η βούληση του προσώπου να γίνει πολίτης συγκεκριμένου κράτους και αφετέρου η βούληση του κράτους αυτού να γίνει το συγκεκριμένο πρόσωπο πολίτης του.



**Α**γαπητέ φίλε, φίλη,

Στο επίκεντρο της πολιτικής μας είναι η συνεχής και εμπειριστατωμένη ενημέρωση του Πολίτη. Στα πλαίσια αυτής της πολιτικής, το έντυπο αυτό σκοπό έχει την πληρέστερη ενημέρωσή σου, για τις προϋποθέσεις και τα βήματα που ακολουθούνται, σύμφωνα με τις διατάξεις της χώρας μας, για την κτήση της Ελληνικής Ιθαγένειας με τη διαδικασία της Πολιτογράφησης.

Ο Υφυπουργός Εσωτερικών  
Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης

**Λάμπρος Παπαδήμας**



## Διαδικασία Πολιτογράφησης

Για να κινηθεί η διαδικασία πολιτογράφησης σας πρέπει να απευθυνθείτε στο δήμο ή την κοινότητα του τόπου κατοικίας σας και να υποβάλετε **αίτηση πολιτογράφησης** που απευθύνεται στον Υπουργό Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

### Η αίτηση θα συνοδεύεται από:

■ **Δήλωση πολιτογράφησης**, η οποία γίνεται ενώπιον του Δημάρχου παρουσία δύο Ελλήνων πολιτών ως μαρτύρων.

■ **Παράβολο**, το οποίο θα προμηθεύσετε από το Δημόσιο Ταμείο ύψους 1.467,35 ευρώ (Εάν είστε ομογενής το παράβολο δεν απαιτείται).

■ **Επικυρωμένο αντίγραφο διαβατηρίου ή άλλου ταξιδιωτικού εγγράφου**. Εφόσον αυτό δεν είναι γραμμένο με λατινικούς χαρακτήρες είναι απαραίτητη η επίσημη μετάφρασή του στην ελληνική από τη Μεταφραστική Υπηρεσία του ελληνικού Υπουργείου Εξωτερικών ή από Έλληνα δικηγόρο.

■ **Επικυρωμένο αντίγραφο ισχύουσας άδειας διαμονής ή άλλου τίτλου νόμιμης παραμονής στην Ελλάδα** (π.χ. ειδικό δελτίο ταυτότητας ομογενούς, δελτίο ταυτότητας αντιθαγενούς).

■ **Πιστοποιητικό γέννησής σας νομίμως επικυρωμένο μαζί με επίσημη μετάφρασή του** από τη Μεταφραστική Υπηρεσία του ελληνικού Υπουργείου Εξωτερικών ή από Έλληνα δικηγόρο.

Τα πιστοποιητικά που εκδίδονται στις χώρες που έχουν προσχωρήσει στη Σύμβαση της Χάγης, πρέπει να έχουν επισημείωση **APOSTILLE** στο πρωτότυπο.

Τα πιστοποιητικά που εκδίδονται στις χώρες που δεν έχουν προσχωρήσει στη Σύμβαση της Χάγης, πρέπει να είναι επικυρωμένα από τις ελληνικές προξενικές αρχές στην αλλοδαπή ή από το ελληνικό Υπουργείο Εξωτερικών.

■ **Επικυρωμένο αντίγραφο εκκαθαριστικού σημειώματος ή αντίγραφο Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος του τελευταίου οικονομικού έτους.**

■ **Σημείωμα δακτυλοσκόπησης από το αστυνομικό τμήμα του τόπου κατοικίας σας.**

Ο δήμος ή η κοινότητα αφού εξετάσει την πληρότητα των δικαιολογητικών τα διαβιβάζει μαζί με την αίτηση και τη δήλωση στην οικία Περιφέρεια.

Η αρμόδια υπηρεσία της Περιφέρειας εξετάζει εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις 1 και 4, δηλ. εάν είσαστε ενήλικος/η και εάν συμπληρώνετε τον απαιτούμενο χρόνο διαμονής στην Ελλάδα. Στην περίπτωση που **οι προϋποθέσεις αυτές δεν πληρούνται, ο Γενικός Γραμματέας της Περιφέρειας απορρίπτει την αίτηση.**

Εάν οι παραπάνω προϋποθέσεις πληρούνται, η αρμόδια υπηρεσία της Περιφέρειας ζητά να προσκομίσετε τα εξής δικαιολογητικά πρόσφατης έκδοσης:

1. Πιστοποιητικό ποινικού μητρώου για δικαστική χρήση, που εκδίδεται από την Εισαγγελία Πρωτοδικών, εφόσον γεννηθήκατε στην Ελλάδα, ή από το Ελληνικό Υπουργείο Δικαιοσύνης – Υπηρεσία Ποινικού Μητρώου (Μεσογείων 96, Αθήνα) – εάν γεννηθήκατε στο εξωτερικό. Το πιστοποιητικό αυτό μπορεί να ζητηθεί τηλεφωνικά στο 1502.

2. Πιστοποιητικό ότι δεν έχει εκδοθεί απόφαση για την απέλασή σας που εκδίδεται από την υπηρεσία αλλοδαπών του τόπου κατοικίας σας.

3. Όσα ενδεχομένως, κατά περίπτωση, κρίνονται απαραίτητα από την υπηρεσία για το σχηματισμό άποψης ως προς τη γνώση της γλώσσας, την προσωπικότητά σας, την οικογενειακή σας κατάσταση κ.λπ.

Στη συνέχεια ο φάκελός σας διαβιβάζεται στη Διεύθυνση Αστικής και Δημοτικής Κατάστασης / Τμήμα Ιθαγένειας Β' του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (Σταδίου 31, Αθήνα).

Η παραπάνω υπηρεσία σας καλεί σε συνέντευξη σε συγκεκριμένο τόπο και χρόνο, ενώπιον της Επιτροπής Πολιτογράφησης, προκειμένου αυτή να γνωμοδοτήσει για την αποδοχή ή μη του αιτήματός σας από τον Υπουργό Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Η πολιτογράφηση γίνεται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η ιδιότητα του Έλληνα πολίτη αποκτάται με την ορκωμοσία. Ο όρκος δίδεται ενώπιον του Γενικού Γραμματέα της Περιφέρειας, μέσα σε αποκλειστική προθεσμία ενός έτους από τη δημοσίευση της απόφασης πολιτογράφησης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:

### ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΠΟ ΕΦΗΜΕΡΙΔΕΣ / ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ:

1. ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΑ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α «ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ»  
ΑΡΙΘ. ΦΥΛΛΟΥ: 250  
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΚΔΟΣΗΣ: ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2003
2. ΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ: «ΔΙΑΔΠ/Α1/10636  
“ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΩΝ  
ΕΝΤΥΠΩΝ ΤΟΥΣ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΜΕΣΩ Κ.Ε.Π. ”»  
ΤΕΥΧΟΣ Β΄ ΑΡΙΘ. ΦΥΛΛΟΥ: 737  
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΚΔΟΣΗΣ 14 ΙΟΥΝΙΟΥ 2002
3. ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ: «ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3013  
“ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ”»  
ΤΕΥΧΟΣ Α΄ / ΑΡΙΘ. ΦΥΛΛΟΥ: 102  
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΈΚΔΟΣΗΣ 1 ΜΑΪΟΥ 2002

### ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΠΟ INTERNET:

4. ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΠΟ INTERNET: «[http// www.eurom.com](http://www.eurom.com)»
5. ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΠΟ INTERNET: «[http// www.N.A.ARGOLIDAS.gr](http://www.N.A.ARGOLIDAS.gr)»
6. ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΠΟ INTERNET: «[http// www.vpes.gr](http://www.vpes.gr)»

### ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΑΠΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ:

7. ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ: ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΕΥΘΥΝΤΡΙΑ ΤΟΥ Κ.Ε.Π. ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΤΗΣ Ν. ΚΙΟΥ Ν.Α. ΑΡΓΟΛΙΔΟΣ