

**Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ : ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΝΑΟΥΣΑΣ**

**ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ : ΜΠΑΛΤΖΙΔΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΘΩΜΑΣ ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ**

**ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2004**

**Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ : ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΝΑΟΥΣΑΣ**

**ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ : ΜΠΑΛΤΖΙΔΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΘΩΜΑΣ ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ**

**ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2004**

## Π ε ρ ι ε χ ό μ ε ν α

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
--------------	---

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ

2.1 ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ	8
-------------------------	---

2.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΝΑΟΥΣΑΣ	8
--------------------------------------------	---

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ	13
-------------------------	----

3.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ	13
------------------------	----

Α. ΙΔΙΑΙΤΕΡΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ	13
-------------------------------	----

Β. ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΩΝ	
-------------------------	--

Γ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ – ΕΙΔΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ – ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΥ	14
---------------------------------------------------------------------	----

Δ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ	14
------------------------------	----

3.2 ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ	15
-----------------------	----

Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΙΔΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ	15
------------------------------	----

3.3 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	15
---------------------------------------------------	----

Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	15
----------------------	----

3.3.1 ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ	16
------------------------	----

Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ	16
-------------------------	----

Β. ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ – ΔΗΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ – ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ	16
---------------------------------------------------------------------------------------------	----

Γ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	17
-----------------------	----

Δ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	17
------------------------	----

<b>Ε. ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΗΤΡΩΩΝ ΑΡΡΕΝΩΝ – ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑΣ – ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟΥ – ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ – ΕΚΛΟΓΩΝ</b>	<b>17</b>
<b>ΣΤ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟΥ</b>	<b>18</b>
<b>Ζ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΙΔΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>	<b>19</b>
<b>Η. ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ</b>	<b>20</b>
<b>Θ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΡΙΩΝ – ΚΛΗΤΗΡΩΝ – ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΩΝ</b>	<b>20</b>
<b>Ι. ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗΣ</b>	<b>20</b>
<b>3.3.2 ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ</b>	<b>21</b>
<b>Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ</b>	<b>21</b>
<b>Β. ΓΡΑΦΕΙΟ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ</b>	<b>22</b>
<b>Γ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ</b>	<b>22</b>
<b>Δ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ</b>	<b>22</b>
<b>Ε. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΣΟΔΩΝ – ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ – ΓΡΑΦΕΙΟ ΦΟΡΩΝ – ΤΕΛΩΝ – ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ</b>	<b>24</b>
<b>ΣΤ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΙΔΙΚΗΣ ΤΑΜΕΙΑΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>	<b>25</b>
<b>1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΣΟΔΩΝ</b>	<b>25</b>
<b>2. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΙΔΙΚΟΥ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΤΑΜΙΑ</b>	<b>25</b>
<b>Ζ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ</b>	<b>26</b>
<b>3.4 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>26</b>
<b>Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ</b>	<b>26</b>
<b>3.4.1 ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ &amp; ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ</b>	<b>27</b>
<b>Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ</b>	<b>27</b>
<b>Β. ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ</b>	<b>27</b>
<b>Γ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΚΑΙ ΚΤΗΜΑΤΟΓΡΑΦΗΣΕΩΝ</b>	<b>28</b>
<b>Δ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΟΠΟΓΡΑΦΙΚΟ</b>	<b>29</b>
<b>Ε. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΚΔΟΣΗΣ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ</b>	<b>29</b>
<b>ΣΤ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΥΘΑΙΡΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ</b>	<b>30</b>
<b>3.4.2. ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ</b>	<b>30</b>
<b>Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ</b>	<b>30</b>
<b>Β. ΓΡΑΦΕΙΟ ΜΕΛΕΤΩΝ</b>	<b>31</b>
<b>Γ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ</b>	<b>32</b>
<b>Δ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΕΡΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΛΕΤΩΝ</b>	<b>33</b>
<b>Ε. ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΚΤΙΡΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΕΥΩΝ</b>	<b>34</b>
<b>ΣΤ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ – ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ – ΣΗΜΑΝΣΗΣ – ΟΝΟΜΑΤΟΘΕΣΙΑ – ΑΡΙΘΜΗΣΗ</b>	<b>34</b>
<b>Ζ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΥ</b>	<b>35</b>
<b>Η. ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΡΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΥΔΡΟΓΕΩΤΡΗΣΕΩΝ</b>	<b>35</b>
<b>Θ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ ΕΡΓΩΝ &amp; ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>35</b>

<b>I. ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΘΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ</b>	<b>36</b>
<b>ΙΑ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ</b>	<b>36</b>
<b>3.5 ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΟ</b>	<b>36</b>
<b>Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΔΑΣΟΥΣ</b>	<b>36</b>
<b>Β. ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΗΠΩΝ ΚΑΙ ΔΕΝΤΡΟΣΤΟΙΧΙΩΝ</b>	<b>37</b>
<b>Γ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΑΣΟΥΣ ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ</b>	<b>38</b>
<b>3.6 ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>38</b>
<b>Α. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ</b>	<b>38</b>
<b>Β. ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΔΕΙΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ – ΠΕΡΙΠΤΕΡΩΝ ΜΙΚΡΟΠΩΛΗΤΩΝ</b>	<b>39</b>
<b>Γ. ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>39</b>
<b><u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ</u></b>	
<b>4.1 S.W.O.T. ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ &amp; ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>	<b>40</b>
<b>4.2 ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ</b>	<b>42</b>
<b>4.2.1 ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>42</b>
<b>4.2.2 ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>42</b>
<b>4.2.3 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>43</b>
<b>4.2.4 ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>43</b>
<b>4.3 ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ</b>	<b>44</b>
<b>4.3.1 ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>44</b>
<b>4.3.2 ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>44</b>
<b>4.3.3 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>45</b>
<b>4.3.4 ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>45</b>
<b>4.4 ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ &amp; ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ</b>	<b>46</b>
<b>4.4.1 ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>46</b>
<b>4.4.2 ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>46</b>
<b>4.4.3 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>47</b>
<b>4.4.4 ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>47</b>
<b>4.5 ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ</b>	<b>48</b>

4.5.1 ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	48
4.5.2 ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	48
4.5.3 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	49
4.5.4 ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	49
4.6 ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΟ	50
4.6.1 ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	50
4.6.2 ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	50
4.6.3 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	51
4.6.4 ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	51
4.7 ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ	51
4.7.1 ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	51
4.7.2 ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	52
4.7.3 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	53
4.7.4 ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	53
<b><u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ</u></b>	
5.1 MARKETING MIX (ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ)	54
5.2 ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ	58
5.2.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	58
5.2.2 ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	59
5.2.3 ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	59
5.2.4 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	60
5.2.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	60
5.2.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	60
5.3 ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ	61
5.3.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	61
5.3.2 ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	62
5.3.3 ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	62
5.3.4 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	63
5.3.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	63
5.3.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	63
5.4 ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ & ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ	63
5.4.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	63
5.4.2 ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	64
5.4.3 ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	65
5.4.4 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	65

<b>5.4.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>65</b>
<b>5.4.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>66</b>
<b>5.5 ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ</b>	<b>66</b>
<b>5.5.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>66</b>
<b>5.5.2 ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>67</b>
<b>5.5.3 ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>68</b>
<b>5.5.4 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>68</b>
<b>5.5.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>68</b>
<b>5.5.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</b>	<b>69</b>
<b>5.6 ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΟ</b>	<b>69</b>
<b>5.6.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>69</b>
<b>5.6.2 ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>70</b>
<b>5.6.3 ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>70</b>
<b>5.6.4 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>70</b>
<b>5.6.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>71</b>
<b>5.6.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>71</b>
<b>5.7 ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>72</b>
<b>5.7.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>72</b>
<b>5.7.2 ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>72</b>
<b>5.7.3 ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>73</b>
<b>5.7.4 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>73</b>
<b>5.7.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>73</b>
<b>5.7.6 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	
<b><u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ</u></b>	
<b>6.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ</b>	<b>75</b>
<b><u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ</u></b>	
<b>7.1 ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΝΑΟΥΣΑΣ</b>	<b>80</b>
<b><u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΩΟ</u></b>	
<b>8.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ</b>	<b>86</b>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### 1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της εργασίας μου , μέσα από έρευνα που πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ερωτηματολογίων που δόθηκαν στους υπαλλήλους του Δήμου Νάουσας και στους δημότες αυτού , καθώς και από την εμπειρία μου κατά τη διάρκεια της εξαμηνιαίας πρακτικής μου άσκησης , είναι να διαπιστωθεί αν και κατά πόσο το Μάρκετινγκ ως έννοια είναι γνωστή και κατά πόσο μέθοδοί του μπορούν να εφαρμοστούν ή εφαρμόζονται στις υπηρεσίες του Δήμου Νάουσας. Και αν βέβαια εφαρμόζονται μέθοδοι του Μάρκετινγκ , ποια είναι τα αποτελέσματα που έχει επιφέρει , σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής των υπηρεσιών , την κάλυψη των αναγκών των πολιτών , αλλά και οτιδήποτε άλλο και οπουδήποτε έχει προκαλέσει.

Αρχικά γίνεται αναφορά σε έννοιες και ορισμούς που αφορούν το Μάρκετινγκ και ειδικότερα το Μάρκετινγκ Υπηρεσιών. Συγκεκριμένα δίνονται οι ορισμοί του Μάρκετινγκ , του προϊόντος , της υπηρεσίας και τέλος του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών , που είναι και το θέμα της εργασίας.

Στη συνέχεια γίνεται μια περιγραφή της πόλης , σχετικά με την τοποθεσία της , τις ασχολίες των κατοίκων , τους τουριστικούς της πόλους , τις εκδηλώσεις που οργανώνονται όλο το χρόνο και όλα τα μνημεία της περιοχής , τα οποία αξίζει κανείς να επισκεφτεί και να θαυμάσει. Και γενικότερα ο δήμος Νάουσας παρόλο που είναι ένας μικρός δήμος , αποτελεί πόλο έλξης πολλών τουριστών , σχεδόν όλο το χρόνο , αλλά κυρίως το χειμώνα , εξαιτίας του χιονοδρομικού κέντρου 3-5 πηγάδια.

Στη συνέχεια της εργασίας μου παρουσιάζονται οι υπηρεσίες του δήμου Νάουσας , τα γραφεία της κάθε υπηρεσίας , καθώς και οι εργασίες και οι υπηρεσίες που εκτελούνται και παρέχονται από κάθε γραφείο στους πολίτες και τέλος το ανθρώπινο δυναμικό που στελεχώνει το κάθε γραφείο.



Στη συνέχεια δίνεται η έννοια της διαδικασίας S.W.O.T. , η οποία γενικά εξετάζει τα δυνατά , τα αδύνατα σημεία , τις ευκαιρίες και τις απειλές μιας επιχείρησης – υπηρεσίας. Ειδικότερα , με τη διαδικασία αυτή εξετάζονται τα δυνατά , αδύνατα σημεία , οι ευκαιρίες , οι απειλές όλων των υπηρεσιών του δήμου.

Έπειτα ορίζεται η διαδικασία Marketing Mix ( Μείγμα Μάρκετινγκ ) , σύμφωνα με την οποία εξετάζονται : το προϊόν – η υπηρεσία ( στην περίπτωση μας ) , η τιμή της παρεχόμενης υπηρεσίας , η προώθηση – προβολή της υπηρεσίας , η διανομή της υπηρεσίας , το προσωπικό που στελεχώνει τις υπηρεσίες , η διαδικασία παροχής μιας υπηρεσίας. Κατόπιν , πραγματοποιείται ανάλυση όλων των υπηρεσιών του δήμου σύμφωνα με την μέθοδο Marketing Mix ( Μείγμα Μάρκετινγκ ).

Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων που δόθηκαν σε δημότες και σε υπαλλήλους του δήμου.

Κατόπιν , παρουσιάζονται οι στόχοι του προγράμματος Μάρκετινγκ του δήμου Νάουσας , οι οποίοι προέκυψαν κυρίων μέσα από την ανάλυση S.W.O.T. και τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων.

Τέλος , αναφέρονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε και κάποιες προτάσεις για καλύτερη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου Νάουσας.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>Ο</sup>

### 2.1 ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ.

**Μάρκετινγκ** είναι μια κοινωνική και διοικητική διαδικασία με την οποία άτομα και ομάδες αποκτούν αυτό που χρειάζονται και επιθυμούν δημιουργώντας και ανταλλάσσοντας προϊόντα και αξία με άλλους. <sup>1</sup>Είναι μια διαδικασία που συνδυάζει τα μέσα της επιχείρησης με τις ανάγκες του καταναλωτή. Με άλλα λόγια, το Μάρκετινγκ ασχολείται με την ικανοποίηση των αναγκών του καταναλωτή, με ταυτόχρονη επίτευξη των στόχων της επιχείρησης, κατευθύνει τα μέσα της επιχείρησης και επιβεβαιώνει, συνεχώς, ότι ο καταναλωτής είναι ικανοποιημένος. Η ικανοποίηση του καταναλωτή είναι το σύμβολο πίστης του Μάρκετινγκ.

**Προϊόν** είναι οτιδήποτε μπορεί να προσφερθεί σε μια αγορά για να ικανοποιήσει μια ανάγκη ή μια επιθυμία.

**Υπηρεσία** είναι κάθε δραστηριότητα ή όφελος που μια επιχείρηση μπορεί να προσφέρει σε καταναλωτές, για την ικανοποίηση των αναγκών αυτών, παρέχοντας ελάχιστη ιδιοκτησία ή καμιά ιδιοκτησία σε υλικά αγαθά. Είναι πιθανό οι καταναλωτές να αγοράζουν υπηρεσίες τις οποίες δεν θα μπορέσουν ποτέ να αγγίξουν ή και να καθορίσουν με σαφήνεια, όπως μια πληροφορία από κάποια υπηρεσία του δήμου.

Οι υπηρεσίες, σε αντίθεση με τα προϊόντα, παρουσιάζουν τρία χαρακτηριστικά<sup>2</sup>: την αύλότητά τους, την ύπαρξη κατευθείαν σχέσης μεταξύ παραγωγού και καταναλωτή της υπηρεσίας και η συμμετοχή του καταναλωτή στη διαδικασία παραγωγής.

<sup>1</sup> Γιάννης Πετρώφ, Κώστας Τζωρτζάκης, Αλεξία Τζωρτζάκη, «Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ, Η Ελληνική Προσέγγιση», σς 42.

<sup>2</sup> Χρ. Κ. Αθανασούλης, « Μάρκετινγκ Υπηρεσιών », σς 22.

Αντίθετα με τα προϊόντα , οι υπηρεσίες στερούνται υλικής υπόστασης. Η υπηρεσία αποτελεί την εμπειρία που αποκομίζει ένας καταναλωτής ως αποτέλεσμα συγκεκριμένων ενεργειών στις οποίες προβαίνει εκείνος που παρέχει την υπηρεσία, της ικανότητάς του να επιτυγχάνει και να διατηρεί συγκεκριμένα πρότυπα κατά την πραγματοποίηση των ενεργειών αυτών και τέλος , του βαθμού στον οποίο ικανοποιούνται οι προσδοκίες του καταναλωτή αναφορικά με την εμπειρία που ήλπιζε ότι θα αποκομίσει προτού εμπλακεί σε μία σχέση συναλλαγής με τον παροχέα της υπηρεσίας. Τούτο συνεπάγεται μη δυνατότητα αποθεματοποίησης , δυσκολία στην κοστολόγηση , δυσκολία μέτρησης της παραγωγικότητας των υπηρεσιών.

Σχετικά με το δεύτερο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών , δηλαδή την άμεση επαφή του ‘πελάτη’ και του ‘πωλητή’ , δημιουργούνται προβλήματα , όπως ο υψηλός βαθμός πολυπλοκότητας και δυσκολίας που αναπτύσσεται στη σχέση αυτή , όπου ο ‘πωλητής’ βασανίζεται μεταξύ των απαιτήσεων του οργανισμού και των ‘πελατών’ και το περιβάλλον της προσφερόμενης υπηρεσίας , σύμφωνα με την αντίληψη του ‘καταναλωτή’.

Το τρίτο χαρακτηριστικό των υπηρεσιών, δηλαδή η συμμετοχή του ‘καταναλωτή’ στην παραγωγή της υπηρεσίας , συνεπάγεται τη δυσκολία τυποποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας , τη δυσκολία εισαγωγής νέων υπηρεσιών , και τέλος τη δυσκολία αύξησης της παραγωγικότητας η οποία εξαρτάται και από τον ‘καταναλωτή’.

Σύμφωνα με τα παραπάνω προκύπτει ότι : **Μάρκετινγκ Υπηρεσιών** είναι μια κοινωνική διαδικασία με την οποία άτομα και ομάδες αποκτούν άυλα αγαθά, στην παραγωγή των οποίων συμμετέχουν και οι ίδιοι , έχοντας άμεση σχέση με τον “παραγωγό” της υπηρεσίας. Τούτο σημαίνει ότι άτομα ζητούν άμεσα από τον παροχέα κάποιας υπηρεσίας την αντίστοιχη υπηρεσία , στην ανάπτυξη της οποίας συμμετέχουν και οι ίδιοι , για την ικανοποίηση διαφόρων αναγκών τους.

## 2.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΝΑΟΥΣΑΣ.<sup>3</sup>

Η Νάουσα είναι μια από τις ομορφότερες πόλεις της Μακεδονίας, χτισμένη στις ανατολικές παρυφές του επιβλητικού Βερμίου, με εκπληκτική θέα στον πανέμορφο και εύφορο κάμπο. Απέχει 90 χλμ. από τη Θεσσαλονίκη και 510 από την Αθήνα. Ο πληθυσμός της πόλης και των τεσσάρων δημοτικών διαμερισμάτων ανέρχεται σε 25000 κατοίκους. Η ιστορία της χάνεται στα βάθη των αιώνων και η ίδρυσή της χρονολογείται το πρώτο μισό του 15<sup>ου</sup> αιώνα. Ο Δήμος Νάουσας φέρει τον τίτλο της ηρωικής πόλης, με διάταγμα του 1955, για την αντίσταση κατά των Τούρκων τον ηρωισμό και τη θυσία των Ναουσαίων γυναικών, οι οποίες αντί της υποταγής και της ατίμωσης προτίμησαν τον θάνατο, πέφτοντας στα ορμητικά νερά του ποταμού Αράπιτσα.

Τον 19<sup>ο</sup> αιώνα, η Νάουσα εξελίχθηκε σε σπουδαίο κέντρο νηματουργίας και χαρακτηρίστηκε ως το "Μάντσεστερ των Βαλκανίων". Τα άφθονα νερά του ποταμού Αράπιτσα, χρησιμοποιήθηκαν και για παραγωγή ενέργειας στην οποία στηρίχθηκε η εξέλιξη της βιομηχανίας. Η εύφορη γη παράγει το εξαιρετικής ποιότητας κόκκινο κρασί Ο.Π.Α.Π. (Ονομασία Προέλευσης Ανωτέρας Ποιότητας) από την ποικιλία ξινόμαυρο, επώνυμα αγροτικά προϊόντα (ροδάκινα, μήλα, κεράσια). Επίσης, διαθέτει πολλές εξαγωγικές επιχειρήσεις και δραστήριους αγροτικούς συνεταιρισμούς.

Η Νάουσα διαθέτει, χάρη στο φυσικό της ανάγλυφο, την αφθονία των πλούσιων πηγαίων νερών περιοχές ιδιαίτερου φυσικού κάλους. Οι σημαντικότεροι τουριστικοί πόλοι είναι το άλσος του Αγίου Νικολάου και το Χιονοδρομικό Κέντρο 3-5 Πηγάδια.

Αξιόλογα είναι τα αρχαιολογικά μνημεία της περιοχής, με σημαντικότερο τη Σχολή του Αριστοτέλη, το "νυμφαίο της Μίεζας", (μόλις 2 χλμ. Από την πόλη) όπου ο Μέγας φιλόσοφος δίδαξε για τέσσερα χρόνια το νεαρό Αλέξανδρο, πριν αυτός γίνει βασιλιάς των Μακεδόνων και

<sup>3</sup> [www.ota.gr](http://www.ota.gr)

κατακτήσει τον κόσμο. Ακόμη, οι αρχαίοι μακεδονικοί τάφοι και το θέατρο της Αρχαίας Μίεζας ( μόλις 4 χλμ. Από την πόλη ) είναι σημαντικά μνημεία που βρίσκονται στο κέντρο του Αρχαίου Μακεδονικού Βασιλείου, στο ιστορικό τρίγωνο Πέλλα – Βεργίνα – Δίον.

Η αρχιτεκτονική κληρονομιά σε αστικά και βιομηχανικά κτίρια αναδεικνύει μια πόλη με πλούσιο πολιτισμικό παρελθόν. Το ιδιαίτερο χρώμα με τις παραδοσιακές γειτονιές και τα αξιοθέατα της Νάουσας έχει τη δυνατότητα να απολαύσει ο επισκέπτης ξεκινώντας από το Δημοτικό Πάρκο που βρίσκεται κοντά στην είσοδο της πόλης με μαγευτική θέα στον κάμπο της Ημαθίας μέχρι τη Θεσσαλονίκη και το Θερμαϊκό. Μια διαδρομή από πλακόστρωτους πεζόδρομους στις καταπράσινες όχθες του ποταμού Αράπιτσα με τα ορμητικά νερά και τους εντυπωσιακούς καταρράκτες , να καταλήγει στο χώρο θυσίας των Ναουσαίων γυναικών στους Στουμπάνους.

Εκδηλώσεις διοργανώνονται όλο το χρόνο , ενώ αξιόλογοι πολιτιστικοί θεσμοί προσελκύουν χιλιάδες επισκέπτες από την Ελλάδα και το εξωτερικό. Η παραδοσιακή Ναουσαϊκή Αποκριά με το μοναδικό δρώμενο “ Γενίτσαροι και Μπούλες ” , ο εορτασμός της επετείου του Ολοκαυτώματος της Πόλης , το “ Διεθνές Φολκλορικό Φεστιβάλ CIOFF – Πυρσός ” , το Φεστιβάλ “ Νότες στις πηγές ” στο πλατανόδασος του Αγίου Νικολάου , οι εκδηλώσεις “ Οίνος και Πολιτισμός ” είναι οι σημαντικότερες από τις εκδηλώσεις που διοργανώνει ο Δήμος Νάουσας , ο Δημοτικός Πολιτιστικός Οργανισμός Νάουσας και οι πολλοί και δραστήριοι πολιτιστικοί σύλλογοι της πόλης.

Οι δυνατότητες που προσφέρει η πόλη στον επισκέπτη , τη χαρακτηρίζουν “ μαγευτικό προορισμό τεσσάρων εποχών ”.

Το χειμώνα το Χιονοδρομικό Κέντρο 3 – 5 Πηγάδια , σε υψόμετρο 1430-2005 μ. , με το μοναδικό στην Ελλάδα σύστημα τεχνητής χιόνωσης , διαθέτει οργανωμένες εγκαταστάσεις με αναβατήρες και πίστες χιονοδρομίας όλων των κατηγοριών , εξυπηρετώντας τους χιλιάδες φίλους της χιονοδρομίας σε ένα σύγχρονο συγκρότημα διαμονής , εστίασης και ψυχαγωγίας. Οι εκδηλώσεις της Ναουσαϊκής Αποκριάς διαρκούν δέκα ημέρες , ξεκινώντας εντυπωσιακά το βράδυ της Τσικνοπέμπτης. Η πόλη ζει στους ξεχωριστούς ρυθμούς της μουσικής , του χορού , συνεχίζοντας μια παράδοση μοναδική. Οι χιλιάδες επισκέπτες συμμετέχουν στις εκδηλώσεις οι οποίες κορυφώνονται το τριήμερο της Αποκριάς με έντονο γιορταστικό τόνο , όπου κυριαρχεί η παράδοση , η σάτιρα και το αυθόρμητο κέφι των Ναουσαίων. Την άνοιξη και το καλοκαίρι η Νάουσα , προσφέρεται για αποδράσεις στο καταπράσινο βουνό του Βερμίου. Το διεθνές μονοπάτι E4 με τα ορεινά καταφύγια , οι διαδρομές περιπάτου , πεζοπορίας , ορειβασίας , ιππασίας και ορεινής ποδηλασίας και τα γραφικά εξωκλήσια συνθέτουν ένα

πλέγμα ξεχωριστών εμπειριών. Το φθινόπωρο η Νάουσα, επιβεβαιώνει τον τίτλο της ως πόλη " του οίνου και της αμπέλου ". Τα οινοποιεία της περιοχής γίνονται το επίκεντρο του ενδιαφέροντος και μαζί με τα ρακοκάζανα προσφέρουν στον επισκέπτη την ευκαιρία να μνηθεί στην τέχνη του κρασιού και του τσίπουρου.

Η πόλη διαθέτει 17 σύγχρονες ξενοδοχειακές μονάδες και παραδοσιακούς ξενώνες , που προσφέρουν ζεστή φιλοξενία και ευχάριστη διαμονή. Όλο το χρόνο λειτουργούν δεκάδες εστιατόρια , ταβέρνες και κέντρα διασκέδασης στο κέντρο της πόλης , κοντά στο δημοτικό πάρκο , στον Άγιο Νικόλαο και στον παραδοσιακό οικισμό του Αρκοχωρίου. Τα καταστήματα στο εμπορικό κέντρο της πόλης δίνουν ευκαιρία στον επισκέπτη για ενδιαφέρουσες αγορές και γνωριμία με τα παραδοσιακά προϊόντα της περιοχής. Επιπλέον , στο δήμο Νάουσας υπάγονται τέσσερα δημοτικά διαμερίσματα , του Αρκοχωρίου , του Στενημάχου , του Ροδοχωρίου , του Γιαννακοχωρίου , τα οποία αξίζει κανείς να επισκεφτεί και να γευτεί τους διάφορους μεζέδες και το παραδοσιακό τσίπουρο που προσφέρουν οι μικρές τους ταβερνούλες.

Η επίσκεψη και η παραμονή στη Νάουσα είναι πρόκληση και μαζί μια συναρπαστική εμπειρία που αξίζει να ανακαλύψεις και να ζήσεις.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>**

### **3.1. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.**

Ο Δήμος Νάουσας συγκροτείται από τις παρακάτω υπηρεσίες :

- A.** Το Γραφείο Δημάρχου
- B.** Τη Γενική Γραμματεία
- Γ.** Τη Διεύθυνση Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών
- Δ.** Τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών

#### **3.1.1 ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ**

Το Γραφείο του Δημάρχου αποτελείται από :

**A. Το Ιδιαίτερο Γραφείο του Δημάρχου** , το οποίο διεξάγει κάθε Υπηρεσία που αναθέτει ο Δήμαρχος σ' αυτό , η οποία δεν ανήκει στην αρμοδιότητα άλλων υπηρεσιών. Τηρεί προσωπική του αλληλογραφία και διεκπεραιώνει αυτή. Αρχαιοθετεί τα εισερχόμενα και εξερχόμενα στο γραφείο έγγραφα. Συμμετέχει σε εκτός γραφείου συναντήσεις Δημάρχου , τηρεί το προσωπικό του αρχείο , τηρεί πίνακες Δημοσίων , Δημοτικών Υπηρεσιών , τοπικών , μαζικών φορέων. Τηρεί μητρώο διατελεσάντων Δημάρχων και Δημοτικών Συμβούλων. Εκδίδει ανακοινώσεις. Προβαίνει σε γνωστοποιήσεις κ.λ.π. έγγραφα που απευθύνονται προς τους κατοίκους της πόλης. Οργανώνει συνεντεύξεις τύπου και διευκολύνει τους δημοσιογράφους στην εκτέλεση του έργου τους. Καθορίζει τις συναντήσεις του Δημάρχου με τους πολίτες , καταγράφει τα παράπονα , τα οποία

προωθεί προς τις υπηρεσίες για επίλυση. Καταγράφει τα προβλήματα των Μαζικών φορών , τα οποία προωθεί προς τις Υπηρεσίες για επίλυση. Ενημερώνει τους δημότες σε θέματα Δήμου. Ταξινομεί φωτογραφικό αρχείο Δήμου. Συλλέγει στοιχεία Ιστορικής – Γεωγραφικής – Πολεοδομικής Πληθυσμιακής – Πολιτιστικής – Επαγγελματικής Ανάπτυξης Πόλης. Συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία όλων των Υπηρεσιών (τουλάχιστον ετησίως). Παρακολουθεί τις συνεδριάσεις του Δ.Σ. συγκεντρώσεων Δήμου , επαφών Δημάρχου με Μαζικούς Φορείς ή Νομικά Πρόσωπα κ.λ.π. Προωθεί την επίλυση των παρουσιαζομένων προβλημάτων των Μαζικών φορέων από Υπηρεσίες. Επιμελείται τη φωτογράφιση – βιντεογράφιση δράσεως Δημάρχου, φροντίζει για τη συνάντηση των αρμοδίων προσώπων για τη λήψη ειδησιογραφικών στοιχείων. Εκδίδει ενημερωτικό περιοδικό Δήμου. Εκδίδει ανακοινώσεις για τον τύπο και απαντά στα σχόλια.

**Β. Το Γραφείο Αντιδημάρχων** , το οποίο διεκπεραιώνει κάθε εργασία που ανάγεται στα καθήκοντα που ο Δήμαρχος αναθέτει στους Αντιδημάρχους.

**Γ. Το γραφείο του ειδικού συνεργάτη ή επιστημονικού συνεργάτη** , το οποίο διεξάγει τις εργασίες που σχετίζονται με τα καθήκοντα του Ειδικού Συνεργάτη ή Επιστημονικού Συνεργάτη ή Ειδικού Συμβούλου , ο οποίος υπάγεται απευθείας στο Δήμαρχο και δεν παρεμβάλλεται στην οργανωτική και βαθμολογική κλίμακα , ασκώντας επιτελικά καθήκοντα και χωρίς να έχει αποφασιστικές αρμοδιότητες οποιασδήποτε μορφής. Ειδικότερα παρέχει συμβουλές και διατυπώνει εξειδικευμένη γνώμη γραπτώς ή προφορικώς για το συγκεκριμένο τομέα δραστηριοτήτων του, που του έχει ανατεθεί. Το συμβουλευτικό του έργο απευθύνεται προς το Δήμαρχο , το Δημοτικό Συμβούλιο και τη Δημαρχιακή Επιτροπή ανάλογα με την αρμοδιότητά του. Επιπλέον, χειρίζεται όλα τα θέματα της Δημοτικής Επιτροπής Παιδείας. Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

**Δ. Το γραφείο Νομικού Συμβούλου** , το οποίο παρέχει κάθε ζητούμενη γνώμη και συμβουλή σε ερωτήματα και ζητήματα που τίθενται υπόψη του από τον Δήμαρχο , Δημαρχιακή Επιτροπή , Δημοτικό Συμβούλιο και γενικά από τις υπηρεσίες του Δήμου. Ακόμη , παρακολουθεί και διεξάγει όλες τις Δικαστικές υποθέσεις του Δήμου και παρίσταται ενώπιον όλων των Δικαστηρίων , διοικητικών αρχών εισαγγελιών με σκοπό την υπεράσπιση των συμφερόντων και δικαιωμάτων του Δήμου. Ερευνά τους τίτλους ιδιοκτησίας των αγοραζομένων , μισθωμένων , μεταβιβαζομένων ,κλπ περιουσιακών στοιχείων του Δήμου. Επεξεργάζεται τις διακηρύξεις δημοπρασιών και συντάσσει τα σχέδια όλων των συμφωνητικών του Δήμου



που αναφέρονται σε πωλήσεις , μισθώσεις , εκμισθώσεις και αγορές. Τέλος , έχει την επιμέλεια επίλυσης διαφορών προσωπικού και πολιτών με Δήμο. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

### **3.2 ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ**

Η Γενική Γραμματεία αποτελείται από :

**A. Το Γραφείο Γενικού Γραμματέα** , το οποίο διεκπεραιώνει κάθε εργασία που ανάγεται στα καθήκοντα του Γενικού Γραμματέα , ο οποίος προϊστάται αμέσως μετά τον Δήμαρχο όλων των υπηρεσιών του Δήμου και προσυπογράφει τα από το Δήμαρχο υπογραφόμενα έγγραφα. Δεν έχει πειθαρχική δικαιοδοσία. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

### **3.3 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**A. Το γραφείο Διευθυντή.**

Ο Διευθυντής των Διοικητικών Υπηρεσιών εποπτεύει , ελέγχει συντονίζει και μεριμνά για τη σωστή λειτουργία των τμημάτων που υπάγονται στη Διεύθυνσή του. Συνεργάζεται με τους προϊσταμένους των τμημάτων της Διεύθυνσης του , ενημερώνεται από αυτούς για την υπηρεσιακή κατάσταση των τμημάτων και επιλύει τα αναφερόμενα ζητήματα και ειδικότερα :

Εφαρμογή Νόμων – Κανονισμών – Εγκυκλίων , Σύνταξη Εγκυκλίων Δημάρχου , Προτάσεις βελτίωσης υπηρεσιών ( τροποποιήσεις Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας ) , Προέγκριση κανονισμών αδειών ή έκτακτες εξόδους προσωπικού Διεύθυνσης , Εισήγηση για προσλήψεις Προσωπικού , Εισήγηση για την τοποθέτηση και κατανομή προσωπικού στις Υπηρεσίες , Τμήματα και Γραφεία , Αποσφράγιση – χαρακτηρισμός εισερχόμενης αλληλογραφίας Δήμου , Σύνταξη εγγράφων εμπιστευτικής αλληλογραφίας Δήμου , Θεώρηση εγγράφων Διεύθυνσης προς υπογραφή Δημάρχου , Διαβίβαση στο Δήμαρχο φακέλου εγγράφων υπηρεσιών προς υπογραφή , Παραλαβή Δικαστικών κλήσεων και Δικογράφων Δήμου , Ενημέρωση Δημάρχου και Νομικών Υπηρεσιών στα εισερχόμενα Δικαστικά έγγραφα , Σύνταξη ετησίων εκθέσεων , Εκτέλεση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας , Τήρηση Πρωτοκόλλου – Αρχείου εμπιστευτικής αλληλογραφίας Δήμου , Υπογραφή , με εντολή Δημάρχου , των καθαρώς υπηρεσιακών εγγράφων ,

διαβιβαστικών και λοιπών εξερχόμενων , έγκριση έκδοσης – Επικύρωση αντιγράφων Αρχείου Δήμου , Συνεργασία με εργαζομένους και προτάσεις σε θέματα που τους αφορούν και τέλος ανάθεση σε οποιονδήποτε υπάλληλο , ύστερα από έγκριση και του Δημάρχου κάθε έκτακτης εργασίας , έστω και άσχετης προς την ειδική αρμοδιότητά του. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

### 3.3.1.ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ

**A. Το Γραφείο Προϊσταμένου** , το οποίο καθοδηγεί και εποπτεύει τους υπαλλήλους του τμήματος , ρυθμίζει και εποπτεύει την προσέλευση και αποχώρηση του προσωπικού του Δήμου , διακινεί τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα του Τμήματος , εισηγείται στο Διοικητικό Συμβούλιο θέματα αρμοδιότητας του τμήματος , οργανώνει γιορτές , συσκέψεις , δημόσιες εκδηλώσεις του Δήμου , τηρεί βιβλία αποφάσεων του Δημάρχου , συγκεντρώνει - κοινοποιεί Νόμους , Εγκυκλίους κλπ στα αρμόδια γραφεία , συντάσσει ετήσιες εκθέσεις , έχει την επιμέλεια σωστής λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου , ασυρμάτου και FAX , καθώς και την επιμέλεια αποκατάστασης βλαβών και βελτίωσης τηλεπικοινωνιακών μέσων , αποστέλλει Δημοτικά αυτοκίνητα για εξωτερικές υπηρεσίες – διακίνηση προσωπικού , εγγράφων , προσκλήσεων ή μεγαφωνική μετάδοση μηνυμάτων ( σε συνεργασία με τον Διευθυντή ) , υποβάλλει στη Διεύθυνση Διοικητικού υλικού προς δημοσίευση και στατιστικών στοιχείων , παραδίδει φακέλους στη Διεύθυνση για υπογραφή από Δήμαρχο. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

**B. Το Γραφείο Δημοτικού Συμβουλίου – Δημαρχιακής Επιτροπής – Επιτροπών Δημοτικού Συμβουλίου** , το οποίο εκτελεί παραλαβή θεμάτων Δημοτικού Συμβουλίου , Δημαρχιακής Επιτροπής , Επιτροπής Δημοτικού Συμβουλίου , καταρτίζει , κοινοποιεί ημερήσιες διατάξεις - προσκλήσεις συνεδριάσεων , σύμφωνα με τις οδηγίες του Προέδρου , συμπληρώνει φακέλους συζητούμενων θεμάτων (εισηγήσεις, δικαιολογητικά) , διευκολύνει τα μέλη στη μελέτη των προς συζήτηση θεμάτων , προετοιμάζει την αίθουσα συνεδριάσεων – μικροφωνικών εγκαταστάσεων , μαγνητοφωνεί τα πρακτικά του Δημοτικού Συμβουλίου , συμμετέχει στις συνεδριάσεις και σημειώνει συνοπτικά τις αποφάσεις , κοινοποιεί τις αποφάσεις σε αρμόδια όργανα , κοινοποιεί τα πρακτικά των συνεδριάσεων της Δημαρχιακής Επιτροπής , διαβιβάζει θέματα για μελέτη στις αρμόδιες Επιτροπές , διαβιβάζει εισηγήσεις Επιτροπών στο Δημοτικό Συμβούλιο –

πρακτικά Δ. Σ. (βιβλιοδεσία – επικύρωση) , επιδίδει τα πρακτικά στα μέλη του Δ. Σ. , χορηγεί τα πρακτικά και τις αποφάσεις σε αιτούντες δημότες και τέλος τηρεί βιβλία πρακτικών και αποφάσεων Δημαρχιακής Επιτροπής.

**Γ. Το Γραφείο Προσωπικού** , το οποίο επιμελείται της εφαρμογής των Νόμων και των διατάξεων που αφορούν το προσωπικό με σχέση εργασίας Δημοσίου Δικαίου και Ιδιωτικού Δικαίου καθώς και των συνταξιούχων , αποστέλλει στο υπηρεσιακό Συμβούλιο κάθε υπόθεση υπαλλήλου που ανήκει στην αρμοδιότητά του , ενημερώνει τους συνδικαλιστικούς εκπροσώπους για κάθε θέμα που τους αφορά , ειδικότερα :

διεκπεραιώνει αποφάσεις πρόσληψης και λοιπών μεταβολών προσωπικού , εκτελεί ωροσήμευση καρτών εισόδου – εξόδου του προσωπικού , συγκεντρώνει το πρόγραμμα εργασίας μη εργάσιμων ημερών , αδειών ( κανονικών και ασθενείας και ολιγόωρης εξόδου ) , κοινοποιεί στο Οικονομικό Τμήμα τις υπηρεσιακές μεταβολές των υπαλλήλων , τηρεί βιβλιοθήκες βιβλίων – διατάξεων σχέσεων εργασίας , μητρώου , ευρετηρίου , ατομικών φακέλων υπηρετούντος προσωπικού και συνταξιούχων , συμβάσεων εργασίας προσωπικού , εκδίδει πιστοποιητικά απασχόλησης προσωπικού , εκτελεί τη διαδικασία απονομής συντάξεων και βοηθημάτων . Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

**Δ. Γραφείο Γραμματείας ( Πρωτοκόλλου, Διεκπεραίωσης, Αρχείου, Δακτυλογραφήσεων Η/Υ )** , το οποίο πρωτοκολλεί , συσχετίζει διεκπεραιώνει εισερχόμενα- εξερχόμενα έγγραφα , κάνει παραλαβή – τοιχοκόλληση ειδοποιητηρίων αγνώστου διαμονής , τηρεί παλιό Αρχείο Δήμου , τηρεί αρχείο Διεύθυνσης όλων των Υπηρεσιών σε φακέλους βιβλία ή μνήμη Η/Υ , τηρεί τα προβλεπόμενα βιβλία λειτουργίας Γραφείου , εκδίδει αντίγραφα Αρχείου ( με εντολή Διευθυντή ). Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

**Ε. Γραφείο Μητρώων Αρρένων – Στρατολογίας – Δημοτολογίου Ιθαγένειας – Εκλογών.**

Το Γραφείο Μητρώων Αρρένων και Στρατολογίας χειρίζεται όλα τα θέματα που σχετίζονται με την εγγραφή των αρρένων κατοίκων ή δημοτών στα Μητρώα Αρρένων και τη στρατολογική τους κατάσταση , ειδικότερα : συντάσσει – εκτυπώνει τα ετήσια Μητρώα , ενημερώνει τα Μητρώα ( εγγραφές αδήλων – διορθώσεις – διαγραφές ) , συντάσσει ετήσιους Στρατολογικούς πίνακες , συνεργάζεται με αρμόδιες Αρχές – Καταγραφής επιστρατευμένων , επιταγμένων , καταγράφει πεσόντες και ανάπηρους ( μαχητές και άμαχοι ) , τηρεί βιβλία Μητρώων , Φακέλων εγγράφων ,

φακέλων επιστρατευμένων – θυμάτων – επιτάξεων , φακέλων αγωνιστών Εθνικής Αντίστασης , εκδίδει πιστοποιητικά αρμοδιότητας γραφείου.

Το Γραφείο Δημοτολογίου – Ιθαγένειας συντάσσει και ενημερώνει το Δημοτολόγιο ( εγγραφές , διαγραφές , κλπ ) , ενημερώνει το βιβλίο του πληθυσμού , συντάσσει εγγραφές προς άλλους ΟΤΑ ή Δημόσιες Υπηρεσίες σε Θέματα Γραφείου , εκδίδει πιστοποιητικά ( χειρόγραφα ή μέσω Η/Υ ) , εκδίδει πιστοποιητικά για την εγγραφή των παιδιών στο σχολείο , επιλαμβάνεται θέματα των πολιτογραφήσεων , καθορισμού ηλικίας γυναικών. Ακόμη , κρατούνται ευρετήρια – βιβλία – φάκελοι οικογενειακών μερίδων , οικογενειακές μερίδες και στη μνήμη Η/Υ , Γενικό Μητρώο Δημοτών – Μητρώο Θηλέων - Βιβλίο Πληθυσμού. Τέλος , παρέχονται πληροφορίες Δημοτολογίου και χορηγούνται βεβαιώσεις μόνιμης κατοικίας.

Το Γραφείο Εκλογών παραλαμβάνει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την έκδοση εκλογικών βιβλιαρίων και φροντίζει για την οποιαδήποτε αλλαγή στους εκλογικούς καταλόγους. Επίσης , υποβάλλει κάθε μήνα στη Νομαρχία τα δικαιολογητικά για την έκδοση των εκλογικών βιβλιαρίων. Μεριμνά για τη συγκέντρωση κάθε εγγράφου και διαταγής σχετικά με τη διενέργεια των κάθε είδους εκλογών και φροντίζει μαζί με τον Διευθυντή Διοικητικών Υπηρεσιών για τη σωστή διεκπεραίωση κάθε εργασίας σχετικά με τη διεξαγωγή των εκλογών που ανατίθενται στο Δήμο. Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

### **ΣΤ. Γραφείο Ληξιαρχείου**

Το Γραφείο Ληξιαρχείου εκτελεί όλες τις εργασίες που απορρέουν από τα καθήκοντα του Δημάρχου ως Ληξιάρχου , όπως καθορίζονται από την οικεία Νομοθεσία , τηρεί τη σφραγίδα του Ληξιαρχείου και συντάσσει όλες τις ληξιαρχικές πράξεις έγγραφα και καταστάσεις. Εκδίδει και χορηγεί αποσπάσματα και αντίγραφα ληξιαρχικών πράξεων. Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία που απευθύνεται στο ληξιαρχείο και συγκεντρώνει και αποστέλλει τα στατιστικά στοιχεία που τηρεί το ληξιαρχείο. Παραλαμβάνει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την τέλεση των πολιτικών γάμων , ελέγχει την πληρότητα τους , εκδίδει τις άδειες γάμου και τηρεί τα σχετικά βιβλία. Τέλος , μεριμνά για την τέλεση των γάμων από το αρμόδιο όργανο , Δήμαρχο ή Αντιδήμαρχο και σε συνεργασία με το Διευθυντή Διεύθυνσης φροντίζει για την καταλληλότητα της αίθουσας. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

## **Z. Γραφείο Ειδικής Υπηρεσίας ( Δημοτική Αστυνομία )**

Οι αρμοδιότητες της ειδικής υπηρεσίας ορίζονται ως εξής :

Ελέγχει με τα όργανα της την τήρηση των κείμενων διατάξεων , που ισχύουν κάθε φορά και που αφορούν την καθαριότητα , την κυκλοφορία και στάθμευση των οχημάτων , την οικοδόμηση , την αποχέτευση , τη μόλυνση του περιβάλλοντος , την προστασία του υπόγειου υδατικού δυναμικού , την προστασία της περιουσίας και των εγκαταστάσεων του Δήμου και των Δημοτικών Επιχειρήσεων , τη χρήση σύμφωνα με τις κανονιστικές αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου , των πεζοδρομίων , των πάρκων και άλλων κοινόχρηστων χώρων.

Επιπλέον εισπράττουν τα τέλη των μικροπωλητών της λαϊκής αγοράς και μεριμνούν για την τήρηση των σχετικών κανονισμών , υποβάλλοντας τις σχετικές αναφορές και μηνύσεις.

Πλην των ανωτέρω αρμοδιοτήτων μεταβιβάζονται σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 2 του Ν. 2647/98 από το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης στους Ο.Τ.Α. οι κατώτερω αρμοδιότητες , οι οποίες θα ασκούνται από την Δημοτική Αστυνομία , ευθύς ως εκδοθεί ανάλογο Προεδρικό Διάταγμα.

Η εφαρμογή των διατάξεων για την κοινή ησυχία , την καθαριότητα και αισθητική των πόλεων , ευκοσμία και ευταξία.

Ο έλεγχος της τήρησης των διατάξεων που αφορούν τη λειτουργία των καταστημάτων και επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος , θεάτρων , κινηματογράφων , ψυχαγωγικών παιδειών , εκμίσθωσης μοτοποδηλάτων.

Ο έλεγχος στάθμευσης αυτοκινήτων και ο έλεγχος σήμανσης των εργασιών που εκτελούνται στις οδούς. Η ρύθμιση κυκλοφορίας με υποδείξεις και σήματα τροχονόμων. Ο έλεγχος εκπομπών ρύπων , θορύβων κλπ από οχήματα. Ο έλεγχος τήρησης υποχρεώσεων αυτών που εκτελούν έργα και εναποθετούν υλικά και εργαλεία στις οδούς , στο δημοτικό ή κοινοτικό δίκτυο. Η εφαρμογή Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού και των διατάξεων για τις επικίνδυνες οικοδομές. Η επίβλεψη εφαρμογής διακοπής εργασιών λόγω έλλειψης μέτρων ασφαλείας και υγιεινής. Ο έλεγχος του ωραρίου λειτουργίας κέντρων διασκέδασης και συναφών καταστημάτων , καθώς και εμπορικών καταστημάτων. Η αφαίρεση άδειας οικοδομής για ασφαλιστικές εισφορές. Η επιθεώρηση αμαξωμάτων καντινών ως προς την εμφάνισή τους. Ο έλεγχος επιχειρήσεων τουριστικού ενδιαφέροντος σχετικά με την εφαρμογή της τουριστικής νομοθεσίας ( βεβαίωση παραβάσεων , εκτέλεση διοικητικών κυρώσεων , κλπ ). Η προστασία σπηλαίων , καθώς και ο έλεγχος τήρησης των διατάξεων που αφορούν την αλιεία στα εσωτερικά ύδατα ( λιμνοθάλασσα , λίμνες , ποταμοί ). Η εφαρμογή των διατάξεων που αφορούν τους χώρους εγκατάστασης πλανόδιων νομάδων. Το γραφείο στελεχώνεται από τρία (3) άτομα.

#### **Η. Γραφείο Νομικών Προσώπων – Δημοτικών Διαμερισμάτων – Επιχειρήσεων.**

Το Γραφείο αυτό φροντίζει για τη συγκέντρωση νόμων , εγκυκλίων και διαταγών που αφορούν τη σύσταση και τον τρόπο λειτουργίας των Νομικών Προσώπων, τηρεί αρχείο τους και ειδικότερα : τηρεί φακέλους εγγράφων σχέσεων Δήμου με Νομικά Πρόσωπα , Δημοτικές Επιχειρήσεις και Δημοτικά Διαμερίσματα , στοιχεία διοίκησης Νομικών Προσώπων , Δημοτικών Επιχειρήσεων και Δημοτικών Διαμερισμάτων ( ονόματα μελών , προσωπικού , τηλ. Κλπ ). Τέλος , παραλαμβάνει αποφάσεις Νομικών Προσώπων που έχουν σχέση με το Δήμο και τα Δημοτικά Διαμερίσματα. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

#### **Θ. Γραφείο Τηλεφωνητών – Κλητήρων - Καθαριστριών**

Το Γραφείο αυτό φροντίζει για τη διακίνηση της αλληλογραφίας και τη διεκπεραίωση των εγγράφων του Δήμου και των Νομικών Προσώπων. Μεριμνά για την καθαριότητα και τη φύλαξη του Δημαρχιακού Μεγάρου και των κτιρίων που στεγάζουν δημοτικές υπηρεσίες , καθώς και για τη στελέχωση του τηλεφωνικού κέντρου. Φροντίζει για την καλή λειτουργία του FAX , του φωτοτυπικού μηχανήματος και τέλος φροντίζει για τη θέρμανση των γραφείων και γενικά όλων των αναγκών του Δήμου. Το γραφείο αυτό στελεχώνεται από τέσσερα (4) άτομα.

#### **Ι. Γραφείο Μηχανοργάνωσης**

Οργανώνει τη λειτουργία του μηχανογραφικού κέντρου για τη σωστή και απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος του Δήμου ( εισαγωγή και επεξεργασία πληροφοριών , υποστήριξη των υπηρεσιών κλπ ) και γενικά ερευνά την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών της Πληροφορικής. Μελετά την προμήθεια μηχανογραφικών δεδομένων εφαρμογών , προγραμμάτων , βιβλιοθηκών , εργαλείων προγραμματισμού , καθώς και την προμήθεια αυτών. Τέλος , συντάσσει τις προδιαγραφές προμήθειας μηχανογραφικού εξοπλισμού (software , hardware ). Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

### 3.3.2. ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ

#### Α. Γραφείο Προϊσταμένου

Ο Προϊστάμενος του τμήματος αυτού κατευθύνει , εποπτεύει και ελέγχει το προσωπικό , που υπάγεται στο τμήμα. Παραλαμβάνει την αλληλογραφία που αφορά το τμήμα του , την χαρακτηρίζει και την διανέμει για ενέργεια στα αρμόδια γραφεία. Ειδικότερα σ' αυτόν ανάγονται οι εξής αρμοδιότητες :

Η συγκέντρωση στατιστικών πληροφοριών και δεδομένων χρήσιμων για τις προβλέψεις του προϋπολογισμού , η σύνταξη της εισηγητικής έκθεσης αυτού και εκείνων γενικά που αναφέρονται στα οικονομικά ζητήματα του Δήμου. Η μελέτη και εισήγηση μέτρων για την οικονομικότερη διεξαγωγή των υπηρεσιών του Δήμου και βελτίωση του προϋπολογισμού με ελάττωση των εξόδων και αύξηση των εσόδων και για αποτελεσματικότερη γενικά ρύθμιση των οικονομικών του Δήμου. Η μελέτη και εισήγηση πάνω στα σχέδια κάθε φύσης αποφάσεων και οικονομικών συμβάσεων , από τις οποίες πρόκειται να επηρεαστεί ο προϋπολογισμός. Η επιμέλεια έκδοσης καταλογιστικών αποφάσεων των αρμόδιων οργάνων του Δήμου για παρουσιαζόμενα τυχόν διαχειριστικά ελλείμματα γενικά και η βεβαίωση ως δημοτικού εσόδου χρεών προερχομένων από απώλεια ή βλάβη ειδών υλικού του Δήμου. Η παρακολούθηση των συμβάσεων από τις οποίες προβλέπεται συμμετοχή του Δήμου στα κέρδη , διαφόρων γενικά επιχειρήσεων και εκμεταλλεύσεων. Η μέριμνα για την εκτέλεση κάθε εργασίας , που αφορά στην κατ' εφαρμογή των κειμένων διατάξεων επιβολή , κατάργηση μείωση ή αύξηση των δημοτικών φόρων , τελών και δικαιωμάτων , καθώς και την κατά κείμενους νόμους και κανονισμούς βεβαίωση των από τους παραπάνω φόρους , τέλη και δικαιώματα εσόδων του Δήμου. Ο έλεγχος των στοιχείων βεβαίωσης κάθε άλλης δημοτικής προσόδου , η βεβαίωση αυτής και αποστολή στο Ταμείο του Δήμου των οικείων βεβαιωτικών καταστάσεων , χρηματικών καταλόγων , κλπ. Η παρακολούθηση των αποδόσεων από το Δημόσιο των συνεισπραττόμενων από τα Δημόσια Ταμεία δημοτικών φόρων. Και γενικότερα η παρακολούθηση θεμάτων δημοτικών φορολογιών. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

**Β. Γραφείο Λογιστηρίου**

Το Γραφείο Λογιστηρίου εκδίδει χρηματικά εντάλματα πάσης φύσεως , τηρεί βιβλία αναλαμβανομένων υποχρεώσεων και ημερολόγιο καθολικών εξόδων και τέλος συντάσσει εκθέσεις αναλήψεως δαπάνης και ελέγχει την πληρότητα και νομιμότητα των δικαιολογητικών και γενικά των παραστατικών στοιχείων κάθε δαπάνης. Το γραφείο αυτό στελεχώνεται από ένα (1) άτομο , μόνιμος υπάλληλος του δήμου και έναν εξωτερικό συνεργάτη.

**Γ. Γραφείο Μισθοδοσίας**

Το Γραφείο Μισθοδοσίας συντάσσει τις μισθοδοτικές καταστάσεις , καταστάσεις όλου του προσωπικού του Δήμου με βάση τα παραστατικά στοιχεία που του κοινοποιούνται από το Γραφείο Προσωπικού , σύμφωνα με τα στοιχεία των δελτίων παρουσίας , τα οποία θα υπογράφονται από τους προϊσταμένους για τη βεβαίωση της εργασίας.

Οι καταστάσεις αυτές συντάσσονται κατά τμήμα ή υπηρεσία , σύμφωνα με τους κωδικούς αριθμούς του προϋπολογισμού , υπογράφονται από τους αρμόδιους κατά περίπτωση προϊσταμένους και θεωρούνται από τον Δήμαρχο.

Παρακολουθεί τη μισθοδοτική κατάσταση όλων των εργαζομένων στο Δήμο και εκδίδει τις σχετικές βεβαιώσεις και πιστοποιητικά , οσάκις ζητούνται.

Ακόμα , τηρεί βοηθητικούς καταλόγους και βιβλία , τα οποία κατά την κρίση του προϊσταμένου κρίνονται αναγκαία για την εύρυθμη λειτουργία του γραφείου. Εκδίδει στο τέλος του χρόνου τις βεβαιώσεις αποδοχών του άρθρου 70 παρ. 3 του Ν. Δ. 3323/1955 και συντάσσει τους αναλυτικούς πίνακες με τα στοιχεία των δικαιούχων και τα ποσά των αμοιβών κλπ που καταβλήθηκαν ολόκληρο το χρόνο στο προσωπικό.

Αντίγραφα των παραπάνω βεβαιώσεων και τους αναλυτικούς πίνακες υποβάλλει εντός των νομίμων προθεσμιών στο Ταμείο του Δήμου για τη σύνταξη και υποβολή στην Εφορία της οριστικής δήλωσης Φ. Μ. Υ.

Παρακολουθεί όλα τα θέματα τα αναγόμενα στο μισθολόγιο ολόκληρου του προσωπικού. Το γραφείο αυτό στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

**Δ. Γραφείο Προμηθειών**

Το Γραφείο Προμηθειών φροντίζει για την προμήθεια όλων των ειδών και υλικών , που χρειάζονται οι υπηρεσίες του Δήμου και ενεργεί τις πράξεις που απαιτούνται μέχρι να υπογραφούν από τις αρμόδιες επιτροπές τα οριστικά πρωτόκολλα παραλαβής και να παραδοθούν στις αποθήκες του Δήμου τα παραπάνω είδη.



Παρακολουθεί την κίνηση των τιμών της αγοράς και φροντίζει με πρόχειρους μειοδοτικούς διαγωνισμούς να πετυχαίνει τις καλύτερες τιμές.

Διεξάγει δημοπρασίες ή πρόχειρο διαγωνισμό , μεριμνά για την δημοσίευση στον ημερήσιο τύπο των όρων διακήρυξης , με καθορισμό της ημερομηνίας διεξαγωγής της δημοπρασίας.

Συντάσσει συμβάσεις με τους προμηθευτές , μεριμνά για την κοινοποίηση τους στους αρμόδιους και παρακολουθεί την τήρηση των όρων των συμβάσεων για την παράδοση των υλικών μέσα στις οριζόμενες προθεσμίες , την επιβολή ποινικής ρήτρας σε περίπτωση εκπρόθεσμων παραδόσεων ή τη χορήγηση παρατάσεων , όπως καθορίζεται στις συμβάσεις ή τις διακηρύξεις.

Διαβιβάζει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά από προμήθειες και προμηθευτές εις διπλούν , στο γραφείο λογιστηρίου για την έκδοση Χ. Ε.

Παραλαμβάνει τις εγγυητικές επιστολές από τους προμηθευτές και μεριμνά για την επανάληψη δημοπρασίας , όταν η πρώτη αποβεί άκαρπη.

Τηρεί τα υπό του Νόμου προβλεπόμενα βιβλία και συντάσσει δελτία εισαγωγής - εξαγωγής.

Επίσης , τηρεί βιβλία και καρτέλες , κατά κωδικό αριθμό , όλου του μηχανολογικού – ηλεκτρολογικού εξοπλισμού και υλικών των υπηρεσιών του Δήμου και τα εντάσσει στο Μηχανογραφικό Σύστημα.

Εποπτεύει τις αποθήκες , παρακολουθεί όλα τα κινητά περιουσιακά στοιχεία του Δήμου από ην εισαγωγή τους μέχρι την εξαγωγή τους και εκδίδει δελτία εξαγωγής κατά την παράδοση τους στις υπηρεσίες.

Φροντίζει για την εκποίηση άχρηστων υλικών και μηχανημάτων , για την παραλαβή και αποθήκευση καυσίμων και λιπαντικών.

Μεριμνά για την ασφάλειά τους και τον εφοδιασμό των υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Ελέγχει την ποιότητα των καυσίμων αποστέλλοντας δείγμα στο Γενικό Χημείο του Κράτους σε συνεργασία με το γραφείο αποθήκης ηλεκτρομηχανολογικού. Μεριμνά για την παραλαβή , διακίνηση πάσης φύσεως υλικού όλων των υπηρεσιών , καθώς και τη διαχείριση γραφικής ύλης των υπηρεσιών του Δήμου , όπως έντυπα , γραφομηχανές , φωτοτυπικά μηχανήματα , έπιπλα , σκεύη , κλπ.

Φροντίζει για την καλή διατήρηση των διαφόρων ειδών , εισηγείται τη λήψη μέτρων για την προστασία των ειδών αυτών από κινδύνους αλλοίωσης και καταστροφής τους και μεριμνά για την έγκαιρη προμήθεια κάθε αναγκαίου είδους. Το γραφείο αυτό στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

## **Ε. Γραφείο Εσόδων – Δημοτικής Περιουσίας**

### **Γραφείο φόρων , τελών και δικαιωμάτων.**

Εκτελεί εργασίες που αφορούν τη βεβαίωση εσόδων του Δήμου από δημοτικούς φόρους , τέλη , δικαιώματα και εισφορές.

Εκτελεί κάθε προπαρασκευαστική εργασία που αφορά την διαγραφή βεβαιωθέντων ή επιστροφή αχρεωστήτως εισπραχθέντων φόρων , τελών και δικαιωμάτων , καταρτίζει τα οικεία πρωτόκολλα έκπτωσης ή διαγραφής και καταστάσεων επιστροφής.

Διεξάγει κάθε προπαρασκευαστική εργασία , για την από τις κατά τις κείμενες διατάξεις συνιστώμενες επιτροπές επίλυσης των μεταξύ των του Δήμου και των φορολογουμένων φορολογικών αμφισβητήσεων και διαφορών , που προκύπτουν για οφειλόμενους φόρους , τέλη και δικαιώματα.

Επίσης , έχει την ευθύνη υποστήριξης των συμφερόντων του Δήμου και των συμφερόντων του Δήμου κατά τις εκδικαζόμενες ενώπιον του Διοικητικού Πρωτοδικείου και Εφετείου προσφυγές των φορολογουμένων κατά της επιβολής δημοτικών φόρων , τελών και δικαιωμάτων.

Κοινοποιεί τις από τα αρμόδια όργανα του Δήμου ή τις από τις παραπάνω επιτροπές εκδιδόμενες αποφάσεις και παρακολουθεί την έγκαιρη εκτέλεση αυτών.

Τηρεί τα βιβλία των ενεργούμενων ενταφιασμών , ταφών οικογενειακών και τριετούς χρήσης ατομικών , ανακομιδής οστών και βεβαιώνει τα δικαιώματα από την χρήση του Νεκροταφείου. Τηρεί διάγραμμα του Δημοτικού Νεκροταφείου με τους τάφους κατά θέση και αύξοντα αριθμό, καθώς και είδος ( απλοί , οικογενειακοί, κλπ. )

Επιπλέον , εκτελεί κάθε εργασία που σχετίζεται με την κτηματική περιουσία του Δήμου και τα έσοδα από αυτήν. Τηρεί το κτηματολόγιο του Δήμου και των προβλεπομένων από το νόμο λοιπών βιβλίων.

Διεκπεραιώνει κάθε εργασία για την ολοκλήρωση της απόκτησης κληροδοσιών και δωρεών ακινήτων και η τήρηση του σχετικού αρχείου. Συγκεντρώνει τους τίτλους της ακίνητης και κοινόχρηστης περιουσίας του Δήμου.

Μεριμνά για τη σύνταξη διακηρύξεων των δημοπρασιών προς μίσθωση ή εκμίσθωση δημοτικών ακινήτων. Μεριμνά για την εκποίηση κινητής και ακίνητης περιουσίας του Δήμου. Μεριμνά για την απαλλοτρίωση ακινήτων.

Εφαρμόζει τις πράξεις τακτοποιήσεων για την αποζημίωση προσκυρουμένων ή ρυμοτομούμενων εκτάσεων. Τέλος , τηρεί τον φάκελο των ορίων του Δήμου. Το γραφείο αυτό στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

## **Στ. Γραφείο Ειδικής Ταμειακής Υπηρεσίας**

### **1.Γραφείο Εσόδων**

Επιμελείται της είσπραξης όλων των βεβαιωμένων εσόδων του Δήμου , ελέγχει τους χρηματικούς καταλόγους που παραλαμβάνονται από τις άλλες υπηρεσίες του Δήμου και εκδίδει τριπλότυπα αποδεικτικών παραλαβής εισπρακτέων εσόδων.

Αποστέλλει ατομικές ειδοποιήσεις προς τους οφειλότες και εισηγείται τη λήψη αναγκαστικών μέτρων κατά των δυστροπούντων οφειλετών του Δήμου.

Ελέγχει τις καταστάσεις ημερησίων εισπράξεων και τις συσχετίζει με τα αντίστοιχα τριπλότυπα , τις θεωρεί – υπογράφει και τις παραδίδει για πίστωση της μερίδας του οφειλέτη.

Φροντίζει για την παράδοση στον ταμία των ημερησίων διατάξεων.

Γενικά , λαμβάνει κάθε μέτρο για την έγκαιρη είσπραξη όλων των νομοθετημένων εσόδων. Ελέγχει τους χρηματικούς καταλόγους που διαβιβάζονται από όλες τις υπηρεσίες του Δήμου. Παρακολουθεί τη διακίνηση των πιστωτικών υπολοίπων από τους βεβαιωτικούς καταλόγους. Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

### **2.Γραφείο Ειδικού Δημοτικού Ταμεία**

Ενεργεί τις πληρωμές κάθε μορφής , βάσει των χρηματικών ενταλμάτων , μετά τον απαιτούμενο έλεγχο.

Μεριμνά για την παρακράτηση μέσα από τα Χ. Ε. όλων των κρατήσεων υπέρ τρίτων και την απόδοση τους στα διάφορα ασφαλιστικά – επικουρικά ταμεία.

Τηρεί τα έντυπα και τα βιβλία που προβλέπονται από τον Νόμο.

Συγκεντρώνει και καταχωρεί στα λογιστικά βιβλία και εισάγει στο πρόγραμμα του Η / Υ όλες τις πληρωμές του Δήμου.

Συγκεντρώνει και καταχωρεί στα λογιστικά βιβλία και εισάγει στο οικείο πρόγραμμα Η / Υ όλες τις εισπράξεις.

Συντάσσει το τριμηνιαίο στατιστικό δελτίο σύμφωνα με το Ν. 2166/93.

Συντάσσει στο τέλος του έτους τον απολογισμό εσόδων - εξόδων του Δήμου και τον υποβάλλει στη Δημαρχιακή Επιτροπή. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

## **Ζ. Γραφείο Προϋπολογισμού**

Ο προϊστάμενος , σε συνεργασία με τους υπαλλήλους και τον τεχνικό του οικονομικού τμήματος , καταρτίζει τον προϋπολογισμό εσόδων – εξόδων , κατά περίπτωση.

Παρακολουθεί , γενικά , την πορεία εκτέλεσης του προϋπολογισμού εσόδων – εξόδων , εισηγείται την αναμόρφωση αυτού , την εγγραφή νέων εσόδων και τη χορήγηση συμπληρωματικών πιστώσεων.

Συγκεντρώνει και εντάσσει στο Μηχανογραφικό σύστημα όλα τα στοιχεία του προϋπολογισμού ( έξοδα, χρηματικά εντάλματα ) , σε συνεργασία με εξωτερικό συνεργάτη , Λογιστή Π.Ε. Οικονομικού , υπεύθυνο για το διπλογραφικό σύστημα , το οποίο εφαρμόζεται στο Δήμο Νάουσας από το έτος 2000.

Φροντίζει για την επικόλληση των ενσήμων του ΙΚΑ στα βιβλιάρια των ασφαλισμένων.

Βοηθάει στη σύνταξη του απολογιστικού πίνακα.

Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

## **3.4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

### **Α. Γραφείο Διευθυντή**

Ο Διευθυντής εποπτεύει , ελέγχει , συντονίζει και μεριμνά για τη σωστή λειτουργία των τμημάτων που υπάγονται στη Διεύθυνσή του.

Συνεργάζεται με τους προϊσταμένους των τμημάτων της Διεύθυνσης του για την υπηρεσιακή κατάσταση των τμημάτων και επιλύει τα αναφερόμενα προβλήματα , συντάσσει τις ετήσιες εκθέσεις , παρακολουθεί τη Νομοθεσία – Νομολογία , εγκρίνει τις κανονικές άδειες και έκτακτες εξόδους του προσωπικού της Διεύθυνσης.

Εισηγείται τον προγραμματισμό των έργων βάσει του Τεχνικού Προγράμματος.

Παραλαμβάνει και κατανέμει στα τμήματα της Διεύθυνσης του την αλληλογραφία. Χαρακτηρίζει τα εισερχόμενα έγγραφα κάθε τμήματος της Διεύθυνσης.

Εισηγείται αποφάσεις αρμοδιότητας Δημάρχου ( αναθέσεις έργων , κλπ ). Εισηγείται αποφάσεις Δημοτικού Συμβουλίου , όπως ανακεφαλαιωτικούς πίνακες και εγκρίνει τις μελέτες και λογαριασμούς των διαφόρων τμημάτων. Παρακολουθεί την απορρόφηση των πιστώσεων και εισηγείται σε συνεργασία με τις Οικονομικές Υπηρεσίες τα ανάλογα μέτρα.

Ο Διευθυντής της Τεχνικής Υπηρεσίας είναι ο Τεχνικός Σύμβουλος της διοίκησης του Δήμου και συνεργάζεται απ ' ευθείας με το Δήμαρχο , την

Διευθύντρια Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών , καθώς και με τους προϊσταμένους όλων των τμημάτων του Δήμου , όταν είναι αναγκαίο.

Φροντίζει για την κάλυψη των αναγκών της Διεύθυνσης του σε προσωπικό , οχήματα , κλπ.

Φροντίζει να ενημερώνεται και να ενημερώνει τους προϊσταμένους των τμημάτων για τη Νομοθεσία που έχει σχέση με το αντικείμενο της Διεύθυνσής του.

Φροντίζει για την επίλυση αιτημάτων των πολιτών που έχουν σχέση με την Υπηρεσία του και τέλος , αναθέτει σε οποιονδήποτε κάθε έκτακτη εργασία, έστω και άσχετη με την ειδική αρμοδιότητά του. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

### **3.4.1. ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ**

#### **A. Γραφείο Προϊσταμένου**

Ο Προϊστάμενος καθοδηγεί , εποπτεύει τους υπαλλήλους του τμήματος, διακινεί τα εισερχόμενα – εξερχόμενα έγγραφα , υποβάλλει εισηγήσεις θεμάτων του τμήματος στο Δημοτικό Συμβούλιο.

Ελέγχει , υπογράφει και προσυπογράφει τα εκδιδόμενα έγγραφα , συντάσσει ετήσιες εκθέσεις και τεχνικές εκθέσεις επικίνδυνων οικοδομών και προτείνει τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την ασφάλεια των κτιρίων.

Επιπλέον , συγκαλεί την αρμόδια επιτροπή σε περίπτωση επικινδύνως ετοιμόρροπων κτισμάτων και παρακολουθεί τη στερεότητα και αντοχή , εκτός των Δημοτικών και των εις άλλους Οργανισμούς ή ιδιώτες ανηκόντων κοινής χρήσης οικοδομημάτων και έργων εν γένει , ως εκκλησιών , αιθουσών δημοσίων θεαμάτων και συγκεντρώσεων , εξέδρων , εκλογικών κέντρων , γεφυρών , κλπ και η προς τους υπόχρεους υπόδειξη για επισκευή – στερέωση για την ασφάλεια του κοινού.

Εισηγείται στο Δημοτικό Συμβούλιο τις τροποποιήσεις του σχεδίου πόλης. Ελέγχει και θεωρεί τις πράξεις εφαρμογής και τέλος συμμετέχει σε διάφορες επιτροπές αρμοδιότητας τεχνικών υπηρεσιών. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

#### **B. Γραφείο Γραμματείας ( Πρωτοκόλλου – Αρχείου )**

Το γραφείο αυτό έχει την ευθύνη της τήρησης του βιβλίου πρωτοκόλλου και της καταχώρησης σ ' αυτό των εισερχομένων και εξερχομένων εγγραφών.

Έχει την ευθύνη της τήρησης του βιβλίου διεκπεραίωσης και της ενέργειας των κάθε φύσεως κοινοποιήσεων και τοιχοκολλήσεων.

Διανέμει την αλληλογραφία στα οικεία τμήματα και γραφεία. Ταξινομεί στο Αρχείο των εγγράφων που έληξε κάθε ενέργεια απ' αυτών. Μεριμνά για την εκκαθάριση του παλαιού αρχείου του Δήμου.

Τηρεί την Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και μεριμνά για την ταξινόμηση και βιβλιοθέτηση των τευχών της.

Μεριμνά για την επικύρωση όλων των αντιγράφων από τον κάθε προϊστάμενο τμήματος, καθώς και τις βεβαιώσεις από τον ίδιο προϊστάμενο, του γνησίου της υπογραφής της Δημοτικής Αρχής, τηρώντας δείγματα της υπογραφής των διοικητικών οργάνων του Δήμου.

Στο τέλος κάθε εβδομάδας ενημερώνει τον Διευθυντή για κάθε εκκρεμότητα που αφορά έγγραφα ή ενέργειες και για κάθε ανεκτέλεστη εντολή. Τηρεί όλα τα απαραίτητα σχετικά βιβλία ( βιβλίο καταγραφής μητρώου μηχανικών, κλπ ) δακτυλογραφεί, παραβάλλει αναπαράγει ( φωτοτυπίες ) και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του Δήμου που απευθύνεται προς όλες τις Δημόσιες και Δημοτικές Υπηρεσίες ή δημότες, καθώς και την μέσα στο Δήμο μεταξύ των Οργανικών μονάδων αλληλογραφία.

Εκδίδει αντίγραφα των εγγράφων στοιχείων που υπάρχουν ύστερα από έγκριση του Διευθυντή.

Γραμματειακή υποστήριξη διαφόρων επιτροπών αρμοδιότητας της Τεχνικής Υπηρεσίας.

Όχληση προς τους υπαλλήλους της Τεχνικής Υπηρεσίας για απαντήσεις σε αιτήματα πολιτών ή Υπηρεσιών που τυχόν δεν έχουν απαντηθεί. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

### **Γ. Γραφείο Κτηματολογίου και Κτηματογραφήσεων**

Το γραφείο αυτό έχει αποστολή τη συγκέντρωση, τήρηση και παρακολούθηση όλων των θεμάτων που έχουν σχέση με το Αστικό Κτηματολόγιο. Ειδικότερα έχει την ευθύνη για την τήρηση και παρακολούθηση του Κτηματολογίου του Δήμου και των Δημοτικών Διαμερισμάτων και την τακτική του ενημέρωση.

Έχει την ευθύνη της τήρησης και παρακολούθησης των μεταβολών του Αστικού Κτηματολογίου του Δήμου Νάουσας, όπου αυτό υφίσταται ( περιοχή επέκτασης ).

Επιμελείται των σχεδίων και μελετών για τις διαιτησίες του Δήμου και συντάσσει το κτηματολόγιο αυτών, τηρεί τα σχέδια και τους τίτλους αυτών.

Συντάσσει τις μελέτες για την οικιστική ανάπτυξη της πόλης και έχει την ευθύνη για τις εισηγήσεις στον τομέα της οικιστικής ανάπτυξης και γενικά για κάθε σχετικό θέμα. Το γραφείο αυτό στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

#### **Δ. Γραφείο Τοπογραφικό**

Το γραφείο αυτό επιμελείται των πάσης φύσεως τοπογραφικών μελετών και αποτυπώσεων κα συντάσσει τις σχετικές μελέτες , καθώς και τις μελέτες για θέματα σχεδίου πόλεως. Επίσης ασχολείται με τις μελέτες εφαρμογής σχεδίου πόλεως.

Εισηγείται και μεριμνά για θέματα πλάτους πεζοδρομίων και χορηγεί τις σχετικές άδειες κατασκευής πεζοδρομίων.

Συnergάζεται με το γραφείο έκδοσης οικοδομικών αδειών και ελέγχει τα τοπογραφικά κάθε οικοδομικής άδειας.

Συντάσσει τις τεχνικές εκθέσεις για τον καθορισμό των ρυμοτομικών γραμμών και παρέχει πληροφορίες και εκδίδει βεβαιώσεις για τους όρους δόμησης.

Συντάσσει τις υψομετρικές μελέτες των οδών και χορηγεί τις σχετικές βεβαιώσεις υψομέτρων. Τηρεί φάκελο υψομετρικών μελετών , σχέδια δημοπρασιών , διακηρύξεις κλπ.

Παρακολουθεί την εκ της εφαρμογής του σχεδίου πόλεως προκύπτόντων ζητημάτων σε συνεργασία με το Νομικό σύμβουλο του Δήμου.

Συnergάζεται με το γραφείο Προσόδων για τη βεβαίωση τυχόν δικαιωμάτων και εισφορών. Υπολογίζει τις εισφορές σε γη και χρήμα ιδιοκτησιών που εντάσσονται στο σχέδιο πόλης. Συντάσσει τους πίνακες χρέωσης των εισφορών σε χρήμα.

Τέλος , χορηγεί τις συντεταγμένες των οικοπέδων και ελέγχει τα τοπογραφικά σχέδια των οικοδομικών αδειών της επέκτασης. Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

#### **Ε. Γραφείο έκδοσης οικοδομικών αδειών**

Το γραφείο αυτό ελέγχει τις αρχιτεκτονικές – στατικές και λοιπές μελέτες που υποβάλλονται για την έκδοση οικοδομικής άδειας. Διαδικασία ΥΠΕΧΩΔΕ , εγκρίσεις από άλλες Υπηρεσίες και Οργανισμούς. Μετά τον έλεγχο του φακέλου από τα άλλα γραφεία κάνει τον τελικό έλεγχο αυτού. Ελέγχει τον φάκελο ως προς τα φορολογικά στοιχεία (στοιχεία–κρατήσεις ) που πρέπει να καταβάλλονται :

α) από εκείνον που ζητά την άδεια και

β) κατά ένα μέρος από τον μηχανικό

Διαδικασία έκδοσης ΦΕΚ διατηρητέων – παραδοσιακών , νομιμοποιήσεις αυθαιρέτων.

Συγκεντρώνει και κωδικοποιεί όλες τις διαταγές , εγκυκλίους , διατάγματα που αφορούν το τμήμα. Απαντά σε ερωτήματα πολιτών. Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

#### **Στ. Γραφείο Αυθαιρέτων και ελέγχου κατασκευών**

Το γραφείο αυτό κάνει σύνταξη πρωτοκόλλων αυθαιρέτων κατασκευών , επιβάλλει πρόστιμα και κάνει σύγκληση επιτροπής εκδίκασης αυθαιρέτων κατασκευών.

Αποστέλλει στοιχεία στο Λογιστήριο για είσπραξη προστίμων. Ελέγχει τις αυθαίρετες κατασκευές εκτός αδείας ή καθ ‘ υπέρβαση αδείας.

Ενεργεί την κατά τον Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό του Κράτους ανατιθέμενων στο Δήμο υποχρεώσεων και Εποπτικών καθηκόντων.

Τέλος , φροντίζει για την ηλεκτροδότηση – υδροδότηση κατασκευών και χορηγεί βεβαιώσεις χώρου κύριας χρήσης. Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

### **3.4.2. ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ**

#### **Α. Γραφείο Προϊσταμένου**

Καθοδηγεί , εποπτεύει τους υπαλλήλους του τμήματος. Διακινεί τα εισερχόμενα – εξερχόμενα έγγραφα. Υποβάλλει εισηγήσεις θεμάτων τμήματος στο Δημοτικό Συμβούλιο.

Ελέγχει - Υπογράφει – Προσυπογράφει στα εκδιδόμενα έγγραφα. Συντάσσει τις ετήσιες εκθέσεις του τμήματος. Συνεργάζεται με τον Διευθυντή για ορισμό επιβλεπόντων μηχανικών στα έργα και επίλυση προβλημάτων.

Ελέγχει – προωθεί δικαιολογητικά για πληρωμή δικαιούχων. Τηρεί καρτέλες με ενημέρωση στοιχείων για κάθε έργο. Παρακολουθεί την πρόοδο των μελετών και μεριμνά να είναι εγκαίρως έτοιμες , είτε αυτές συντάσσονται από το τμήμα του , είτε από ιδιώτες , είτε από άλλους φορείς. Συνυπογράφει τις μελέτες με τον συντάξαντα μηχανικό και φροντίζει για την έγκρισή τους.

Τέλος , ελέγχει και θεωρεί τους εκδιδόμενους λογαριασμούς , πιστοποιήσεις των εκτελούμενων έργων και συμμετέχει σε διάφορες επιτροπές αρμοδιότητας Τεχνικής Υπηρεσίας. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.



## **Β. Γραφείο Μελετών ( Οδοποιίας , Έργων , Σχολικών Κτιρίων , Διαμόρφωσης κοινόχρηστων χώρων και άλλα )**

Συντάσσει τις αρχιτεκτονικές , στατικές μελέτες των κτιρίων , τις μελέτες για διαμόρφωση πλατειών , παιδικών , αθλητικών και εν γένει ελεύθερων κοινόχρηστων χώρων κάθε διαμερίσματος του Δήμου.

Συντάσσει τις μελέτες πεζοδρόμων , τις μελέτες κατασκευής και ανακατασκευής οδών , πεζοδρομίων , τοίχων αντιστήριξης , γεφυρών οδικής κυκλοφορίας , κλπ.

Συνεργάζεται με τα αρμόδια τμήματα Γεωτεχνικού – Πολεοδομίας για την αρτιότερη εκπόνηση των μελετών.

Συντάσσει τεύχη δημοπράτησης , ειδικές προδιαγραφές , συμβάσεις και χρονικό προγραμματισμό εκτελέσεως έργων.

Επιμελείται τις συμπληρώσεις των φακέλων έκδοσης οικοδομικών αδειών των μελετουμένων έργων που εκτελούνται με εργολαβία ή με αυτεπιστασία.

Συντάσσει τις μελέτες προμηθειών υλικών ή ειδών εν γένει που αφορούν την Τεχνική Υπηρεσία σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Συντάσσει διακηρύξεις αρχιτεκτονικών και καλλιτεχνικών διαγωνισμών ή ιδεών και προτάσεων και παρακολουθεί την πορεία εκτέλεσης των.

Συντάσσει καταστάσεις προσωπικού απασχολούμενου για τα έργα με αυτεπιστασία.

Επιμελείται για την κοστολόγηση και καθορισμό χρέωσης έργων όπως πεζοδρόμια , κλπ.

Συγκεντρώνει και κωδικοποιεί όλες τις διατάξεις , εγκυκλίους , διατάγματα που αφορούν το τμήμα. συντάσσει τα συμφωνητικά των έργων και προμηθειών , μεριμνά για την υπογραφή της από τους αναδόχους ή μειοδότες , τους οποίους και ειδοποιεί σχετικά.

Τηρεί πλήρως ενημερωμένους φακέλους όλων των τεχνικών δραστηριοτήτων του Δήμου , καταρτίζοντας και τα σχετικά στατιστικά στοιχεία ( πίνακες , διαγράμματα , κλπ.).

Έχει την ευθύνη για τη συγκέντρωση και προώθηση όλων των απαραίτητων οικονομικών και διοικητικών στοιχείων που αφορούν την Τεχνική Υπηρεσία ( τιμολόγια , συμφωνητικά , κλπ )

Συντάσσει το τεχνικό πρόγραμμα κάθε έτους και κάνει τον προγραμματισμό των έργων.

Έχει την ευθύνη για την σωστή εκπόνηση των μελετών που ανατίθενται σε τρίτους , καθώς και για την παραλαβή τους.

Συνεργάζεται με τα υπόλοιπα τμήματα της Τεχνικής Υπηρεσίας για την εφαρμογή της νομοθεσίας , που αφορούν τα πεζοδρόμια και την εκπλήρωση των εξ αυτής απορρεουσών υποχρεώσεων του Δήμου. Το γραφείο στελεχώνεται από τέσσερα (4) άτομα.

### Γ. Γραφείο Έργων και Κατασκευών

Έχει την ευθύνη κατασκευής όλων των έργων του Δήμου ( κτιριακά , οδοποιίας , παιδικών χαρών , πλατειών ,κλπ ) είτε αυτά κατασκευάζονται με εργολαβία είτε με αυτεπιστασία.

Επιβλέπει και διεκπεραιώνει κάθε διαδικασία που αφορά την εκτέλεση έργων ή προμηθειών , όπως η οργάνωση συνεργείου , η εγκατάσταση εργολάβου , ο έλεγχος της σωστής εφαρμογής των όρων της σύμβασης , για την ποιότητα – ποσοτικά καλή και σύμφωνα με την μελέτη εκτέλεσης των έργων , η παρακολούθηση της κανονικής προόδου των εργασιών , η παράδοση των υλικών , ο έλεγχος των επιμετρήσεων , η λήψη δοκιμών υλικών και ο έλεγχος τους από την αρμόδια υπηρεσία του ΥΠΕΧΩΔΕ , σύνταξη των λογαριασμών πληρωμής , η έγκαιρη σύνταξη και εισήγηση για έγκριση ανακεφαλαιωτικών πινάκων , η εφαρμογή των Νόμων περί αναπροσαρμογής των τιμών και των σχετικών με τον Νόμο τούτο εγκυκλίων και οδηγιών , η επίλυση διαφορών με τους εργολάβους ή τους προμηθευτές , η σύνταξη απολογισμού έργων με αυτεπιστασία με τις κείμενες διατάξεις περί εκτελέσεως δημοτικών έργων και προμηθειών.

Τηρεί τους φακέλους των έργων με όλα τα στοιχεία σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου.

Επιβλέπει τη σωστή εφαρμογή των μελετών των έργων και δίνει τις απαραίτητες οδηγίες προς τους κατασκευαστές ή προμηθευτές.

Οργανώνει το εργοτάξιο και την τήρηση των κανόνων ασφαλείας για το έργο , προσωπικό και διερχόμενους πολίτες.

Παρακολουθεί τις πιστώσεις που διατίθενται για την εκτέλεση των έργων και ενημερώνει εγκαίρως τον Διευθυντή.

Παραδίδει μετά το πέρας της κατασκευής των έργων πλήρη φάκελο με επιμετρικά στοιχεία για τη διενέργεια παραλαβής των έργων.

Επιβλέπει και συντονίζει τα συνεργεία του Δήμου κατά την εκτέλεση των έργων με αυτεπιστασία.

Συγκεντρώνει στοιχεία για συμπλήρωση και βελτίωση των Δημοτικών έργων και εισηγείται σε συνεργασία με το Τμήμα Μελετών στη Διοίκηση του Δήμου την εκτέλεση έργων στον καταρτισμό του ετησίου Τεχνικού Προγράμματος. Ενημερώνει τον Διευθυντή για την πρόοδο των έργων.

Τηρεί καρτέλες κατά έργο , στις οποίες απαραίτητα καταγράφονται ο τρόπος εκτέλεσης του έργου , το ποσό της πίστωσης που εγκρίθηκε αρχικά με όλες τις μετέπειτα μεταβολές , ο αριθμός της απόφασης εκτέλεσης του έργου , ο αριθμός και η ημερομηνία της σύμβασης και του πρωτοκόλλου εγκατάστασης , η προθεσμία περαίωσης του έργου της προσωρινής και οριστικής παραλαβής. Οι λογαριασμοί πληρωμής και τα καταβαλλόμενα

εκάστοτε ποσά μερικώς και ανακεφαλαιωτικώς , ως και κάθε άλλο στοιχείο χρήσιμο για την ολοκληρωμένη παρακολούθηση του έργου από πλευράς δαπανών.

Διενεργεί τις παραλαβές των έργων με βάση τους φακέλους των περαιωθέντων έργων.

Κάθε επιβλέπων φροντίζει για την έκδοση αποφάσεων καταρτισμού των επιτροπών , οργανώνει τις επιτροπές με πρόσκληση των μελών των επιτροπών , του επιβλέποντα και εργολήπτη.

Τηρεί ημερολογιακές καταστάσεις απασχόλησης του ημερομισθίου εργατοτεχνικού προσωπικού και δίνει τα απαραίτητα στοιχεία στο οικονομικό τμήμα για τη σύνταξη των μισθοδοτικών καταστάσεων.

Ελέγχει τις υποβαλλόμενες από τους εργολάβους επιμετρήσεις , πιστοποιήσεις και προωθεί προς θεώρηση και έγκριση για την έκδοση εντάλματος πληρωμής.

Μεριμνά για την αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών ( δυσμενείς καιρικές συνθήκες , πυρκαγιές , σεισμοί , κλπ. ) με στελέχωση αναλόγου προσωπικού , υλικών και εφοδίων. Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

#### **Δ. Γραφείο Διαγωνισμών Ανάθεσης Έργων και Μελετών**

Εισηγείται στο Δημοτικό Συμβούλιο τη λήψη απόφασης για κατάρτιση των όρων κάθε δημοπρασίας , φροντίζει για τη σύνταξη περίληψης αυτής και δημοσίευσή της μέσα στα χρονικά όρια που επιτρέπονται.

Τηρεί αρχείο μελετών και διακηρύξεων δημοπρασιών που έγιναν ή βρίσκονται σε εξέλιξη για ενημέρωση των συμμετεχόντων και χορηγεί αντίγραφα σ ' αυτούς.

Φροντίζει για τη συγκέντρωση εφημερίδων με τις δημοσιεύσεις των διακηρύξεων και την εξόφληση των αντίστοιχων τιμολογίων, συντάσσοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Μετά την κατακύρωση του διαγωνισμού φροντίζει για την υπογραφή της σύμβασης , την κανονική παραλαβή από την αρμόδια επιτροπή και συντάσσει τα νόμιμα δικαιολογητικά , παραδίδοντας αυτά στο Λογιστήριο για εκκαθάριση της δαπάνης. Το γραφείο αυτό στελεχώνεται από δύο (2) άτομο.

#### **Ε. Γραφείο Συντήρησης δημοτικών κτιρίων και κατασκευών**

Έχει την ευθύνη της καλής λειτουργίας όλων των έργων που έχουν κατασκευαστεί στο Δήμο με ευθύνη και συνεργασία του Γραφείου κατασκευών και την περιοδική συντήρησή τους , ώστε να λειτουργούν άψογα.

Συγκεντρώνει τις πληροφορίες και καταγγελίες για φθορές στα δημοτικά έργα και επιμελείται της άμεσου επισκευής αυτών.

Παρακολουθεί τις πιστώσεις που διατίθενται για την εκτέλεση των έργων αρμοδιότητας του γραφείου. Εισηγείται και συντονίζει τα συνεργεία συντηρήσεως των έργων.

Επιβλέπει επί του θέματος χορηγήσεων αδειών τομών οδοστρωμάτων και πεζοδρομίων για την εγκατάσταση δικτύων των οργανισμών κοινής ωφελείας και ελέγχει την τήρηση , εφαρμογή των όρων και τεχνικών προδιαγραφών , αποκατάσταση οδοστρωμάτων και πεζοδρομίων.

Μεριμνά για τη συντήρηση των παιδικών χαρών και τηρεί πίνακα όλων των σχολικών κτιρίων όλων των Δημοτικών Διαμερισμάτων του Δήμου Πρωτοβάθμιας, Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Καταρτίζει πίνακα απαιτούμενων επεμβάσεων για μικροεπισκευές. Συντάσσει σε συνεργασία με το αρμόδιο γραφείο μελετών , μελέτες επισκευών και συντηρήσεως των σχολικών κτιρίων. Το γραφείο στελεχώνεται από τρία (3) άτομα.

#### **Στ. Γραφείο Κυκλοφοριακής Οργάνωσης , Σχεδιασμού , Σήμανσης , Ονοματοθεσίας και Αρίθμησης**

Εποπτεύει τη σύνταξη κυκλοφοριακών μελετών ή συντάσσει κυκλοφοριακές μελέτες στα πλαίσια κυκλοφοριακού – πολεοδομικού σχεδιασμού.

Εισηγείται στα αρμόδια όργανα ( επιτροπή τεχνικών , επιτροπή κυκλοφορίας και Δημοτικό Συμβούλιο ) τη λήψη αποφάσεων σχετικών με κυκλοφοριακά θέματα και ρυθμίσεις , σε συνεργασία με την ειδική υπηρεσία του Δήμου.

Συντάσσει κυκλοφοριακές μελέτες διαμορφώσεως κόμβων και χώρων στάθμευσης οχημάτων και συνεργάζεται στη μελέτη και εγκατάσταση φωτεινών σηματοδοτήσεων με το αρμόδιο γραφείο μελετών του τμήματος.

Τηρεί αρχείο αποφάσεων των αρμοδίων οργάνων και υπηρεσιών σχετικών με κυκλοφοριακές ρυθμίσεις. Τηρεί αρχείο ονομασίας οδών και πλατειών και αρίθμησης οικιών.

Είναι αρμόδιο για την τοποθέτηση πινακίδων καθέτου σημάνσεως των οδών σύμφωνα με τις αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων. Είναι αρμόδιο για την εκτέλεση έργων , τοποθετήσεις πινακίδων ονοματοθεσίας οδών και αρίθμησης οικιών στην πόλη και σε περιοχές που εντάχθηκαν πρόσφατα στο σχέδιο.

Τέλος , έχει την ευθύνη για θέματα οδικής ασφάλειας και κυκλοφορίας ( σηματοδοτήσεις – μονοδρομήσεις – ρυθμίσεις κυκλοφορίας ) , σε

συνεργασία με την ειδική υπηρεσία του Δήμου. Το γραφείο στελεχώνεται από τρία (3) άτομα.

#### **Ζ. Γραφείο Ηλεκτροφωτισμού**

Φροντίζει για την συντήρηση του Δημοτικού Ηλεκτροφωτισμού και την συντήρηση των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων των Δημοτικών κτιρίων , πλατειών αλσών , νεκροταφείων , τη συντήρηση τηλεφωνικών και μικροφωνικών εγκαταστάσεων των Δημοτικών κτιρίων.

Την εκτέλεση ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων σε κοινόχρηστους χώρους και κτίρια , έργα επέκτασης Δημοτικού φωτισμού , αποκατάσταση βλαβών από τη ΔΕΗ.

Την τοποθέτηση μικρομεγαφωνικών εγκαταστάσεων , φωτεινών γιρλαντών σε χώρους εορταστικών εκδηλώσεων , κλπ.

Την καταγραφή παραπόνων για Δημοτικό φωτισμό , επιμέλεια , επίλυση προβλημάτων – Νέες παροχές ΔΕΗ , ΟΤΕ

Τέλος , στη μέριμνα του γραφείου υπάγεται το δίκτυο φωτισμού του Άλσους του Αγίου Νικολάου , καθώς και όλων των Δημοτικών Διαμερισμάτων της Νάουσας. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

#### **Η. Γραφείο Άρδευσης – Υδρογεωτρήσεων**

Μελετά και εκτελεί έργα άρδευσης και Υδρογεωτρήσεων. Το γραφείο αυτό στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

#### **Θ. Γραφείο Κίνησης Οχημάτων έργων και καθαριότητας**

Το γραφείο αυτό ασκεί εποπτεία τήρησης Μητρώων και βιβλίων κίνησης αυτοκινήτων – μηχανημάτων. Κάνει εισήγηση προμήθειας νέων οχημάτων και μηχανικών μέσων και προμήθεια καυσίμων , ανταλλακτικών εργαλείων , κλπ μέσω του γραφείου προμηθειών με την ευθύνη της σωστής διαχείρισης.

Τηρεί κατάσταση συνεργείων βιβλίων κίνησης κατανάλωσης βενζίνης , λιπαντικών , πετρελαίου.

Μεριμνά για την στελέχωση όλων των οχημάτων με το κατάλληλο προσωπικό.

Μεριμνά για την καλή συντήρηση των μηχανημάτων , την άμεση αποστολή στο συνεργείο επισκευών και την έγκαιρη παραλαβή τους για την εκ νέου ένταξη στον ενεργό στόλο των μηχανημάτων.

Φροντίζει για τον εφοδιασμό όλων των οχημάτων με συσκευές ΣΙ – ΜΠΙ και μεριμνά για τη διαφύλαξή τους.

Εκδίδει δελτία κίνησης – πορείας οχημάτων.

Τέλος , το γραφείο κίνησης μηχανημάτων φροντίζει για όλες τις αποστολές του Δήμου με τον απαραίτητο ηλεκτρολογικό και μηχανολογικό εξοπλισμό. Εισηγείται στο γραφείο προσόδων για την ασφάλιση οχημάτων , του προσωπικού και των εγκαταστάσεων και ελέγχει την επαγγελματική επάρκεια των οδηγών και τη σωστή εκτέλεση των καθηκόντων τους. Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

### **I. Γραφείο Διαχείρισης Εθνικών και Κοινοτικών Προγραμμάτων**

Από το γραφείο αυτό γίνεται εκπόνηση προτάσεων – Διαχείριση Εθνικών και Κοινοτικών προγραμμάτων σε συνεργασία με τον Ειδικό συνεργάτη του Δήμου. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

#### **Iα. Γραφείο αποθήκης και διαχείρισης υλικού**

Διαχειρίζεται και φυλάσσει όλα τα υλικά που απαιτούνται για την υλοποίηση των διαφόρων έργων. Χρεώνει μηχανήματα και υλικά στους αρμοδίους. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

## **3.5. ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΟ**

### **A. Γραφείο Εκμετάλλευσης Δημοτικού δάσους**

Παρακολουθεί και ελέγχει την καλή λειτουργία του τμήματός του. Εισηγείται στον Διευθυντή Τεχνικών Υπηρεσιών τα διάφορα θέματα που προκύπτουν και συνεργάζεται για την επίλυσή τους.

Το γραφείο αυτό τηρεί φακέλους καθαρισμού διοικητικών ορίων Δήμου και φακέλους δασικών κτημάτων όλων των Δημοτικών Διαμερισμάτων Δήμου Νάουσας.

Έχει υπό την προστασία του δασικά Δημοτικά κτήματα με τη δημιουργία έργων όπως διανοίξεις δρόμων , συντήρηση αυτών , κλπ.

Επιπλέον , το γραφείο αυτό έχει την ευθύνη για τη σωστή και σύμφωνη με τους κανόνες της επιστήμης εκμετάλλευσης , καλλιέργεια και ανάπτυξη του Δημοτικού δάσους.

Ειδικότερα , το γραφείο αυτό έχει την ευθύνη για την :

σύνταξη και προσθήκη για έγκριση των διαχειριστικών μελετών εκμετάλλευσης του δάσους ,

σύνταξη μελετών για τη διάνοιξη και βελτίωση δασοδρόμων και την εκτέλεση των σχετικών έργων ,

σύνταξη μελετών , διάνοιξη αντυπυρικών ζωνών και γενικά εκτέλεση έργων πυροπροστασίας ,

όπως και υπολοίπων πτηνών του Δημοτικού δάσους. Το γραφείο στελεχώνεται από τρία (3) άτομα.

### **Γ. Γραφείο Υπηρεσίας Άλσους Αγίου Νικολάου**

Το γραφείο αυτό έχει αντικειμενικό σκοπό τη συντήρηση του άλσους του Αγίου Νικολάου και την εξυπηρέτηση των επισκεπτών του, την εποπτεία των πάρκινγκ, την είσπραξη των δικαιωμάτων, την εποπτεία και καθαριότητα των εγκαταστάσεων του άλσους του Αγίου Νικολάου. Το γραφείο στελεχώνεται από τρία (3) άτομα.

## **3.6. ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ**

### **Α. Γραφείο Προϊσταμένου**

Το γραφείο αυτό καθοδηγεί - εποπτεύει τους υπαλλήλους του τμήματος, διακινεί τα εισερχόμενα - εξερχόμενα έγγραφα, οργανώνει τακτικά - έκτακτα συνεργεία (καθαριότητας κήπων, κτιρίων) και εποπτεύει την τήρηση Μητρώων.

Επιπλέον, συγκεντρώνει και κωδικοποιεί όλες τις διαταγές, εγκυκλίους, διατάγματα που αφορούν το τμήμα, φροντίζει και επιμελείται για την εξάλειψη ή τον περιορισμό των φαινομένων μόλυνσης της ατμόσφαιρας, καθώς και του γήινου περιβάλλοντος και εισηγείται τη λήψη βραχυπρόθεσμων ή μακροπρόθεσμων μέτρων.

Επιπλέον, εισηγείται σειρά προληπτικών μέτρων για τη βελτίωση συνθηκών ζωής των δημοτών (υγεία, αισθητική, καθαριότητα, κλπ.), ελέγχει τους θορύβους που παράγουν εγκαταστάσεις, κέντρα διασκέδασης, διαδίδει τις απαραίτητες γνώσεις ατομικής και οικογενειακής υγιεινής και προφύλαξης των υπαλλήλων, αλλά και των κατοίκων του Δήμου για εξασφάλιση σωστής δημόσιας Υγείας και καταπολεμά τις επιδημικές και ενδημικές ασθένειες.

Μεριμνά για την χορήγηση των αδειών του προσωπικού του συνεργείου καθαριότητας και εισήγηση επί παντός θέματος που αφορά την πρόσληψη, απόλυση ή πειθαρχική δίωξη του υφισταμένου προσωπικού του τμήματος, καταρτίζει το πρόγραμμα εβδομαδιαίας απασχόλησης (ρεπό, κλπ), συνεργάζεται με την Υγειονομική και Αστυνομική Υπηρεσία για την καθαριότητα και την τήρηση των υγειονομικών διατάξεων. Το γραφείο στελεχώνεται από ένα (1) άτομο.

## **Β. Γραφείο αδειών καταστημάτων , περιπτέρων και μικροπωλητών**

Το γραφείο αυτό φροντίζει για την παραλαβή και τον έλεγχο των δικαιολογητικών που απαιτούνται για τη χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας των καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος , καθώς και της σχετικής εισήγησης στο αρμόδιο για τη χορήγηση της άδειας όργανο.

Βεβαιώνει ύστερα από αυτοψία ότι υπάρχουν οι προϋποθέσεις που προβλέπει η σχετική Νομοθεσία για τη χορήγηση της σχετικής άδειας.

Διενεργεί όλη τη σχετική αλληλογραφία σχετικά με την χορήγηση , ανάκληση και αφαίρεση των αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος και τηρεί αρχείο των αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

Χορηγεί άδειες εγκατάστασης και λειτουργίας θεάτρων , κινηματογράφων και παρεμφερών επιχειρήσεων , χορηγεί άδειες λειτουργίας μουσικής σε δημόσια κέντρα και κάνει ανακλήσεις και προσωρινές αφαιρέσεις των πιο πάνω αδειών.

Τέλος , συνεργάζεται στενά με το Αστυνομικό τμήμα , την Διεύθυνση Υγιεινής της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης , την Πυροσβεστική Υπηρεσία , καθώς και τυχόν άλλες υπηρεσίες που εμπλέκονται στις προαναφερόμενες διαδικασίες. Το γραφείο στελεχώνεται από δύο (2) άτομα.

## **Γ. Γραφείο Καθαριότητας**

Μελετά και εισηγείται για τη βελτίωση της καθαριότητας της πόλης της Νάουσας και όλων των Δημοτικών διαμερισμάτων , φροντίζει για την έγκαιρη και ασφαλή αποκομιδή των οικιακών απορριμμάτων , την μεταφορά και των ενταφιασμό αυτών στη χωματερή και μεριμνά για την αποκομιδή των απορριμμάτων της λαϊκής αγοράς , νοσοκομείων , βιομηχανιών , ξενοδοχείων και λοιπού εμπορικού και βιομηχανικού κόσμου. Φροντίζει για την τοποθέτηση – αντικατάσταση κάδων αποκομιδής , μεριμνά για την καθαριότητα των δρόμων , πλατειών , κοινόχρηστων χώρων , μεριμνά για τον καθαρισμό του Δήμου και των Δημοτικών διαμερισμάτων από αφίσες και γραμμένα συνθήματα και τέλος φροντίζει για την ευπρεπή εμφάνιση και καλή λειτουργία των Δημοτικών αποδευτηρίων. Το γραφείο στελεχώνεται από τριάντα (30) άτομα.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### **4.1 S.W.O.T. – ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΙΑΓΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.**

Στη συνέχεια της εργασίας μου θα γίνει ανάλυση των υπηρεσιών του Δήμου Νάουσας με τη μέθοδο Swot , η οποία εστιάζεται σε βασικούς παράγοντες που επηρεάζουν την επιχείρηση – το Δήμο και βοηθούν στη λήψη αποφάσεων , έτσι ώστε να παράγονται – να παρέχονται προϊόντα – υπηρεσίες σύμφωνα με τις προτιμήσεις και τις απαιτήσεις των ανθρώπων. Η μέθοδος Swot βοηθάει στην ανάλυση καταστάσεων , εξετάζοντας τέσσερα σημεία , τα οποία είναι : τα δυνατά , τα αδύνατα σημεία μιας επιχείρησης – υπηρεσίας , οι ευκαιρίες , απειλές που παρουσιάζονται , βοηθώντας έτσι στην λήψη κατάλληλων αποφάσεων.

**S** trength : Δυνατά σημεία

**W** eakness : Αδύνατα σημεία

**O** pportunities : Ευκαιρίες

**T** hreats : Απειλές

Τα δυνατά σημεία είναι συνήθως εύκολο να εντοπιστούν μέσα από διάλογο με τους πελάτες – πολίτες. Η άμεση επαφή των πολιτών με τους υπαλλήλους του δήμου συμβάλλει σημαντικά στον εντοπισμό των προβλημάτων , με στόχο την βελτίωση παροχής των υπηρεσιών. Η εφαρμογή μεθόδων μάρκετινγκ μπορεί να βοηθήσει στην καλύτερη λειτουργία των υπηρεσιών και τούτο τις κάνει πιο δυνατές και ικανές να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των πολιτών. Επιπλέον , οι ικανότητες των στελεχών της διοίκησης και του προσωπικού μπορεί να αποτελούν ισχυρές βάσεις για καλύτερη οργάνωση και κατ επέκταση για καλύτερη εξυπηρέτηση. Τέλος , οι κατάλληλοι χώροι , τα κατάλληλα εργαλεία και

εφαρμογή νέων τεχνολογιών αποτελούν βασική προϋπόθεση για καλύτερη εξυπηρέτηση.

Τα αδύνατα σημεία συχνά είναι γνωστά , αλλά αγνοούνται για ποικίλους λόγους. Συνήθως , οι αδυναμίες των στελεχών διοίκησης , αλλά και οι μη εξειδικευμένοι και έμπειροι υπάλληλοι αποτελούν βασικό λόγο για την μη σωστή και αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών. Επιπλέον , οι μη ιδανικοί μέθοδοι ανάπτυξης και προσφοράς των υπηρεσιών , καθώς επίσης και η μη χρησιμοποίηση σύγχρονου εξοπλισμού δημιουργούν προβλήματα και τη δυσαρέσκεια των πολιτών.

Ευκαιρία για τις δημοτικές υπηρεσίες θα μπορούσε να θεωρηθεί η πρόσληψη όλο και πιο εξειδικευμένου προσωπικού που θα βελτιώνει την παροχή των υπηρεσιών , αλλά και θα πρότεινε νέες λύσεις και μεθόδους για την καλύτερη λειτουργία των υπηρεσιών. Επιπλέον , η υποχρεωτική παρακολούθηση σεμιναρίων από τους υπάρχοντες υπαλλήλους του δήμου , οργανωμένων από το δήμο , θα βελτιώνει συνεχώς την παροχή των υπηρεσιών.

Απειλή για τις δημοτικές υπηρεσίες και κατ επέκταση για τους πολίτες , γιατί εκείνοι είναι που απολαμβάνουν τις υπηρεσίες που παρέχονται από το δήμο , θα μπορούσε να θεωρηθεί η κακή οργάνωση των υπηρεσιών που είναι αποτέλεσμα του μη εξειδικευμένου και έμπειρου προσωπικού. Σκοπός των υπηρεσιών θα πρέπει να είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών. Η οργάνωση των υπηρεσιών και η πρόσληψη του προσωπικού θα πρέπει να γίνεται με βάση αυτόν τον σκοπό. Επιπλέον , απειλή θα μπορούσε να θεωρηθεί και η διάθεση των πολιτών απέναντι στους υπαλλήλους του δήμου , αλλά και απέναντι στα έργα του δήμου. Η αρνητική διάθεση κάποιων να διατηρούν σε καλή κατάσταση και να προστατεύουν ό,τι κατασκευάζεται από τις υπηρεσίες του δήμου , αποτελεί βασική απειλή , όχι μόνο για τους υπαλλήλους που βλέπουν να καταστρέφεται ό,τι αυτοί έχουν δημιουργήσει , αλλά και για τους υπόλοιπους πολίτες που δεν μπορούν να απολαύσουν τις υπηρεσίες που τους παρέχονται.

Ακολουθεί η ανάλυση των επιχειρήσεων σύμφωνα με την διαδικασία S.W.O.T.

## **4.2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ.**

### **4.2.1. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Για το διοικητικό τμήμα , τα δυνατά σημεία του εντοπίζονται στο εκπαιδευμένο και έμπειρο προσωπικό διοίκησης και παροχής υπηρεσιών , στην ταχύτητα εξυπηρέτησης , την ευγένεια και την καλοσύνη αυτών. Ακόμη , το τμήμα αυτό είναι πλήρες από άποψη προσωπικού , οπότε δεν δημιουργούνται προβλήματα λόγω έλλειψης προσωπικού. Είναι ένα πολύ καλά οργανωμένο τμήμα , που ανταποκρίνεται με επιτυχία στις απαιτήσεις των πολιτών.

Εκτός όμως από το προσωπικό , το οποίο αποτελεί βασικό στοιχείο επιτυχίας παροχής κάθε υπηρεσίας , βασικό και απαραίτητο στοιχείο για σωστή εξυπηρέτηση αποτελεί και ο εξοπλισμός των γραφείων του τμήματος. Τα γραφεία είναι εξοπλισμένα , κατά το μεγαλύτερο ποσοστό τουλάχιστον , με μηχανήματα και προγράμματα τελευταίας τεχνολογίας , έτσι ώστε να εξυπηρετούνται οι ενδιαφερόμενοι με ταχύτητα και εγκυρότητα.

Επίσης , δυνατό σημείο του τμήματος είναι και η τοποθέτηση διοικητικών υπαλλήλων στα τέσσερα δημοτικά διαμερίσματα του δήμου , οι οποίοι εξυπηρετούν τους κατοίκους εκεί , χωρίς αυτοί να χρειάζεται να επισκέπτονται το δήμο Νάουσας για προσωπικές τους δουλειές. Οι διοικητικοί αυτού υπάλληλοι , μια φορά την εβδομάδα και διαφορετικές μέρες ο καθένας εργάζονται στο δήμο Νάουσας.

### **4.2.2. ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω , το διοικητικό τμήμα του δήμου είναι ένα από τα καλύτερα οργανωμένα τμήματα του δήμου Νάουσας , τόσο από άποψη προσωπικού , όσο και από άποψη εξοπλισμού. Παρόλα αυτά όμως , υπάρχουν κάποιες αδυναμίες , οι οποίες βέβαια δεν δημιουργούν ιδιαίτερα προβλήματα στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ο περιορισμένος χώρος , ιδιαίτερα των γραφείων του προσωπικού , του δημοτολογίου , του ληξιαρχείου , της γραμματείας , δημιουργεί μικροπροβλήματα στην κίνηση των υπαλλήλων και των πολιτών , ιδιαίτερα όταν υπάρχει κίνηση πολιτών. Επιπλέον , ο περιορισμένος χώρος δεν επιτρέπει στους υπαλλήλους να έχουν όλα τα αρχεία τους συγκεντρωμένα

σε έναν χώρο , οι οποίοι αναγκάζονται να τα αποθηκεύουν στην αποθήκη , σε ξεχωριστό , βέβαια , χώρο ο κάθε υπάλληλος.

Ακόμη , ένα αδύνατο σημείο του τμήματος είναι η ύπαρξη μιας μόνο ληξίαρχου. Σε περίπτωση απουσίας της , οι υπόλοιποι υπάλληλοι του τμήματος δεν μπορούν να ανταποκριθούν σε όλες τις απαιτήσεις των πολιτών. Δηλαδή , υπάρχουν κάποιες υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται μονάχα από τη ληξίαρχο. Τούτο έχει ως αποτέλεσμα την μη εξυπηρέτηση των πολιτών , ελάχιστες φορές βέβαια.

#### **4.2.3. ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Οι εξωτερικές αλλαγές παρέχουν ευκαιρίες οι οποίες αν εκμεταλλευτούν σωστά μπορεί να επιφέρουν θετικά αποτελέσματα στην παροχή υπηρεσιών του Δήμου. Για παράδειγμα , οι νέες τεχνολογίες , τα νέα υλικά , οι νέες διαδικασίες και τα συστήματα πληροφορικής που παρουσιάζονται , αν εκμεταλλευτούν σωστά , χρησιμοποιηθούν στο χώρο που πραγματικά υπάρχει ανάγκη , τότε τα αποτελέσματα θα είναι θετικά και προς όφελος των υπαλλήλων του τμήματος , αλλά και προς τους δημότες. Οι υπάλληλοι θα έχουν συγκεντρωμένα όσα στοιχεία τους είναι απαραίτητα και θα μπορούν να ανατρέχουν σ αυτά ανά πάσα στιγμή , ενώ οι πολίτες θα εξυπηρετούνται άμεσα και γρήγορα. Κάποια γραφεία του διοικητικού τμήματος χρειάζονται επιπλέον φωτοτυπικά , fax για καλύτερη λειτουργία.

#### **4.2.4. ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Οι απειλές μπορεί να είναι ασήμαντες , αλλά μπορεί και να καταστρέψουν την εικόνα του δήμου , του συνόλου των δημοτικών υπαλλήλων.

Τα μικροπροβλήματα που τυχαίνει να παρουσιάζονται κάποιες φορές στα υπολογιστικά συστήματα , επιφέρουν προβλήματα στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Η καθυστέρηση που δημιουργείται , εκνευρίζει τους πολίτες που ζητούν να εξυπηρετηθούν και τους κάνει να αντιδρούν άσχημα. Αυτοί , όμως δεν πρέπει να ξεχνούν πως οι υπολογιστές είναι η μηχανήματα και η συνεχή τους χρήση τα φθείρει , όπως φθείρεται και καθετί που λειτουργεί. Γι αυτό ,σε αυτές τις περιπτώσεις θα πρέπει να δείχνουν υπομονή και κατανόηση και όχι να τα βάζουν με τους υπαλλήλους του δήμου και την τεχνολογία.

### 4.3. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ.

#### 4.3.1. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.

Δυνατό σημείο του τμήματος είναι η χρήση του διπλογραφικού , που εφαρμόζεται σε λίγους δήμους στην Ελλάδα και ένας από αυτούς είναι και ο δήμος Νάουσας.

Με τη χρήση της διπλογραφικής μεθόδου δίνεται η δυνατότητα να παρακολουθούνται όλα τα στοιχεία του δήμου μέσα από ενιαίο λογιστικό κύκλωμα ( σύστημα εμφάνισης λογαριασμών ) , σε αντίθεση με το απλογραφικό που ήταν απαραίτητη η τήρηση ενός μεγάλου αριθμού βιβλίων.

Ακόμη , το διπλογραφικό σύστημα εμφάνισε την περιουσιακή κατάσταση του δήμου , η οποία , σύμφωνα με το απλογραφικό σύστημα , εμφανίζονταν σε ξεχωριστό βιβλίο , άσχετο με το σύστημα της οικονομικής διαχείρισης.

Με την απλογραφική μέθοδο δεν προέκυπταν στοιχεία για το ετήσιο αποτέλεσμα της δραστηριότητας του δήμου , ενώ με το διπλογραφικό προκύπτει το αποτέλεσμα με λογιστικές εγγραφές και εμφανίζεται μέσω μιας ομάδας ειδικών λογαριασμών.

Τέλος , η διπλογραφική μέθοδος είναι περισσότερο αξιόπιστη απ ότι η απλογραφική μέθοδος , γιατί παρέχει τη δυνατότητα λογιστικού ελέγχου.

Το διπλογραφικό σύστημα στόχο έχει να ενοποιήσει τις οικονομικές υπηρεσίες και δραστηριότητες του δήμου του δήμου σε ένα ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας , όπου κάθε οικονομική πράξη θα εμφανίζεται και θα επηρεάζει όλη την οικονομική υπηρεσία. Κάθε διαφορετική οικονομική πράξη θα αποτυπώνεται σε ενιαίο σύστημα.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η διπλογραφική μέθοδος βοήθησε το δήμο και τους υπάλλήλους του να οργανωθούν καλύτερα , όσον αφορά τα λογιστικά , και να παρέχουν περισσότερο αξιόπιστες πληροφορίες.

#### 4.3.2. ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.

Το προσωπικό του οικονομικού τμήματος του δήμου δεν έχει την εμπειρία της λειτουργίας της διπλογραφικής μεθόδου , αφού μέχρι πρόσφατα γινόταν χρήση της απλογραφικής μεθόδου. Γι αυτόν τον λόγο απαραίτητη είναι η πρόσληψη ειδικευμένου προσωπικού , με γνώσεις της λειτουργίας της διπλογραφικής μεθόδου.

Ο δήμος έχει έναν εξωτερικό συνεργάτη , γνώστη της διπλογραφικής μεθόδου , ο οποίος προσφέρει τις υπηρεσίες του στο οικονομικό τμήμα του

δήμου. Αυτό όμως δεν είναι αρκετό , γι αυτό είναι απαραίτητη η πρόσληψη ειδικευμένου προσωπικού , που να έχει γνώση της διπλογραφικής μεθόδου.

#### **4.3.3. ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Ευκαιρία για το δήμο θα ήταν η πρόσληψη βασικού στελέχους , ειδικευμένου και έμπειρου σε θέματα οικονομικού περιεχομένου και ιδιαίτερα γνώστη της διπλογραφικής μεθόδου. Αυτός θα μπορούσε να βοηθήσει το τμήμα να δεχθεί και να υλοποιήσει τη διπλογραφική μέθοδο χωρίς ιδιαίτερα και σοβαρά προβλήματα.

Επίσης , ευκαιρία για το δήμο είναι η εφαρμογή νέων τεχνολογιών , νέων προγραμμάτων , προς όφελος και των υπαλλήλων ,αλλά και των δημοτών. Για παράδειγμα , το γραφείο προσόδων υστερεί σε θέματα νεκροταφείου. Το πρόγραμμα του νεκροταφείου παρουσίασε προβλήματα κατά την πρώτη προσπάθεια εφαρμογής του και από τότε ( εδώ και δέκα μήνες ) δεν έχει γίνει δεύτερη προσπάθεια εφαρμογής του. Τούτο έχει ως αποτέλεσμα τη λειτουργία του παλιού συστήματος και την καθυστέρηση της εξυπηρέτησης των πολιτών. Δηλαδή , αντί να υλοποιούνται νέες τεχνολογίες και προγράμματα συνεχίζουν να υφίστανται τα παλιά συστήματα.

Αν το κόστος εφαρμογής νέων τεχνολογιών είναι υψηλό , είναι απαραίτητο και χρήσιμο μόλις παρουσιάζεται ευκαιρία για εγκατάσταση νέων μηχανημάτων , νέων προγραμμάτων , να μην μένει ανεκμετάλλευτη , γιατί με την χρήση αυτών διευκολύνονται και οι υπάλληλοι , αλλά και οι πολίτες. Οι υπάλληλοι ανατρέχουν ανά πάσα στιγμή στα στοιχεία τους και οι πολίτες παίρνουν γρήγορα , άμεσα αυτό που επιθυμούν.

#### **4.3.4. ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Το οικονομικό τμήμα απειλείται από την στελέχωση του τμήματος με μη ειδικευμένα άτομα και από την αποφυγή εφαρμογής νέων τεχνολογιών και προγραμμάτων. Η αδυναμία πρόσληψης ατόμων ειδικευμένων στη διπλογραφική μέθοδο συνεπάγεται προβλήματα στη λειτουργία του διπλογραφικού συστήματος. Ο ένας εξωτερικός συνεργάτης δεν είναι αρκετός για να καλύψει τις ανάγκες. Απαιτείται πρόσληψη ειδικών ,υποχρεωτική παρακολούθηση σεμιναρίων των υπαρχόντων υπαλλήλων , που θα οργανώνονται από το δήμο.

Επίσης , απειλή για το δήμο αποτελεί και η μη εφαρμογή νέων προγραμμάτων , όπως αναφέρθηκε προηγουμένα στο γραφείο προσόδων. Η εφαρμογή νέων προγραμμάτων θα είχε ως αποτέλεσμα την καλύτερη οργάνωση του γραφείου και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Επίσης , απειλή για το δήμο είναι και η αδιαφορία των πολιτών ως προς τις υποχρεώσεις τους απέναντι στο δήμο. Κάποιοι αδιαφορούν και αγνοούν τις χρηματικές υποχρεώσεις που έχουν απέναντι στο δήμο , με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προβλήματα. Μπορεί απώτερος σκοπός του να μην είναι το κέρδος , παρόλα αυτά προσφέρει κάποιες υπηρεσίες για τις οποίες απαιτείται χρηματικό αντάλλαγμα , με το οποίο ο δήμος θα δημιουργήσει κάτι νέο στην πόλη , το οποίο θα εξυπηρετεί τους πολίτες.

#### **4.4. ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ.**

##### **4.4.1. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Τα δυνατά σημεία του τμήματος της πολεοδομίας και των πολεοδομικών εφαρμογών είναι το εκπαιδευμένο προσωπικό , η αποτελεσματική έρευνα και ο σωστός σχεδιασμός. Επειδή το τμήμα αυτό έχει να κάνει με την οικιστική ανάπτυξη της πόλης , ασχολείται με θέματα σχεδίου πόλεως , εκδίδει οικοδομικές άδειες , προσπαθεί για την μη ανάπτυξη αυθαιρέτων κατοικιών , φροντίζει για την ηλεκτροδότηση – υδροδότηση κατασκευών , απαιτείται έμπειρο και ειδικευμένο προσωπικό. Το τμήμα αυτό διαθέτει έμπειρο και ειδικευμένο προσωπικό , έτσι ώστε να αποφεύγονται τα λειτουργικά προβλήματα και ότι άλλα προβλήματα μπορεί να επιφέρει η λάθος λειτουργία και οργάνωση του τμήματος , που κατά κύριο λόγο θα οφείλονται στους ανειδίκευτους υπαλλήλους.

Επιπλέον , το τμήμα είναι εξοπλισμένο με τα απαραίτητα μέσα – υλικά – εξοπλισμό που απαιτείται και σε συνεργασία με το ανοιχτό μυαλό , τις νέες ιδέες και την εμπειρία των υπαλλήλων , επέρχεται η ανταπόκριση στις περισσότερες απαιτήσεις των πολιτών και της πόλης.

##### **4.4.2. ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Το τμήμα αυτό του δήμου δεν παρουσιάζει σοβαρές αδυναμίες που να δημιουργούν προβλήματα στην εξυπηρέτηση των πολιτών και στην ανταπόκριση των απαιτήσεων του δήμου.

Εξαιτίας του προχωρημένου της ηλικίας κάποιων υπαλλήλων του τμήματος , ο δήμος θα πρέπει να φροντίσει έτσι ώστε πριν από την αποχώρησή τους να έχουν ήδη βρεθεί οι αντικαταστάτες τους , οι οποίοι να είναι το ίδιο έμπειροι και να μπορούν να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του τμήματος. Δεν θα πρέπει η αποχώρηση ενός υπαλλήλου να καλύπτεται από τους ήδη

υπάρχοντες , αλλά να πραγματοποιείται πρόσληψη νέου υπαλλήλου , ο οποίος να έχει συγκεκριμένα αντικείμενα απασχόλησης.

#### **4.4.3. ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Ευκαιρία για το τμήμα και κατ επέκταση για το δήμο , θα ήταν η πρόσληψη νέων στελεχών , οι οποίοι να προετοιμάζονται για την αντικατάσταση εκείνων οι οποίοι θα αποχωρήσουν από την υπηρεσία , λόγω του προχωρημένου της ηλικίας τους. Είναι απαραίτητο να υπάρχουν αντικαταστάτες των υπαλλήλων που πρόκειται να αποχωρήσουν πριν από την αποχώρησή τους , προς αποφυγή προβλημάτων. Αυτό πρέπει να συμβαίνει σε όλες τις υπηρεσίες , απλά στο τμήμα αυτό και αυτήν την περίοδο φαίνεται πιο έντονα.

Ευκαιρία θα ήταν η παρακολούθηση σεμιναρίων για τον εμπλουτισμό των υπαλλήλων με νέες ιδέες και μεθόδους που θα βοηθούσαν στον καλύτερο σχεδιασμό και στην οικιστική ανάπτυξη της πόλης.

#### **4.4.4. ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Το τμήμα της πολεοδομίας και των πολεοδομικών εφαρμογών απειλείται από τους πολίτες εκείνους οι οποίοι παραβλέπουν τους κανονισμούς και στοχεύουν στη δημιουργία αυθαιρέτων κτιρίων , κατοικιών. Από τους πολίτες απαιτείται περισσότερη κατανόηση και αναγνώριση των δικαιωμάτων τους. Από τη μεριά των υπαλλήλων απαιτείται περισσότερη αυστηρότητα σε εκείνους οι οποίοι παρανομούν. Επειδή , όμως , η Νάουσα είναι μια μικρή πόλη και όλοι σχεδόν γνωρίζονται μεταξύ τους , κάποιιοι κάνουν "τα στραβά μάτια " σε οποιαδήποτε αυθαιρεσία κάποιου γνωστού.



## 4.5. ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ.

### 4.5.1. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.

Το τμήμα αυτό ασχολείται με την διαμόρφωση της πόλης και συγκεκριμένα διαμορφώνει πλατείες , παιδικές χαρές , αθλητικούς χώρους , ελεύθερους κοινόχρηστους χώρους.

Ακόμα , συντάσσει μελέτες για την κατασκευή πεζόδρομων , πεζοδρομίων , γεφυρών οδικής κυκλοφορίας και έχει την ευθύνη για τη συντήρηση των δημοτικών κτιρίων και κατασκευών.

Επίσης , το τμήμα αυτό ευθύνεται για την τοποθέτηση πινακίδων ονοματοθεσίας των οδών και αρίθμησης των κατοικιών , διευκολύνοντας την εύρεση οικιών.

Επιπλέον , το τμήμα μελετών και έργων είναι υπεύθυνο για τη συντήρηση του ηλεκτροφωτισμού και των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων των δημοτικών κτιρίων των πλατειών , των κοινοχρήστων χώρων.

Όλα τα παραπάνω συμβάλλουν στη δημιουργία μιας όμορφης πόλης , όχι μονότονης , με μοναδικά κτίρια τις πολυκατοικίες , αλλά με χώρους που να μπορείς να περπατήσεις , να πας μια βόλτα , να γυμναστείς. Τούτο έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας διαφορετικής πόλης , δίνοντας σ αυτήν μια άλλη εικόνα , μια ζωντάνια.

Ακόμη , το τμήμα αυτό προσπαθεί για την λειτουργικότητα της πόλης , συμβάλλοντας στην διευκόλυνση της κυκλοφορίας των πεζών , με τη δημιουργία πεζοδρομίων , αλλά και των οχημάτων , με τη δημιουργία γεφυρών οδικής κυκλοφορίας , οδοστρωμάτων.

### 4.5.2. ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.

Εξαιτίας του ότι το τμήμα μελετών και έργων ασχολείται με πολλά αντικείμενα , όπως τη σύνταξη μελετών έργων οδοποιίας , σχολικών κτιρίων , κοινόχρηστων χώρων , αθλητικών κέντρων , έχει την ευθύνη των διαγωνισμών ανάθεσης έργων , συντηρεί δημοτικά κτίρια , εποπτεύει την κυκλοφοριακή οργάνωση , τη σήμανση , την ονοματοθεσία των οδών , την αρίθμηση των οικιών , είναι υπεύθυνο για την συντήρηση των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων , εκτελεί έργα άρδευσης και Υδρογεωτρήσεων , διαχειρίζεται εθνικά και κοινοτικά προγράμματα , διαχειρίζεται και φυλάσσει όλα τα υλικά για την υλοποίηση των έργων , κλπ , απαιτείται ένας αρκετά υψηλός αριθμός υπαλλήλων που να στελεχώνει το τμήμα αυτό και οι οποίοι να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και ειδικευμένοι στα αντικείμενα του τμήματος.

Είναι βασικό κάθε υπάλληλος να μην έχει την ευθύνη πολλών αντικειμένων και ανεξαρτήτων από την ειδικότητά του , γιατί έτσι δημιουργούνται κενά στην εκτέλεση διαφόρων εργασιών , εξαιτίας του ότι θέλουν να τα προλάβουν όλα ταυτόχρονα. Η συσσώρευση πολλών αντικειμένων σε ένα άτομο επιφέρει προβλήματα και καθυστερήσεις στην εκτέλεση ποικίλων και διαφορετικών εργασιών.

Κάποια γραφεία του τμήματος , όπως το γραφείο μελετών , το γραφείο έργων και κατασκευών , το γραφείο συντήρησης δημοτικών κτιρίων και κατασκευών ασχολούνται με πολλά αντικείμενα και πολλοί υπάλληλοι χρειάζεται να έχουν την ευθύνη πολλών αντικειμένων , με αποτέλεσμα να καθυστερούν στις υποχρεώσεις τους. Γι αυτό χρειάζεται να γίνει πρόσληψη νέων υπαλλήλων , ειδικευμένων στα αντικείμενα του τμήματος , έτσι ώστε να γίνει αναδιανομή των αντικειμένων που θα ασχολείται ο κάθε υπάλληλος.

#### **4.5.3. ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Ευκαιρία για το τμήμα αυτό θα ήταν η πρόσληψη επιπλέον στελεχών , τα οποία είναι απαραίτητα. Η πρόσληψη νέων υπαλλήλων , ειδικευμένων βέβαια στα αντικείμενα του τμήματος , θα επέφερε τη σωστή κατανομή των αντικειμένων – των εργασιών του τμήματος , με αποτέλεσμα την αποτελεσματικότερη προσφορά εργασίας και υπηρεσιών.

#### **4.5.4. ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Λόγω του ότι το τμήμα και συγκεκριμένα το γραφείο διαγωνισμών ανάθεσης έργων και μελετών που είναι υπεύθυνο για την ανάθεση έργων , μπορεί να απειληθεί , το οποίο έχει συμβεί στο παρελθόν , από εκείνον ή εκείνους στους οποίους έχει αναθέσει το έργο. Αυτός ή αυτοί ενώ αρχικά δείχνουν προθυμία και διάθεση για δουλειά , στην πορεία παρουσιάζουν κάτι διαφορετικό , όπως αδιαφορία , μη τήρηση βασικών κανονισμών. Τότε , οι υπεύθυνοι της ανάθεσης του έργου έρχονται σε δύσκολη θέση , εκθέτοντας τους εαυτό τους μη μπορώντας να απαλλαγούν από τους συγκεκριμένους. Το μόνο που μπορούν να κάνουν είναι παρατηρήσεις , μήπως και αλλάξουν συμπεριφορά και βελτιώσουν την εργασία τους. Ακόμα , τα έργα του τμήματος απειλούνται και από τους ασυνείδητους πολίτες , οι οποίοι αντί να φυλάσσουν και να προστατεύουν κάθε κατασκευή , κάθε έργο του τμήματος , εκείνοι τα καταστρέφουν , καταστρέφοντας έτσι και την εικόνα της πόλης , αλλά και καθετί που

δημιουργείται για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επισκεπτών της πόλης.

#### **4.6. ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ.**

##### **4.6.1. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Το γεωτεχνικό τμήμα έχει την ευθύνη του δάσους , του άλσους του Αγίου Νικολάου , που αποτελεί πόλο έλξης πολλών τουριστών σχεδόν όλο το χρόνο , δημιουργεί κήπους , χώρους πρασίνου και συντηρεί το μικρό ζωολογικό κήπο του δημοτικού πάρκου της πόλης.

Δυνατά σημεία του τμήματος είναι η προστασία του δάσους από πυρκαγιές , δημιουργώντας αντιπυρικές ζώνες , φροντίζει για την σωστή εκμετάλλευση του δάσους και την διάνοιξη ή βελτίωση δασοδρόμων. Το δάσος αποτελεί πηγή ζωής για τον άνθρωπο , γι αυτό χρειάζεται ιδιαίτερη φροντίδα και προσοχή.

Επιπλέον το άλσος του Αγίου Νικολάου αποτελεί πόλο έλξης πολλών τουριστών κάθε χρόνο. Γι αυτό είναι απαραίτητο ο χώρος του Αγίου Νικολάου να είναι όμορφος και καθαρός. Το γεωτεχνικό τμήμα έχει φροντίσει και έχει βελτιώσει κατά πολύ την εικόνα του Αγίου Νικολάου και έχει δημιουργήσει έναν πανέμορφο χώρο που μαγεύει τους επισκέπτες του. Μια πόλη για να είναι όμορφη δεν αρκούν μόνο τα όμορφα σπίτια , η καθαριότητα , αλλά τα πάρκα , οι χώροι πρασίνου , οι οποίοι προσδίδουν μια άλλη μορφή στην πόλη. Η Νάουσα διαθέτει τέτοιους χώρους και ένα πανέμορφο δημοτικό πάρκο , το οποίο διαθέτει ένα μικρό ζωολογικό κήπο , τα οποία έχουν αλλάξει την εικόνα της πόλης , προς το καλύτερο βέβαια. Είναι απαραίτητο να περπατάς στην πόλη και να σου αρέσει αυτό που βλέπεις , να αισθάνεσαι όμορφα.

Το γεωτεχνικό τμήμα έχει φροντίσει και έχει καταφέρει να δημιουργήσει μια όμορφη πόλη. Οι προσπάθειες για δημιουργία και ανανέωση βέβαια συνεχίζονται.

##### **4.6.2. ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Η δυσκολία εύρεσης , κάποιες φορές , κατάλληλων χώρων για δημιουργία πρασίνου αποτελεί αδυναμία και δημιουργεί προβλήματα στους υπαλλήλους του τμήματος οι οποίοι δεν μπορούν να κάνουν πράξη τις ιδέες τους , να δημιουργήσουν.

Αδυναμία για το τμήμα αποτελεί η μη δυνατότητα αγοράς νέων μηχανημάτων τόσο συχνά , όσο συχνά παλύνονται καινούργια στην αγορά. Είναι δύσκολο και αδύνατο για το δήμο να αγοράζει νέα μηχανήματα , νέα εργαλεία συχνά για το γεωτεχνικό τμήμα , αφού δεν είναι το μοναδικό τμήμα στο δήμο που έχει τέτοιες ανάγκες. Γι αυτό τον λόγο , στη διάθεση των υπαλλήλων του τμήματος υπάρχουν σύγχρονα μηχανήματα , αλλά υπάρχουν και μηχανήματα παλαιότερης τεχνολογίας , χαμηλότερης παραγωγικότητας.

#### **4.6.3. ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Η δυνατότητα που μπορεί να παρουσιαστεί κάποια στιγμή για την αγορά νέων εργαλείων αποτελεί ευκαιρία για το τμήμα και τα στελέχη αυτού. Νέα υλικά , νέες διαδικασίες και συστήματα με την ορθή χρησιμοποίηση και λειτουργία τους , έχουν σαν αποτέλεσμα την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών. Ευκαιρία για το τμήμα θα ήταν η οργάνωση σεμιναρίων από το δήμο για τον εμπλουτισμό των γνώσεων των υπαλλήλων με νέες ιδέες.

#### **4.6.4. ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Απειλή για το τμήμα αυτό αποτελεί η κακοπροαίρετη χρήση όλων αυτών των υπηρεσιών που προσφέρονται από τα στελέχη του γεωτεχνικού τμήματος. Οι υπάλληλοι αγωνίζονται για τη δημιουργία χώρων που ομορφαίνουν την πόλη και θα δημιουργούν ευχάριστη διάθεση στους πολίτες και στους επισκέπτες. Κάποιοι , αντί να προσέχουν και να σέβονται όλες αυτές τις ομορφιές , τις καταστρέφουν , είτε θελημένα είτε γιατί δεν δίνουν ιδιαίτερη προσοχή για τη φύλαξη αυτών. Αυτοί αποτελούν απειλή για την πόλη , αφού εξαιτίας τους δεν απολαμβάνουν και οι υπόλοιποι , οι προσκεκτικοί , οι τυπικοί πολίτες.

Επιπλέον, απειλή αποτελούν εκείνοι οι πολίτες οι οποίοι εκμεταλλεύονται αλόγιστα το δάσος , παραβλέποντας τους κανονισμούς και λειτουργούν όπως ακριβώς τους βολεύει και τους ταιριάζει. Αυτοί βέβαια τιμωρούνται , όταν γίνουν αντιληπτοί , αλλά αφού έχουν πράξει λανθασμένα και έχουν δείξει ασέβεια στους κανονισμούς.

#### **4.7. ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ.**

#### 4.7.1. ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.

Το τμήμα αυτό και συγκεκριμένα το γραφείο αδειών καταστημάτων , περιπτέρων και μικροπωλητών , φροντίζει για τη χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων , έτσι ώστε να μην υπάρχουν παρανομίες στην αγορά.

Το γραφείο φροντίζει για την αποφυγή παράνομων πωλήσεων , κυρίως από τους μικροπωλητές , και από την παράνομη κατάληψη κοινόχρηστου χώρου για την πώληση των προϊόντων τους. Ακόμη , η συνεργασία του γραφείου με το Αστυνομικό Τμήμα , τη Διεύθυνση Υγιεινής της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης , την Πυροσβεστική Υπηρεσία του δημιουργεί περισσότερη ασφάλεια , σχετικά με τις αποφάσεις του και τις ενέργειές του και το κάνει να φαίνεται πιο δυνατό , αφού έχει την υποστήριξη και άλλων σημαντικών υπηρεσιών. Ακόμη , δυνατό στοιχείο του τμήματος είναι το δικαίωμα που έχει να χορηγεί σχετική αλληλογραφία για την ανάκληση και αφαίρεση αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος και να αφαιρεί άδειες λειτουργίας θεάτρων , κινηματογράφων , κατόπιν βέβαια μη τήρησης βασικών κανονισμών ή κάποιας παρανομίας.

Τέλος , το γραφείο καθαριότητας που υπάγεται στο τμήμα αυτό , φροντίζει για την καθαριότητα της πόλης. Η καθαριότητα σε μία πόλη είναι πολύ βασική , και για την εικόνα της πόλης και για την υγεία των πολιτών. Το γραφείο αυτό διατηρεί την πόλη πολύ καθαρή και αυτό είναι ένα από τα στοιχεία που κάνει την πόλη να ξεχωρίζει από άλλες πόλεις.

#### 4.7.2. ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.

Αδύνατο σημείο του τμήματος δημόσιας υγείας και καθαριότητας θα μπορούσε να θεωρηθεί η καθυστέρηση χορήγησης άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων , η οποία όμως δεν οφείλεται στους υπαλλήλους του τμήματος , αλλά σε υπάλληλους άλλων χώρων εργασίας , όπως για παράδειγμα του Υγειονομικού. Το γραφείο χορήγησης αδειών είναι υπεύθυνο για τη συγκέντρωση και τον έλεγχο των δικαιολογητικών , στη συνέχεια γίνεται εισήγηση αυτών στο αρμόδιο όργανο. Αυτό όμως , είτε γιατί δεν είναι γνωστό στους ενδιαφερομένους , είτε γιατί είναι γνωστό αλλά παραβλέπεται , φέρνει πολλές φορές σε σύγκρουση τους υπαλλήλους με τους πολίτες , δημιουργώντας αρνητική εικόνα για το γραφείο αυτό. Η καθυστέρηση αυτή οφείλεται κατά ποσοστό 90% σε άλλους και όχι στους υπαλλήλους του τμήματος.

Επιπλέον , απειλή για το τμήμα αποτελεί και η ελλιπής στελέχωση του τμήματος. Η απουσία ενός υπαλλήλου για ποικίλους λόγους δημιουργεί προβλήματα στην εξυπηρέτηση των πολιτών. Συχνά οι πολίτες δεν εξυπηρετούνται και αναγκάζονται να ξανά επισκέπτονται το δήμο , εξαιτίας της απουσίας του αρμόδιου υπαλλήλου. Η συγκέντρωση πολλών αρμοδιοτήτων σε έναν υπάλληλο επιφέρει προβλήματα σε περίπτωση απουσίας του από το γραφείο. Γι αυτό απαραίτητη είναι η στελέχωση του τμήματος με επιπλέον υπαλλήλους και η αναδιανομή των αντικειμένων απασχόλησης των υπαλλήλων

#### **4.7.3. ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Ευκαιρία για το τμήμα θα ήταν η πρόσληψη υπαλλήλων που να είναι γνώστες των αντικειμένων του γραφείου , έτσι ώστε να βοηθούν στην ταχύτερη και αποδοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών – ενδιαφερομένων.

#### **4.7.4. ΑΠΕΙΛΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Στο τμήμα αυτό και συγκεκριμένα στο γραφείο χορήγησης αδειών απαιτούνται ειδικευμένα άτομα , άτομα του τμήματος Δημόσιας Υγιεινής. Αυτοί προσλαμβάνονται μέσω ΑΣΕΠ. Όμως , στο γραφείο καθαριότητας , η πρόσληψη των υπαλλήλων γίνεται με βάση κάποια κοινωνικά κριτήρια. Κάποιοι από αυτούς εργάζονται άψογα , είναι τυπικοί απέναντι στις υποχρεώσεις του γραφείου και εκτιμούν τη δουλειά τους. Κάποιοι άλλοι όμως εκμεταλλεύονται των κριτηρίων πρόσληψής τους δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της δουλειάς τους. Πιστεύουν πως η κατάστασή τους , τους επιτρέπει να μην τηρούν κάποιες υποχρεώσεις τους. Σ αυτό το σημείο και εξαιτίας των λίγων , εκτίθεται ο δήμος , που είναι υπεύθυνος γι αυτές τις προσλήψεις. Ενώ ο δήμος θέλει να βοηθήσει εκείνους οι οποίοι δεν είναι μορφωμένοι , δεν έχουν άλλους πόρους , προσφέροντάς τους δουλειά , εκείνοι αντί να το εκτιμούν το εκμεταλλεύονται. Γι αυτό χρειάζεται οι προσλήψεις που γίνονται με βάση κοινωνικών κριτηρίων να λαμβάνουν αρχικά την οικονομική κατάσταση των ενδιαφερομένων , αλλά και στη συνέχεια να εξετάζουν το ίδιο σοβαρά και προσεκτικά τον χαρακτήρα και τη διάθεση αυτών , όσο βέβαια αυτό είναι δυνατό.

## Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 5<sup>ο</sup>

### 5.1 MARKETING MIX (ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ).

Σύμφωνα με τη διαδικασία Marketing Mix ( μείγμα μάρκετινγκ ) , η οποία αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο για τη στρατηγική Μάρκετινγκ , εξετάζονται έξι στοιχεία. Τα στοιχεία αυτά είναι το προϊόν - υπηρεσία , η τιμή , η προώθηση , η διανομή , το προσωπικό και η διαδικασία. Παρακάτω δίνεται κατάλογος των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με τους έξι παράγοντες που αναφέρθηκαν πιο πάνω. Το μείγμα μάρκετινγκ είναι συνδυασμός του ανθρώπινου δυναμικού και των υλικών μέσων που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων μιας επιχείρησης – υπηρεσίας. Γενικά , το μείγμα μάρκετινγκ αποτελεί τη συνολική προσφορά της επιχείρησης – υπηρεσίας προς τους “καταναλωτές”. Παρακάτω δίνεται ένας συνοπτικός πίνακας , ο οποίος δείχνει τα έξι στοιχεία που εξετάζονται σύμφωνα με το μείγμα μάρκετινγκ και τι περίπου ερευνάτε για κάθε στοιχείο.

<u>ΠΡΟΪΟΝ - ΥΠΗΡΕΣΙΑ</u>	<u>ΤΙΜΗ</u>	<u>ΠΡΟΩΘΗΣΗ</u>
Εξυπηρέτηση – Παροχή υπηρεσίας	Μη κερδοσκοπικός οργανισμός ο δήμος	Διαφήμιση - Προβολή
Καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση	Ανταποδοτικά τέλη	Δημόσιες σχέσεις
Πιθανότητα μη εξυπηρέτησης	Το κόστος δεν καλύπτεται από αυτούς που απολαμβάνουν την υπηρεσία	Πληροφόρηση – Ενημέρωση μέσω ειδοποιητηρίων
Αυλότητα υπηρεσιών		
<u>ΔΙΑΝΟΜΗ</u>	<u>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</u>	<u>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ</u>
Απευθείας παροχή υπηρεσιών	Εξειδίκευση προσωπικού	Τρόπος ανάπτυξης της υπηρεσίας
Σημεία διάθεσης – παροχής υπηρεσίας	Επαρκή στελέχωση	Τρόπος ανάπτυξης του προϊόντος
Παροχή υπηρεσιών μέσω τρίτων	Εκπαίδευση – Κατάρτιση προσωπικού	
	Υποστήριξη προσωπικού με μέσα	

**Η υπηρεσία.** Όπως συμβαίνει με τα προϊόντα , έτσι και με τις υπηρεσίες , οι ‘καταναλωτές’ προσδοκούν από την κατανάλωσή μιας υπηρεσίας να ικανοποιήσουν κάποιες ανάγκες τους. <sup>4</sup>Η έννοια της υπηρεσίας προσδιορίζεται από το μείγμα των λειτουργικών και των ψυχολογικών ωφελειών τις οποίες παίρνει ο καταναλωτής από την κατανάλωση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

Συνήθως , στο δήμο , οι υπηρεσίες παρέχονται άμεσα. Ο πολίτης ζητάει μια υπηρεσία και παίρνει την ίδια στιγμή αυτό που ζητάει. Κάποιες υπηρεσίες όμως για να προσφερθούν χρειάζεται να περάσει κάποιο χρονικό διάστημα. Άλλες φορές πάλι κάποιες υπηρεσίες δεν μπορούν να προσφερθούν από το δήμο. Και αυτό όχι γιατί δεν υπάρχει η διάθεση από τους υπαλλήλους , αλλά γιατί είναι αρμοδιότητα άλλου δήμου.

**Η τιμή.** <sup>5</sup>Η αϋλότητα των υπηρεσιών επηρεάζει την τιμολόγησή τους επειδή είναι δύσκολο για τον καταναλωτή να συσχετίσει το περιεχόμενο της υπηρεσίας με την τιμή την οποία καταβάλλει γι αυτήν.

Επίσης , η αϋλότητα της υπηρεσίας έχει ως αποτέλεσμα την προσαρμογή της προσφερόμενης ποσότητας / ποιότητας ανάλογα με τις ανάγκες του καταναλωτή με συνακόλουθη διαφοροποίηση της τιμής.

Σύμφωνα με τα παραπάνω προκύπτει ότι η σύγκριση των τιμών των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι δύσκολη. Οι υπηρεσίες δεν εκτίθενται σε καταστάματα όπου οι καταναλωτές θα μπορούν να συγκρίνουν τις τιμές , αλλά κάθε υπηρεσία διαθέτει τις δικές τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Το μόνο που μπορεί να κάνει ο ‘καταναλωτής’ – πολίτης είναι να συγκρίνει την τιμή που πλήρωσε τον προηγούμενο χρόνο με αυτή που πληρώνει φέτος. Για παράδειγμα , οι ιδιοκτήτες καφετεριών για την τοποθέτηση τραπεζοκαθισμάτων πληρώνουν μια τιμή κάθε χρόνο στο δήμο. Αυτοί το μόνο που μπορούν να κάνουν είναι να συγκρίνουν την τιμή του προηγούμενου έτους με την φετινή.

**Η προώθηση.** Η προβολή των προϊόντων πραγματοποιείται μέσω της διαφήμισης. Για τις υπηρεσίες όμως δεν είναι το ίδιο. Δεν μπορεί ο δήμος να προβάλλει στα <sup>6</sup>Μ.Μ.Ε τις υπηρεσίες που προσφέρει. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το δήμο μπορούν να προβληθούν μέσα από τις εμπειρίες των πολιτών. Τα σχόλια που γίνονται από τους πολίτες για την αντιμετώπιση που είχαν από τους υπαλλήλους των δημοτικών υπηρεσιών ,

<sup>4</sup> ΧΡ. Κ. Αθανασούλης , « Μάρκετινγκ Υπηρεσιών » ,σς 99.

<sup>5</sup> ΧΡ. Κ. Αθανασούλης « Μάρκετινγκ Υπηρεσιών » ,σς 111.

<sup>6</sup> Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης



οι οποίοι αποτελούν και τον καθρέφτη των υπηρεσιών , αποτελούν διαφήμιση – προβολή του δήμου.

Επιπλέον , η πληροφόρηση των πολιτών για διάφορες εκκρεμότητες που μπορεί να έχουν στο δήμο , μέσω ειδοποιητηρίων , αποτελεί βασικό μέσο ενημέρωσης και επικοινωνίας των υπαλλήλων του δήμου με τους πολίτες , που συμβάλλει σημαντικά στην προώθηση κάποιων υπηρεσιών.

**Η διανομή.** Η διανομή – παροχή μιας υπηρεσίας μπορεί να γίνει είτε άμεσα , αυτό συνήθως συμβαίνει στο δήμο , είτε έμμεσα , μέσω τρίτων , όπως μέσω Κ.Ε.Π<sup>7</sup>. συνήθως οι πολίτες ζητούν και άμεσα ικανοποιούν την ζήτησή τους. Κάποιες φορές όμως , κυρίως σε περιόδους μεγάλης ζήτησης συγκεκριμένων υπηρεσιών , οι πολίτες εξυπηρετούνται από τα Κ.Ε.Π. τα οποία ανήκουν στο δήμο και έχουν δημιουργηθεί για την ταχύτερη εξυπηρέτηση και ενημέρωση των δημοτών.

Ο χώρος εγκατάστασης και η ευκολία πρόσβασης των δημοτικών υπηρεσιών αποτελούν βασική προϋπόθεση για καλύτερη διανομή. Είναι σημαντικό οι πολίτες να μπορούν να επισκεφτούν ανά πάσα στιγμή και χωρίς δυσκολίες και έξοδα τις δημοτικές υπηρεσίες έτσι ώστε να εξυπηρετηθούν.

Η ευκολία πρόσβασης δεν σχετίζεται μόνο με την φυσική πρόσβαση αλλά και με άλλες μορφές επικοινωνίας και επαφής. Πρέπει , για παράδειγμα , να υπάρχουν άμεσα δίκτυα διανομής , όπως αντιπρόσωποι. Για παράδειγμα , στα δημοτικά διαμερίσματα του δήμου απαραίτητοι είναι οι αντιπρόσωποι υπάλληλοι , οι οποίοι θα εξυπηρετούν τους πολίτες εκεί , χωρίς να χρειάζεται να επισκέπτονται το δήμο Νάουσας.

**Το προσωπικό.** Αυτό είναι ουσιαστικό στοιχείο για την παραγωγή και την παράδοση των περισσότερων υπηρεσιών. Το προσωπικό των υπηρεσιών περιλαμβάνει υπαλλήλους , τηλεφωνητές , οδηγούς , προσωπικό επισκευών , κ.α. Αυτοί οι άνθρωποι εκπληρώνουν έναν παραγωγικό ή λειτουργικό ρόλο , αλλά το κρίσιμο είναι ότι έρχονται σε επαφή ( άμεση ή έμμεση ) και συναντούν τους πελάτες. Η συμπεριφορά τους επηρεάζει σημαντικά το πώς οι καταναλωτές αντιλαμβάνονται την ποιότητα της υπηρεσίας. Γι αυτό η επιλογή του προσωπικού πρέπει να γίνεται προσεκτικά , λεπτομερειακά , χωρίς βιασύνες και επιπολαιότητες. Στόχος των υπαλλήλων θα πρέπει να είναι η άριστη εξυπηρέτηση των πολιτών.

<sup>7</sup> Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

Αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο ότι το σύνολο του προσωπικού το οποίο έρχεται σε επαφή με τους πελάτες περιλαμβάνεται στο Μάρκετινγκ υπηρεσιών. Αυτές οι επαφές και οι σχέσεις δεν μπορούν να αφεθούν στην τύχη, στις υπηρεσίες, το Μάρκετινγκ είναι δουλειά όλων.

**Η διαδικασία.** Αν η γνώση, η συμπεριφορά των ανθρώπων στις επιχειρήσεις είναι βασικής σημασίας, εξίσου βασική είναι η διαδικασία, το πώς της παράδοσης της υπηρεσίας. Ο τρόπος με τον οποίο δημιουργείται μια υπηρεσία, οι πολιτικές, οι μέθοδοι που ακολουθούνται, η τεχνολογία, η διακριτικότητα των υπαλλήλων, η συμμετοχή των πελατών στη διαδικασία παραγωγής μιας υπηρεσίας, το σύστημα αναμονής, αποτελούν παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν τον τρόπο αντίληψης της υπηρεσίας και το Μάρκετινγκ είναι υποχρεωμένο να ενδιαφέρεται για τη διαδικασία εκτέλεσης και παράδοσης της υπηρεσίας. Ο τρόπος ανάπτυξης μιας υπηρεσίας μέχρι τον τρόπο παροχής της υπηρεσίας στους πολίτες αποτελούν σημαντικά και βασικά σημεία του Μ.Μ.<sup>8</sup>

Η διευρυμένη μορφή του μείγματος Μάρκετινγκ με τα στοιχεία του προσωπικού και της διαδικασίας έχει επιπτώσεις στη λειτουργία, την οργάνωση των υπηρεσιών και στην οργάνωση της λειτουργίας του Μάρκετινγκ. Οι υπηρεσίες αποτελούν διαφορετικές οργανωτικές δομές, οι οποίες προσαρμόζονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις ιδιομορφίες τους.

Στη συνέχεια της εργασίας μου ακολουθεί ανάλυση των υπηρεσιών του Δήμου Νάουσας σύμφωνα με τη μέθοδο Marketing Mix ( μείγμα μάρκετινγκ ).

---

<sup>8</sup> Μείγμα Μάρκετινγκ

## 5.2. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ.

### 5.2.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω , η μέθοδος Marketing Mix ( μείγμα μάρκετινγκ ) εξετάζει τις υπηρεσίες που προσφέρονται από κάποιο οργανισμό , στην περίπτωση μας από το Δήμο Νάουσας , την τιμή , την προώθηση , τη διανομή , το προσωπικό και τη διαδικασία ανάπτυξης κάθε προσφερόμενης υπηρεσίας.

Αρχικά , από το Διοικητικό τμήμα του Δήμου Νάουσας παρέχονται υπηρεσίες από το Γραφείο Προσωπικού , το οποίο πέραν του ότι ασχολείται με το προσωπικό του Δήμου και ότι αφορά αυτό , επιπλέον ασχολείται με τις προσλήψεις του προσωπικού του Δήμου , εκτάκτου ή μόνιμου , καθώς και με την έκδοση πιστοποιητικών απασχόλησης προσωπικού.

Το Γραφείο Μητρώων Αρρένων χειρίζεται όλα τα θέματα που σχετίζονται με την εγγραφή των αρρένων δημοτών στα Μητρώα Αρρένων και τη στρατολογική τους κατάσταση , έτσι ώστε να μπορεί να συνεργάζεται με τις αρμόδιες Αρχές και να αντεπεξέλθετε σε οτιδήποτε ζητηθεί είτε από νέους στρατευμένους είτε από μεγαλύτερους που μπορεί να ζητήσουν κάποιο πιστοποιητικό.

Το Γραφείο Δημοτολογίου ενημερώνει το βιβλίο πληθυσμού και χορηγεί βεβαιώσεις μόνιμης κατοικίας σε όποιον και για οποιονδήποτε λόγο το ζητήσει.

Το Γραφείο Εκλογών ασχολείται με την έκδοση εκλογικών καρτών και φροντίζει για την σωστή διεκπεραίωση εργασιών κατά τη διεξαγωγή εκλογών.

Το Γραφείο Ληξιαρχείου εκδίδει και χορηγεί σε όποιον ζητήσει αντίγραφα ληξιαρχικών πράξεων και επιπλέον ασχολείται με την έκδοση αδειών γάμου.

Η Δημοτική Αστυνομία ασχολείται με την επίβλεψη τήρησης των κανόνων που αφορούν την κυκλοφορία , τη στάθμευση , την καθαριότητα , την προστασία του περιβάλλοντος , την προστασία της Δημοτικής περιουσίας , με τη σωστή χρήση των πάρκων και άλλων κοινόχρηστων χώρων , καθώς και με την τήρηση της κοινής ησυχίας. Επιπλέον , μεριμνούν και για την τήρηση των κανόνων από τους μικροπωλητές και υποβάλλουν αναφορές και μηνύσεις , αν χρειαστεί.

Το Γραφείο τηλεφωνητών φροντίζει για την εξυπηρέτηση των πολιτών που ζητούν πληροφορίες μέσω τηλεφώνου , συνδέοντας αυτούς με το κατάλληλο γραφείο και κατ ' επέκταση με τον αρμόδιο υπάλληλο.

Το Γραφείο Μηχανογραφήσεων φροντίζει για τη σωστή λειτουργία του συστήματος του Δήμου , έτσι ώστε να αντεπεξέλθετε στις απαιτήσεις των δημοτών.

### **5.2.2. ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Η τιμολόγηση των υπηρεσιών αποτελεί δύσκολη υπόθεση , εξαιτίας της αύλοτητας των υπηρεσιών και της μη δυνατότητας αποθήκευσης των υπηρεσιών. Οι δημότες για τα διάφορα πιστοποιητικά , τις ληξιαρχικές πράξεις , τις διάφορες αιτήσεις που συμπληρώνουν , καθώς και για τις διάφορες πληροφορίες που μπορεί να ζητούν δεν καταβάλλουν κάποιο χρηματικό ποσό , για παράδειγμα το πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης δεν έχει τιμή. Ο δημότης το ζητάει και το παίρνει δίχως να πληρώσει κάποια τιμή γι ' αυτό. Το μόνο κόστος που μπορεί να έχει είναι ο χρόνος παραμονής του στην υπηρεσία.

### **5.2.3. ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Οι σπουδαιότερες εναλλακτικές μέθοδοι παροχής υπηρεσιών είναι η απευθείας παροχή ή η παροχή μέσω τρίτων.

Στο Διοικητικό τμήμα η παροχή υπηρεσιών τις περισσότερες φορές γίνεται απευθείας , ενώ ορισμένες φορές είναι απαραίτητη η συνεργασία με άλλους Δήμους ή ακόμη και με το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Η απευθείας πώληση ικανοποιεί περισσότερο τους δημότες , γιατί γλιτώνουν την ταλαιπωρία και θεωρούν πως η προσφερόμενη υπηρεσία είναι απόλυτα ελεγμένη και σύμφωνη με τις απαιτήσεις τους.

Φυσικά και αυτή η μέθοδος παρουσιάζει και κάποια μειονεκτήματα , όπως οι αδυναμίες αντιμετώπισης μιας αυξημένης ζήτησης και κάλυψης ευρύτερων περιοχών.

Πολλές φορές όμως είναι απαραίτητη η συνεργασία με κάποιους άλλους Δήμους ή και με το Κ. Ε. Π . ,οπότε η διάθεση κάποιας υπηρεσίας καθυστερεί και τούτο δυσαρεστεί τους πολίτες.

Επιπλέον , η διανομή εκτός από τις μεθόδους διανομής περιλαμβάνει και την επιλογή της τοποθεσίας εγκατάστασης των υπηρεσιών. Απαραίτητο λοιπόν είναι οι υπηρεσίες να βρίσκονται μέσα στην πόλη και σε κεντρικό σημείο του Δήμου , έτσι ώστε να μπορεί εύκολα οποιοσδήποτε και οποτεδήποτε να επισκέπτεται αυτό. Έτσι και το Δημαρχείο της Νάουσας στο οποίο στεγάζονται όλες οι υπηρεσίες που αναφέρθηκαν παραπάνω ,

βρίσκεται σε κεντρικό σημείο της πόλης , εκεί όπου εύκολα μπορεί να προσέλθει ο οποιοσδήποτε.

#### **5.2.4. ΠΡΟΩΘΗΣΗ - ΠΡΟΒΟΛΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Εξαιτίας της φύσης και των χαρακτηριστικών των υπηρεσιών η προώθηση αυτών δεν επιβάλλει να γίνεται με τη διαφήμιση. Για παράδειγμα , αν κάποια εταιρεία θέλει να αυξήσει τη ζήτηση κάποιου προϊόντος ή θέλει να κάνει γνωστό στην αγορά κάποιο αγαθό θα προτιμήσει να το διαφημίσει στην τηλεόραση και στο ραδιόφωνο. Τούτο δεν μπορεί να συμβεί και με τις υπηρεσίες. Διαφήμιση των υπηρεσιών μπορεί να θεωρηθεί η εξυπηρέτηση , αν δηλαδή ο δημότης παίρνει αυτό που ζητάει και αν το προσωπικό του Δήμου του φέρεται ευγενικά.

#### **5.2.5. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Οι υπάλληλοι του Διοικητικού τμήματος του Δήμου και γενικότερα των περισσότερων τμημάτων του Δήμου , γιατί υπάρχουν και κάποιοι υπάλληλοι οι οποίοι δεν έρχονται σε επαφή με τους δημότες συχνά , αντιπροσωπεύουν την πρώτη γραμμή επαφής με τον πελάτη. Γι ' αυτό θα πρέπει αυτοί να είναι καλά ενημερωμένοι και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους με ευγένεια και καλοσύνη και όχι με νευρικότητα και δυσαρέσκεια προς τους πολίτες 'πελάτες'.

Η επιλογή του προσωπικού του διοικητικού τμήματος , όπως και όλων των τμημάτων , θα πρέπει να γίνεται με απόλυτα αξιοκρατικά κριτήρια και συνείδηση. Απαραίτητη είναι και η εκπαίδευση του υπάρχοντος προσωπικού αλλά και του νέου , για την αποδοτικότερη λειτουργία των υπηρεσιών. Επίσης , βασικό στοιχείο για επιτυχημένη εξυπηρέτηση είναι και η αντίληψη του προσωπικού του ρόλου που του έχει ανατεθεί , καθώς και η ικανότητα επικοινωνίας με το κοινό.

#### **5.2.6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Με τον όρο διαδικασία εννοούμε τα στάδια που πραγματοποιούνται μέχρι να πραγματοποιηθεί η παράδοση μιας υπηρεσίας. Στο Διοικητικό τμήμα , συνήθως ο πολίτης ζητά προφορικά και εντός μικρού χρονικού διαστήματος παίρνει αυτό που ζητά, για παράδειγμα ένα

πιστοποιητικό. Σε κάποιες περιπτώσεις όμως , όπως η έκδοση πιστοποιητικού απασχόλησης στο Δήμο , απαιτείται γραπτή αίτηση από τον ενδιαφερόμενο , ο οποίος την υποβάλλει στο γραφείο Προσωπικού, πρωτοκολλείται , υπογράφεται από τη Διευθύντρια , το Δήμαρχο , χρεώνεται στο αρμόδιο γραφείο και τέλος δίνεται στον ενδιαφερόμενο.

### **5.3. ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ.**

#### **5.3.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.**

Ο καταναλωτής - δημότης προσδοκά από την κατανάλωση κάποιου προϊόντος να ικανοποιήσει κάποιες ανάγκες του. Έτσι και οι υπηρεσίες που παρέχονται από το οικονομικό τμήμα του Δήμου στόχο έχουν την ικανοποίηση των απαιτήσεων των δημοτών.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το τμήμα αυτό προς τους δημότες και όχι προς τους υπαλλήλους του δήμου , διότι το τμήμα αυτό ασχολείται και με αντικείμενα που αφορούν τους υπαλλήλους , όπως για παράδειγμα η μισθοδοσία , είναι : η διεξαγωγή δημοπρασιών , όπου γίνεται δημοσίευση στον τύπο των όρων της διακήρυξης και η ημερομηνία διεξαγωγής της δημοπρασίας.

Επιπλέον , και συγκεκριμένα στο Γραφείο Προσόδων γίνονται διάφορες αιτήσεις οι οποίες αφορούν την κατάληψη κοινόχρηστου χώρου για τοποθέτηση τραπεζοκαθισμάτων , πάγκων πώλησης διάφορων ειδών , ψυγείων , για καταστροφή ασφάλτου.

Επίσης , το γραφείο αυτό ασχολείται και με θέματα Νεκροταφείου , άδειες ταφής – εκταφής και συμπληρώσεις αιτήσεων για μη διαφύλαξη οστών.

Επιπροσθέτως , από το ταμείο του δήμου γίνεται έλεγχος των χρηματικών καταλόγων που διαβιβάζονται από διάφορες υπηρεσίες του δήμου , πραγματοποιεί την είσπραξη όλων των εσόδων , από δικαίωμα Νεκροταφείου , από τέλη πεζοδρομίου , από καταστροφές , από δικαίωμα βοσκής , από δικαίωμα χρήσης δημοτικών κτημάτων , από τέλη διαφήμισης και από κάρτες ελεγχόμενης στάθμευσης.

### 5.3.2. ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Οι δημότες δεν πληρώνουν τιμή για κάποια ενημέρωση που τυχόν θα ζητούν ή για αιτήσεις που συμπληρώνουν. Αυτοί πληρώνουν τιμή για κάποιο κοινόχρηστο χώρο που θέλουν να κάνουν κατάληψη για διάφορους λόγους , για θέματα νεκροταφείου , όπως το δικαίωμα ταφής , την αξία του μνημείου , το δικαίωμα εκταφής , τη διαφύλαξη οστών , την προμήθεια κιβωτίου.

Επιπλέον πληρώνουν κάποια τιμή για καταστροφή ασφάλτου – πεζοδρομίων. Για παράδειγμα για την εκτέλεση μιας εργασίας , από κάποιο δημότη , μπορεί να χρειαστεί να καταστροφή πεζοδρομίου , μπροστά από το σπίτι του. Αυτός είναι υποχρεωμένος να πληρώσει την καταστροφή , αλλά και να την επισκευάσει.

Επιπλέον , στο δήμο πληρώνεται και το δικαίωμα βοσκής. Ανάλογα με τον αριθμό των ζώων πληρώνεται και το αντίστοιχο ποσό από τον ιδιοκτήτη των ζώων. Όπως επίσης , στο δήμο πληρώνουν και όσοι θέλουν να εκμεταλλευτούν δημοτικά κτήματα. Ανάλογα με την έκταση και το είδος της καλλιέργειας πληρώνεται το αντίστοιχο ποσό.

Στο δήμο πληρώνονται και οι διαφημίσεις που γίνονται από διάφορα μαγαζιά. Η τιμή διαμορφώνεται ανάλογα με το είδος της διαφήμισης. Υπάρχουν διάφορα είδη διαφημίσεων , όπως σε σταθερά πλαίσια , σε κινητά πλαίσια , σε φωτεινές επιγραφές , σε οχήματα.

Τέλος , στο δήμο πληρώνουν όσοι θέλουν να αποκτήσουν κάρτα ελεγχόμενης στάθμευσης.

### 5.3.3. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Προώθηση για το οικονομικό τμήμα θα μπορούσε να θεωρηθεί η ενημέρωση των δημοτών για τυχόν οφειλές που μπορεί να έχουν ή κάποιες άλλες εκκρεμότητες. Διαφήμιση των υπηρεσιών του τμήματος δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί. Αντί αυτού προώθηση σημαίνει έγκαιρη ενημέρωση και εξυπηρέτηση δημοτών.

### 5.3.4. ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Οι δημότες για οτιδήποτε χρειάζονται , που αφορά οικονομικά , επισκέπτονται το χώρο του Δημαρχείου και συγκεκριμένα το οικονομικά

τμήμα. Μπορεί , για παράδειγμα , το πεζοδρόμιο , που ένας ιδιοκτήτης καφέ – μπαρ θέλει να τοποθετήσει τραπεζοκαθίσματα να βρίσκεται εκτός ορίων Δημαρχείου , αλλά η αίτηση που χρειάζεται για να το ζητήσει συμπληρώνεται στο χώρο του Δημαρχείου. Άρα βασικό σημείο διανομής υπηρεσιών είναι ο Δήμος.

### **5.3.5. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Οι περισσότεροι υπάλληλοι του τμήματος αυτού είναι ειδικότητας ΔΕ, εκτός από έναν Λογιστή , ο οποίος είναι Τ.Ε. Λογιστικής και έναν εξωτερικό συνεργάτη που είναι Π.Ε. Οικονομικού. Για το τμήμα αυτό προβλέπονται θέσεις Π.Ε. Οικονομικού (2) και Τ.Ε. Λογιστικής (1). Παρόλο που στο οικονομικό τμήμα υπάρχουν ελλείψεις , από άποψη εξειδικευμένου προσωπικού , λειτουργεί το διπλογραφικό σύστημα , το οποίο είναι εφαρμογή λίγων δήμων σε όλη την Ελλάδα. Με το διπλογραφικό σύστημα εκτιμήθηκε η περιουσία του δήμου και βοηθάει στο να φαίνεται καθαρά η οικονομική κατάσταση του δήμου. Επίσης , δημιουργήθηκε λογιστική αποθήκη με την αξία όλων των κινητών πραγμάτων του δήμου.

### **5.3.6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.**

Οι υπηρεσίες μπορεί να παρέχονται άμεσα. Για παράδειγμα , κάποιος που θέλει να πληρώσει το δικαίωμα εκταφής , θα πάει στο δήμο με το ειδοποιητήριο που του έχει ήδη σταλεί , θα του κόψει ο υπάλληλος το οίκοθεν πληρωμή και θα πάει στο ταμείο για πληρωμή. Διαφορετικά γίνονται αιτήσεις για άλλες υπηρεσίες που τυχόν θα ζητούν οι πολίτες. Αυτές πρωτοκολλούνται , υπογράφονται από τη Διευθύντρια , το Δήμαρχο και χρεώνονται στο αρμόδιο γραφείο , ο υπάλληλος του οποίου απαντά με γραπτή επιστολή στο πολίτη.

## **5.4. ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ.**

### **5.4.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.**

Το τμήμα πολεοδομίας και πολεοδομικών εφαρμογών και συγκεκριμένα το γραφείο κτηματολογίου , έχει την ευθύνη για την τήρηση



και παρακολούθηση των μεταβολών του Αστικού Κτηματολογίου , όπως επίσης συντάσσει τις μελέτες για την οικιστική ανάπτυξη της πόλης.

Επίσης , και συγκεκριμένα το τοπογραφικό γραφείο επιμελείται τοπογραφικές μελέτες , συντάσσει τις σχετικές μελέτες και τις μελέτες σχεδίου πόλεως. Συνεργάζεται με το γραφείο έκδοσης οικοδομικών αδειών και ελέγχει τα τοπογραφικά κάθε οικοδομικής άδειας. Παρακολουθεί διάφορα θέματα που μπορεί να προκύπτουν από την εφαρμογή του σχεδίου πόλεως και συνεργάζεται γι αυτά με τον Νομικό Σύμβουλο του Δήμου. Συνεργάζεται με το γραφείο προσόδων για την κατάρτιση καταλόγων εκείνων που παρουσιάζουν οφειλές σε χρήμα ιδιοκτησιών λόγω ένταξης στο σχέδιο πόλεως. Τέλος χορηγεί τις συντεταγμένες των οικοπέδων και ελέγχει τα τοπογραφικά σχέδια των οικοδομικών αδειών της επέκτασης.

Το γραφείο έκδοσης οικοδομικών αδειών είναι ο τελικός ελεγκτής των δικαιολογητικών που απαιτούνται για την έκδοση οικοδομικής άδειας. Αυτά ελέγχονται αρχικά από άλλους οργανισμούς και υπηρεσίες και στη συνέχεια εισέρχονται στο γραφείο αυτό , όπου ελέγχονται ως προς τα φορολογικά στοιχεία. Και επιπλέον , οι υπάλληλοι του γραφείου ενημερώνουν εκείνους οι οποίοι τυχαίνει να έχουν διάφορες απορίες , που βέβαια αφορούν το αντικείμενο του γραφείου αυτού.

Τέλος το γραφείο αυθαιρέτων και ελέγχου κατασκευών επιβάλλει πρόστιμα και κάνει σύγκληση επιτροπής εκδίκασης αυθαιρέτων κατασκευών. Αποστέλλει στοιχεία στο λογιστήριο για εισπραξη προστίμων. Ελέγχει τις αυθαίρετες κατασκευές εκτός αδειας ή καθ υπέρβασης αδειας και τέλος , φροντίζει για την ηλεκτροδότηση – υδροδότηση κατασκευών και χορηγεί βεβαιώσεις χώρου κύριας χρήσης.

#### **5.4.2. ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Τιμή για τις πληροφορίες και την ενημέρωση που τυχόν ζητούν οι πολίτες δεν πληρώνουν. Και γενικότερα δεν πληρώνουν τιμή για οποιαδήποτε εξυπηρέτηση προσφέρεται από τους υπαλλήλους όχι μόνο του τμήματος πολεοδομίας , αλλά και ολόκληρου του δήμου.

Οι πολίτες , για παράδειγμα , θα πληρώσουν κάποια εισφορά για την ιδιοκτησία γης , λόγω ένταξης στο σχέδιο πόλεως. Τα χρήματα που εισπράττονται από τον υπάλληλο του ταμείου είναι του δήμου και όχι του υπαλλήλου που εξυπηρετεί τον συγκεκριμένο πολίτη. Επίσης , οι δημότες πληρώνουν τιμή για ένα παράβολο θέλοντας να πάρουν κάποιο χάρτη ή συντεταγμένες από το τμήμα της πολεοδομίας. Όπως επίσης , για την

ανέγερση πολυκατοικίας – μονοκατοικίας – ενός διαμερίσματος , ο ιδιοκτήτης θα πρέπει να πληρώσει τη οικοδομική άδεια και έπειτα να χτίσει.

#### **5.4.3. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Προώθηση με την έννοια της διαφήμισης των υπηρεσιών του τμήματος δεν υφίσταται , δεν γίνεται διαφήμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται. Οι πολίτες έρχονται στο δήμο , ρωτάνε σε ποιον θα πρέπει να απευθυνθούν για την υπόθεσή τους και στρέφονται στον αρμόδιο υπάλληλο. Προώθηση σ αυτήν την περίπτωση θα μπορούσε να θεωρηθεί η σωστή και ολοκληρωμένη ενημέρωση των πολιτών από τους υπαλλήλους του τμήματος , έτσι ώστε να μπορέσουν να συνεργαστούν , αφού για την καλύτερη παραγωγή της υπηρεσίας βασική προϋπόθεση αποτελεί η συνεργασία των δυο.

#### **5.4.4. ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Η διανομή των υπηρεσιών γίνεται στο χώρο του δήμου, στο τμήμα πολεοδομίας , με άμεση ή έμμεση παροχή των υπηρεσιών. Δηλαδή , αν κάποιος δημότης ζητήσει έναν χάρτη , θα τον πάρει αμέσως. Για την έκδοση όμως οικοδομικής άδειας απαραίτητη είναι μια διαδικασία αρκετά χρονοβόρα.

#### **5.4.5. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Στο τμήμα αυτό απαιτούνται άτομα εξειδικευμένα και όχι άτομα τα οποία έχουν πτυχίο ενός οποιουδήποτε ΤΕΙ ή οποιουδήποτε ΑΕΙ ή άτομα που έχουν τελειώσει μονάχα τη βασική εκπαίδευση. Στην πολεοδομία απαιτούνται μηχανικοί , τοπογράφοι , σχεδιαστές , τεχνίτες , εργοδηγοί , τεχνολόγοι μηχανικοί.

#### **5.4.6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Η διαδικασία ανάπτυξης και παροχής μιας υπηρεσίας μπορεί να γίνει είτε προφορικά είτε γραπτά. Πολλές φορές οι πολίτες ζητούν να ενημερωθούν για ένα θέμα , οπότε και ενημερώνονται άμεσα και προφορικά από τον αρμόδιο υπάλληλο. Άλλοτε χρειάζεται να γίνει αίτηση , να προσκομισθούν δικαιολογητικά και τελικά να σταλεί γραπτά η απάντηση στον ενδιαφερόμενο. Πολλές φορές η απάντηση δίνεται προφορικά και μέσω τηλεφώνου. Η αίτηση πρωτοκολλείται , υπογράφεται από τον διευθυντή , χρεώνεται στον αρμόδιο υπάλληλο , ο οποίος ετοιμάζει γραπτά την απάντηση για τον ενδιαφερόμενο , η οποία στέλνεται μέσω ταχυδρομείου. Πολλές φορές χρειάζεται τα δικαιολογητικά που προσκομίζονται να σταλούν και σε άλλες υπηρεσίες και οργανισμούς , οπότε η διαδικασία ανάπτυξης μιας υπηρεσίας είναι αρκετά χρονοβόρα.

### **5.5. ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ.**

#### **5.5.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.**

Το τμήμα μελετών και έργων ασχολείται με θέματα που αφορούν το δήμο , δηλαδή πραγματοποιεί έργα στο δήμο που αφορούν όλους τους δημότες. Δεν παρέχει υπηρεσίες σε καθέναν που θα το ζητήσει , αλλά στο συνολικά σε όλους τους πολίτες ,στην πόλη.

Συντάσσει μελέτες διαμόρφωσης πλατειών , παιδικών χαρών ,κοινόχρηστων και αθλητικών χώρων , πεζοδρομίων , πεζόδρομων. Επιμελείται για την κοστολόγηση και καθορισμό χρέωσης έργων , όπως πεζοδρόμια , κάνει προγραμματισμό των έργων και έχει την ευθύνη για τη σωστή εκπόνηση των μελετών που ανατίθενται σε τρίτους.

Επιπλέον ,το γραφείο έργων και κατασκευών έχει την ευθύνη κατασκευής όλων των έργων του δήμου. Επιβλέπει και διεκπεραιώνει κάθε διαδικασία που αφορά την εκτέλεση έργων και προμηθειών , παρακολουθεί την πρόοδο των εργασιών και παραδίδει μετά το τέλος της κάθε εργασίας τον πλήρη φάκελο του έργου. Όπως επίσης μεριμνά για την αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών ( πυρκαγιές , σεισμοί ) με στελέχωση ανάλογου προσωπικού , υλικών και εφοδίων.

Το γραφείο διαγωνισμών ανάθεσης έργων και μελετών εισηγείται στο Δημοτικό Συμβούλιο τη λήψη απόφασης για κατάρτιση των όρων κάθε δημοπρασίας , φροντίζει για τη σύνταξη περίληψης αυτής και δημοσίευσή της μέσα στα χρονικά όρια που επιτρέπονται. Μετά την κατακύρωση του

διαγωνισμού φροντίζει για την υπογραφή της σύμβασης , την κανονική παραλαβή από την αρμόδια επιτροπή και συντάσσει τα νόμιμα δικαιολογητικά , παραδίνοντας αυτά στο λογιστήριο για εκκαθάριση της δαπάνης.

Το γραφείο συντήρησης και δημοτικών κτιρίων και κατασκευών έχει την ευθύνη της καλής λειτουργίας όλων των έργων που έχουν κατασκευαστεί στο δήμο με ευθύνη και συνεργασία του γραφείου κατασκευών και την περιοδική συντήρησή τους , ώστε να λειτουργούν άψογα. Συγκεντρώνει τις πληροφορίες για φθορές στα δημοτικά έργα και επιμελείται της άμεσου επισκευής αυτών.

Το γραφείο κυκλοφοριακής οργάνωσης εποπτεύει τη σύνταξη κυκλοφοριακών μελετών ή συντάσσει κυκλοφοριακές μελέτες στα πλαίσια κυκλοφοριακού σχεδιασμού. Εισηγείται στα αρμόδια όργανα τη λήψη αποφάσεων σχετικών με κυκλοφοριακά θέματα και ρυθμίσεις. Είναι αρμόδιο για την τοποθέτηση πινακίδων σημάσεως των οδών , σύμφωνα με τις αποφάσεις των αρμόδιων οργάνων. Επιπλέον , έχει την ευθύνη για θέματα οδικής ασφάλειας και κυκλοφορίας σε συνεργασία με την ειδική υπηρεσία του δήμου.

Το γραφείο ηλεκτροφωτισμού φροντίζει για την συντήρηση του Δημοτικού ηλεκτροφωτισμού και τη συντήρηση των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων των Δημοτικών κτιρίων και για την εκτέλεση ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων σε κοινόχρηστους χώρους και κτίρια , έργα επέκτασης δημοτικού φωτισμού , αποκατάσταση βλαβών.

Το γραφείο άρδευσης μελετά και εκτελεί έργα άρδευσης και Υδρογεωτρήσεων και τέλος το γραφείο κίνησης οχημάτων έργων και καθαριότητας κάνει εισήγηση προμήθειας νέων οχημάτων και μηχανικών μέσων και προμήθεια καυσίμων , ανταλλακτικών εργαλείων , μεριμνά για την στελέχωση όλων των οχημάτων με το κατάλληλο προσωπικό. Μεριμνά για την καλή συντήρηση των μηχανημάτων , την άμεση αποστολή αυτών στο συνεργείο , όποτε χρειάζεται και ελέγχει για την σωστή εκτέλεση των καθηκόντων των οδηγών.

### **5.5.2. ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Τιμή για τις υπηρεσίες που προσφέρονται από το τμήμα μελετών και έργων δεν υπάρχει. Δηλαδή , αν κάποιος πολίτης ζητήσει να γίνει επισκευή σε κάποιο δημοτικό κτίριο , που βρίσκεται κοντά ή δίπλα στην κατοικία του , για την αποφυγή κάποιου ατυχήματος , δεν θα πληρώσει χρήματα για την

επισκευή. Το μόνο που πληρώνεται από όποιον πολίτη το ζητήσει είναι τα τεύχη δημοπράτησης , που στοιχίζουν τρία ( 3 ) ευρώ και τους όρους της διακήρυξης ενός έργου.

### **5.5.3. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Το τμήμα μελετών και έργων και ειδικότερα οι υπάλληλοι του τμήματος σπάνια έρχονται σε επαφή με τους πολίτες , δεν υπάρχει επικοινωνία μεταξύ των δύο. Άρα δεν είναι εφικτή η “ διαφήμιση “ - προβολή των υπηρεσιών του τμήματος. Μοναδική προώθηση θα μπορούσε να θεωρηθεί η άμεση λύση στα προβλήματα των πολιτών. Όταν οι υπάλληλοι του τμήματος δεσμεύονται να επισκευάσουν μια βλάβη να την κάνουν άμεσα , χωρίς καθυστερήσεις , έτσι ώστε να μην δυσαρεστούνται οι πολίτες.

### **5.5.4. ΔΙΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Η διανομή των υπηρεσιών του τμήματος είναι συνήθως άμεση , χωρίς μεγάλες καθυστερήσεις και η διανομή αυτών γίνεται στην πόλη και αφορά όλους τους δημότες. Για παράδειγμα , αν καεί μια λάμπα σε κάποια γειτονιά , ο αρμόδιος υπάλληλος θα πάει , αν όχι την ίδια στιγμή που θα ζητηθεί λίγο αργότερα και θα αλλάξει τη λάμπα. Ή το χειμώνα , τα μηχανήματα για τον καθαρισμό των δρόμων από το χιόνι στέλνονται σε όλη την πόλη και στο βουνό άμεσα , χωρίς τις περισσότερες φορές να ζητηθεί από κάποιους , για την αποφυγή προβλημάτων και δυσκολιών στην κυκλοφορία , αλλά και για την αποφυγή δυσάρεστων γεγονότων.

### **5.5.5. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Για τη σωστή λειτουργία των υπηρεσιών του τμήματος και την αποφυγή δυσαρεστησεων , από μέρους των δημοτών , χρειάζεται εξειδικευμένο προσωπικό , όπως ηλεκτρολόγοι , υδραυλικοί , εργολάβοι. Η πρόσληψη αυτών γίνεται μέσω ΑΣΕΠ και αυτό πολλές φορές δημιουργεί προβλήματα , γιατί αν κάποιος δεν είναι ακριβώς της ειδικότητας που χρειάζεται ο δήμος , αλλά κάποιας γενικότερης ειδικότητας , τότε αυτοί είναι αναγκασμένοι να τον κρατήσουν και ας μην είναι εκείνο ακριβώς που ζητείται από το δήμο.

### **5.5.6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Οι πολίτες μπορεί να ζητήσουν προφορικά αλλά και γραπτά κάτι που θέλουν και επιθυμούν. Αν είναι προφορικά , για παράδειγμα η αλλαγή μιας λάμπας σε κάποιο κοινόχρηστο χώρο , στέλνεται ο αρμόδιος υπάλληλος εντός μικρού χρονικού διαστήματος και την αλλάζει. Για τον ίδιο λόγο μπορεί να γίνει και γραπτή αίτηση , η οποία πρωτοκολλείται , περνάει από τον Δήμαρχο ή τον Αντιδήμαρχο για υπογραφή , έπειτα στο Διευθυντή για υπογραφή και χρεώνεται στον αρμόδιο υπάλληλο , ο οποίος και στέλνει γραπτή απάντηση στον ενδιαφερόμενο.

Για την υλοποίηση ενός έργου βασική , απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει η ανάγκη για την πραγματοποίηση του έργου. Κατόπιν , γίνεται η μελέτη του έργου , η τοπογραφική αποτύπωση αυτού , στη συνέχεια υπολογίζεται η δαπάνη του έργου , αν υπάρχουν τα χρήματα , θα γίνει με χρήματα του δήμου , διαφορετικά θα γίνει μέσω κάποιου προγράμματος και στη συνέχεια υλοποιείται το έργο.

## **5.6. ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΟ.**

### **5.6.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.**

Το γραφείο εκμετάλλευσης δημοτικού δάσους τηρεί φακέλους διοικητικών ορίων του Δήμου και των δασικών κτημάτων όλων των δημοτικών διαμερισμάτων , έχει υπό την προστασία του τα δασικά δημοτικά κτήματα , έχει την ευθύνη για την σωστή εκμετάλλευση και καλλιέργεια του δημοτικού δάσους. Επιπλέον , συντάσσει μελέτες για την διάνοιξη και βελτίωση δασοδρόμων , για την διάνοιξη αντιτυρικών ζωνών , ελέγχει και επιμετρεί τα υλοτομικά προϊόντα και παρέχει στο γραφείο προσόδων τα στοιχεία εκμετάλλευσης που είναι απαραίτητα για τη βεβαίωση των εσόδων. Επίσης , φυλάσσει το δάσος από παράνομες υλοτομίες , αυθαίρετες καταλήψεις ή άλλες παράνομες ενέργειες και υποβάλλει τις σχετικές μηνύσεις. Τέλος , μεριμνά για την ανάπτυξη και βελτίωση βοσκοτόπων και την ανάπτυξη δασικών προϊόντων και διακοσμητικών φυτών.

Το γραφείο κήπων και δεντροστοιχιών έχει την ευθύνη για την μελέτη και κατασκευή νέων χώρων πρασίνου , φροντίζει για το πότισμα , κλάδεμα των δέντρων , φροντίζει για την αγορά κηπευτικών εργαλείων και έχει την

επιμέλεια φύλαξης κοινόχρηστων χώρων , τη διακόσμηση δημοτικών καταστημάτων και τέλος τη φροντίδα για τη συντήρηση του μικρού ζωολογικού κήπου του δημοτικού πάρκου και την διατροφή και υγιεινή των ζώων που υπάρχουν σ αυτά , όπως και των υπόλοιπων πτηνών που υπάρχουν στο δημοτικό δάσος.

Τέλος , το γραφείο υπηρεσίας άλσους Αγίου Νικολάου φροντίζει για την καθαριότητα και εξυπηρέτηση των επισκεπτών , την εποπτεία των πάρκινγκ , την εποπτεία και καθαριότητα των εγκαταστάσεων του δημοτικού αθλητικού κέντρου.

### **5.6.2. ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Για τις παραπάνω υπηρεσίες , που αφορούν το γεωτεχνικό τμήμα του δήμου , δεν υπάρχει τιμή. Δηλαδή , αν σε μια περιοχή γίνει ένας χώρος με λουλούδια , δεν θα ζητηθούν χρήματα από τους κατοίκους εκείνης της περιοχής για το έργο αυτό. Αυτός ο χώρος , όπως και όλοι οι υπόλοιποι στην πόλη γίνονται για να ομορφύνουν την πόλη και να προσφέρουν διαφορετική διάθεση στους κατοίκους της πόλης. Οι εργασίες , οι υπηρεσίες που πραγματοποιούνται από το τμήμα αυτό είναι ανταποδοτικές.

### **5.6.3. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Οι υπηρεσίες του τμήματος δεν διαφημίζονται , δεν προβάλλονται με την έννοια που προβάλλονται τα υλικά αγαθά. Οι υπάλληλοι του τμήματος κάνουν τις σχετικές μελέτες για οτιδήποτε θέλουν να πραγματοποιήσουν και στη συνέχεια κάνουν πράξη σο σχέδιό τους. Οι πολίτες θα κρίνουν το αποτέλεσμα. Στην προκειμένη περίπτωση το αποτέλεσμα είναι εκείνο που μετράει , είναι εκείνο που 'διαφημίζει' τις υπηρεσίες του τμήματος.

### **5.6.4. ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Οι περισσότερες υπηρεσίες και η διανομή αυτών γίνεται στην πόλη , αφορά όλους τους πολίτες. Οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται και αφορούν την προστασία χώρων πρασίνου , αφορούν όλους τους πολίτες και όχι μόνο τους πολίτες της περιοχής. Και αυτό γιατί οι χώροι αυτοί γίνονται και απευθύνονται σε όλους τους πολίτες και όχι σε μια ομάδα πολιτών. Κάποιες φορές όμως χρειάζεται να επισκεφτούν το δήμο οι ενδιαφερόμενοι για τη

συμπλήρωση κάποιων χαρτιών και για θέματα , για παράδειγμα , που αφορούν το δάσος και την εκμετάλλευσή αυτού.

#### **5.6.5. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Τα άτομα που απαιτούνται στο γεωτεχνικό τμήμα χρειάζεται να είναι εξειδικευμένα στα αντικείμενα με τα οποία ασχολείται , όπως δασολόγοι , κηπουροί. Υπάρχουν βέβαια και άτομα που έχουν τελειώσει μονάχα τη βασική εκπαίδευση , αλλά αυτοί ασχολούνται μονάχα με την καθαριότητα των χώρων πρασίνου , με την καθαριότητα και την φύλαξη των χώρων του άλσους του Αγίου Νικολάου και όχι με την σύνταξη μελετών και την κατασκευή χώρων , για τα οποία απαιτούνται άτομα ειδικευμένα στο αντικείμενο.

#### **5.6.6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Η διαδικασία ανάπτυξης υπηρεσιών μπορεί να γίνει είτε προφορικά είτε γραπτά και ανάλογα βέβαια με το είδος της υπηρεσίας που ζητείται. Αν για παράδειγμα κάποιος πολίτης θέλει να ζητήσει τον καθαρισμό ενός χώρου πρασίνου που βρίσκεται στη γειτονιά του , μπορεί να το ζητήσει προφορικά. Θα επισκεφθεί το γεωτεχνικό τμήμα , θα απευθυνθεί στον αρμόδιο υπάλληλο και θα ζητήσει αυτό που επιθυμεί.

Αν πρόκειται για κάποια κατασκευή – έργο , για παράδειγμα τη δημιουργία ενός χώρου πρασίνου , τότε συμπληρώνεται αίτηση , στην οποία αναγράφονται τα στοιχεία του ενδιαφερομένου και η επιθυμία του. Στη συνέχεια γίνεται εισήγηση της αίτησης από τον αρμόδιο υπάλληλο στο Δημοτικό Συμβούλιο από το οποίο είτε εγκρίνεται είτε δεν εγκρίνεται. Η αίτηση πρωτοκολλείται , υπογράφεται από τον Διευθυντή , χρεώνεται στον αρμόδιο υπάλληλο , ο οποίος συντάσσει γραπτώς την απάντηση , είτε θετική είτε αρνητική είναι αυτή , πρωτοκολλείται , υπογράφεται από τον Διευθυντή , τον Δήμαρχο και στέλνεται στον ενδιαφερόμενο. Στη συνέχεια ξεκινάει η υλοποίηση του έργου.



## **5.7. ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ.**

### **5.7.1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.**

Στο τμήμα δημόσιας υγείας και καθαριότητας και ειδικότερα στο γραφείο αδειών καταστημάτων απευθύνεται καθένας που ενδιαφέρεται να ιδρύσει και να λειτουργήσει κατάστημα υγειονομικού ενδιαφέροντος , για τη λειτουργία του οποίου απαιτείται άδεια , η οποία χορηγείται από το γραφείο αυτό. Επιπλέον , στην αρμοδιότητα του γραφείου αυτού είναι και η ανάκληση και η αφαίρεση των αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος. Ακόμη , χορηγεί άδειες εγκατάστασης και λειτουργίας θεάτρων , κινηματογράφων , χορηγεί άδειες λειτουργίας μουσικής σε δημόσια κέντρα και κάνει ανακλήσεις και προσωπικές αφαιρέσεις των παραπάνω αδειών.

Για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών , το γραφείο αυτό συνεργάζεται , όταν αυτό είναι απαραίτητο , με το Αστυνομικό τμήμα , την πυροσβεστική υπηρεσία , τη διεύθυνση Υγιεινής της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης.

Το γραφείο καθαριότητας που υπάγεται στο τμήμα αυτό ασχολείται με την καθαριότητα της πόλης και των δημοτικών διαμερισμάτων. Φροντίζει για την τοποθέτηση – αντικατάσταση κάδων απορριμμάτων , για τον καθαρισμό των δρόμων , των πλατειών και τον καθαρισμό από αφίσες και γραμμένα συνθήματα σε τοίχους και οπουδήποτε αλλού.

### **5.7.2. ΤΙΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Από τις παραπάνω υπηρεσίες κάποιες είναι ανταποδοτικές , δηλαδή για την παροχή τους απαραίτητη είναι η καταβολή χρημάτων και κάποιες άλλες δεν είναι ανταποδοτικές. Για την έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας θεάτρου , κινηματογράφου , κέντρων διασκέδασης , υπεραγορών τροφίμων καταβάλλονται χρήματα και στη συνέχεια δίνεται η άδεια λειτουργίας , αν βέβαια εγκριθεί. Οι τιμές για τις άδειες που αναφέρθηκαν είναι διαφορετικές. Για την τοποθέτηση ή την αντικατάσταση ενός κάδου σε κάποια περιοχή που θα ζητηθεί από πολίτη , δεν θα πληρώσει τιμή ούτε αυτός που το ζήτησε , αλλά ούτε και οι κάτοικοι της περιοχής. Δηλαδή , μετά την αντικατάστασή του δεν θα ζητηθούν χρήματα από τον αρμόδιο υπάλληλο.

### **5.7.3. ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Οι υπηρεσίες του τμήματος δεν προβάλλονται , δεν διαφημίζονται. Βασική προϋπόθεση είναι η σωστή και ολοκληρωμένη ενημέρωση των υπαλλήλων του τμήματος προς τους πολίτες , έτσι ώστε να συνεργαστούν χωρίς να δημιουργηθούν προβλήματα και παρεξηγήσεις. Όταν πρόκειται για μη ανταποδοτικές υπηρεσίες , οι πολίτες είναι βασικό να μπορούν να επικοινωνήσουν με τους υπεύθυνους παροχής αυτών των υπηρεσιών , οι οποίοι θα πρέπει να τους αντιμετωπίζουν με ευγένεια και να τους εξυπηρετούν. Η προώθηση στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να ταυτίζεται με την ανάπτυξη στρατηγικών και μιας σειράς βημάτων που θα οδηγούν σταδιακά στην ολοκληρωμένη παροχή κάθε υπηρεσίας.

### **5.7.4. ΔΙΑΝΟΜΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Η διάθεση των υπηρεσιών του τμήματος πραγματοποιείται στο δημαρχείο , στο τμήμα δημόσιας υγείας και καθαριότητας , αλλά και στην πόλη. Οι άδειες και οποιαδήποτε πληροφορία θέλουν οι πολίτες παρέχεται στο τμήμα , από τον αρμόδιο υπάλληλο , ενώ όσον αφορά τα θέματα καθαριότητας , οι υπηρεσίες παρέχονται στην πόλη. Σχετικά με τις άδειες , η αστυνομία πραγματοποιεί ελέγχους στα μαγαζιά , εξετάζοντας αν αυτά λειτουργούν νόμιμα. Αν όχι στέλνουν κοινοποιήσεις και οι ενδιαφερόμενοι επισκέπτονται το τμήμα δημόσιας υγείας και καθαριότητας για τις απαραίτητες διαδικασίες.

### **5.7.5. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Στο γραφείο αδειών καταστημάτων απαιτούνται , όπως και εργάζονται σ αυτό , άτομα εξειδικευμένα , πτυχιούχοι του τμήματος Δημόσιας Υγιεινής. Σχετικά με τους καθαριστές της πόλης , αυτοί είναι άτομα που έχουν πραγματοποιήσει τη υποχρεωτική τους εκπαίδευση μόνο. Αυτοί επιλέγονται με βάση κάποια κοινωνικά κριτήρια.

### **5.7.6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.**

Όταν πρόκειται για άδειες ( καταστημάτων , θεάτρων , κλπ. ) η διαδικασία είναι χρονοβόρα. Αρχικά γίνεται η αίτηση , όπου συμπληρώνονται τα στοιχεία του ενδιαφερομένου και το θέμα του αιτείται ,

υποβάλλονται τα απαραίτητα δικαιολογητικά , τα οποία ελέγχονται από τον αρμόδιο υπάλληλο και στη συνέχεια διαβιβάζονται στο Υγειονομικό ή αν πρόκειται για στάβλους , στη Πρωτοβάθμια επιτροπή σταβλισμών. Στη συνέχεια γίνεται εισήγηση στο Δημοτικό Συμβούλιο από τον προϊστάμενο του τμήματος και η αίτηση είτε εγκρίνεται είτε δεν εγκρίνεται. Αφού έχει πρωτοκολληθεί η αίτηση , εισέρχεται στη Διευθύντρια, στο Δήμαρχο για υπογραφή και έπειτα στον αρμόδιο υπάλληλο ο οποίος χρεώνεται και την χορήγηση της άδειας.

Όταν πρόκειται για θέματα καθαριότητας αυτά μπορεί να ζητούνται είτε προφορικά είτε με την υποβολή αίτησης. Αυτή πρωτοκολλείται , υπογράφεται από τη Διευθύντρια και χρεώνεται στον αρμόδιο υπάλληλο , ο οποίος απαντά στην αίτηση γραπτά στον ενδιαφερόμενο. Πριν σταλεί η απάντηση στον ενδιαφερόμενο , πρωτοκολλείται , υπογράφεται από το Δήμαρχο και στέλνεται στον ενδιαφερόμενο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup>

### 6.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ.

Προκειμένου να γίνει φανερό κατά πόσο το Μάρκετινγκ ως έννοια είναι γνωστή και αν η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα επέφερε θετικά ή αρνητικά αποτελέσματα , έγινε μια έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίων , τα οποία δόθηκαν σε υπαλλήλους του Δήμου και σε πολίτες της Νάουσας.

Όσον αφορά την έννοια του Μάρκετινγκ , ερώτηση που έγινε και στους δημοτικούς υπαλλήλους και στους δημότες , οι περισσότεροι δημοτικοί υπάλληλοι , ποσοστό 60% , πιστεύουν πως οι μέθοδοι του Μάρκετινγκ βοηθούν στον εντοπισμό αναγκών , στην ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών και στην προώθηση αυτών.

Το 20% πιστεύουν πως το Μάρκετινγκ , πέρα των παραπάνω , σημαίνει και διαφήμιση των υπηρεσιών του Δήμου , προβολή του ετήσιου προγράμματος του Δήμου και καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Ενώ , το υπόλοιπο 20% απάντησαν πως το Μάρκετινγκ είναι κάτι άλλο. ( 10% θεωρεί πως το Μάρκετινγκ ταιριάζει μόνο στις επιχειρήσεις παροχής αγαθών , 10% θεωρεί το Μάρκετινγκ περιττό).

Στην ίδια ερώτηση , οι πολίτες απάντησαν : το 40% θεωρούν πως το Μάρκετινγκ διαφημίζει τις υπηρεσίες , 20% πιστεύουν πως αυτό βοηθάει στην προβολή των ετήσιου προγράμματος του τμήματος των δημοσίων σχέσεων , 30% θεωρούν πως το Μάρκετινγκ είναι διαφήμιση , προβολή , εξυπηρέτηση , εντοπισμός αναγκών , ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών , προώθηση των υπηρεσιών και το 10% πιστεύει πως το Μάρκετινγκ βοηθάει στον εντοπισμό των αναγκών του δημότη , στην ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών , στην προώθηση και διανομή των υπηρεσιών.

Στην ερώτηση σχετικά με το εάν για την καλύτερη λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου εκείνο που χρειάζεται είναι το Μάρκετινγκ , οι

υπάλληλοι απάντησαν : το 80% πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα επέφερε θετικά αποτελέσματα.

Το υπόλοιπο 20% των ερωτηθέντων , στην ίδια ερώτηση , θεωρούν πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ δεν θα επέφερε θετικά αποτέλεσμα ως προς εξυπηρέτηση των πολιτών.

Στην ίδια ερώτηση οι πολίτες απάντησαν : το 50% πιστεύουν πως οι εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα επέφερε θετικά αποτελέσματα , ενώ το υπόλοιπο 50% δεν γνωρίζουν τι αποτελέσματα θα επέφεραν μέθοδοι του Μάρκετινγκ.

Στην ερώτηση εάν η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα είχε ως αποτέλεσμα την καλύτερη εξυπηρέτηση , οι δημοτικοί υπάλληλοι απάντησαν : το 80% πιστεύουν πως ναι , θα παρέχονταν καλύτερη εξυπηρέτηση και το υπόλοιπο 20% πιστεύουν πως όχι , δεν θα επέφερε καλύτερη εξυπηρέτηση.

Στην ερώτηση για το ποια θα ήταν τα αποτελέσματα από την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ , οι υπάλληλοι απάντησαν : το 40% πιστεύουν πως θα επέφερε ταχύτερη , ποιοτικότερη εξυπηρέτηση και κάλυψη των περισσότερων αναγκών , το 20% πιστεύουν πως θα είχε ως αποτέλεσμα την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση , το άλλο 20% πιστεύουν πως θα βοηθούσε στην κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων και το υπόλοιπο 20% πιστεύουν κάτι άλλο (το 10% θεωρεί το Μάρκετινγκ ως προθάλαμο της ιδιωτικοποίησης , το άλλο 10% θεωρεί πως αυτός που εργάζεται θα συνεχίσει να το κάνει και αυτός που τεμπελιάζει θα συνεχίσει το ίδιο)

Στην ερώτηση αν εφαρμόζονται μέθοδοι του Μάρκετινγκ στο Δήμο Νάουσας , το 20% των ερωτηθέντων δεν γνώριζαν , το 10% απάντησε πως εφαρμόζεται εκεί που απαιτείται προβολή υπηρεσιών και το υπόλοιπο 70% απάντησαν πως δεν εφαρμόζονται μέθοδοι Μάρκετινγκ για διάφορους λόγους ο καθένας ( δεν είχαν γίνει οι ανάλογες προτάσεις , δεν υπάρχει το κατάλληλο προσωπικό , είναι αντίθετοι με την Νομοθεσία των Ο.Τ.Α<sup>9</sup> , δεν υπάρχει η κατάλληλη υποδομή , υπάρχει σχεδιασμός ο οποίος θα αρχίσει να υλοποιείται μέσα στο έτος 2004 , ωστόσο σε κάποιες υπηρεσίες

<sup>9</sup> Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

εφαρμόζονται κατά αντικείμενο και είδος λειτουργίας στοιχεία Μάρκετινγκ).

Σε άλλη ερώτηση που έγινε στους δημοτικούς υπαλλήλους και αφορούσε το αν υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ , το 60% των ερωτηθέντων απάντησαν πως υπάρχουν , το 10% απάντησε αρνητικά και το υπόλοιπο 30% δεν γνώριζαν.

Σε άλλη ερώτηση που έγινε στους δημοτικούς υπαλλήλους για το αν υπάρχουν σχέδια αλλαγής – βελτίωσης μεθόδων Μάρκετινγκ που τυχόν εφαρμόζονται , το 70% δεν γνωρίζουν , το 20% απαντούν θετικά και το υπόλοιπο 10% απαντά αρνητικά.

Οι πολίτες στην ερώτηση για το πόσο συχνά επισκέπτονται το δήμο , απάντησαν ως εξής : το 40% σπάνια , το 30% συχνά και το υπόλοιπο 30% αρκετά συχνά.

Όσον αφορά την ερώτηση σχετικά με το ποια υπηρεσία του Δήμου επισκέπτεστε συχνότερα , το 20% απάντησαν πως επισκέπτονται όλες τις δημοτικές υπηρεσίες ( γραφείο Δημάρχου , διοικητική υπηρεσία , οικονομική υπηρεσία , γενική γραμματεία ) , το 20% απάντησαν πως συνήθως επισκέπτονται την οικονομική και διοικητική υπηρεσία , το 30% απάντησαν πως επισκέπτονται συνήθως τη διοικητική υπηρεσία και το υπόλοιπο 30% απάντησαν πως συνήθως επισκέπτονται την οικονομική υπηρεσία.

Στην ερώτηση αν οι υπηρεσίες του Δήμου προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητούν οι πολίτες , το 60% απάντησαν πως εξυπηρετούνται σε ικανοποιητικό βαθμό , το 30% απάντησαν πως ικανοποιούνται απόλυτα και το υπόλοιπο 10% απάντησε αρνητικά.

Στην ερώτηση για το αν οι προσφερόμενες υπηρεσίες καλύπτουν τις ανάγκες των πολιτών , το 60% είπαν πως καλύπτονται αρκετά οι ανάγκες τους , ενώ το υπόλοιπο 40% απάντησαν θετικά , πως ναι , καλύπτονται οι ανάγκες τους.

Στην ερώτηση για το αν ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες το 90% απάντησαν πως ο Δήμος θα μπορούσε να προσφέρει καλύτερες υπηρεσίες , ενώ το υπόλοιπο 10% απάντησε πως οι υπάρχουσες καλύπτουν όλες τις ανάγκες.

Στην ερώτηση , αν υπάρχουν και ποια – ες είναι οι υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες των πολιτών , το 100% απάντησαν πως υπάρχουν υπηρεσίες οι οποίες καλύπτουν απόλυτα τις ανάγκες τους. Για το ποιες είναι αυτές το 40% είπαν πως είναι η διοικητική υπηρεσία , το 20% είπαν την οικονομική υπηρεσία , το 10% είτε πως είναι η διοικητική και η οικονομική υπηρεσία , το 10% είτε η διοικητική και το Κ.Ε.Π. , το 10% είτε η πολεοδομία και το υπόλοιπο 10% είτε το γραφείο προσόδων.

Στην ερώτηση αν χρειάζονται να γίνουν αλλαγές σε κάποια τμήματα του δήμου , οι πολίτες απάντησαν ως εξής : το 80% είναι υπέρ των αλλαγών και των βελτιώσεων και το υπόλοιπο 20% θεωρούν πως δεν χρειάζονται αλλαγές.

Στη συνέχεια της προηγούμενης ερώτησης για το ποιες αλλαγές προτείνουν οι πολίτες το 20% δεν προτείνουν αλλαγές , το 20% δεν γνωρίζουν , και οι υπόλοιποι πρότειναν μεγαλύτερη κατανόηση των πολιτών από τους υπαλλήλους (10%) , νέα οργάνωση – νέος εξοπλισμός (20%) , ενίσχυση της οικονομικής υπηρεσίας (10%) , ανακατανομή αρμοδιοτήτων (10%) , αύξηση του αριθμού των υπαλλήλων , εκπαίδευση του υπάρχοντος προσωπικού (10%).

Στη 10<sup>η</sup> ερώτηση για το αν οι αλλαγές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών το 70% απάντησαν θετικά , ενώ το υπόλοιπο 30% δεν γνωρίζουν.

Τέλος , στην ερώτηση για το ποιος ευθύνεται για τη μη ικανοποιητική παροχή των υπηρεσιών , το 40% απάντησαν πως υπεύθυνοι είναι οι Διευθυντές και οι Προϊστάμενοι , το 30% απάντησαν πως υπεύθυνοι είναι οι υπάλληλοι , το υπόλοιπο 30% απάντησαν πως τούτο οφείλεται σε άλλους λόγους.

Σύμφωνα με τα παραπάνω , προκύπτει ότι όλοι όσοι ρωτήθηκαν , δημοτικοί υπάλληλοι και πολίτες , έχουν ακούσει τη λέξη Μάρκετινγκ και γνωρίζουν , περίπου , τη σημασία της. Οι περισσότεροι θεωρούν πως το Μάρκετινγκ είναι ένα πράγμα , όπως μόνο προβολή , ή μόνο διαφήμιση. Λίγοι είναι εκείνοι που γνωρίζουν ακριβώς τι είναι το Μάρκετινγκ.

Επιπλέον από τα ερωτηματολόγια προκύπτει ότι οι περισσότεροι επιθυμούν να εφαρμοστούν μέθοδοι Μάρκετινγκ , πιστεύοντας πως έτσι θα

λειτουργούσαν καλύτερα οι υπηρεσίες του δήμου και θα προσέφεραν καλύτερη εξυπηρέτηση.

Επιπλέον αξίζει να σημειωθεί πως οι πολίτες γενικά είναι ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που προσφέρονται από το δήμο και τους υπαλλήλους του. Παρόλα αυτά όμως θεωρούν πως χρειάζεται να γίνουν κάποιες βελτιώσεις , υποστηρίζοντας πως το Μάρκετινγκ αποτελεί λύση.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup>

### 7.1 ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΝΑΟΥΣΑΣ.

Σύμφωνα με την ανάλυση S.W.O.T. και τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων που δόθηκαν στους υπαλλήλους του δήμου και στους δημότες της Νάουσας, προκύπτουν τα παρακάτω :

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το δήμο Νάουσας ικανοποιούν σε αρκετά υψηλό βαθμό τις απαιτήσεις των πολιτών. Δηλαδή, η προσφορά των υπηρεσιών ανταποκρίνεται στη ζήτηση των πολιτών σε ικανοποιητικό βαθμό.

Σχετικά με την τιμή, η αυλότητα των υπηρεσιών επηρεάζει την τιμολόγησή τους επειδή είναι δύσκολο για τον καταναλωτή να συσχετίσει το περιεχόμενο της υπηρεσίας με την τιμή την οποία καταβάλλει γι αυτήν. Ο δήμος είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, με απώτερο σκοπό την άριστη εξυπηρέτηση και όχι το κέρδος, όπως συμβαίνει με τις επιχειρήσεις παροχής υλικών αγαθών. Για τις περισσότερες υπηρεσίες δεν υπάρχει τιμή. Δηλαδή, αν ένας δημότης ζητήσει από το διοικητικό τμήμα και συγκεκριμένα από το γραφείο δημοτολογίου ένα πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης θα το πάρει αμέσως και χωρίς την καταβολή κάποιου χρηματικού ποσού. Υπάρχουν βέβαια υπηρεσίες που προσφέρονται από το δήμο για τις οποίες οι δημότες πληρώνουν κάποια τιμή, όπως για παράδειγμα τα τέλη ηλεκτροφωτισμού, η τιμή των οποίων ποικίλλει ανάλογα για το αν πρόκειται για κατοικία, κατάστημα, εργοστάσιο, κλπ.

Η προώθηση - προβολή των υπηρεσιών δεν έχει να κάνει με την διαφήμιση αυτών, αλλά με τις υποκειμενικές εντυπώσεις και τις προσωπικές εμπειρίες των 'καταναλωτών'. Επίσης, πρέπει να γίνει αντιληπτό και κατανοητό πως στις υπηρεσίες η συμβολή του καταναλωτή στην παραγωγή της υπηρεσίας είναι σημαντική. Άρα, στην προώθηση των υπηρεσιών βασικό ρόλο κατέχει και ο 'πελάτης'. Η εικόνα των

παρεχόμενων δημοτικών υπηρεσιών είναι θετική , σύμφωνα με τα ερωτηματολόγια που αφορούσαν τους πολίτες , αυτό όμως δεν σημαίνει ότι χρειάζονται κάποιες αλλαγές , τις οποίες ζητούν και οι πολίτες.

Επιπροσθέτως , προβολή είναι :

▸ Η προώθηση προγραμμάτων προβολής έργων ανά τομέα ( υποδομές – ποιότητα ζωής , πολιτισμός , τουρισμός , κ.α. ).

▸ Η ενίσχυση – βελτίωση – ανάπτυξη σχέσεων του Δήμου με τους κοινωνικούς , πολιτιστικούς , παραγωγικούς φορείς της περιοχής.

▸ Η έγκυρη και ολοκληρωμένη ενημέρωση των δημοτών και των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης.

Η διανομή των υπηρεσιών έχει να κάνει με τα σημεία διάθεσης των υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες του δήμου παρέχονται στο δημαρχείο , το οποίο βρίσκεται στο κέντρο της πόλης , βασικό στοιχείο της διανομής. Η εύκολη πρόσβαση αποτελεί θετικό στοιχείο στην παροχή υπηρεσιών.

Επιπλέον , αξίζει να σημειωθεί πως ο δήμος έχει φροντίσει να παρέχονται υπηρεσίες και στα τέσσερα δημοτικά διαμερίσματα που του ανήκουν , έχοντας τοποθετήσει σ αυτά υπαλλήλους για την εξυπηρέτηση των κατοίκων. Μ αυτό τον τρόπο οι κάτοικοι εξυπηρετούνται άμεσα , γλιτώνοντας την επίσκεψη στο δήμο Νάουσας για προσωπικές τους υποθέσεις και δουλειές , η οποία θα ήταν χρονοβόρα.

Το προσωπικό των δημοτικών υπηρεσιών βρίσκεται στην πρώτη γραμμή παροχής των υπηρεσιών. Γι αυτό χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή κατά την πρόσληψή του και σωστή διοίκηση αυτού.

Η σημαντικότητα του προσωπικού έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη του εσωτερικού Μάρκετινγκ , η οποία είναι μια στρατηγική διαδικασία , η οποία αποβλέπει στο σωστό προσανατολισμό των εργαζομένων των υπηρεσιών προς την άριστη εξυπηρέτηση των 'πελατών'. Η υπηρεσία που χρησιμοποιεί εσωτερικό Μάρκετινγκ αποσκοπεί να στρέψει τους εργαζομένους και τα μέλη της διοίκησης στην άριστη εξυπηρέτηση των πολιτών και να διασφαλίσει ότι όλοι οι εργαζόμενοι είναι σωστά προετοιμασμένοι ώστε να λειτουργούν μ αυτόν τον τρόπο.

Στο δήμο Νάουσας δεν εφαρμόζεται εσωτερικό Μάρκετινγκ , αφού δεν είχαν γίνει καν προσπάθειες νωρίτερα για εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ. Το Μάρκετινγκ έχει αρχίσει να κάνει την εμφάνισή του τα τελευταία δύο

χρόνια και μόνο στις υπηρεσίες τουρισμού. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ μελλοντικά , για τα οποία βέβαια χρειάζεται προσπάθεια και δουλειά.

Με τον όρο διαδικασία εννοούνται όλες οι διαδικασίες και οι μηχανισμοί που πραγματοποιούνται από την ανάπτυξη μιας υπηρεσίας μέχρι την παροχή αυτής στον 'πελάτη'.

Στο σημείο αυτό πρέπει και αξίζει να αναφερθεί ότι :

Στο Δήμο Νάουσας , από τον Ιανουάριο του έτους 2003 , λειτουργεί το Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων , το οποίο συγκροτήθηκε με απόφαση Δημάρχου ,σε συνεργασία με την Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση.

Οι λειτουργίες του Μάρκετινγκ του Δήμου Νάουσας , στον τομέα των υπηρεσιών σχεδιάζονται , προγραμματίζονται και υλοποιούνται από το Γραφείο Τύπου και δημοσίων σχέσεων. Το γραφείο αυτό , στελεχώνεται από : τον ειδικό συνεργάτη του Δημάρχου και τον υπάλληλο γραφείου Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων.

Ο ειδικός συνεργάτης έχει αρμοδιότητες τον σχεδιασμό , τον προγραμματισμό , την ανάπτυξη , την εφαρμογή και τον έλεγχο προγραμμάτων στους τομείς της Διοίκησης , του Management , του Μάρκετινγκ. Επίσης, η προβολή του έργου της δημοτικής αρχής και η συνεργασία με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης , καθώς και η ανάπτυξη σχέσεων με φορείς , συλλόγους και οργανισμούς.

Ο υπάλληλος του γραφείου αυτού έχει αρμοδιότητες τη διεκπεραίωση ενεργειών που αφορούν τη δημοσιότητα , τις δημόσιες σχέσεις , τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης , την τήρηση του αρχείου , της αλληλογραφίας , της εθιμοτυπίας , τη συγκέντρωση και επεξεργασία στοιχείων.

Στο Δήμο Νάουσας και στις αρμοδιότητες του Τμήματος Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων εντάσσεται η εφαρμογή ειδικού ετησίου προγράμματος προβολής και δημοσιότητας , με συγκεκριμένο σχεδιασμό και επιμέρους στόχους.

Σχετικά με το πρόγραμμα Μάρκετινγκ που έχει αρχίσει να εφαρμόζεται από το Δήμο Νάουσας στόχος είναι ο σύγχρονος και ολοκληρωμένος σχεδιασμός νέων δράσεων και παρεμβάσεων για την ανάπτυξη και την προβολή των προσφερόμενων υπηρεσιών του Δήμου και η προβολή της Νάουσας. Ο Δήμος Νάουσας στοχεύει στην προώθηση εκδηλώσεων , όπως το Φεστιβάλ , το οποίο διαρκεί τρεις ημέρες , φιλοξενώντας τραγουδιστές διαφόρων ειδών μουσικής έτσι ώστε να ικανοποιεί τις προτιμήσεις των

περισσοτέρων , αν όχι όλων , πολιτών της πόλης. Επιπλέον , γίνονται εκδηλώσεις για την διεύρυνση περιόδων αιχμής , όπως για παράδειγμα τις Αποκριές , όπου οι εκδηλώσεις δεν διαρκούν μόνο τρεις ημέρες , αλλά δέκα ημέρες. Καθημερινά πραγματοποιούνται στην πλατεία της πόλης , αλλά και σε μαγαζιά αυτής , διάφορες εκδηλώσεις στις οποίες συμμετέχουν χορευτικά συγκροτήματα της πόλης και διπλανών περιοχών , παρουσιάζονται σκετς , φιλοξενούνται τραγουδιστές επώνυμοι και μη , και όλα αυτά πραγματοποιούνται με στόχο την προσέλκυση όλο και περισσοτέρων τουριστών στην πόλη , αλλά και στην ψυχαγωγία των κατοίκων της πόλης.

Επιπλέον, γίνεται προσπάθεια για την εφαρμογή προγράμματος προβολής και προώθησης της Νάουσας ως < τουριστικού προορισμού τεσσάρων εποχών > , σε συνεργασία με τους τοπικούς επαγγελματίες του τουρισμού , τη Νομαρχιακή Επιτροπή Τουριστικής Προβολής και τον Ε.Ο.Τ. τούτο σημαίνει ότι γίνεται μια διαρκή και συνεχή προσπάθεια για την προώθηση του χειμερινού τουρισμού και όχι μόνο.

Η Νάουσα διαθέτει ένα υπέροχο , πανέμορφο βουνό , στο οποίο βρίσκεται το χιονοδρομικό κέντρο 3 – 5 Πηγάδια , το οποίο αποτελεί πόλο έλξης πολλών τουριστών. Προκειμένου να επιμηκυνθεί η χειμερινή περίοδος ή ακόμη να υπάρχει χιόνι στο βουνό σε περίπτωση που δεν έχει χιονίσει αρκετά ή το χιόνι δεν είναι κατάλληλο για σκι , ο δήμος , πέρα από τις συνεχείς βελτιώσεις που πραγματοποιεί στις υπηρεσίες που προσφέρει , έχει αγοράσει μηχάνημα τεχνητής χιονόπτωσης , το οποίο διαθέτουν ελάχιστα χιονοδρομικά κέντρα στην Ελλάδα. Επιπροσθέτως , στο βουνό γίνονται διάφορες δραστηριότητες και αγώνες ποδηλασίας , ορειβασίας , στοχεύοντας μ ‘ αυτόν τον τρόπο στην προσέλκυση όλο και περισσοτέρων τουριστών , αλλά και στην εξυπηρέτηση των ήδη υπαρχόντων.

Τέλος , ο Δήμος Νάουσας έχει βελτιώσει αλλά και συνεχίζει γι ‘ αυτό , τις αθλητικές εγκαταστάσεις στο ξενοδοχείο του βουνού και στο γήπεδο της πόλης , θέλοντας να βελτιώσει τον αθλητικό τουρισμό. Δηλαδή , να μπορεί να φιλοξενεί καθ ‘ όλη τη διάρκεια του καλοκαιριού , που είναι νεκρή περίοδος για την πόλη , όσον αφορά τον τουρισμό , ομάδες ποδοσφαίρου , μπάσκετ , οι οποίες θέλουν να πραγματοποιήσουν την προετοιμασία της ομάδας τους. Διαθέτοντας η πόλη τις κατάλληλες εγκαταστάσεις θα μπορεί να φιλοξενεί ομάδες κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού , στοχεύοντας στο κέρδος και στην προβολή της πόλης.

Η διοργάνωση εκδηλώσεων Πανελλήνιας Εμβέλειας ( Ναουσαϊκή Αποκριά , Φεστιβάλ , Οίνος και Πολιτισμός ) , με στόχο την ανάδειξη της πλούσιας ιστορικής κληρονομιάς και των περιβαλλοντολογικών θησαυρών της περιοχής.

Ακόμη , ο Δήμος Νάουσας αναπτύσσει σχέσεις συνεργασίας και συλλογικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων με φορείς και συλλόγους της πόλης για θέματα πολιτισμού , κοινωνικά προβλήματα , ζητήματα ποιότητας ζωής. Ο Δήμος Νάουσας εφαρμόζει ετήσιο πρόγραμμα δημοσίων σχέσεων το οποίο υλοποιείται από το Γραφείο του Δημάρχου , το Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων , σε συνεργασία με τα Νομικά Πρόσωπα και τις Δημοτικές επιχειρήσεις ( Δημοτικό Πολιτιστικό Οργανισμό Νάουσας , Δημοτική Επιχείρηση Τουρισμού , Χιονοδρομικό Κέντρο κλπ ). Με την υλοποίηση του προγράμματος αυτού και των ενεργειών που περιλαμβάνει , ο Δήμος Νάουσας διατηρεί , ενισχύει , εμπλουτίζει και αναπτύσσει σχέσεις επικοινωνίας , συνεργασίας με τους φορείς , τους συλλόγους της πόλης ( πολιτιστικοί σύλλογοι , αθλητικοί σύλλογοι , οικολογικές οργανώσεις ). Για το σκοπό αυτό διοργανώνονται αρκετές ενημερωτικές εκδηλώσεις και προωθούνται δράσεις σε όλη τη διάρκεια του έτους.

Η εφαρμογή του προγράμματος Δημοσίων Σχέσεων έχει ενισχύσει τη θετική εικόνα του Δημάρχου και συντελεί καταλυτικά στην ενημέρωση και την προβολή του έργου της Δημοτικής Αρχής.

Τέλος, ο δήμος κάνει επιλογή σύγχρονων μέσων προβολής του δήμου Νάουσας με έμφαση στα ποιοτικά τεχνικά χαρακτηριστικά τους ( έντυπα, ηλεκτρικά μέσα προβολής , internet, ). Αναλυτικότερα , ο δήμος Νάουσας διαθέτει ολοκληρωμένο σχεδιασμό στους τομείς της δημοσιότητας και της προβολής και η υλοποίηση του ξεκίνησε από το Μάιο του 2003. Ο σχεδιασμός αυτός αποτυπώνεται στο γενικό πρόγραμμα προβολής του δήμου , το οποίο εξειδικεύεται σε επιμέρους τομείς και δράσεις ανάλογα με τους στόχους , το είδος και τη μορφή των μέσων που χρησιμοποιούνται. Ο προϋπολογισμός του προγράμματος προβολής ανέρχεται συνολικά σε 140000 ευρώ , για την περίοδο 2003-2004 και περιλαμβάνει τα ακόλουθα μέσα :

- Έντυπο και ηλεκτρονικό υλικό προβολής (βιβλία, τουριστικοί οδηγοί, αφίσες, χάρτες της πόλης, dvd, cd, κλπ)
- Βοηθητικά μέσα προβολής (πανό, έντυπα, είδη δώρων δημοσίων σχέσεων, stand)
- Καταχωρήσεις στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης ( αφιερώματα σε ειδικές εκδόσεις για τον τουρισμό , καταχωρίσεις στον περιοδικό τύπο , καταχωρίσεις σε ένθετα εφημερίδων μεγάλης κυκλοφορίας )

Η χρηματοδότηση του προγράμματος γίνεται από το Δήμο Νάουσας , ειδικά προγράμματα Γ' Κ.Π.Σ. και τον Ε.Ο.Τ.

Τα μέσα προβολής τα οποία περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα του δήμου , επιλέχθηκαν με ειδικά κριτήρια αξιολόγησης. Τα κριτήρια αυτά είναι σύμφωνα με τους βασικούς στόχους , την σύγχρονη και αποτελεσματική επικοινωνία-προβολή , καθώς και την ανάπτυξη των δημοσίων σχέσεων του δήμου.

Το Μάρκετινγκ υπηρεσιών που εφαρμόζει ο δήμος Νάουσας , σχεδιάζεται από ειδικούς συνεργάτες με επιστημονική και επαγγελματική εμπειρία. Υλοποιείται από τις υπηρεσίες και τα Νομικά Πρόσωπα του Δήμου.

Το επίπεδο οργάνωσης του γραφείου είναι καλό , ενώ μέχρι τον Ιανουάριο του 2004 προβλέπεται να ολοκληρωθεί η πρώτη φάση του οργανωτικού σχεδιασμού , καλύπτοντας τη δράση του , αλλά και την υλικοτεχνική υποστήριξη του έργου του , ποσοστό 75%.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι ο δήμος Νάουσας έχει αρχίσει να υλοποιεί μεθόδους Μάρκετινγκ , αλλά μονάχα στο θέμα της προβολής της πόλης. Προβάλλει το βουνό , το άλσος του Αγίου Νικολάου , τις εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται όλο το χρόνο στην πόλη , με στόχο την προσέλκυση τουριστών. Δίνεται βαρύτητα στο θέμα του τουρισμού και όχι στην οργάνωση ολόκληρου του δήμου.

Αυτό βέβαια είναι ένα θετικό βήμα για το δήμο , αλλά χρειάζεται περισσότερη δουλειά και εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ σε όλες τις υπηρεσίες και σε όλους τους τομείς του δήμου Νάουσας.

## Κ Ε Φ Α Λ Α Ι Ο 8<sup>ο</sup>

### 8.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.

Σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν παραπάνω προκύπτει ότι η έννοια του Μάρκετινγκ είναι γνωστή, αλλά συγχρόνως και άγνωστη σε πολλούς. Όλοι έχουν ακούσει για Μάρκετινγκ, αλλά λίγοι είναι εκείνοι που πραγματικά γνωρίζουν την ακριβή έννοια του Μάρκετινγκ. Για κάποιους είναι η διαδικασία πώλησης, για άλλους είναι η διαφήμιση, κάποιιοι άλλοι θεωρούν πως το Μάρκετινγκ συμβάλλει στην προώθηση των υπηρεσιών, ενώ κάποιιοι άλλοι ορίζουν το Μάρκετινγκ ως έρευνα αγοράς για τον εντοπισμό των αναγκών των 'καταναλωτών'. Στην πραγματικότητα Μάρκετινγκ είναι όλα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω. Δηλαδή, ενώ το Μάρκετινγκ δεν είναι διαδικασία παροχής υπηρεσιών, εντούτοις όμως η εξυπηρέτηση, η χρησιμότητα, η απόλαυση μιας υπηρεσίας, αποτελούν το αποκορύφωμα ενός πετυχημένου Μάρκετινγκ. Όσον αφορά τις υπηρεσίες, διαφήμιση θα μπορούσε να θεωρηθεί η εξυπηρέτηση που απολαμβάνουν οι 'καταναλωτές'. Η σωστή, η έγκυρη, η ταχύτερη εξυπηρέτηση αποτελεί διαφήμιση για την υπηρεσία, εξαιτίας του ότι οι 'καταναλωτές' όταν είναι ευχαριστημένοι από μια υπηρεσία το αναφέρουν, το 'φωνάζουν', όπως εξίσου αναφέρουν και διαμαρτύρονται όταν κάτι δεν τους ικανοποιεί. Επομένως, η ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών διαφημίζεται από τους 'καταναλωτές', όπως επίσης μπορεί να δυσφημηθούν μια υπηρεσία, λόγω κακής μεταχείρισης.

Γενικότερα, Μάρκετινγκ είναι η διαδικασία που συνδυάζει τα μέσα της επιχείρησης με τις ανάγκες του καταναλωτή. Δηλαδή, το Μάρκετινγκ ασχολείται με την ικανοποίηση των αναγκών του 'καταναλωτή', χρησιμοποιώντας τα μέσα που έχει στη διάθεσή της η υπηρεσία, επιβεβαιώνοντας ότι ο 'καταναλωτής' είναι ικανοποιημένος. Η ικανοποίηση του 'καταναλωτή' είναι το βασικότερο σύμβολο του Μάρκετινγκ.

Στο Δήμο Νάουσας, εδώ και δυο χρόνια περίπου, έχει αρχίσει να κάνει τα πρώτα του βήματα, να διεισδύει αργά, σταθερά το Μάρκετινγκ.

Το γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων έχει δημιουργηθεί με σκοπό την προβολή και τη δημοσιότητα του Δήμου. Συγκεκριμένα , το γραφείο αυτό έχει στόχο να προωθήσει και να προβάλλει τον πολιτισμό , τις εκδηλώσεις που διοργανώνονται στην πόλη , τον τουρισμό. Στοχεύει στην ενίσχυση των σχέσεων του δήμου με άλλους πολιτιστικούς , κοινωνικούς φορείς της περιοχής και στην έγκυρη και ολοκληρωμένη ενημέρωση των δημοτών και των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης .

Τα στελέχη που λαμβάνουν μέρος στη διαδικασία προβολής του δήμου, ξεκινούν από την αναγνώριση των υπηρεσιών που προσφέρει μια δημοτική επιχείρηση , ακολουθεί η ανάλυση S.W.O.T. , γίνεται έλεγχος του μείγματος μάρκετινγκ , σχεδιάζεται το πρόγραμμα και στη συνέχεια εφαρμόζεται το πρόγραμμα.

Για παράδειγμα , η δημοτική επιχείρηση τουρισμού του άλσους του Αγίου Νικολάου αποτελεί βασική πηγή τουρισμού και κατ επέκταση εσόδων για το δήμο. Για τη βελτίωση και την προβολή αυτής της επιχείρησης , οι υπεύθυνοι εξετάζουν ποιες είναι οι δυνατότητες της επιχείρησης , ποια είναι δηλαδή τα δυνατά σημεία της επιχείρησης , εξετάζει τις αδυναμίες της , τα σημεία εκείνα που χρειάζονται βελτιώσεις , εξετάζει ποιες ευκαιρίες μπορεί να έχει ώστε να βελτιωθεί και τέλος εξετάζει από πού απειλείται , τι είναι αυτό που εμποδίζει την ανάπτυξη και βελτίωσή της. Κατόπιν , γίνεται έλεγχος του μείγματος μάρκετινγκ , ελέγχονται οι υπηρεσίες που προσφέρονται , η τιμολόγηση αυτών , η προώθηση , η διανομή των υπηρεσιών , το προσωπικό που στελεχώνει την επιχείρηση και τέλος η διαδικασία ανάπτυξης κάθε επιχείρησης. Εξετάζοντας όλα τα παραπάνω , οι υπεύθυνοι μπορούν να σχεδιάζουν ένα πρόγραμμα για τη βελτίωση και την προβολή της επιχείρησης , χρησιμοποιώντας βέβαια τα κατάλληλα μέσα και υλικά. Στη συνέχεια το πρόγραμμα γίνεται πράξη και αναμένονται τα αποτελέσματα από την εφαρμογή του προγράμματος.

Σε περίπτωση βέβαια που τα αποτελέσματα δεν είναι τα επιθυμητά , επαναλαμβάνεται η ίδια διαδικασία , γίνεται προσεκτικός έλεγχος και δημιουργείται νέο πρόγραμμα. Όπως όμως αναφέρθηκε παραπάνω , μάρκετινγκ υπηρεσιών δεν είναι μόνο η διαφήμιση , ή μόνο η έρευνα αγοράς για εντοπισμό αναγκών , ή μόνο η προώθηση των υπηρεσιών. Μάρκετινγκ υπηρεσιών είναι όλα τα παραπάνω μαζί και κάτι παραπάνω.

Στο δήμο Νάουσας βλέπουμε να χρησιμοποιείται το μάρκετινγκ μόνο σαν μέσο διαφήμισης και προβολής των τουριστικών επιχειρήσεων και των εκδηλώσεων που πραγματοποιούνται στην πόλη. Δηλαδή , ο δήμος χρησιμοποιεί μάρκετινγκ για να προβάλλει το χιονοδρομικό κέντρο 3-5 πηγάδια και τις υπηρεσίες που προσφέρονται , το άλσος του Αγίου Νικολάου και ότι υπηρεσίες παρέχει ο χώρος , το ξενοδοχείο. Προβάλλει τις



εκδηλώσεις που οργανώνονται κατά τη διάρκεια της αποκριάς , το φεστιβάλ που γίνεται το καλοκαίρι και ότι άλλες εκδηλώσεις πραγματοποιεί ο δήμος. Ο δήμος , για την προβολή όλως των παραπάνω έχει εξοπλιστεί με μέσα που βοηθούν μόνο στην προβολή και τη διαφήμιση , όπως έντυπα και ηλεκτρονικά υλικά προβολής ( βιβλία , χάρτες , τουριστικών οδηγιών ) , άλλα βοηθητικά μέσα ( πανό , stand , δώρα δημοσίων σχέσεων ) και καταχωρίσεις στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης. Απαραίτητα στοιχεία για την εφαρμογή του μάρκετινγκ , εκτός από τα παραπάνω τα οποία είναι χρήσιμα θα ήταν ο εξοπλισμός σε υλικά , όπως ηλεκτρονικούς υπολογιστές , γραφεία χώρους διαμορφωμένους σύμφωνα με τις απαιτήσεις της κάθε υπηρεσίας , όπου κρίνονταν απαραίτητο , έτσι ώστε να παρέχονται ολοκληρωμένες υπηρεσίες και σε ελάχιστο χρόνο. Απαραίτητη βέβαια είναι και η στελέχωση των γραφείων με τα κατάλληλα άτομα , όπως εξίσου σημαντική και απαραίτητη είναι η πρόσληψη μάρκετερς , δηλαδή εκείνοι που θα ασχολούνται με το μάρκετινγκ του δήμου θα πρέπει να είναι γνώστες του αντικειμένου να έχουν εκπαιδευτεί για την εφαρμογή μεθόδων μάρκετινγκ.

Σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν προηγουμένως , στο δήμο Νάουσας γίνεται βασικό λάθος , σχετικά με την εφαρμογή μεθόδων του μάρκετινγκ στις υπηρεσίες του. Μέθοδοι του Μάρκετινγκ χρησιμοποιούνται ως μέσο προβολής. Πιθανότερα , γι αυτό το λάθος να ευθύνονται εκείνοι που ασχολούνται με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ. Αυτοί μπορεί να μην είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και έμπειροι στη χρησιμοποίηση μεθόδων μάρκετινγκ , μπορεί να μην είναι αληθινοί μάρκετερς ή μπορεί να θεωρούν πως στην παρούσα χρονική περίοδο μόνο σαν μέσο προβολής να μπορούν να χρησιμοποιήσουν το μάρκετινγκ και να στοχεύουν σε ολοκληρωμένη εφαρμογή του μάρκετινγκ μελλοντικά. Ίσως είναι δύσκολο γι αυτούς να οργανώσουν το δήμο με μεθόδους μάρκετινγκ εξαιτίας του ότι δεν υπήρχαν οι βάσεις , αφού τώρα γίνονται οι πρώτες προσπάθειες εφαρμογής μεθόδων μάρκετινγκ.

Σύμφωνα με τα παραπάνω προκύπτει το συμπέρασμα ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται από το δήμο δεν είναι αποτέλεσμα εφαρμογής μεθόδων μάρκετινγκ , ούτε αποτέλεσμα κάποιου ειδικού προγραμματισμού , ειδικής εφαρμογής , που προκύπτει κατόπιν ανάλυσης S.W.O.T. και ελέγχου μείγματος μάρκετινγκ. Όλες οι υπηρεσίες παρέχονται βάσει μιας απλής , κοινής οργάνωσης , όπως όλοι ή σχεδόν όλοι οι δήμοι.

Ο δήμος είναι χωρισμένος σε υπηρεσίες , τμήματα , όπως το διοικητικό , το οικονομικό , το τμήμα πολεοδομίας και πολεοδομικών εφαρμογών , το τμήμα μελετών και έργων , το γεωτεχνικό τμήμα και το τμήμα δημόσιας υγείας και καθαριότητας , τα οποία προσφέρουν διάφορες υπηρεσίες στους πολίτες. Ο δήμος πρέπει να αποτελείται από τα παραπάνω

τμήματα και να προσφέρει συγκεκριμένες υπηρεσίες. Από κει και έπειτα η οργάνωση των τμημάτων , η στελέχωση αυτών , ο εξοπλισμός των γραφείων και οι τυχόν προσπάθειες που γίνονται με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών δεν σχεδιάζονται με βάσει μεθόδους μάρκετινγκ. Η οργάνωση των υπηρεσιών αυτών δεν προέρχεται από προγραμματισμό σύμφωνα με μεθόδους μάρκετινγκ. Αν και τα περισσότερα τμήματα του δήμου ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πολιτών σε ικανοποιητικό βαθμό , παρόλα αυτά υπάρχουν αδυναμίες και ελλείψεις βασικές σε εξοπλισμό , στελέχωση , οργάνωση , γι αυτό και απαιτείται να γίνει έρευνα από ειδικούς ώστε να εντοπιστούν οι αδυναμίες και να βρεθούν λύσεις για τη βελτίωση της κατάστασης.

Γενικότερα , ο δήμος Νάουσας και ειδικά τα στελέχη των τμημάτων του δήμου εξυπηρετούν και καλύπτουν τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των πολιτών σε ικανοποιητικό βαθμό. Είναι σπάνιο κάποιος πολίτης να ζητήσει κάτι και να μην εξυπηρετηθεί. Αν αυτό συμβεί θα οφείλεται στο ότι ήταν πέραν των δυνατοτήτων του δήμου ή να είχε ζητηθεί κάτι το οποίο να μην εξαρτιόταν μονάχα από το δήμο. Συνήθως , οι πολίτες παίρνουν αυτό που ζητούν , έστω και με μια μικρή χρονική καθυστέρηση.

Παρόλο που ο δήμος Νάουσας είναι αρκετά καλά οργανωμένος , συχνά συναντούνται αδυναμίες σε κάποια τμήματα του δήμου και δυσκολίες στην εξυπηρέτηση κάποιων πολιτών , οι οποίες δημιουργούν προβλήματα τόσο στους υπαλλήλους που δεν μπορούν να κάνουν σωστά τη δουλειά τους , τόσο και στους πολίτες που δεν εξυπηρετούνται άμεσα και γρήγορα.

Γι αυτό χρειάζεται καλύτερη οργάνωση του δήμου. Αρχικά , χρειάζεται να βρεθεί ο κατάλληλος ή οι κατάλληλοι συνεργάτες – μάρκετες , οι οποίοι να ασχοληθούν αποκλειστικά με το μάρκετινγκ και την εισαγωγή αυτού για την οργάνωση και τον προγραμματισμό των υπηρεσιών του δήμου. Αυτοί , ως ειδικοί θα προβούν στις απαραίτητες ενέργειες όπως ο εντοπισμός των προσφερόμενων υπηρεσιών από όλα τα τμήματα του δήμου , η ανάλυση S.W.O.T. , η οποία είναι βασική και απαραίτητη για τον εντοπισμό των αδυναμιών και των προβλημάτων κάθε υπηρεσίας και τον προγραμματισμό της λειτουργίας αυτών , ο έλεγχος του μείγματος μάρκετινγκ. Τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την ανάλυση S.W.O.T. και τον έλεγχο του μείγματος μάρκετινγκ θα βοηθήσουν στον προγραμματισμό για τη λειτουργία των υπηρεσιών. Έπειτα το πρόγραμμα γίνεται πράξη και αναμένονται τα αποτελέσματα. Ανάλογα με τα αποτελέσματα , οι μάρκετες πράττουν. Δηλαδή μπορεί να επαναλάβουν όλη τη διαδικασία από την αρχή , λόγω αρνητικών αποτελεσμάτων , μπορεί να χρειαστεί να γίνει ξανά προγραμματισμός σε ορισμένα τμήματα – υπηρεσίες του δήμου , λόγω μη

επιθυμητών αποτελεσμάτων στα συγκεκριμένα τμήματα ή μπορεί τα αποτελέσματα να είναι θετικά και να μη χρειαστούν αλλαγές ή βελτιώσεις.

Η ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση , η κάλυψη όλων των απαιτήσεων των πολιτών δεν είναι εύκολη υπόθεση. Ο πολίτης δεν θέλει να ταλαιπωρείτε και να σπαταλά χρόνο για την εξυπηρέτησή του. Επομένως , χρειάζεται προσπάθεια αρχικά από τη διοίκηση του δήμου και κατ επέκταση από τα στελέχη των υπηρεσιών του δήμου , τα οποία πρέπει να είναι έμπειρα και ικανά άτομα , έτσι ώστε να πετύχουν μια άριστη παροχή υπηρεσιών. Οι προσπάθειες για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου δεν πρέπει να σταματούν , ακόμα και αν τα σχόλια των πολιτών είναι ικανοποιητικά και ευχάριστα.

Στην έρευνα που έγινε αποκαλύφθηκε πως ο δήμος Νάουσας είναι αρκετά καλά οργανωμένος και συνεχίζει να προσπαθεί για την βελτίωση της οργάνωσής του , εφαρμόζοντας νέες μεθόδους , όπως το μάρκετινγκ , παρόλο που παρουσιάζει κάποια λάθη , που μπορεί να μην είναι λάθη, αλλά οι υπεύθυνοι να είναι διστακτικοί στην εφαρμογή νέων μεθόδων , νέων ιδεών. Υπάρχουν κάποια τμήματα που είναι καλά οργανωμένα , υπάρχουν κάποια άλλα που στερούνται βασικής οργάνωσης , υπάρχουν κάποια άλλα που παρουσιάζουν ελλείψεις σε υλικά , άλλα σε προσωπικό και άλλα παρουσιάζουν αδυναμίες λόγω εκμετάλλευσης των θέσεων του προσωπικού.

Όλα αυτά για να βελτιωθούν χρειάζεται προσπάθεια και δουλειά από έμπειρους ανθρώπους , τους μάρκετερς , οι οποίοι θεωρώ πως δεν πρέπει να έχουν στενή δημοσιοϋπαλληλική αντίληψη. Τούτο σημαίνει πως αυτοί δεν θα πρέπει να είναι υπάλληλοι του δήμου , αλλά εξωτερικοί συνεργάτες. Και αυτό γιατί θα τους κάνει να αποδίδουν καλύτερα και όχι από υποχρέωση. Και επιπλέον , θα πρέπει και οι υπάλληλοι του δήμου να έχουν ως απώτερο σκοπό την άριστη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Έτσι ο συνδυασμός των δύο , όπως καλή οργάνωση και υπεύθυνοι υπάλληλοι που στοχεύουν στην εξυπηρέτηση , θα έχει ως αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση των προβλημάτων που τυχόν θα παρουσιάζονταν στο δήμο.

## Π Α Ρ Α Ρ Τ Η Μ Α

1. ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
2. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ
3. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ
4. ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΤΟΥΣ 2002
5. ΕΙΣΗΓΗΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΡΟΣΟΔΩΝ
6. ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ

**ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΙΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΗΜΟΥ ΝΑΟΥΣΙΑΣ**  
-----

**Άρθρο 1ο**  
**Διάρθρωση Υπηρεσιών**

Τις υπηρεσίες του Δήμου συγκροτούν:

1. Το Γραφείο Δημάρχου
2. Η Γενική Γραμματεία
3. Η Διεύθυνση Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών
4. Η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών

Οι παραπάνω υπηρεσιακές μονάδες διαρθρώνονται με τα πιο κάτω τμήματα και γραφεία ως εξής :

1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ

=====

- α. Ιδιαίτερα γραφείο Δημάρχου (Γραφείο Τύπου & Δημοσίων Σχέσεων)
- β. Γραφείο Αντιδημάρχων
- γ. Γραφείο Ειδικού Συνεργάτη ή Ειδικού Συμβούλου ή Επιστημονικού Συνεργάτη
- δ. Γραφείο Νομικού Συμβούλου

2. ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

=====

- α. Γραφείο Γενικού Γραμματέα

3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

=====

- α. Γραφείο Διευθυντή

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ

-----

- α. Γραφείο Προϊσταμένου
- β. Γραφείο Δημοτικού Συμβουλίου και Επιτροπών Δ.Σ.
- γ. Γραφείο Δημαρχιακής Επιτροπής
- δ. Γραφείο Προσωπικού
- ε. Γραφείο Γραμματείας (Πρωτοκόλλου, Διεκπεραίωσης, Αρχείου, Δακτυλογραφήσεων Η/Υ)
- στ. Γραφείο Μητρώων Αρρένων και Στρατολογίας, Δημοτολογίου - Ιθαγένειας, Εκλογών
- ζ. Γραφείο Ληξιαρχείου
- η. Γραφείο Ειδικής Υπηρεσίας (Δημοτική Αστυνομία)
- θ. Γραφείο Νομικών Προσώπων, Δημοτικών Διαμερισμάτων και Επιχειρήσεων
- ι. Γραφείο Τηλεφωνητών - Κλητήρων - Καθαριστριών
- ια. Γραφείο Μηχανοργάνωσης

ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ

-----

- α. Γραφείο Προϊσταμένου
- β. Γραφείο Λογιστηρίου
- γ. Γραφείο Μισθοδοσίας
- δ. Γραφείο Προμηθειών
- ε. Γραφείο Διαχείρισης Υλικού Αποθήκης
- στ. Γραφείο Εσόδων - Δημοτικής περιουσίας
- ζ. Γραφείο Ειδικής Ταμειακής Υπηρεσίας
- η. Γραφείο Προϋπολογισμού

#### 4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

=====

- α. Γραφείο Διευθυντή

#### ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

-----

- α. Γραφείο Προϊσταμένου
- β. Γραφείο Γραμματείας (Πρωτοκόλλου - Αρχείου)
- γ. Γραφείο Κτηματολογίου και Κτηματογραφήσεων
- δ. Γραφείο Τοπογραφικό
- ε. Γραφείο Εκδραση οικοδομικών αδειών
- στ. Γραφείο Αυθαιρέτων και ελέγχου κατασκευών

#### ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ

-----

- α. Γραφείο Προϊσταμένου
- β. Γραφείο Μελετών (Οδοποιίας, Εργων, Σχολικών Κτιρίων, Διαμόρφωσης κοινοχρήστων χώρων κ.λ.π.)
- γ. Γραφείο Εργων και Κατασκευών
- δ. Γραφείο Διαγωνισμών Ανάθεσης Εργων και Μελετών
- ε. Γραφείο Συντήρησης δημοτικών κτιρίων και κατασκευών
- στ. Γραφείο Κυκλοφοριακής Οργάνωσης, Σχεδιασμού, Σήμανσης Ονοματοθεσίας και Αρίθμησης
- ζ. Γραφείο Ηλεκτροφωτισμού
- η. Γραφείο Αρδευσης και Υδρογεωτρήσεων
- θ. Γραφείο Κίνησης οχημάτων έργων και καθαριότητας
- ι. Γραφείο Διαχείρισης Εθνικών και κοινοτικών Προγραμμάτων
- ια. Γραφείο αποθήκης και διαχείρισης υλικού

#### ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΟ

-----

- α. Γραφείο Προϊσταμένου
- β. Γραφείο Εκμετάλλευσης Δημοτικού δάσους
- γ. Γραφείο Κήπων και Δενδροστοιχιών
- δ. Γραφείο Υπηρεσίας Αλσους Αγ. Νικολάου

#### ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ

-----

- α. Γραφείο Προϊσταμένου
- β. Γραφείο Αδειών Καταστημάτων, Περιπτέρων και Μικροπωλητών
- γ. Γραφείο Καθαριότητας

### Άρθρο 3ο

Τα αναφερόμενα κατά Διευθύνσεις και Τμήματα Γραφεία δεν εί αυτοτελή.

### Άρθρο 4ο

Ο συνολικός αριθμός των οργανικών θέσεων ανέρχεται σε εκα πενήντα τρεις (153).

Οι θέσεις όλου του προσωπικού του Δήμου διαρθρώνονται ι κατηγορία, κλάδο και ειδικότητα, ως εξής:

#### 1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΙΔΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ - ΘΕΣΕΙΣ ΠΕΝΤΕ (5)

Μία (1) θέση μετακλητού Γενικού Γραμματέα (άρθρο 241 Ν. 1188/81, ά 67 παρ. 1 Ν. 1416/84, άρθρο 26 παρ. 3 Ν. 1832/89).

Μία (1) θέση μετακλητού ιδιαίτερου γραμματέα (άρθρο 242 παρ. 1188/81 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 26 παρ. 4 Μ. 2130/93).

Μία (1) θέση Δικηγόρου (άρθρο 245 Ν. 1188/81, άρθρο 26 παρ. 1832/89).

Δύο (2) θέσεις ειδικών συνεργατών (άρθρο 67 παρ. 4-13 Ν. 1416 άρθρο 26 παρ. 5 Ν. 1832/89, άρθρο 28 παρ. 2 Ν. 1832/89 άρθρο 1: 2130/93 και άρθρο 57 παρ. 10 Ν. 2218/94).

#### 2. ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

##### A. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕ - ΘΕΣΕΙΣ ΔΕΚΑΘΚΤΩ (18)

1. Κλάδος ΠΕ1 Διοικητικού  
Τέσσερεις (4) θέσεις
2. Κλάδος ΠΕ3 Πολιτικών Μηχανικών  
Τέσσερεις (4) θέσεις
3. Κλάδος ΠΕ4 Αρχιτεκτόνων Μηχανικών  
Τρεις (3) θέσεις
4. Κλάδος ΠΕ5 Ηλεκτρολόγων Μηχανικών  
Μία (1) θέση
5. Κλάδος ΠΕ6 Τοπογράφων Μηχανικών  
Δύο (2) θέσεις
6. Κλάδος ΠΕ9 Γεωπόνων  
Μία (1) θέση
7. Κλάδος ΠΕ11 Πληροφορικής  
Μία (1) θέση
8. Κλάδος ΠΕ14 Δασολόγων  
Δύο (2) θέσεις



Β. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΕ - ΘΕΣΕΙΣ ΔΕΚΑ (10)

1. Κλάδος ΤΕ Δασοπονίας  
Μία (1) θέση
2. Κλάδος ΤΕ3 Τεχνολόγων Πολιτικών Μηχανικών  
Μία (1) θέση
3. Κλάδος ΤΕ4 Τεχνολόγων Ηλεκτρολόγων Μηχανικών  
Μία (1) θέση
4. Κλάδος ΤΕ5 Τεχνολόγων Τοπογράφων Μηχανικών  
Μία (1) θέση
5. Κλάδος ΤΕ11 Εποπτών Δημόσιας Υγείας  
Δύο (2) θέσεις
6. Κλάδος ΤΕ13 Τεχνολογίας Γεωπονίας  
Μία (1) θέση
7. Κλάδος ΤΕ17 Διοικητικών - Λογιστικών  
Μία (1) θέση
8. Κλάδος ΤΕ19 Πληροφορικής (α. Πληροφορικής και β.  
Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Συστημάτων)  
Μία (1) θέση
9. Κλάδος ΤΕ22 Διοίκησης Μονάδων Τοπικής Αυτοδιοίκησης  
Μία (1) θέση

Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ - ΘΕΣΕΙΣ ΕΒΔΟΜΗΝΤΑ (70)

1. Κλάδος ΔΕ1 Διοικητικών  
Είκοσι (20) θέσεις
2. Κλάδος ΔΕ2 Εποπτών Καθαριότητας  
Μία (1) θέση
3. Κλάδος ΔΕ5 Οσμικών Εργων  
Δύο (2) θέσεις
4. Κλάδος ΔΕ6 Σχεδιαστών  
Εξι (6) θέσεις
5. Κλάδος ΔΕ12 Δασοφυλάκων  
Τρεις (3) θέσεις
6. Κλάδος ΔΕ20 Τεχνιτών Υδραυλικών  
Μία (1) θέση
7. Κλάδος ΔΕ23 Ειδικό Προσωπικό  
Επτά (7) θέσεις
8. Κλάδος ΔΕ24 Ηλεκτρολόγων  
Δύο (2) θέσεις
9. Κλάδος ΔΕ28 Χειριστών Μηχανημάτων Εργων  
Μία (1) θέση
10. Κλάδος ΔΕ29 Οδηγών Αυτοκινήτων  
Οκτώ (8) θέσεις
11. Κλάδος ΔΕ30 Τεχνιτών (Ειδικεύσης)  
Δέκα τέσσερεις (14) θέσεις
12. Κλάδος ΔΕ35 Δενδροκηπουρών  
Τρεις (3) θέσεις
13. Κλάδος ΔΕ38 Προσωπικού Η/Υ  
Δύο (2) θέσεις

**Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΕ - ΘΕΣΕΙΣ ΠΕΝΗΝΤΑ (50)**

1. Κλάδος ΥΕ1 Κλητῆρων - Γενικών Καθηκόντων  
Δύο (2) θέσεις
2. Κλάδος ΥΕ3 Δασοφυλάκων  
Δύο (2) θέσεις
3. Κλάδος ΥΕ16 Προσωπικού Καθαριότητας  
Σαράντα ἑξί (46) θέσεις

**Άρθρο 5ο**

**ΣΥΝΘΕΣΗ ΟΡΓΑΝΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

**Α. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΙΔΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ - ΘΕΣΕΙΣ ΠΕΝΤΕ (5)**

Μία (1) θέση μετακλητού Γενικού Γραμματέα (άρθρο 241 Ν. 1188/81, άρθρο 67 παρ. 1 Ν. 1416/84, άρθρο 26 παρ. 3 Ν. 1832/89).

Μία (1) θέση μετακλητού ιδιαίτερου γραμματέα (άρθρο 242 Ν. 1188 άρθρο 26 παρ. 4 Ν. 2130/93).

Μία (1) θέση Δικηγόρου (άρθρο 245 Ν. 1188/81, άρθρο 26 παρ. 1832/89).

Δύο (2) θέσεις ειδικών συνεργατών (άρθρο 67 παρ. 4-13 Ν. 1416/84 άρθρο 26 παρ. 5 Ν. 1832/89, άρθρο 28 παρ. 2 Ν. 1832/89, άρθρο 12 Ν. 213 και άρθρο 57 παρ. 10 Ν. 2218/94).

**Β. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΕ - ΘΕΣΕΙΣ ΔΕΚΑΟΚΤΩ (18)  
ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

1. Κλάδος ΠΕ1 Διοικητικού  
Τέσσερεις (4) θέσεις με βαθμό Δ/Α
2. Κλάδος ΠΕ3 Πολιτικών Μηχανικών  
Τέσσερεις (4) θέσεις με βαθμό Δ/Α
3. Κλάδος ΠΕ4 Αρχιτεκτόνων Μηχανικών  
Τρεις (3) θέσεις με βαθμό Δ/Α
4. Κλάδος ΠΕ5 Ηλεκτρολόγων Μηχανικών  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
5. Κλάδος ΠΕ6 Τοπογράφων Μηχανικών  
Δύο (2) θέσεις με βαθμό Δ/Α
6. Κλάδος ΠΕ9 Γεωπόνων  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
7. Κλάδος ΠΕ11 Πληροφορικής  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
8. Κλάδος ΠΕ14 Δασολόγων  
Δύο (2) θέσεις με βαθμό Δ/Α

Γ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΕ - ΘΕΣΕΙΣ ΔΕΚΑ (10)  
ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

1. Κλάδος ΤΕ Δασοπονίας  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
2. Κλάδος ΤΕ3 Τεχνολόγων Πολιτικών Μηχανικών  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
3. Κλάδος ΤΕ5 Τεχνολόγων Τοπογράφων Μηχανικών  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
4. Κλάδος ΤΕ11 Εποπτών Δημόσιας Υγείας  
Δύο (2) θέσεις με βαθμό Δ/Α
5. Κλάδος ΤΕ17 Διοικητικών - Λογιστικών  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
6. Κλάδος ΤΕ19 Πληροφορικής (α. Πληροφορικής και β. Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Συστημάτων)  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
7. Κλάδος ΤΕ22 Διοίκησης Μονάδων Τοπικής Αυτοδιοίκησης  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α

ΠΡΟΣΩΠΟΠΑΓΕΙΣ ΘΕΣΕΙΣ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ - ΘΕΣΕΙΣ ΔΥΟ (2)

1. Κλάδος ΤΕ4 Τεχνολόγων Ηλεκτρολόγων Μηχανικών  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
2. Κλάδος ΤΕ13 Τεχνολογίας Γεωπονίας  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α

Δ. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕ - ΘΕΣΕΙΣ ΕΒΔΟΜΗΝΤΑ (70)  
ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

1. Κλάδος ΔΕ1 Διοικητικών  
Είκοσι (20) θέσεις με βαθμό Δ/Α
2. Κλάδος ΔΕ2 Εποπτών Καθαριότητας  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
3. Κλάδος ΔΕ5 Οσμικών Εργων  
Δύο (2) θέσεις με βαθμό Δ/Α
4. Κλάδος ΔΕ6 Σχεδιαστών  
Εξι (6) θέσεις με βαθμό Δ/Α
5. Κλάδος ΔΕ12 Δασοφυλάκων  
Τρεις (3) θέσεις με βαθμό Δ/Α
6. Κλάδος ΔΕ23 Ειδικό Προσωπικό  
Επτά (7) θέσεις με βαθμό Δ/Α
7. Κλάδος ΔΕ24 Ηλεκτρολόγων  
Δύο (2) θέσεις με βαθμό Δ/Α
8. Κλάδος ΔΕ28 Χειριστών Μηχανημάτων Εργων  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
9. Κλάδος ΔΕ29 Οδηγών Αυτοκινήτων  
Οκτώ (8) θέσεις με βαθμό Δ/Α

10. Κλάδος ΔΕ30 Τεχνιτών (Ειδικεύσεως)  
Εννέα (9) θέσεις, με βαθμό Δ/Α, οι οποίες αναλύονται σε:
  - α. Ξυλουργός θέση μία (1)
  - β. Συντηρητής θέσεις δύο (2)
  - γ. Σιδηρουργός θέση μία (1)
  - δ. Οικοδόμοι θέσεις τρεις (3)
  - ε. Ελαιοχρωματιστές θέσεις δύο (2)
11. Κλάδος ΔΕ35 Δενδροκηπουρών  
Τρεις (3) θέσεις με βαθμό Δ/Α
12. Κλάδος ΔΕ38 Προσωπικού Η/Υ  
Δύο (2) θέσεις με βαθμό Δ/Α

#### ΠΡΟΣΩΠΟΠΑΓΕΙΣ ΘΕΣΕΙΣ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- α. Κλάδος ΔΕ20 Τεχνιτών Υδραυλικών  
Μία (1) θέση με βαθμό Δ/Α
- β. Κλάδος ΔΕ30 Τεχνικών (Ειδικεύσεως)  
Τρεις (3) θέσεις με βαθμό Δ/Α

#### ΠΡΟΣΩΠΟΠΑΓΕΙΣ ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΑΟΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

- α. Κλάδος ΔΕ30 Τεχνιτών (Ειδικεύσεως)  
Δύο (2) θέσεις

#### Ε. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΕ - ΘΕΣΕΙΣ ΠΕΝΗΝΤΑ (50) ΜΟΝΙΜΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

1. Κλάδος ΥΕ1 Κλητῆρων - Γενικών Καθηκόντων  
Δύο (2) θέσεις με βαθμό Ε/Β
2. Κλάδος ΥΕ16 Προσωπικού Καθαριότητας  
Σαράντα μία (41) θέσεις, με βαθμό Ε/Β, οι οποίες αναλύονται:
  - α. Οδοκαθαριστές θέσεις είκοσι πέντε (25)
    - β. Εργάτες κήπων θέσεις οκτώ (8)
    - γ. Εργάτες νεκροταφείων θέσεις δύο (2)
    - δ. Εργάτες καθαριότητας γραφείων θέσεις τρεις (3)
    - ε. Χειρώνακτες θέσεις τρεις (3)

#### ΠΡΟΣΩΠΟΠΑΓΕΙΣ ΘΕΣΕΙΣ ΜΟΝΙΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- α. Κλάδος ΥΕ Δασοφυλάκων  
Δύο (2) θέσεις, με βαθμό Ε/Β

ΠΡΟΣΩΠΟΠΑΓΕΙΣ ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΜΕ ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ  
ΑΩΡΙΣΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

1. Κλάδος ΥΕ16 Προσωπικού Καθαριότητας  
Πέντε (5) θέσεις οι οποίες αναλύονται σε:
  - α. Οδοκαθαριστές θέσεις δύο (2)
  - β. Εργάτες κήπων θέσεις δύο (2)
  - γ. Εργάτες καθαριότητας γραφείων θέση μία (1)

Άρθρο 6ο

Προσωπικό με σύμβαση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρ  
(Άρθρο 18 παρ. 2503/97).

Εξήντα (60) θέσεις διαφόρων ειδικοτήτων

Άρθρο 7ο  
Προσόντα διορισμού

Τα προσόντα διορισμού των υπαλλήλων της κάθε κατηγορίας κλάδου (εκτός του Κλάδου ΔΕ23) ορίζονται στα Π.Δ. 37α/87 11/4-4-87 τεύχ. Α) και Π.Δ. 22/90 ΦΕΚ 7/22.1.90 τεύχ. Α').

Τα προσόντα των υπαλλήλων του κλάδου ΔΕ23 ορίζονται στο 434/82 (ΦΕΚ 78/30-6-82 τεύχ. Α) και στο Π.Δ. 592/84 (ΦΕΚ 215/31-τευχ. Α).

Τα προσόντα διορισμού των υπαλλήλων των ειδικών θ καθορίζονται από τους οικείους για αυτούς νόμους.

Άρθρο 8ο

Για το διορισμό, τα καθήκοντα, τους περιορισμούς, το εργασίας, την αστική ευθύνη, τα δικαιώματα, τις άδειες, τις μετα της υπηρεσιακής κατάστασης, τις ηθικές αμοιβές, τα πειθα αδικήματα, τις ποινές, τη λύση της υπαλληλικής σχέσης, ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη των μονίμων υπαλλήλω υπάγονται στις διατάξεις του οργανισμού, διέπονται από τις διατ του Ν. 1188/81, Ν1586/86, Ν. 2190/94, καθώς και από τις άλλες συν διατάξεις που ισχύουν ή θα ισχύουν κάθε φορά.

Για το προσωπικό με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου εφαρμογή οι διατάξεις του Π.Δ/τος 410/88, όπως ισχύει σήμερα.

Άρθρο 9ο  
Προϊστάμενος Υπηρεσιών (Άρθρο 36 Ν. 2190/94)

Α. Διεύθυνση Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών

1. Ως προϊστάμενος της Δ/σης Διοικητικών και Οικονομικών Υπη επιλέγεται υπάλληλος του κλάδου ΠΕ1 Διοικητικού.
2. Ως προϊστάμενος των δύο τμημάτων της πιο πάνω Δ/σης επιλέ υπάλληλοι των κλάδων ΠΕ1 Διοικητικού, ΤΕ17 και ΔΕ1

**B. Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών**

1. Ως προϊστάμενος της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών επιλέγεται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3, ΠΕ4, ΠΕ5, ΠΕ6.
  
2. Τμήμα Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών  
Ως προϊστάμενος του τμήματος επιλέγεται υπάλληλος των κλάδων Π και ΠΕ6.
  
3. Τμήμα Μελετών και Εργων  
Ως προϊστάμενος του τμήματος επιλέγεται υπάλληλος των κλάδων Π ΠΕ4, ΠΕ5 και ΠΕ6.
  
4. Τμήμα Γεωτεχνικό  
Ως προϊστάμενος επιλέγεται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ9 και ΠΕ14.
  
5. Τμήμα Δημόσιας Υγείας και Καθαριότητας  
Ως προϊστάμενος επιλέγεται υπάλληλος των κλάδων ΤΕ11 και ΔΕ2.

**Άρθρο 10ο**

Οι αρμοδιότητες που καθορίζονται από τον Οργανισμό Εσωτερικών Υπηρεσιών, θα ασκούνται από τις ανάλογες υπηρεσίες, τα Τμήματά τους και τα Γραφεία τους.

Η κατανομή του προσωπικού θα αποφασίζεται από το Δήμαρχο, σύμφωνα με τις ανάγκες όλων των Υπηρεσιών.

**Άρθρο 11ο**

Η αναπλήρωση των Προϊσταμένων γίνεται σύμφωνα με το άρθρο 36 Ν. 2190/94.

Οι αρμοδιότητες και τα καθήκοντα κάθε υπηρεσίας (Δ/νση, Τμή Γραφείο) που αναφέρονται στον οργανισμό αυτό καθορίζονται ως εξής:

1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ  
=====

α. Ιδιαίτερο γραφείο Δημάρχου  
-----

Γραμματεία, Υποδοχή Πολιτών, Φορείς, Τύπος και Δημόσιες Σχέσεις.

- Το ιδιαίτερο γραφείο Δημάρχου διεξάγει κάθε Υπηρεσία που αν ο Δήμαρχος σ' αυτό, η οποία δεν ανήκει στην αρμοδιότητα υπηρεσιών.
- Τηρεί την προσωπική του αλληλογραφία και διευκολύνει αυτή
- Αρχαιοθετεί τα εισερχόμενα και εξερχόμενα στο γραφείο έγγρα
- Συμμετέχει σ' εκτός γραφείου συναντήσεις Δημάρχου, τηρεί προσωπικό του αρχείο, τηρεί πίνακες Δημοσίων, Δημοσι Υπηρεσιών, τοπικών, μαζικών φορέων.
- Τηρεί μητρώο διατελεσάντων Δημάρχων και Δημοτικών Συμβούλων
- Εκδίδει ανακοινώσεις.
- Προβαίνει σε γνωστοποιήσεις κ.λ.π. έγγραφα που απευθύνον προς τους κατοίκους της πόλης.
- Οργανώνει συνεντεύξεις τύπου και διευκολύνει τον δημοσιογράφους στην εκτέλεση του έργου τους.
- Καθορίζει τις συναντήσεις του Δημάρχου με τους πολίτ καταγράφει τα παράπονα, τα οποία προωθεί προς της υπηρεσ για επίλυση.
- Καταγράφει τα προβλήματα των Μαζικών φορέων, τα οποία προ προς τις Υπηρεσίες για επίλυση.
- Ενημερώνει τους δημότες σε θέματα Δήμου.
- Ταξινομεί φωτογραφικό αρχείο Δήμου
- Συλλέγει στοιχεία Ιστορικής - Γεωγραφικής - Πολεοδομικ Πληθυσμιακής - Πολιτιστικής - Επαγγελματικής Ανάπτυξης Πόλι
- Συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία όλων των υπηρεσι (τουλάχιστον ετησίως).
- Παρακολουθεί τις συνεδριάσεις Δ.Σ., συγκεντρώσεων Δήμου, ει Δημάρχου με Μαζικούς φορείς ή Νομικά Πρόσωπα κ.λ.π.
- Προωθεί την επίλυση των παρουσιαζομένων προβλημάτων των Μαζι φορέων από Υπηρεσίες.
- Επιμελείται τη φωτογράφιση - βιντεογράφιση δράσεως Δημάρχ φροντίζει για τη συνάντηση των αρμοδίων προσώπων για ειδησιογραφικών στοιχείων.
- Εκδίδει ενημερωτικό περιοδικό Δήμου.
- Εκδίδει ανακοινώσεις για τον τύπο και απαντά στα σχόλια.

## β. Γραφείο Αντιδημάρχων

---

Διεκπεραιώνει κάθε εργασία που ανάγεται στα καθήκοντα πο Δήμαρχος αναθέτει στους Αντιδημάρχους.

## γ. Γραφείο ειδικού συνεργάτη ή ειδικού συμβούλου ή επιστημονι συνεργάτη.

---

Διεξάγει τις εργασίες που σχετίζονται με τα καθήκοντα του Ειδι Συνεργάτη ή Επιστημονικού Συνεργάτη ή Ειδικού Συμβούλου, ο οπο υπάγεται απευθείας στο Δήμαρχο και δεν παρεμβάλλεται στην οργανωτ και βαθμολογική κλίμακα, ασκώντας επιτελικά καθήκοντα και χωρίς έχει αποφασιστικές αρμοδιότητες οποιασδήποτε μορφής. Ειδικότ παρέχει συμβουλές και διατυπώνει εξειδικευμένη γνώμη γραπτώς προφορικός για το συγκεκριμένο τομέα δραστηριοτήτων του, που του έ ανατεθεί. Το συμβουλευτικό του έργο απευθύνεται προς το Δήμαρχο, Δημοτικό Συμβούλιο και τη Δημαρχιακή Επιτροπή ανάλογα με αρμοδιότητά του.

Χειρίζεται όλα τα θέματα της Δημοτικής Επιτροπής Παιδείας.

## δ. Γραφείο Νομικού Συμβούλου

---

Το γραφείο του Νομικού Συμβούλου έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- Παρέχει κάθε ζητούμενη γνώμη και συμβουλή σε ερωτήματα ζητήματα που τίθενται υπόψη του από τον Δήμαρχο, Δημαρχιακή Επιτροπρ, Δημοτικό Συμβούλιο και γενικά από τις υπηρεσίες του Δήμου.

- Παρακολουθεί και διεξάγει όλες τις Δικαστικές υποθέσεις Δήμου.

- Παρίσταται ενώπιον όλων των Δικαστηρίων, διοικητικών αρχ, εισαγγελέων με σκοπό την υπεράσπιση των συμφερόντων και δικαιωμά του Δήμου.

- Ερευνά τους τίτλους ιδιοκτησίας των αγοραζομένων, μισθωμέν, μεταβιβαζομένων κ.λ.π. περιουσιακών στοιχείων του Δήμου.

- Επεξεργάζεται τις διακηρύξεις δημοπρασιών και συντάσσει σχέδια όλων των συμφωνητικών του Δήμου που αναφέρονται σε πωλήσει μισθώσεις, εκμισθώσεις και αγορές.

- Έχει την επιμέλεια επίλυσης διαφορών προσωπικού και πολιτών Δήμο.

## 2. ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

---

### α. Γραφείο Γενικού γραμματέα

---

Διεκπεραιώνει κάθε εργασία που ανάγεται στα καθήκοντα του Γενι Γραμματέα, ο οποίος προϊστάται αμέσως μετά τον Δήμαρχο όλων υπηρεσιών του Δήμου και προσυπογράφει τα από το Δήμαρχο υπογραφέμ έγγραφα. Δεν έχει πειθαρχική δικαιοδοσία.



### 3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

#### α. Γραφείο Διευθυντή

*Καρβή*

Ο Διευθυντής των Διοικητικών Υπηρεσιών εποπτεύει, ελέγχει, συντονίζει και μεριμνά για τη σωστή λειτουργία των τμημάτων υπάγονται στη Δ/νσή του.

Συνεργάζεται με τους προϊσταμένους των τμημάτων της Διεύθυνσης ενημερώνεται από αυτούς για την υπηρεσιακή κατάσταση των τμημάτων επιλύει τα αναφερόμενα ζητήματα και ειδικότερα:

- Εφαρμογή Νόμων - Κανονισμών - Εγκυκλίων - Αποφάσεων Δ.Α.
- Σύνταξη εγκυκλίων Δημάρχου.
- Προτάσεις βελτίωσης υπηρεσιών (τροποπ. Ο.Ε.Υ. κ.λ.π.)
- Προέγκριση κανον. αδειών ή έκτακτες εξόδους προσωπικού Δ/νσης
- Εισήγηση για προσλήψεις προσωπικού.
- Εισήγηση για την τοποθέτηση και κατανομή του προσωπικού Υπηρεσιών, Τμήματα και Γραφεία.
- Αποσφράγιση - χαρακτηρισμός εισερχ. αλληλογραφίας Δήμου.
- Σύνταξη εγγράφων εμπιστευτικής αλληλογραφίας Δήμου.
- Θεώρηση εγγράφων Δ/νσης προς υπογραφή Δημάρχου.
- Διαβίβαση στο Δήμαρχο φακέλλου εγγράφων υπηρεσιών προς υπογραφή
- Παραλαβή Δικαστ. κλήσεων και Δικογράφων Δήμου.
- Ενημέρωση Δημάρχου και Νομ. Υπηρεσιών στα εισερχόμενα Δικαστ. έγγραφα.
- Σύνταξη ετησίων εκθέσεων.
- Εκτέλεση Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας.
- Τήρηση Πρωτόκολλου - Αρχείου εμπιστευτικής αλληλογραφίας Δήμου
- Υπογραφή, με εντολή Δημάρχου, των καθαρώς υπηρεσιακών εγγράφων διαβιβαστικών και λοιπών εξερχομένων.
- Έγκριση έκδοσης - Επικύρωση αντιγράφων Αρχείου Δήμου.
- Συνεργασία με εργαζόμενους και προτάσεις σε θέματα που τους αφορούν.
- Ανάθεση σε οποιονδήποτε υπάλληλο, ύστερα από έγκριση και Δημάρχου κάθε έκτακτης εργασίας, έστω και άσχετης προς την ειδικότητα του.

#### Α. ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ

##### α. Γραφείο Προϊσταμένου

*Παπαϊωάννου*

- Καθοδήγηση - εποπτεία υπαλλήλων Τμήματος.
- Ρύθμιση - Εποπτεία προσέλευσης - αποχώρησης προσωπικού Δήμου
- Διακίνηση εισερχομένων - εξερχομένων εγγράφων Τμήματος.
- Εισήγηση στο Δ.Σ. θεμάτων αρμοδιότητας τμήματος.
- Οργάνωση εορτών, συσκέψεων, δημοσίων εκδηλώσεων Δήμου συνεργασία με Δ/ντή).

- Τήρηση Βιβλιοδετημ. ΦΕΚ (Νομικών βιβλίων, Σύγγραμ. για ΟΤΑ).
- Τήρηση βιβλίων αποφάσεων Δημάρχου.
- Συγκέντρωση, κοινοποίηση Νόμων, Εγκυκλ. κ.λ.π. στα αρμόδια Γραφεία.
- Σύνταξη ετησίων εκθέσεων.
- Επιμέλεια σωστής λειτουργίας τηλεφ. κέντρου, ασυρμάτου και F μέσων.
- Επιμέλεια αποκατάστασης βλαβών και βελτίωσης τηλεπικοινωνιακών μέσων.
- Αποστολή Δημοτικών αυτοκινήτων για εξωτ. υπηρ. διακίν. προσωπικού, εγγράφων, προσκλήσεων ή μεγαφωνική μετάδοση μηνυμάτων συνεργασία με το Δ/ντή).
- Υποβολή στη Δ/νση Διοικητικού υλικού προς δημοσίευση στατιστ. στοιχείων.
- Παράδοση φακέλλου στη Δ/νση για υπογραφή από Δήμαρχο.
- Λοιπές σχετικές αρμοδιότητες.

Λίπιν
Παναγιώτου

β. Γραφείο Δημοτικού Συμβουλίου - Δημαρχιακής Επιτροπής - Επιτροπή Δημοτικού Συμβουλίου.

---

- Παραλαβή θεμάτων Δ.Σ. - Δ.Ε. - Ε.Δ.Σ.Σ. και συμπλήρ. δικαιολογητικών.
- Κατάρτιση, κοινοποίηση ημερ. διάταξης - πρόσκληση συνεδριάσ. σύμφωνα με τις οδηγίες του Προέδρου.
- Συμπλήρωση φακέλλων συζητούμενων θεμάτων (εισηγήσεις δικαιολογητικά).
- Διευκόλυνση μελών στη μελέτη των προς συζήτηση θεμάτων.
- Προετοιμασία αίθουσας συνεδριάσεων - μικροφωνικών εγκαταστάσ. κ.λ.π.
- Μαγνητοφώνηση πρακτικών Δ.Σ.
- Συμμετοχή στις συνεδριάσεις - Συνοπτική σημείωση αποφάσεων.
- Σύνταξη αποφάσεων - προώθηση διαδικασίας έγκρισης.
- Κοινοποίηση αποφάσεων σε καθορισμένα από Δ.Σ. αρμοδ. όργανα.
- Κοινοποίηση πρακτικών συνεδριάσεων Δ.Ε.
- Διαβίβαση θεμάτων για μελέτη στις αρμόδιες Επιτροπές.
- Διαβίβαση εισηγήσεων Επιτροπών στο Δ.Σ.
- Πρακτικά Δ.Σ. (βιβλιοδεσία - επικύρωση)
- Επίδοση πρακτικών στα μέλη Δ.Σ.
- Αποφάσεις Δ.Σ. και εγκρίσεις (Αρχειοθέτηση - ευρετηρίαση).
- Χορήγηση πρακτικών και αποφάσεων σε αιτούντες δημότες.
- Τήρηση βιβλίων πρακτικών και αποφάσεων Δημαρχιακής Επιτροπής

δ. Γραφείο Προσωπικού

Μαρία / Αθανάσιου

- Επιμελείται της εφαρμογής των Νόμων και των διατάξεων αφορούν το προσωπικό με σχέση εργασίας Δημοσίου Δικαίου και Ιδιωτικού Δικαίου καθώς και των συνταξιούχων.
- Αποστέλλει στο υπηρεσιακό Συμβούλιο κάθε υπόθεση υπαλλήλου ανήκει στην αρμοδιότητα του.
- Πρακολουθεί της Ε.Σ.Σ.Ε. του προσωπικού Ι.Δ. και ενημερώνει τ συνδικαλιστικούς εκπροσώπους για κάθε θέμα που τους αφορά.

Ειδικότερα:

- Διεκπεραίωση αποφάσεων πρόσληψης και λοιπών μεταβολών προσωπικού.
- Προσθήμανση καρτών εισόδου - εξόδου προσωπικού.
- Συγκέντρωση προγραμμ. εργασίας μη εργαζόμενων ημερών, άδειες (κανονικών και ασθενείας και ολιγόωρης εξόδου).
- Κοινοποίηση στο Οικον. Τμήμα των υπηρεσιακών μεταβολών υπαλλήλων.
- Τήρηση βιβλιοθήκης βιβλίων - διατάξεων σχέσεων εργασίας μητρώου, ευρετηρίου, ατομικών φακέλλων υπηρετούντος προσωπικού συνταξιούχων, συμβάσεων εργασίας προσωπικού.
- Έκδοση πιστ/κών απασχόλησης προσωπικού.
- Διαδικασία απονομής συντάξεων και βοηθημάτων.
- Λοιπές εργασίες αρμοδιότητας γραφείου.

ε. Γραφείο Γραμματείας (Πρωτοκόλλου, Διεκπεραίωσης, Αρχείων, Δακτυλογραφήσεων Η/Υ.

- Πρωτοκόλληση, συσχέτιση, διεκπεραίωση, εισερχομένων εξερχομένων εγγράφων.
- Παραλαβή - Τσιχοκόλληση ειδοποιητηρίων αγνώστου διαμονής.
- Δακτυλογράφηση, κομπιούτερ, παραβολή, αναπαραγωγή εγγράφων (
- Τήρηση παλιού Αρχείου Δήμου, τήρηση αρχείου Δ/σης όλων Υπηρεσιών (Ταξινόμηση, ευρετηρίαση, κωδικοποίηση - φύλαξη εγγράφων) φακέλλους, βιβλία ή μνήμη Η/Υ.
- Τήρηση των προβλεπομένων βιβλίων λειτουργίας Γραφείου.
- Έκδοση αντιγράφων Αρχείου (με εντολή Δ/ντή).
- Λοιπές εργασίες αρμοδιότητας γραφείου.

στ. Γραφείο Μητρώων Αρρένων - Στρατολογίας - Δημοτολογίου - Ιθαγένειας - Εκλογών.

Γραφείο Μητρώων Αρρένων και Στρατολογίας

- Χειρίζεται όλα τα θέματα που σχετίζονται με την εγγραφή αρρένων κατοίκων ή δημοτών στα Μητρώα Αρρένων και τη στρατολογική κατάσταση ειδικότερα.

- Σύνταξη - εκτύπωση ετήσιων Μητρώων.
- Ενημέρωση Μητρώων (εγγραφές αδηλώτων - διορθώσεις - διαγραφές)
- Σύνταξη ετήσιων Στρατολογικών πινάκων.
- Συνεργασία με αρμόδιες Αρχές - Καταγραφή επιστρατευμένων επιταγμένων κ.λ.π.
- Καταγραφή πεσόντων και αναπήρων (μαχητών και αμάχων).
- Τήρηση Βιβλίων Μητρώων, Φακέλλων εγγράφων, μεταβολών, φακέλων επιστρατευμένων - θυμάτων - επιτάξεων, φακέλλων αγωνιστών (Αντίστασης).
- Έκδοση πιστ/κών αρμοδιότητας γραφείου.
- Λοιπές εργασίες αρμοδιότητας γραφείου.

#### Γραφείο Δημοτολογίου - Ιθαγένειας

*Παραφίλιος*

- Σύνταξη - ενημέρωση Δημοτολογίου (εγγραφές, διαγραφές κ.λ.π)
- Ενημέρωση βιβλίων πληθυσμού.
- Σύνταξη εγγράφων προς άλλους ΟΤΑ ή Δημόσ. Υπηρεσίες σε θέμ. Γραφείου.
- Έκδοση πιστ/κών (χειρόγραφα ή μέσω Η/Υ)
- Εγκαιρη έκδοση των πιστ/κών για την εγγραφή των παιδιών σχολεία.
- Επιλαμβάνεται θέματα των πολιτογραφήσεων, καθορισμού ηλικ. γυναικών.
- Δημοτολογίου: Ευρετήρια - Βιβλία - Φάκελλοι οικογ. μερίδων.
- Δημοτολογίου: Οικογ. Μερίδες στη μνήμη Η/Υ.
- Πληθυσμού: Γεν. Μητρώο Δημοτών - Μητρώο θηλέων - Βιβλ. Πληθι.
- Παροχή πληροφοριών Δημοτολογίου.
- Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας.
- Λοιπές εργασίες αρμοδιότητας γραφείου.

#### Γραφείο Εκλογών

Παραλαμβάνει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την έκδοση εκλογικών βιβλιαρίων και φροντίζει για την οποιαδήποτε αλλαγή στα εκλογικούς καταλόγους διορθώσεις - διαγραφές. Επίσης υποβάλλει κ. μήνα στη Νομαρχία τα δικαιολογητικά για την έκδοση των εκλογικών βιβλιαρίων. Μεριμνά για τη συγκέντρωση κάθε εγγράφου και διατάσσεται σχετικά με τη διενέργεια των κάθε είδους εκλογών και φροντίζει μαζί με τον Δ/ντή Δ/κών Υπηρεσιών για τη συστή διεκπεραίωση κάθε εργασίας σχετικά με τη διεξαγωγή των εκλογών που ανατίθενται στο Δήμο.

ζ. Γραφείο Ληξιαρχείου

*Παραγωγή*

- Εκτελεί όλες τις εργασίες που απορρέουν από τα καθήκοντα Δημάρχου ως Ληξιαρχού, όπως καθορίζονται από την οικεία νομοθεσία.
- Τηρεί τη σφραγίδα του Ληξιαρχείου και συντάσσει όλες ληξιαρχικές πράξεις έγγραφα και καταστάσεις.
- Εκδίδει και χορηγεί αποσπάσματα και αντίγραφα ληξιαρχικών πράξεων.
- Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία που απευθύνεται στο ληξιαρχείο.
- Συγκεντρώνει και αποστέλει τα στατιστικά στοιχεία που τηρεί ληξιαρχείο.
- Παραλαμβάνει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την τέλεση των πολιτικών γάμων, ελέγχει την πληρότητά τους, εκδίδει τις άδειες γάμου και τηρεί τα σχετικά βιβλία.
- Μεριμνά για την τέλεση των γάμων από το αρμόδιο όργανο, Δήμο ή Αντιδήμαρχο και σε συνεργασία με το το Δ/ντή Δ/νσης φροντίζει την καταλληλότητα της αίθουσας.

η. Γραφείο Ειδικής Υπηρεσίας (Δημοτική Αστυνομία)

*Πομπή  
Γενική  
Ιωάννη  
Ευαγγελία*

Οι αρμοδιότητες της ειδικής υπηρεσίας ορίζονται ως εξής:

Ελέγχει με τα όργανά της την τήρηση των κείμενων διατάξεων, ισχύουν κάθε φορά και που αφορούν την καθαριότητα, την κυκλοφορία στάθμευση των οχημάτων, την οικοδόμηση, την αποχέτευση, τη μόλυνση περιβάλλοντος, την προστασία του υπογείου υδατικού δυναμικού, προστασία της περιουσίας και των εγκαταστάσεων του Δήμου και Δημοτικών Επιχειρήσεων, τη χρήση σύμφωνα με τις κανονιστικές αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου, των πεζοδρομίων, των πάρκων και των άλλων κοινόχρηστων χώρων.

Επιπλέον εισπράττουν τα τέλη των μικροπωλητών της λαϊκής αγοράς και μεριμνούν για την τήρηση των σχετικών κανονισμών, υποβάλλοντας σχετικές αναφορές και μηνύσεις.

Πλην των ανωτέρω αρμοδιοτήτων μεταβιβάζονται σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 2 του Ν. 2647/98 από το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης στους Ο.Τ.Α. οι κατωτέρω αρμοδιότητες, οι οποίες θα ασκούνται από την Δημοτική Αστυνομία, ευθύς ως εκδοθεί ανάλογο Προεδρικό Διάταγμα.

- Η εφαρμογή των διατάξεων για την κοινή ησυχία, την καθαριότητα και αισθητική των πόλεων, ευκοσμία και ευταξία.
- Ο έλεγχος της τήρησης των διατάξεων που αφορούν τη λειτουργία των καταστημάτων και επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος, θεάτρων, κινηματογράφων, ψυχαγωγικών παιδιών, εκμίσθωσης μοτοποδηλάτων.
- Ο έλεγχος στάθμευσης αυτοκινήτων.
- Ο έλεγχος σήμανσης των εργασιών που εκτελούνται στις οδούς.

- Η ρύθμιση κυκλοφορίας με υποδείξεις και σήματα τροχονόμων
- Ο έλεγχος εκπομπών ρύπων, θορύβων κ.λ.π. από οχήματα.
- Ο έλεγχος τήρησης υποχρεώσεων αυτών που εκτελούν έργα αναποθέτουν υλικά και εργαλεία στις οδούς, στο δημοτικό ή κοινοτικό δίκτυο.
- Η εφαρμογή Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού και των διατάξεων στις επικίνδυνες οικοδομές.
- Η επίβλεψη εφαρμογής διακοπής εργασιών λόγω έλλειψης ασφαλείας και υγιεινής.
- Ο έλεγχος του ωραρίου λειτουργίας κέντρων διασκέδασης συναφών καταστημάτων, καθώς και εμπορικών καταστημάτων.
- Η αφαίρεση άδειας οικοδομής για ασφαλιστικές εισφορές.
- Η επιθεώρηση αμαξωμάτων καντινών ως προς την εμφάνισή τους
- Ο έλεγχος επιχειρήσεων τουριστικού ενδιαφέροντος, σχετικά εφαρμογή της τουριστικής νομοθεσίας (βεβαίωση παραβάσεων, εκδίωξη διοικητικών κυρώσεων κ.λ.π.).
- Η πρασινιά σπηλαίων.
- Ο έλεγχος της τήρησης των διατάξεων που αφορούν την αλιεία εσωτερικά ύδατα (λιμνοθάλασσες, λίμνες, ιχθυοτροφεία, ποταμοί).
- Η εφαρμογή των διατάξεων που αφορούν τους χώρους εγκατάστασης πλανόδιων νομόδων.

## 8. Γραφείο Νομικών Προσώπων † Δι...

- φροντίζει για τη συγκέντρωση νόμων, εγκυκλίων και διαταγών που αφορούν τη σύσταση και τον τρόπο λειτουργίας των Νομικών Προσώπων
- Τηρεί το αρχείο τους και ειδικότερα:
  - φακέλλους εγγράφων σχέσεων Δήμου με Νομικά Πρόσωπα, Δημόσιες Επιχειρήσεις και Δημοτικά Διαμερίσματα.
  - Στοιχεία διοίκησης Νομικών Προσώπων, Δημοτικών Επιχειρήσεων, Δημοτικών Διαμερισμάτων (ονόματα μελών, προσωπικού, τηλ. έδρα κ.λ.π.)
  - Παραλαβή αποφάσεων Νομικών Προσώπων που έχουν σχέση με τη λειτουργία και Δημοτικών Διαμερισμάτων.
  - λοιπές εργασίες αρμοδιότητας Γραφείου.

*Amelias*

υ. Γραφείο Τηλεφωνητών - Κλητήρων - Καθαριστριών

- Φροντίζει για τη διακίνηση της αλληλογραφίας και διεκπεραίωση των εγγράφων του Δήμου και των Νομικών Προσώπων.
- Μεριμνά για την καθαριότητα και τη φύλαξη του Δήμαρχιου Μεγάρου και των κτιρίων που στεγάζουν δημοτικές υπηρεσίες, καθώς και για τη στελέχωση του τηλεφωνικού κέντρου.
- Φροντίζει για την καλή λειτουργία του FAX, του φωτοτυπικού μηχανήματος.
- Φροντίζει για τη θέρμανση των γραφείων και γενικά όλων των αναγκών του Δήμου.

ια. Γραφείο Μηχανοργάνωσης

- Οργάνωση λειτουργίας μηχανογραφικού κέντρου για τη σωστή απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος του Δήμου (εισαγωγή επεξεργασία πληροφοριών, υποστήριξη των υπηρεσιών κ.λ.π.) και γενικά έρευνα και εφαρμογή των νέων τεχνολογιών της Πληροφορικής.
- Μελέτη προμήθειας μηχανογραφικών δεδομένων εφαρμογών, προγραμμάτων, βιβλιοθηκών, εργαλείων προγραμματισμού, καθώς και προμήθεια αυτών.
- Σύνταξη προδιαγραφών προμήθειας μηχανογραφικού εξοπλισμού (Software, Hardware).
- Σύνταξη προδιαγραφών προμήθειας μηχανογραφικού εξοπλισμού (Hardware).
- Λοιπές εργασίες αρμοδιότητας γραφείου.

β. ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ

α. Γραφείο Προϊσταμένου

*Κορίτσι*

- Ο Προϊστάμενος του Τμήματος αυτού κατευθύνει, εποπτεύει και ελέγχει το προσωπικό, που υπάγεται στο Τμήμα.
- Παραλαμβάνει την αλληλογραφία που αφορά το Τμήμα του, χαρακτηρίζει και την διανέμει για ενέργεια στα αρμόδια γραφεία.

Ειδικότερα σ' αυτόν ανάγονται οι εξής αρμοδιότητες:

- Η συγκέντρωση στατιστικών πληροφοριών και δεδομένων χρήσιμων για τις προβλέψεις του προϋπολογισμού, η σύνταξη της εισηγητικής έκθεσης αυτού και εκείνων γενικά που αναφέρονται στα οικονομικά ζητήματα του Δήμου.

- Η μελέτη και εισήγηση μέτρων για την οικονομικότερη διεξαγωγή των υπηρεσιών του Δήμου και βελτίωση του προϋπολογισμού με ελάττωση των εξόδων και αύξηση των εσόδων και για αποτελεσματικότερη γενική ρύθμιση των οικονομικών του Δήμου.

- Η μελέτη και εισήγηση πάνω στα σχέδια κάθε φύσης αποφάσεων οικονομικών συμβάσεων, από τις οποίες πρόκειται να επηρεασθεί ο προϋπολογισμός.

- Η επιμέλεια έκδοσης καταλογιστικών αποφάσεων των αρμόδιων οργάνων του Δήμου για παρουσιαζόμενα τυχόν διαχειριστικά ελλείμματα γενικά και η βεβαίωση ως δημοτικού εσόδου χρεών προερχομένων από απώλεια ή βλάβη ειδών υλικού του Δήμου.

- Η παρακολούθηση των συμβάσεων από τις οποίες προβλέπεται συμμετοχή του Δήμου στα κέρδη, διαφόρων γενικά επιχειρήσεων και εκμεταλλεύσεων.


- Η μέριμνα για την εκτέλεση κάθε εργασίας, που αφορά στην εφαρμογή των κειμένων διατάξεων επιβολής, κατάργηση μείωση ή αύξηση δημοτικών φόρων, τελών και δικαιωμάτων, καθώς και την κατά κείμενους νόμους και κανονισμούς βεβαίωση των από τους παραπάνω φόρους τέλη δικαιώματα εσόδων του Δήμου.

- Ο έλεγχος των στοιχείων βεβαίωσης κάθε άλλης δημοτικής προσόδου, η βεβαίωση αυτής και η αποστολή στο Ταμείο του Δήμου οικείων βεβαιωτικών καταστάσεων, χρηματικών καταλόγων κ.λ.π.

- Η παρακολούθηση των αποδόσεων από τα Δημόσια Ταμεία δημοτικών φόρων.

- Η παρακολούθηση γενικά των σε θέματα δημοτικών φορολογικών αναφερόμενων.

#### β. Γραφείο Λογιστηρίου

 → ΚΕΠ

- Έκδοση χρηματικών ενταλμάτων πάσης φύσεως.

- Τήρηση βιβλίου αναλαμβανομένων υποχρεώσεων και ημερολόγιο καθολικό εξόδων.

- Σύνταξη εκθέσεων αναλήψεως δαπάνης

- Έλεγχος της πληρότητας και νομιμότητας των δικαιολογητικών γενικά των παραστατικών στοιχείων κάθε δαπάνης.

#### γ. Γραφείο Μισθοδοσίας



- Συντάσσει τις μισθοδοτικές καταστάσεις, καταστάσεις όλου προσωπικού του Δήμου με βάση τα παραστατικά στοιχεία που κοινοποιούνται από το Γραφείο Προσωπικού, σύμφωνα με τα στοιχεία δελτίων παρουσίας, τα οποία θα υπογράφονται από τους προϊσταμένους της βεβαίωση της εργασίας.

Οι καταστάσεις αυτές συντάσσονται κατά τμήμα ή υπηρεσία, σύμφωνα με τους κωδικούς αριθμούς του προϋπολογισμού, υπογράφονται από τους αρμόδιους κατά περίπτωση προϊσταμένους και θεωρούνται από τον Δήμο.



- Παρακολουθεί τη μισθοδοτική κατάσταση όλων των εργαζομένων Δήμο και εκδίδει τις σχετικές βεβαιώσεις και πιστοποιητικά, σε ζητούνται.

- Τηρεί, ακόμα, βοηθητικούς φακέλλους και βιβλία, τα οποία την κρίση του προϊσταμένου κρίνονται αναγκαία για την εύρυθμη λειτουργία του γραφείου.

- Εκδίδει στο τέλος του χρόνου τις βεβαιώσεις αποδοχών του άρθρου 70 παρ. 3 του Ν.Δ. 3323/1955 και συντάσσει τους αναλυτικούς πίνακες τα στοιχεία των δικαιούχων και τα ποσά των αμοιβών κ.λ.π. καταβλήθηκαν ολόκληρα το χρόνο στο προσωπικό.

- Αντίγραφα των παραπάνω βεβαιώσεων και τους αναλυτικούς πίνακες υποβάλλει εντός των νομίμων προθεσμιών στο Ταμείο του Δήμου για σύνταξη και υποβολή στην Εφορία της οριστικής δήλωσης Φ.Μ.Υ.

- Παρακολουθεί όλα τα θέματα τα αναγόμενα στο μισθολογικό ολόκληρου του προσωπικού.

#### δ. Γραφείο Προμηθειών

*Handwritten signature and initials*

- Φροντίζει για την προμήθεια όλων των ειδών και υλικών χρειάζονται οι υπηρεσίες του Δήμου και ενεργεί τις πράξεις απαιτούνται μέχρι να υπογραφούν από τις αρμόδιες επιτροπές τα οριζόμενα πρωτόκολλα παραλαβής και να παραδοθούν στις αποθήκες του Δήμου παραπάνω είδη.

- Παρακολουθεί την κίνηση των τιμών της αγοράς και φροντίζει πρόχειρους μειοδοτικούς διαγωνισμούς να πετυχαίνει τις καλύτερες τιμές.

- Διεξάγει δημοπρασίες ή πρόχειρο διαγωνισμό, μεριμνά για δημοσίευση στον ημερήσιο τύπο των όρων διακήρυξης, με καθορισμό ημερομηνίας διεξαγωγής της δημοπρασίας.

- Συντάσσει συμβάσεις με τους προμηθευτές, μεριμνά για κοινοποίησή τους στους αρμόδιους και παρακολουθεί την τήρηση των όρων των συμβάσεων για την παράδοση των υλικών μέσα στις οριζόμενες προθεσμίες, την επιβολή ποινικής ρήτρας σε περίπτωση εκπρόθεσμης παραδόσεων ή τη χορήγηση παρατάσεων, όπως καθορίζεται στις συμβάσεις διακηρύξεις.

- Διαβιβάζει τα απαιτούμενα δικαιολογητικά από προμήθειες προμηθευτές εις διπλούν, στο γραφείο λογιστηρίου για την έκδοση Χ

- Παραλαμβάνει τις εγγυητικές επιστολές από τους προμηθευτές μεριμνά για την επανάληψη δημοπρασίας, όταν η πρώτη αποβεί άκαρπη

- Τηρεί τα υπό του Νόμου προβλεπόμενα βιβλία και συντάσσει έσοδα εισαγωγής - εξαγωγής.

ε. Γραφείο Διαχείρισης υλικού αποθήκης

*Handwritten signature and initials*

- Τηρεί βιβλία και καρτέλλες, κατά κωδικό αριθμό, όλου μηχανολογικού - ηλεκτρολογικού εξοπλισμού και υλικών των υπηρεσιών Δήμου και τα εντάσσει στο Μηχανογραφικό Σύστημα.
- Εποπτεύει τις αποθήκες, παρακολουθεί όλα τα κινητά περιουσιακά στοιχεία του Δήμου από την εισαγωγή τους μέχρι την εξαγωγή τους εκδίδει δελτία εξαγωγής κατά την παράδοσή τους στις υπηρεσίες.
- Φροντίζει για την εκποίηση αχρήστων υλικών και μηχανημάτων, την παραλαβή και αποθήκευση καυσίμων και λιπαντικών.
- Μεριμνά για την ασφάλειά τους και τον εφοδιασμό των υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες τους.
- Ελέγχει την ποιότητα των καυσίμων αποστέλλοντας δείγμα Γενικό Χημείο του Κράτους σε συνεργασία με το γραφείο αποθηκοφυλάκιο ηλεκτρομηχανολογικού.
- Μεριμνά για την παραλαβή και διακίνηση πάσης φύσεως υλικού των υπηρεσιών, καθώς και τη διαχείριση γραφικής ύλης των υπηρεσιών Δήμου, όπως έντυπα, γραφομηχανές, φωτοτυπικά μηχανήματα, έπιπλα σκευαλιστήριο κ.λ.π.
- Φροντίζει για την καλή διατήρηση των διαφόρων ειδών, εισηγεί τη λήψη μέτρων για την προστασία των ειδών αυτών από κινδύνους αλλοίωσης και καταστροφής τους και μεριμνά για την έγκαιρη προμήθεια κάθε αναγκαίου είδους.
- Τηρεί τα υπό του Νόμου προβλεπόμενα βιβλία εισαγωγής εξαγωγής, αντίστοιχα.
- Μεριμνά για την αρίθμηση και σφράγιση των παραπάνω βιβλίων οποια θεωρεί ο προϊστάμενος του τμήματος.

στ. Γραφείο Εσόδων - Δημοτικής Περιουσίας

*Handwritten signature and initials*

Γραφείο φόρων, τελών και δικαιωμάτων

- Εκτελεί εργασίες που αφορούν τη βεβαίωση εσόδων του Δήμου δημοτικούς φόρους, τέλη, δικαιώματα και εισφορές.
- Εκτελεί κάθε προπαρασκευαστική εργασία που αφορά την διαγιβρωσίαν ή επιστροφή αχρεωστήτως εισπραχθέντων φόρων, τελών δικαιωμάτων, καταρτίζει τα οικεία πρωτόκολλα έκπτωσης ή διαγραφής καταστάσεων επιστροφής.
- Διεξάγει κάθε προπαρασκευαστική εργασία, για την από τις υπηρεσιών τις κείμενες διατάξεις συνιστώμενες επιτροπές επίλυσης των μεταξύ Δήμου και των φορολογουμένων φορολογικών αμφισβητήσεων και διαφορών που πρακούνται για οφειλόμενους φόρους, τέλη και δικαιώματα.
- Επίσης έχει την ευθύνη υποστήριξης των συμφερόντων του Δήμου κατά τις εκδικαζόμενες ενώπιον του Διοικητικού Πρωτοδικείου Εφετείου προσφυγές των φορολογουμένων κατά της επιβολής δημοτικών φόρων, τελών και δικαιωμάτων.
- Κοινοποιεί τις από τα αρμόδια όργανα του Δήμου ή τις από παραπάνω επιτροπές εκδιδόμενες αποφάσεις και παρακολουθεί την έγκαιρη εκτέλεση αυτών.

- Τηρεί τα βιβλία ενεργουμένων ενταφιασμών, τάφων οικογενεια και τριετούς χρήσης ατομικών, ανακομιδής οστών και βεβαιώνει δικαιώματα από την χρήση του Νεκροταφείου κ.λ.π.

- Τηρεί διάγραμμα του Δημοτικού Νεκροταφείου με τους τάφους κ θέση και αύξοντα αριθμό, καθώς και είδος (απλό, οικογενεια κ.λ.π.).

- Τ.Α.Π.

#### Γραφείο Δημοτικής περιουσίας

- Εκτελεί κάθε εργασία που σχετίζεται με την κτηματική περιουσία του Δήμου και τα έσοδα από αυτήν.

- Τηρεί το κτηματολόγιο του Δήμου και των προβλεπομένων από νόμο λοιπών βιβλίων.

- Διακπεραιώνει κάθε εργασία για την ολοκλήρωση της απόκτη κληροδοσιών και δωρεών ακινήτων και η τήρηση του σχετικού αρχείου.

- Συγκεντρώνει τους τίτλους της ακίνητης και κοινόχρησ περιουσίας του Δήμου.

- Μεριμνά για τη σύνταξη διακηρύξεων των δημοπρασιών προς μίσθ ή εκμίσθωση δημοτικών ακινήτων.

- Μεριμνά για την εκποίηση κινητής και ακίνητης περιουσίας Δήμου.

- Μεριμνά για την απαλλοτριώση ακινήτων.

- Εφαρμόζει τις πράξεις τακτοποιήσεων για την αποζημί προσκυρουμένων ή ρυμοτομουμένων εκτάσεων.

- Τηρεί τον φάκελλο των ορίων του Δήμου.

#### · Ξ. Γραφείο Ειδικής Ταμειακής Υπηρεσίας

##### Γραφείο Εσόδων

- Επιμελείται της είσπραξης όλων των βεβαιωμένων εσόδων του Δήμ ελέγχει τους χρηματικούς καταλόγους που παραλαμβάνονται από τις άλλ υπηρεσίες του Δήμου και εκδίδει τριπλότυπα αποδεικτικών παραλα εισπρακτέων εσόδων.

- Αποστέλλει ατομικές ειδοποιήσεις προς τους οφειλέτες εισηγείται τη λήψη αναγκαστικών μέτρων κατά των δυστροπών οφειλετών του Δήμου.

- Τηρεί τα προβλεπόμενα από το Νόμο βιβλία, τα οποία ενημερώ έγκαιρα.

- Ελέγχει τις καταστάσεις ημερησίων εισπράξεων και τις συσχετί με τα αντίστοιχα τριπλότυπα, τις θεωρεί - υπογράφει και τις παραδίδ για πίστωση της μερίδας του οφειλέτη.

- Φροντίζει για την παράδοση στον Ταμία των ημερησίων εισπράξεων  
- Γενικά, λαμβάνει κάθε μέτρο για την έγκαιρη είσπραξη όλων νομοθετημένων εσόδων.

- Ελέγχει τους χρηματικούς καταλόγους που διαβιβάζονται από ό τις υπηρεσίες του Δήμου.
- Παρακολουθεί τη διακίνηση των πιστωτικών υπολοίπων από τ βεβαιωτικούς καταλόγους.

Γραφείο Ειδικού Δημοτικού Ταμία

*Jan*

- Ενεργεί τις πληρωμές κάθε μορφής, βάσει των χρηματι ενταλμάτων, μετά τον απαιτούμενο έλεγχο.
- Μεριμνά για την παρακράτηση μέσα από τα Χ.Ε. όλων των κρατήσ υπέρ τρίτων και την απόδοσή τους στα διάφορα ασφαλιστικά - επικουρ ταμεία.
- Τηρεί τα έντυπα και τα βιβλία που προβλέπονται από τον Νόμο.
- Συγκεντρώνει και καταχωρεί στα λογιστικά βιβλία και εισάγει πρόγραμμα του Η/Υ όλες τις πληρωμές του Δήμου.
- Συγκεντρώνει και καταχωρεί στα λογιστικά βιβλία και εισάγει οικείο πρόγραμμα Η/Υ όλες τις εισπράξεις.
- Συντάσσει το τριμηνιαίο στατιστικό δελτίο σύμφωνα με τσ 2166/93.
- Συντάσσει στο τέλος του έτους τον απολογισμό εσόδων-εξόδων Δήμου και τον υποβάλλει στη Δημαρχιακή Επιτροπή.

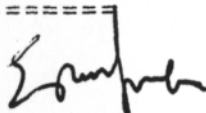
η. Γραφείο Προϋπολογισμού

- Καταρτίζει σε συνεργασία με τον προϊστάμενο του οικονομι τμήματος τον προϋπολογισμό εσόδων - εξόδων.
- Παρακολουθεί, γενικά, την πορεία εκτέλεσης του προϋπολογισ εσόδων - εξόδων, εισηγείται την αναμόρφωση αυτού, την εγγραφή ν εσόδων και τη χορήγηση συμπληρωματικών πιστώσεων.
- Συγκεντρώνει και εντάσσει στο Μηχανογραφικό σύστημα όλα στοιχεία του προϋπολογισμού (έξοδα, και χρηματικά εντάλματα).
- Φροντίζει για την επικόλληση των ενσήμων του ΙΚΑ στα βιβλιέ των ασφαλισμένων.
- Βοηθάει στη σύνταξη του απολογιστικού πίνακα.

#### 4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

=====

##### α. Γραφείο Διευθυντή



- Ο Διευθυντής εποπτεύει, ελέγχει, συντονίζει και μεριμνά για σωστή λειτουργία των τμημάτων που υπάγονται στη Δ/νση. Συνεργάζεται με τους προϊσταμένους των τμημάτων της Δ/νσης του για υπηρεσιακή κατάσταση των τμημάτων και επιλύει τα αναφυόμενα προβλήματα, συντάσσει της ετήσιες εκθέσεις, παρακολουθεί Νομοθεσία-Νομολογία, εγκρίνει τις κανονικές άδειες και έκτακ εξόδους του προσωπικού της Διεύθυνσης.

- Εισηγείται τον προγραμματισμό των έργων βάσει του Τεχνικού Προγράμματος.

- Παραλαμβάνει και κατανέμει στα τμήματα της Δ/νσης την αλληλογραφία.

- Χαρακτηρίζει τα εισερχόμενα έγγραφα κάθε τμήματος της Δ/νσης

- Εισηγείται αποφάσεις αρμοδιότητας Δημάρχου (αναθέσεις έργων κ.λ.π.).

- Εισηγείται αποφάσεις Δημ. Συμβουλίου, όπως ανακεφαλαιωτικοί πίνακες και εγκρίνει τις μελέτες και λογαριασμούς των διαφόρων τμημάτων του κ.λ.π.

- Παρακολουθεί την απορρόφηση των πιστώσεων και εισηγείται συνεργασία με τις Οικονομικές Υπηρεσίες τα ανάλογα μέτρα.

- Ο Δ/ντής της Τεχν. Υπηρεσίας είναι ο Τεχνικός Σύμβουλος διοίκησης του Δήμου και συνεργάζεται απ' ευθείας με το Δήμαρχο, Δ/ντρια Διοικητικών και Οικον. Υπηρεσιών, καθώς και με τους προϊσταμένους όλων των τμημάτων του Δήμου, όταν είναι αναγκαίο.

- Φροντίζει για την κάλυψη των αναγκών της Δ/νσης του προσωπικό, οχήματα κ.λ.π.

- Φροντίζει να ενημερώνεται και να ενημερώνει τους προϊσταμένους των τμημάτων για τη Νομοθεσία που έχει σχέση με το αντικείμενο Δ/νσης του.

- Φροντίζει για την επίλυση αιτημάτων των πολιτών που έχουν σχέση με την Υπηρεσία του.

- Αναθέτει σε οποιονδήποτε κάθε έκτακτη εργασία, έστω και άσχετη με την ειδική αρμοδιότητά του.

#### A. ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

-----

##### α. Γραφείο Προϊσταμένου

-----

- Καθοδήγηση, εποπτεία υπαλλήλων του τμήματος

- Διακίνηση εισερχομένων - εξερχομένων εγγράφων, υποβληθέντων εισηγήσεων θεμάτων τμήματος στο Δ.Σ.

- Έλεγχος υπογραφή-προσυπογραφή των εκδιδόμενων εγγράφων.

- Σύνταξη ετήσιων εκθέσεων

- Συντάσσει τεχνικές εκθέσεις επικινδύνων οικοδομών και προτείνει τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την ασφάλεια των κτιρίων.

- Συγκαλεί την αρμόδια επιτροπή σε περίπτωση επικινδύνων στοιμορρόπων κτισμάτων.

- Παρακολούθηση της στερεότητας και αντοχής εκτός των Δημοτικών και των εις άλλους Οργανισμούς ή ιδιώτες ανηκόντων κοινής χρήσης οικοδομημάτων και έργων εν γένει, ως εκκλησιών, αιθουσών δημοσίων θεαμάτων και συγκεντρώσεων, εξεδρών, εκλογικών κέντρων, γεφυρών κ.λ. και η προς τους υποχρέους υπόδειξη για επισκευή-στερέωση για ασφάλεια του κοινού.

- Εισηγείται στο Δ.Σ. τις τροποποιήσεις του σχεδίου πόλης.
- Ελέγχει και θεωρεί τις πράξεις εφαρμογής.
- Συμμετέχει σε διάφορες επιτροπές αρμοδιότητας Τ.Υ.

#### β. Γραφείο Γραμματείας (Πρωτοκόλλου - Αρχείου)

---

- Έχει την ευθύνη της τήρησης του βιβλίου πρωτοκόλλου και καταχώρησης σ' αυτό των εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων.
- Έχει την ευθύνη της τήρησης του βιβλίου διεκπεραίωσης και ενέργειας των κάθε φύσεως κοινοποιήσεων και τοιχοκολλήσεων.
- Διανέμει την αλληλογραφία στα οικεία τμήματα και γραφεία.
- Ταξινομεί στο Αρχείο των εγγράφων που έληξε, κάθε ενέργεια αυτών. Μεριμνά για την εκκαθάριση του παλαιού αρχείου του Δήμου.
- Τηρεί την Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και μεριμνά για ταξινόμηση και βιβλιοδέτηση των τευχών της.
- Μεριμνά για την επικύρωση όλων των αντιγράφων από τον προϊστάμενο τμήματος, καθώς και τις βεβαιώσεις από τον (προϊστάμενο, του γνησίου της υπογραφής της Δημοτικής αρχής, τηρών δείγματα της υπογραφής των διοικητικών οργάνων του Δήμου.
- Στο τέλος κάθε εβδομάδας ενημερώνει τον Διευθυντή για εκκρεμότητες που αφορά έγγραφα ή ενέργειες και για κάθε ανεκτέλεστο εντολή. Τηρεί όλα τα απαραίτητα σχετικά βιβλία (βιβλίο καταγραφής μητρώου μηχανικών κ.λ.π.) δακτυλογραφεί, παραβάλλει, αναπαράγει (φωτυπίες) και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του Δήμου απευθύνεται προς όλες της Δημόσιες και Δημοτικές Υπηρεσίες ή δημόσιες καθώς και την μέσα στο Δήμο μεταξύ των Οργανικών μονάδων αλληλογραφία.
- Εκδίδει αντίγραφα των εγγράφων στοιχείων που υπάρχουν ύστερ από έγκριση του Διευθυντή.
- Γραμματειακή υποστήριξη διαφόρων επιτροπών αρμοδιότητας της Τ.Υ.
- Οχλήση προς τους υπαλλήλους της Τ.Υ. για απαντήσεις σε αιτήσεις πολιτών ή Υπηρεσιών που τυχόν δεν έχουν απαντηθεί.

#### γ. Γραφείο Κτηματολογίου και Κτηματογραφίσεων

---

- Το γραφείο αυτό έχει αποστολή τη συγκέντρωση, τήρηση παρακολούθηση όλων των θεμάτων που έχουν σχέση με το Αστικό Κτηματολόγιο. Ειδικότερα έχει την ευθύνη για την τήρηση παρακολούθηση του Κτηματολογίου του Δήμου και των Δημοτικών Διαμερισμάτων και την τακτική του ενημέρωση.
- Έχει την ευθύνη της τήρησης και παρακολούθησης των μεταβολών Αστικού Κτηματολογίου του Δήμου Νάουσας, όπου αυτό υφίσταται (περί επέκτασης).

- Επιμελείται των σχεδίων και μελετών για τις διαιτησίες Δήμου και συντάσσει το κτηματολόγιο αυτών, τηρεί τα σχέδια και τίτλους αυτών.

- Συντάσσει τις μελέτες για την οικιστική ανάπτυξη της πόλης έχει την ευθύνη για τις εισηγήσεις στον τομέα της οικιστικής ανάπτυξης και γενικά για κάθε σχετικό θέμα.

#### δ. Γραφείο Τοπογραφικό

---

- Επιμελείται των πάσης φύσεως τοπογραφικών μελετών αποτυπώσεων και συντάσσει τις σχετικές μελέτες, καθώς και τις μελ για θέματα σχεδίου πόλεως (πράξεις αναλογισμού - προσκυρώσε τροποποιήσεως - προεκτάσεις κ.λ.π.). Επίσης ασχολείται με τις μελ εφαρμογής σχεδίου πόλεως.

- Εισηγείται και μεριμνά για θέματα πλάτους πεζοδρομίων χορηγεί τις σχετικές άδειες κατασκευής και αποτμήσεως πεζοδρομίων.

- Συνεργάζεται με το γραφείο έκδοσης οικοδομικών αδειών ελέγχει τα τοπογραφικά κάθε οικοδομικής άδειας.

- Ελεγχος τοπογραφικών ως προς την ορθότητα της αποτύπ (τοπογραφικά στοιχεία, ορόσημα κ.λ.π.) απόδοση εγκεκριμ ρυμοτομικού σχεδίου.

- Συντάσσει τις τεχνικές εκθέσεις για τον καθορισμό ρυμοτομικών γραμμών.

- Παρέχει πληροφορίες και εκδίδει βεβαιώσεις για τους ό δόμησης.

- Συντάσσει τις υψομετρικές μελέτες των οδών και χορηγεί σχετικές βεβαιώσεις υψομέτρων.

- Τηρεί φάκελλο υψομετρικών μελετών, σχέδια δημοπρασ διακηρύξεις κ.λ.π.

- Παρακολουθεί την εκ της εφαρμογής του σχεδίου πό προκυπτόντων ζητημάτων (ρυμοτομήσεως κ.λ.π.) σε συνεργασία μ Νομικό σύμβουλο του Δήμου.

- Συνεργάζεται με το Γραφείο Προσόδων για τη βεβαίωση τ δικαιωμάτων και εισφορών.

- Υπολογισμός εισφορών σε γη και χρήμα ιδιοκτησιών εντάσσονται στο σχέδιο πόλης.

- Τήρηση όλων των απαιτούμενων διαδικασιών για την επικύρωση πράξης εφαρμογής της επέκτασης.

- Σύνταξη πινάκων χρέωσης των εισφορών σε χρήμα.

- Χορήγηση συντεταγμένων των οικοπέδων και έλεγχος τοπογραφικών σχεδίων των οικοδομικών αδειών της επέκτασης.

#### ε. Γραφείο έκδοσης οικοδομικών αδειών

---

- Το γραφείο αυτό ελέγχει τις αρχιτεκτονικές - στατικές - Η/Μ λοιπές μελέτες που υποβάλλονται για την έκδοση οικοδομικής άδε Διαδικασία ΕΠΑΕ - ΥΠΕΧΩΔΕ - ΔΙΠΕΧΩ, εγκρίσεις από άλλες Υπηρεσίες Οργανισμούς. Μετά τον έλεγχο του φακέλλου από τα άλλα γραφεία κ τον τελικό έλεγχο αυτού. Ελέγχει τον φάκελλο ως προς τα φορολο στοιχεία (εισφορές - κρατήσεις) που πρέπει να καταβάλλονται α) εκείνον που ζητά την άδεια και β) κατά ένα μέρος από τον μηχανικό.

- Διαδικασία έκδοσης ΦΕΚ διατηρητέων - παραδοσιακών κ.λ.π.
- Νομιμοποιήσεις αυθαιρέτων.
- Συγκεντρώνει και κωδικοποιεί όλες τις διαταγές, εγκυκλίους διατάγματα που αφορούν το τμήμα.
- Απαντά σε ερωτήματα πολιτών.
- Βεβαιώσεις προ του 1955
- Επικίνδυνα - εταιμόρροπα.
- Πρόξεις τακτοποίησης.
- Παράταση ισχύος έκδοσης αδειών κ.λ.π.

#### στ. Γραφείο αυθαιρέτων και ελέγχου κατασκευών

---

- Σύνταξη πρωτοκόλλων αυθαιρέτων κατασκευών.
- Επιβολή προστίμου
- Σύγκληση επιτροπής εκδίκασης αυθαιρέτων κατασκευών.
- Αποστολή στοιχείων στο Νομιστήριο για είσπραξη προστίμων.
- Έλεγχος αυθαιρέτων κατασκευών εκτός αδείας ή καθ' υπέρ αδείας.
- Ενεργεί την κατά τον Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό του Κρά ανατιθέμενων στο Δήμο υποχρεώσεων και Εποπτικών καθηκόντων.
- Φροντίζει για την ηλεκτροδότηση - υδροδότηση κατασκευών χορηγεί βεβαιώσεις χώρου κύριας χρήσης.

### Β. ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΩΝ

---

#### α. Γραφείο Προϊσταμένου

---

- Καθοδήγηση, εποπτεία υπαλλήλων τμήματος.
- Διακίνηση εισερχομένων - εξερχομένων εγγράφων.
- Υποβολή εισηγήσεων θεμάτων τμήματος στο Δημοτικό Συμβού
- Έλεγχος - Υπογραφή - Προσυπογραφή στα εκδιδόμενα έγγραφα.
- Σύνταξη ετησίων εκθέσεων τμήματος.
- Συνεργασία με Δ/ντή για ορισμό επιβλεπόντων μηχανικών έργα και επίλυση προβλημάτων.
- Μέριμνα, συντήρηση και παραλαβή περατωθέντων έργων.
- Έλεγχος - προώθηση, δικαιολογητικών έργων για πληρωμή δικαιούχων.
- Τήρηση καρτελών με ενημέρωση στοιχείων για κάθε έργο.
- Λοιπές αρμοδιότητες γραφείου, όπως θεώρηση μελετών κ.λ.π.
- Παρακολουθεί την πρόοδο των μελετών και μεριμνά να εί εγκαίρως έτοιμες, είτε αυτές συντάσσονται από το τμήμα του, είτε ιδιώτες, είτε από άλλους φορείς.
- Συνυπογράφει τις μελέτες με τον συντάξαντα μηχανικό και η την έγκρισή τους.
- Ελέγχει και θεωρεί τους εκδιδόμενους λογαριασμο πιστοποιήσεις κ.λ.π. των εκτελουμένων έργων. Συμμετέχει σε διάφο επιτροπές αρμοδιότητας Τ.Υ.



β. Γραφείο Μελετών (Οδοποιίας, Έργων, Σχολικών Κτιρίων, εγκαταστάσεων, Διαμόρφωσης κοινοχρήστων χώρων και άλλ

---

- Συντάσσει τις αρχιτεκτονικές, στατικές και Η/Μ μελέτες κτιρίων, τις μελέτες για διαμόρφωση πλατειών, παιδικών, αθλητικών εν γένει ελεύθερων κοινοχρήστων χώρων κάθε διαμερίσματος του Δήμου.

- Συντάσσει τις μελέτες πεζοδρόμων, τις μελέτες κατασκευής ανακατασκευής οδών, πεζοδρομίων, κρασπεδορείθρων, περιτοιχίσε τούχων αντιστήριξης, γεφυρών οδικής κυκλοφορίας κ.λ.π.

- Συνεργάζεται με τα αρμόδια τμήματα Γεωτεχνικού - Παλεοδομίου για την αρτιότερη εκπόνηση των μελετών.

- Συντάσσει τεύχη δημοπράτησης, ειδικές προδιαγραφές, όρ διακήρυξης Η/Μ εξοπλισμού, συμβάσεις και χρονικό προγραμματι εκτελέσεως έργων.

- Επιμελείται της συμπληρώσεως των φακέλλων έκδοσης οικοδομικ αδειών των μελετουμένων έργων που εκτελούνται με εργολαβία ή αυτεπιστασία.

- Συντάσσει τις μελέτες προμηθειών υλικών ή ειδών εν γένει αφορούν την Τ.Υ., σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

- Συντάσσει διακηρύξεις αρχιτεκτονικών και καλλιτεχνι διαγωνισμών ή ιδεών και προτάσεων και παρακολουθεί την πορ εκτέλεσής των.

- Συντάσσει καταστάσεις προσωπικού απασχολούμενου για τα έ με αυτεπιστασία.

- Επιμελείται για την κοστολόγηση και καθορισμό χρέωσης έρ όπως κρασπεδορείθρα, πεζοδρόμια κ.λ.π.

- Συγκεντρώνει και κωδικοποιεί όλες τις διατάξεις, εγκυκλίου διατάγματα που αφορούν το τμήμα.

- Συντάσσει τα συμφωνητικά των έργων και προμηθειών, μερι για την υπογραφή της από τους αναδόχους ή μειοδότες, τους οποίους ειδοποιεί σχετικά.

- Τηρεί πλήρως ενημερωμένους φακέλλους όλων των τεχνι δραστηριοτήτων του Δήμου, καταρτίζοντας και τα σχετικά στατιστ στοιχεία (πίνακες, διαγράμματα κ.λ.π.).

- Έχει την ευθύνη για τη συγκέντρωση και προώθηση όλων απαραίτητων οικονομικών και διοικητικών στοιχείων που αφορούν την Τ (τιμολόγια, συμφωνητικά κ.λ.π.).

- Συντάσσει το τεχνικό πρόγραμμα κάθε έτους και κάνει προγραμματισμό των έργων.

- Έχει την ευθύνη για τη σωστή εκπόνηση των μελετών ανατίθενται σε τρίτους, καθώς και για την παραλαβή τους.

- Συνεργάζεται με τα υπόλοιπα τμήματα της Τεχνικής Υπηρει για την εφαρμογή της νομοθεσίας, που αφορά τα πεζοδρόμια και εκπλήρωση των εξ αυτής απορρεουσών υποχρεώσεων του Δήμου.

γ. Γραφείο Έργων και Κατασκευών

---

- Έχει την ευθύνη κατασκευής όλων των έργων του Δήμου (κτίρια οδοποιίας, παιδικών χαρών, πλατειών κ.λ.π.) είτε αυτά κατασκευάζον με εργολαβία, είτε με αυτεπιστασία.

- Επιβλέπει και διεκπεραιώνει κάθε διαδικασία που αφορά την εκτέλεση έργων ή προμηθειών, όπως η οργάνωση συνεργείου, η εγκατάσταση εργολάβου, ο έλεγχος της σωστής εφαρμογής των όρων της σύμβασης, η τήρηση ποιοτικά - ποσοτικά καλή και σύμφωνα με την μελέτη εκτέλεση των έργων, η παρακολούθηση της κανονικής προόδου των εργασιών, η παράδοση των υλικών, ο έλεγχος των επιμετρήσεων, η λήψη δοκιμών υλικών και έλεγχος τους από την αρμόδια υπηρεσία του ΥΠΕΧΩΔΕ, σύνταξη του λογαριασμών πληρωμής, η έγκαιρη σύνταξη και εισήγηση για έγκριση ανακεφαλαιωτικών πινάκων, η εφαρμογή των νόμων περί αναπροσαρμογής τιμών και των σχετικών με το Νόμο τούτο εγκυκλίων και οδηγιών επίλυση διαφορών με τους εργολάβους ή τους προμηθευτές, η σύνταξη απολογισμού έργων με αυτεπιστασία με τις κείμενες διατάξεις περί εκτελέσεως δημοτικών έργων και προμηθειών.

- Τηρεί τους φακέλλους των έργων με όλα τα στοιχεία σύμφωνα τις διατάξεις του Νόμου.

- Επιβλέπει τη σωστή εφαρμογή των μελετών των έργων και δίνει απαραίτητες οδηγίες προς τους κατασκευαστές ή προμηθευτές.

- Οργάνωση του εργοταξίου και τήρηση των κανόνων ασφαλείας για έργο, προσωπικό και διερχόμενους πολίτες.

- Τήρηση ημερολογίου για κάθε έργο.

- Παρακολουθεί τις πιστώσεις που διατίθενται για την εκτέλεση έργων και ενημερώνει εγκαίρως τον Δ/ντή.

- Παραδίδει μετά το πέρας της κατασκευής των έργων πλήρη φάκελο με επιμετρικά στοιχεία για τη διενέργεια παραλαβής των έργων.

- Επιβλέπει και συντονίζει τα συνεργεία του Δήμου κατά εκτέλεση των έργων με αυτεπιστασία.

- Συγκεντρώνει στοιχεία για συμπλήρωση και βελτίωση των Δημοτικών έργων και εισηγείται σε συνεργασία με το Τμήμα Μελετών Διοίκηση του Δήμου την εκτέλεση έργων στον καταρτισμό του ετησίου Τεχνικού Προγράμματος.

- Ενημερώνει τον Δ/ντή για την πρόοδο των έργων.

- Συντηρεί τον Η/Μ εξοπλισμό.

- Τηρεί καρτέλλες κατά έργο, στις οποίες απαραίτητα καταγράφονται ο τρόπος εκτέλεσης του έργου, το ποσό της πίστωσης εγκρίθηκε αρχικά με όλες τις μετέπειτα μεταβολές, ο αριθμός απόφασης εκτέλεσης του έργου, ο αριθμός και η ημερομηνία της σύμβασης και του πρωτοκόλλου εγκατάστασης, η προθεσμία περαίωσης του έργου προσωρινής και οριστικής παραλαβής. Οι λογαριασμοί πληρωμής και καταβαλλόμενα εκάστοτε ποσά μερικώς και ανακεφαλαιωτικώς, ως και κ άλλο στοιχεία χρήσιμο για την ολοκληρωμένη παρακολούθηση του έργου πλευρής δαπανών κ.λ.π.

- Διενεργεί τις παραλαβές των έργων με βάση τους φακέλλους περαιωθέντων έργων.

- Κάθε επιβλέπων φροντίζει για την έκδοση αποφάσεων καταρτιστών επιτροπών, οργανώνει τις επιτροπές με πρόσκληση των μελών επιτροπών, του επιβλέποντα και εργολήπτη.

- Τηρεί ημερολογιακές καταστάσεις απασχόλησης του ημερομισθίου εργατοτεχνικού προσωπικού και δίνει τα απαραίτητα στοιχεία οικονομικό τμήμα για τη σύνταξη των μισθοδοτικών καταστάσεων.

- Ελέγχει τις υποβαλλόμενες από τους εργολάβους επιμετρήσε πιστοποιήσεις και προωθεί προς θεώρηση και έγκριση για την έκδ εντάλματος πληρωμής.

- Σύνταξη απολογισμού των εκτελεσθέντων έργων και πεπραγμέν

- Μεριμνά για την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών (δυσμεν καιρικές συνθήκες, πυρκαγιές, σεισμοί κ.λ.π.) με στελέχωση αναλόγ προσωπικού, υλικών και εδοφίων.

#### δ. Γραφείο Διαγωνισμών Ανάθεσης Έργων και Μελετών

---

- Εισηγείται στο Δ.Σ. τη λήψη απόφασης για κατάρτιση των ό κάθε δημοπρασίας, φροντίζει για τη σύνταξη περίληψης αυτής δημοσίευσή της μέσα στα χρονικά όρια που επιτρέπονται.

- Τηρεί αρχείο μελετών και διακηρύξεων δημοπρασιών που έγινα βρίσκονται σε εξέλιξη για ενημέρωση των συμμετεχόντων και χορη αντίγραφα σ' αυτούς.

- Φροντίζει για τη συγκέντρωση εφημερίδων με τις δημοσιεύσει διακηρύξεων και την εξόφληση των αντιστοίχων τιμολογίων, συντάσσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

- Μετά την κατακύρωση του διαγωνισμού φροντίζει για την υπογρα της σύμβασης, την κανονική παραλαβή από την αρμόδια επιτροπή συντάσσει τα νόμιμα δικαιολογητικά, παραδίδοντας αυτά στο Λογιστή για εκκαθάριση της δαπάνης.

#### ε. Γραφείο Συντήρησης Δημοτικών Κτιρίων και Κατασκευών

---

- Έχει την ευθύνη της καλής λειτουργίας όλων των έργων που έχ κατασκευαστέ στο Δήμο με ευθύνη και συνεργασία του Γραφε κατασκευών και την περιοδική συντήρησή τους, ώστε να λειτουργούν άφ

- Συγκεντρώνει τις πληροφορίες και καταγγελίες για φθορές ο δημοτικά έργα και επιμελείται της άμεσου επισκευής αυτών.

- Παρακολουθεί τις πιστώσει που διατίθενται για την εκτέλεση έργων αρμοδιότητας του γραφείου.

- Εισηγείται και συντονίζει τα συνεργεία συντηρήσεως των έργω

- Επιβλέπει επί του θέματος χορηγήσει αδειών τομών οδοστρωμό και πεζοδρομίων για την εγκατάσταση δικτύων των οργανισμών και ωφελείας και ελέγχει την τήρηση, εφαρμογή των όρων και τεχνι προδιαγραφών, αποκατάσταση οδοστρωμάτων και πεζοδρομίων.

- Μεριμνά για την συντήρηση των νεκροταφείων και καθαριότη αυτών.

- Μεριμνά για τη συντήρηση των παιδικών χαρών.

- Τηρεί πίνακα όλων των σχολικών κτιρίων όλων των Δημοτι Διαμερισμάτων του Δήμου Πρωτοβάθμιας, Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης κ.

- Καταρτίζει πίνακα των απαιτούμενων επεμβάσεων για μικροεπισ

- Συντάσσει σε συνεργασία με το αρμόδιο γραφείο μελετών, μελέ επισκευών και συντηρήσεως των σχολικών κτιρίων.

στ. Γραφείο Κυκλοφοριακής Οργάνωσης, Σχεδιασμού, Σήμανσης Ονοματοθεσίας και Αρίθμησης

---

- Εποπτεύει τη σύνταξη κυκλοφοριακών μελετών ή συντάσσοντας κυκλοφοριακές μελέτες στα πλαίσια κυκλοφοριακού - πολεοδομικού σχεδιασμού.

- Εισηγείται στα αρμόδια όργανα (επιτροπή τεχνικών, επιτροπή κυκλοφορίας και Δημοτικό Συμβούλιο) τη λήψη αποφάσεων σχετικών κυκλοφοριακά θέματα και ρυθμίσεις, σε συνεργασία με την ειδική υπηρεσία του Δήμου.

- Συντάσσει κυκλοφοριακές μελέτες διαμορφώσεως κόμβων και χώρων στάθμευσης οχημάτων και συνεργάζεται στη μελέτη και εγκατάσταση φωτεινών σηματοδοτήσεων με το αρμόδιο γραφείο μελετών του τμήματος.

- Τηρεί αρχείο αποφάσεων των αρμοδίων οργάνων και υπηρεσιών σχετικών με κυκλοφοριακές ρυθμίσεις.

- Τηρεί αρχείο ονομασίας οδών και πλατειών και αριθμίσεις οικιών.

- Είναι αρμόδιο για την τοποθέτηση πινακίδων καθέτου σήμανσης των οδών σύμφωνα με τις αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων.

- Είναι αρμόδιο για την εκτέλεση έργων, τοποθετήσεις πινακίδων ονοματοθεσίας οδών και αρίθμησης οικιών στην πόλη και σε περιοχές εντάχθηκαν πρόσφατα στο σχέδιο.

- Βελτίωση ροής κυκλοφορίας απορριμματοφόρων.

- Έχει την ευθύνη για τα θέματα ασφάλειας και κυκλοφορίας (σηματοδοτήσεις - μονοδρομήσεις - ρυθμίσεις κυκλοφορίας), συνεργασία με την ειδική υπηρεσία του Δήμου.

ζ. Γραφείο Ηλεκτροφωτισμού

---

- Φροντίζει για την συντήρηση του Δημοτικού Ηλεκτροφωτισμού την συντήρηση των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων των Δημοτικών κτιρίων, πλατειών, αλσών, νεκροταφείων, τη συντήρηση τηλεφωνικών μικροφωνικών εγκαταστάσεων των Δημοτικών κτιρίων.

- Έργα επέκτασης Δημοτικού φωτισμού, αποκατάσταση βλαβών από ΔΕΗ.

- Εκτέλεση ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων σε κοινόχρηστους χώρους και κτίρια.

- Τοποθέτηση μικρομεγαφωνικών εγκαταστάσεων, φωτεινών γιρλανδών σε χώρους εορταστικών εκδηλώσεων κ.λ.π.

- Καταγραφή παραπόνων για Δημ. φωτισμό, επιμέλεια, επίλυση προβλημάτων.

- Νέες παραχές ΔΕΗ, ΟΤΕ.

- Στη μέριμνα του γραφείου υπάγεται το δίκτυο φωτισμού Αλσους Νικολάου, καθώς και όλων των Δημ. Διαμερισμάτων της Νάουσας.

η. Γραφείο Άρδευσης - Υδρογεωτρήσεων

---

- Μελετά και εκτελεί έργα άρδευσης και υδρογεωτρήσεων.

## β. Γραφείο Κίνησης οχημάτων έργων και καθαριότητας

- Εποπτεία τήρησης Μητρώων και βιβλίων κίνησης αυτοκινήτων μηχανημάτων.
- Εισήγηση προμήθειας νέων οχημάτων και μηχανικών μέσων.
- Επιμέλεια, συντήρηση και επισκευή τροχαίου υλικού.
- Προμήθεια καυσίμων, ανταλλακτικών εργαλείων κ.λ.π. μέσω γραφείου προμηθειών με την ευθύνη σωστής διαχείρισης.
- Συντήρηση πινάκων κίνησης οχημάτων, προσφερομένων υπηρεσιών κ.λ.π.
- Τήρηση κατάστασης συνεργείων βιβλίων κίνησης, κατανάλωσης βενζίνης, λιπαντικών, πετρελαίου.
- Μεριμνά για την στελέχωση όλων των οχημάτων με το κατάλληλο προσωπικό.
- Μεριμνά για την καλή συντήρηση των μηχανημάτων την άμεση αποστολή στο συνεργείο επισκευών και την έγκαιρη παραλαβή τους για εκ νέου ένταξη στον ενεργό στόλο των μηχανημάτων.
- Φροντίζει για τον εφοδιασμό όλων των οχημάτων με συσκευές ΣΜΠΙ και μεριμνά για τη διαφύλαξή τους.
- Εκδίδει δελτία κίνησης - πορείας οχημάτων.
- Τέλος το γραφείο κίνησης μηχανημάτων φροντίζει για όλες τις αποστολές του Δήμου με τον απαραίτητο ηλεκτρολογικό και μηχανολογικό εξοπλισμό.
- Εισηγείται στο τμήμα προσόδων για την ασφάλιση των οχημάτων του προσωπικού και των εγκαταστάσεων.
- Συντάσσει το πρόγραμμα διαβροχής των οδών, πλατειών.
- Ελέγχει την επαγγελματική επάρκεια των οδηγών και τη σωστή εκτέλεση των καθηκόντων τους.

## γ. Γραφείο Διαχείρισης Εθνικών και Κοινοτικών Προγραμμάτων

- Εκπόνηση προτάσεων - Διαχείριση Εθνικών και Κοινοτικών προγραμμάτων σε συνεργασία με τον Ειδικό Συνεργάτη του Δήμου.

## ια. Γραφείο αποθήκης και διαχείρισης υλικού

- Διαχειρίζεται και φυλάσσει όλα τα υλικά που απαιτούνται για υλοποίηση των διαφόρων έργων.
- Χρεώνει μηχανήματα και υλικά στους αρμοδίους.

## Γ. ΤΜΗΜΑ ΓΕΩΤΕΧΝΙΚΟ

---

### α. Γραφείο Προϊσταμένου

---

- Προϊσταται, παρακολουθεί και ελέγχει την καλή λειτουργία τμήματός του.
- Εισηγείται στον Διευθυντή Τεχν. Υπηρεσιών τα διάφορα θέματα προκύπτουν και συνεργάζεται για την επίλυση τους.
- Εισηγείται στον Δ/ντή Τ.Υ. τον ορισμό επιβλεπόντων των έργων του τμήματός του.
- Έχει την ευθύνη για τη συντήρηση - καλή λειτουργία του πρασίνου των παιδικών χαρών και των υδραυλικών εγκαταστάσεων αυτομάτου ποτίσματος.
- Μελετά, επιμελείται και επιβλέπει την εκτέλεση των έργων πρασίνου.
- Συνεργάζεται με το τμήμα κατασκευών για κατασκευές που αφορούν το πράσινο.

### β. Γραφείο Εκμετάλλευσης Δημοτικού δάσους

---

- Τήρηση φακέλλου καθορισμού διοικητικών ορίων Δήμου.
- Τήρηση φακέλλου δασικών κτημάτων όλων των Δημοτικών Διαμερισμάτων Δήμου Νόουσας.
- Προστασία δασικών Δημοτικών κτημάτων με τη δημιουργία έργων όπως διανοίξεις δρόμων, συντήρηση αυτών κ.λ.π.
- Επιμέλεια διαφύλαξης δασικών Δημοτικών κτημάτων, εξωραϊσμός δημοτικών κτημάτων, αναδασώσεις κ.λ.π.
- Το γραφείο έχει την ευθύνη για τη σωστή και σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης εκμετάλλευσης, καλλιέργεια και ανάπτυξη Δημοτικού δάσους.

#### Ειδικότερα:

---

- Σύνταξη και προσθήκη για έγκριση των διαχειριστικών μελετών εκμετάλλευσης του δάσους.
- Σύνταξη μελετών για τη διάνοιξη και βελτίωση δασοδρόμων και εκτέλεση των σχετικών έργων.
- Σύνταξη μελετών, διάνοιξη αντιπυρικών ζωνών και γενική εκτέλεση έργων πυροπροστασίας.
- Εισήγηση στον κ. Δήμαρχο και το Δ.Σ. σχεδίων και μεθόδων εκμετάλλευσης του δάσους.
- Παρακολούθηση και έλεγχος των υλοτομιών και επιμέτρηση υλοτομικών προϊόντων.
- Παροχή προς το γραφείο προσόδων των στοιχείων εκμετάλλευσης που είναι απαραίτητα για τη βεβαίωση των εσόδων.
- Η φύλαξη του δάσους από λαβραίες υλοτομίες, αυθαίρετα καταλήψεις ή άλλες παράνομες ενέργειες και η υποβολή σχετικών μηνύσεων.

- Η μέριμνα για την ανάπτυξη και βελτίωση βοσκοτόπων και σύνταξη σχετικών μελετών, καθώς και η δημιουργία εγκαταστάσεων υποβοήθησης της κτηνοτροφίας.

- Η παρακολούθηση των εκμισθουμένων δημοτικών εκτάσεων ή τ αυθαιρέτως καλλιεργουμένων.

- Ανάπτυξη φυτωρίου δασικών προϊόντων και ιδίως διακοσμητικ φυτών.

#### γ. Γραφείο Κήπων και Δενδροστοιχιών

---

- Μελέτη, επίβλεψη και κατασκευή νέων χώρων πρασίνου.

- Αύξηση πρασίνου κήπων, δενδρυλίων σε πλατείες κ.λ.π.

- Μεριμνά για τη σωστή διαμόρφωση των κοινοχρήστων χώρων (ως π τις γεωπονικές εργασίες) συντήρηση, διαρρύθμιση, ανακαίνιση κ δενδροφύτευση αυτών με την προμήθεια των απαιτούμενων δένδρων, φυ και λιπασμάτων, ανάλογα με τις εποχές.

- Φροντίζει για το πότισμα, κλάδεμα δένδρων, συντήρηση χλοοτάπι

- Φροντίζει για τα καλλιεργούμενα και αναπαραγόμενα στο φυτώρ φυτά και δενδύλια, καθώς και για την προμήθεια νέων φυτών και δενδρι

- Φροντίζει για την αγορά κηπευτικών εργαλείων, όπως μηχανές γ κούρεμα γκαζόν, κλαδευτικά εργαλεία, σύστημα αυτομάτου ποτίσμα κ.λ.π.

- Φροντίζει για την λίπανση και για το σκόλισμα, καθώς επίσης γ για το κλάδεμα δένδρων των παιδικών χαρών, χώρων αναψυχ κατασκηνώσεων κ.λ.π. επισκευή βαφή οργάνων, καθιστικών, φωτιστικ κυκλιδωμάτων κ.λ.π.

- Επιμέλεια φύλαξης κοινοχρήστων χώρων και τοποθέτηση οργάνων.

- Προγραμματισμός συνεργείων απασχολούμενου προσωπικού.

- Φύτεμα, πότισμα θάμνων, ανθέων κ.λ.π. νεκροταφείων, καθώς κ συντήρηση πρασίνου (σκόλισμα, πότισμα, λίπανση, κλάδεμα).

- Διακόσμηση των Δημοτικών και κοινοφελών καταστημάτων.

- Φροντίζει για την συντήρηση του μικρού ζωολογικού κήπου τ Δημοτικού πάρκου και την διατροφή και υγιεινή των ζώων που υπάρχουν αυτά, όπως και υπολοίπων πτηνών του Δημοτικού δάσους.

#### δ. Γραφείο Υπηρεσίας Άλλους Αγ. Νικολάου

---

- Το γραφείο αυτό θα έχει αντικειμενικό σκοπό την καθαριότητα κ εξυπηρέτηση των επισκεπτών του, την εποπτεία των Parking, την είσορ των δικαιωμάτων, την εποπτεία και καθαριότητα των εγκαταστάσεων τ Δημοτικού Αθλητικού Κέντρου.

Με την υπ' αριθμ. 35/1988 απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου έγ ανατεθεί η όλη λειτουργία του ανωτέρω γραφείου στη Δημοτική Επιχείρη Τουρισμού και η απόφαση αυτή θα ισχύει μέχρι την οργάνωση τ υπηρεσίας του Άλλους.

## Δ. ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ

### α. Γραφείο Προϊσταμένου

- Καθοδήγηση - εποπτεία υπαλλήλων του τμήματος.
- Διακίνηση εισερχομένων - εξερχομένων εγγράφων.
- Οργάνωση τακτικών - εκτάκτων συνεργείων (καθαριότητας κ. κτιρίων κ.λ.π.).
- Εποπτεία τήρησης Μητρώων και βιβλία κίνησης οχημ μηχανημάτων κ.λ.π.
- Συγκεντρώνει και κωδικοποιεί όλες τις διαταγές, εγκυκλ διατάγματα που αφορούν το τμήμα.
- Φροντίζει και επιμελείται για την εξάλειψη ή τον περιορισμ φαινομένων μόλυνσης της ατμόσφαιρας, καθώς και του γ περιβάλλοντος και εισηγείται τη λήψη βραχυπρόθεσμων ή μακροπρόθ μέτρων.
- Εισηγείται σειρά προληπτικών μέτρων για τη βελτίωση συν ζωής των δημοτών (υγεία, αισθητική, καθαριότητα, αδέσποτα ζώα κ.λ.)
- Έλεγχος θορύβου που παράγουν εγκαταστάσεις, κέντρα διασκέ κ.λ.π.
- Απολύμανση χώρων εστιών μόλυνσης.
- Διάδοση των απαραίτητων γνώσεων ατομικής και οικογενε υγιεινής και προφύλαξης των υπαλλήλων, αλλά και των κατοίκων του για εξασφάλιση σωστής Δημόσιας Υγείας.
- Καταπολέμηση των επιδημικών και ενδημικών ασθενειών.
- Μεριμνά για την χορήγηση των αδειών του προσωπικου συνεργείου καθαριότητας και εισηγηση επί παντός θέματος που αφοι πρόσληψη, απόλυση ή πειθαρχική δίωξη του υφισταμένου προσωπικι τμήματος.
- Κατάρτιση του προγράμματος εβδομαδιαίας απασχόλησης κ.λ.π.)
- Συνεργάζεται με την Υγειονομική και Αστυνομική Υπηρεσία γ καθαριότητα και την τήρηση των υγειονομικών διατάξεων.
- Έχει την εποπτεία της καλής λειτουργίας του συστ ύδρευσης-αποχέτευσης του Δήμου, την τακτική συντήρηση, χλωρίωση υγιεινή επεξεργασία, διενέργεια δειγματοληπτικών ελέγχων σε χρονικά διαστήματα για έλεγχο καταλληλότητας του πόσιμου νερού.

### β. Γραφείο αδειών καταστημάτων, περιπτέρων και μικροπωλητών

- Φροντίζει για την παραλαβή και το έλεγχο των δικαιολογ που απαιτούνται για τη χορήγηση άδειας ίδρυσης και λειτουργί καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος, καθώς και της σχ εισηγησης στο αρμόδιο για τη χορήγηση της άδειας όργανο (Δ.Σ.)
- Βεβαιώνει ύστερα από αυτοψία ότι υπάρχουν οι προϋποθέσε προβλέπει η σχετική Νομοθεσία για τη χορήγηση της σχετικής άδεια



- Διενεργεί όλη την σχετική αλληλογραφία σχετικά με την χορήγηση ανάκληση και αφαίρεση των αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

- Τηρεί αρχείο των αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος  
- Παραλαμβάνει δικαιολογητικά για τη χορήγηση άδειας περιπτέρων μικροπωλητών σύμφωνα με το νόμο.

- Ορισμός θέσεων σε συνεργασία με την Τ.Υ., έλεγχος, παραβάσε αλληλογραφία με Νομαρχία και λοιπές Υπηρεσίες.

- Χορήγηση αδειών εγκατάστασης και λειτουργίας θεάτρων κινηματογράφων και παρεμφερών επιχειρήσεων.

- Χορήγηση αδειών λειτουργίας μουσικής σε δημόσια κέντρα.

- Ανακλήσεις και προσωρινές αφαιρέσεις των πιο πάνω αδειών.

- Συνεργάζεται στενά με το Αστυνομικό Τμήμα, την Δ/νση Υγειονομίας της Νομαρχιακής Αυτ/σης, την Πυροσβεστική Υπηρεσία, καθώς τυχόν άλλες υπηρεσίες που εμπλέκονται στις προαναφερόμενες διαδικασίες

#### γ. Γραφείο Καθαριότητας

- Μελέτη - εισήγηση βελτίωσης καθαριότητας πόλης Νάουσας κ. άλλωντων Δημοτικών διαμερισμάτων.

- Εισήγηση - εποπτεία βελτίωσης εξωραϊσμού κοινοχρήστων χώρων

- Φροντίζει για την έγκαιρη και ασφαλή αποκομιδή των οικιακών απορριμμάτων, την μεταφορά και των ενταφιασμό αυτών στη χωματερή.

- Μεριμνά για την αποκομιδή των απορριμμάτων της λαϊκής αγοράς, νοσοκομείων, βιομηχανιών, ξενοδοχείων και λοιπού εμπορικού βιομηχανικού κόσμου.

- Φροντίζει για την τοποθέτηση - αντικατάσταση κάδων αποκομιμ

- Καθορίζει ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες πρόγραμμα περισυλλογής και απόρριψης ακρήστων αντικειμένων, νεκρών ζώων κ.λ. που δεν μεταφέρονται με κλειστά απορριματοφόρα.

- Μεριμνά για την καθαριότητα των δρόμων, πλατειών, κοινοχρήστων χώρων, των ρεϊθρών με χειρωνακτική εργασία ή με μηχανικά σάρωθρα.

- Μεριμνά για τον καθαρισμό του Δήμου και των Δημοτικών διαμερισμάτων από αφίσσες και γραμμένα συνθήματα.

- Μεριμνά για ειδικό ευπρεπισμό της πόλης με ασβέτωμα ρεϊθρών και πεζοδρομίων και σηματοστολισμό κατά τις εορταστικές εκδηλώσεις.

- Φροντίζει για την ευπρεπή εμφάνιση και καλή λειτουργία των Δημοτικών αφοδευτηρίων.

Στην παρούσα απόφαση μειοψήφισαν οι κ.κ. Μαρκοβίτης, Πολάκης, Ιωάννου, Βαδόλας και Κελέσμητος.

Οι κ.κ. Γιαννικουρής και Τζώρτζης ψήφισαν την πρόταση του Δημάρχου αλλά επέμειναν και στις προτάσεις τους, οι οποίες αναφέρονται παραρ



✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- B) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερο απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω
- E) Κάτι άλλο

5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;

Α) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

Απ. Μου ο. αε. φαίνεται η αξία του και τονό σου προβολή κάποιων <sup>συνεργα</sup> του Δήμου

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. .....

6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

Α) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές – βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

Α) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- B) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω
- E) Κάτι άλλο

5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;

A) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

Απ. ....

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. ΥΠΑΡΧΕΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ... Ο ΟΠΟΙΟΣ... ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΝΑ ΣΞΕΙΝΥΘΕΙ ΝΑ ΥΛΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΑΠ ΤΟ 2004 (ΜΕΤΩΣΟ ΓΕΟΡΓΙΑΣ) ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ ΚΑΤΑ ΑΝΙΜΕΙΤΗΝΟ ΚΑΙ ΕΙΔΟΣ ΛΕΙΠΟΥΡΓΙΑΣ ΠΟΥ ΕΜΠΕΡΙΣΧΟΝ ΓΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΚ

6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές – βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- ΕΤ** Κάτι άλλο *ΟΙ ΔΗΜΟΤΕΣ ΧΡΕΙΑΣΟΝΤΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΣΗ ΟΧΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ. ΜΑΛΛΟΝ ΠΕΡΙΤΟ.*

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- Β** Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;**

- A) Ναι
- Β** Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- B) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω
- Ε** Κάτι άλλο *Ο ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΠΟΥ ΕΡΧΑΙΝΕΤΑΙ ΣΩΣΤΑ ΘΑ ΣΥΝΕΧΙΣΕΙ ΝΑ ΕΡΧΑΙΝΕΤΑΙ ΣΩΣΤΑ ΚΑΥΤΟΣ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΤΕΛΗΡΕΣ ΘΑ ΚΕΙΝΕΙ ΤΟ ΙΔΙΟ.*

5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;

A) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

Απ. .....

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. ..... ΔΕΝ.....ΓΝΩΡΙΖΩ.....

6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές – βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω



✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-  
διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- B) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω
- E) Κάτι άλλο

5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;

A) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

Απ. .....

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. Ο σχεδ. παρ. ... υπάρχει, αλλά λείπει το κατάλληλο προσωπικό και η υλικοτεχνική υποδομή

6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές – βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- Ε) Όλα τα παραπάνω

ΕΤ) Κάτι άλλο Σαν Ηθική μέθοδο ξεκινά ως προς τον χαρακτήρα των ΣΤΑ που έχουν όλη την επίδραση μόνο στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών αγοράς

2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- B) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω

Ε) Κάτι άλλο Επ' λειτουργία ως πρόγραμμα βελτιστοποίησης, πρωτόγνωστη των υπηρεσιών αρμοδιοτήτων ή φυσικά η οικονομική πρόοδος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή κατάρτιση σε μικρότερο βαθμό το Δημόσιο

5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;

A) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

Απ. ....

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. Διότι... δεν... έχουμε... οι... τον... παλαιά... με... που...  
Επειδή το κτιριακό του στα

6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές – βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-  
διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- Ε) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- Α) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;**

- Α) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- B) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω
- E) Κάτι άλλο

5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;

A) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

Απ. ....

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. ...γιατί...ΔΕΝ ΥΠΗΡΞΕ ποτέ αναλογη...πρόταση.....

6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

C) Δεν γνωρίζω

7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές – βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

C) Δεν γνωρίζω

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- Ε) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- Α) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;**

- Α) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- Β) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω
- E) Κάτι άλλο

5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;

A) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

Απ. ....

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ Η ΑΝΑΛΟΓΗ ΠΙΝΑΚΑ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ - ΑΚΟΡΗ, ΑΛΛΑ ΓΙΝΕΤΑΙ ΠΡΟΒΗΛΑΔΙΑ.

6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές - βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω



✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- B) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω
- E) Κάτι άλλο

**5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;**

A) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

Απ. .....

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. ..... ΑΕΝ ..... γνωρίζω .....

**6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

A) Ναι

B) Όχι

Δεν γνωρίζω

**7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές – βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

A) Ναι

B) Όχι

Δεν γνωρίζω

**✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.**

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-  
διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- B) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω
- E) Κάτι άλλο

5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;

A) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

~~Απ.~~ .....

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. Διότι...δεν...υπάρχει...επιχειρ...σχεδίο... (BUSINESS PLAN)  
και συνεπώς υπάρχει ανισοκατανομή εργασίας .

6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές – βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ.

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πιστεύετε ότι με την εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ θα λειτουργούσε καλύτερα ο δήμος και οι δημότες θα απολάμβαναν καλύτερη εξυπηρέτηση ή όχι;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**4. Ποια πιστεύεται ότι θα ήταν τα αποτελέσματα εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;**

- A) Ταχύτερη εξυπηρέτηση
- B) Ποιοτικότερη εξυπηρέτηση
- Γ) Κάλυψη των περισσότερων απαιτήσεων των πολιτών
- Δ) Όλα τα παραπάνω
- E) Κάτι άλλο

5. Εφαρμόζονται στο Δήμο μέθοδοι Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ή έστω κάποια στοιχεία του ;

A) Αν ναι , τι αποτελέσματα έχει επιφέρει

Απ. ....

B) Αν όχι , γιατί δεν εφαρμόζεται

Απ. ... Διότι... Δε υπάρχουν... η καταλληλότητα... υποδομή... και  
ΓΧΕΔΙΩΤΟΙ για τα ζεωιο.

6. Υπάρχουν σχέδια εφαρμογής μεθόδων Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

7. Υπάρχουν σχέδια για κάποιες αλλαγές – βελτιώσεις στις μεθόδους Μάρκετινγκ Υπηρεσιών ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Δεν γνωρίζω

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- Α) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- Β) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-  
διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- Ε) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- Α) Συχνά
- Β) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- Α) Στο γραφείο του Δημάρχου
- Β) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- Ε) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

5. Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Σε ικανοποιητικό βαθμό

6. Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Αρκετά

7. Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

Α) Ναι , θα μπορούσε

B) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες

Γ) Άλλη άποψη

Απ. ....

8. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

Α) Ναι , υπάρχουν

B) Όχι , δεν υπάρχουν

8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;

Απ. ....Του...Διοικητικού...επιπέδου.....



9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές – βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;

- Α) Ναι , χρειάζεται να γίνουν  
 Β) Όχι , δεν χρειάζεται να γίνουν

9α. Αν ναι , τι αλλαγές θα προτείνατε ;

Απ. ...Ενίσχυση...α.μ.μ...οικονομική...υπηρεσίας...

10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου , το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ;

- Α) Ναι  
 Β) Όχι  
 Γ) Δεν γνωρίζω

11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται

;

- A) Ο Δήμαρχος  
B) Το Δημοτικό Συμβούλιο  
 Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών  
Δ) Οι υπάλληλοι  
E) Άλλοι λόγοι

√ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- Α) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- Β) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- Ε) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- Α) Συχνά
- Β) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- Α) Στο γραφείο του Δημάρχου
- Β) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- Ε) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

5. Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Σε ικανοποιητικό βαθμό

6. Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Αρκετά

7. Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , θα μπορούσε
  - Β) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες
  - Γ) Άλλη άποψη
- Απ. ....

8. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , υπάρχουν
- Β) Όχι , δεν υπάρχουν

8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;

Απ. .... Πολεοδομία .....

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- Α) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- Β) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- Ε) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- Α) Συχνά
- Β) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- Α) Στο γραφείο του Δημάρχου
- Β) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- Ε) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

5.Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Σε ικανοποιητικό βαθμό

6.Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Αρκετά

7.Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , θα μπορούσε
  - B) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες
  - Γ) Άλλη άποψη
- Απ. ....

8.Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , υπάρχουν
- B) Όχι , δεν υπάρχουν

8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;

Απ. Διοικητική υπηρεσία

9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές – βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;

- Α) Ναι , χρειάζεται να γίνουν  
 Β) Όχι , δεν χρειάζεται να γίνουν

9α. Αν ναι , τι αλλαγές θα προτείνατε ;

Απ. ....Μεγαλιώσιμη...κατανομή...των υπαλλήλων  
ηρόι τον πολιτες.

10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου , το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ;

- Α) Ναι  
 Β) Όχι  
Γ) Δεν γνωρίζω

11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται ;

- A) Ο Δήμαρχος  
B) Το Δημοτικό Συμβούλιο  
Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών  
 Δ) Οι υπάλληλοι  
Ε) Άλλοι λόγοι

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- A) Συχνά
- B) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- A) Στο γραφείο του Δημάρχου
- B) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- E) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

5. Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Σε ικανοποιητικό βαθμό

6. Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Αρκετά

7. Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , θα μπορούσε
  - Β) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες
  - Γ) Άλλη άποψη
- Απ. ....

8. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , υπάρχουν
- Β) Όχι , δεν υπάρχουν

8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;

Απ. Δημοσολογια, Κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών.



9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές – βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;

- Α) Ναι, χρειάζεται να γίνουν  
 Β) Όχι, δεν χρειάζεται να γίνουν

9α. Αν ναι, τι αλλαγές θα προτείνατε;

1. Αύξηση του αριθμού υπαλλήλων (νέες προσλήψεις)  
Απ. 2...Ε.Κ.Π.Α. ΔΕΥΣ.Π...Τ.Α.Ν. Η.Δ.Η...Υ.Π.Α.Ρ.Χ.Α.Υ.Τ.Α.Π...Π.Ρ.Ο.Σ.Ω.Π.Ι.Κ.Ο.Υ  
3. Αλλαγή στη δομή των υπηρεσιών και βελτιστοποίηση συστήματος (ηλεκτρονικοποίηση) (κυρίως), θάβει των εξουσιοδοτήσεων που θα δώσουν απ' τους προϊστάμενους και υπαλλήλους κάθε υπηρεσία

10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου, το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών;

- Α) Ναι  
 Β) Όχι  
 Γ) Δεν γνωρίζω

11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται;

- A) Ο Δήμαρχος  
B) Το Δημοτικό Συμβούλιο  
Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών  
Δ) Οι υπάλληλοι  
 Ε) Άλλοι λόγοι

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-  
διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- A) Συχνά
- B) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- A) Στο γραφείο του Δημάρχου
- B) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- E) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

5. Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Σε ικανοποιητικό βαθμό

6. Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Αρκετά

7. Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , θα μπορούσε
- B) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες
- Γ) Άλλη άποψη
- Απ. ....

8. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , υπάρχουν
- B) Όχι , δεν υπάρχουν

8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;

Απ. ..Οι διοικητικές και οικονομικές υπηρεσίες...

9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές – βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;

- Α) Ναι, χρειάζεται να γίνουν  
 Β) Όχι, δεν χρειάζεται να γίνουν

9α. Αν ναι, τι αλλαγές θα προτείνετε;

Απ. Πάνω απ' όλα πρέπει πάντα να λειτουργεί σωστά ο παραγωγός άνθρωπος.

10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου, το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών;

- Α) Ναι  
 Β) Όχι  
 Γ) Δεν γνωρίζω

11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται;

- A) Ο Δήμαρχος  
B) Το Δημοτικό Συμβούλιο  
Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών  
 Δ) Οι υπάλληλοι  
E) Άλλοι λόγοι

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- Ε) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- A) Συχνά
- B) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- A) Στο γραφείο του Δημάρχου
- B) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- E) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

5. Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Σε ικανοποιητικό βαθμό

6. Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Αρκετά

7. Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

A) Ναι , θα μπορούσε

B) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες

Γ) Άλλη άποψη

Απ. ....

8. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

A) Ναι , υπάρχουν

B) Όχι , δεν υπάρχουν

8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;

Απ. ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ , Γ.Ρ. ΔΗΜΑΡΧΟΥ , Π. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ .

9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές – βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;

- Α) Ναι , χρειάζεται να γίνουν  
 Β) Όχι , δεν χρειάζεται να γίνουν

9α. Αν ναι , τι αλλαγές θα προτείνετε ;

Απ. Πάνω απ' όλα πρέπει πάντα να λειτουργεί σωστά ο παραγωγός άνθρωπος.

10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου , το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ;

- Α) Ναι  
 Β) Όχι  
 Γ) Δεν γνωρίζω

11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται ;

- A) Ο Δήμαρχος  
B) Το Δημοτικό Συμβούλιο  
Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών  
 Δ) Οι υπάλληλοι  
E) Άλλοι λόγοι

9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές - βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;

- A) Ναι , χρειάζεται να γίνουν
- B) Όχι , δεν χρειάζεται να γίνουν

9α. Αν ναι , τι αλλαγές θα προτείνατε ;

Απ. ΑΝΑΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΜΕΝΟΥ ΕΡΓΟΥ

10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου , το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ;

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται ;

- A) Ο Δήμαρχος
- B) Το Δημοτικό Συμβούλιο
- Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών
- Δ) Οι υπάλληλοι
- E) Άλλοι λόγοι ΟΠΩΣ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ ΝΟΜΙΚΑ ΚΟΛΥΜΜΑΤΑ ΚΑΙ Η ΜΟΝΙΜΟΤΗΤΑ .



✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-  
διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- Ε) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- Α) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- A) Συχνά
- Β) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- A) Στο γραφείο του Δημάρχου
- B) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- E) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

5. Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Σε ικανοποιητικό βαθμό

6. Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Αρκετά

7. Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , θα μπορούσε
  - Β) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες
  - Γ) Άλλη άποψη
- Απ. ....

8. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

- Α) Ναι , υπάρχουν
- Β) Όχι , δεν υπάρχουν

8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;

Απ. .... Οικονομική υπηρεσία .....

9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές – βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;

- Α) Ναι , χρειάζεται να γίνουν  
 Β) Όχι , δεν χρειάζεται να γίνουν

9α. Αν ναι , τι αλλαγές θα προτείνετε ;

Απ. .... Δε γνωρίζω ακριβώς.....

10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου , το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ;

- Α) Ναι  
 Β) Όχι  
 Γ) Δεν γνωρίζω

11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται ;

- A) Ο Δήμαρχος  
B) Το Δημοτικό Συμβούλιο  
 Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών  
Δ) Οι υπάλληλοι  
E) Άλλοι λόγοι

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- Α) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- Β) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- Ε) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- Α) Ναι
- Β) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- Α) Συχνά
- Β) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- Α) Στο γραφείο του Δημάρχου
- Β) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- Ε) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

5. Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Σε ικανοποιητικό βαθμό

6. Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Αρκετά

7. Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

A) Ναι , θα μπορούσε

B) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες

Γ) Άλλη άποψη

Απ. ....

8. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

A) Ναι , υπάρχουν

B) Όχι , δεν υπάρχουν

8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;

Απ. ...Οι οικισμικές υπηρεσίες.....

9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές – βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;

- Α) Ναι , χρειάζεται να γίνουν  
B) Όχι , δεν χρειάζεται να γίνουν

9α. Αν ναι , τι αλλαγές θα προτείνετε ;

Απ. .... Δε γνωρίζω .....

10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου , το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ;

- A) Ναι  
B) Όχι  
 Γ) Δεν γνωρίζω

11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται ;

- A) Ο Δήμαρχος  
B) Το Δημοτικό Συμβούλιο  
 Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών  
Δ) Οι υπάλληλοι  
E) Άλλοι λόγοι

✓ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-  
διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- A) Συχνά
- B) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- A) Στο γραφείο του Δημάρχου
- B) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- E) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

5. Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;

A) Ναι

B) Όχι

D Σε ικανοποιητικό βαθμό

6. Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Αρκετά

7. Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

A) Ναι , θα μπορούσε

B) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες

Γ) Άλλη άποψη

Απ. ....

8. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;

A) Ναι , υπάρχουν

B) Όχι , δεν υπάρχουν

8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;

Απ. Διοικητικές..... Οικονομικές.....



**9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές – βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;**

- A) Ναι , χρειάζεται να γίνουν
- B) Όχι , δεν χρειάζεται να γίνουν

**9α. Αν ναι , τι αλλαγές θα προτείνετε ;**

Απ. ....

**10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου , το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- C) Δεν γνωρίζω

**11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται ;**

- A) Ο Δήμαρχος
- B) Το Δημοτικό Συμβούλιο
- Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών
- Δ) Οι υπάλληλοι
- E) Άλλοι λόγοι

√ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

**1. Πώς αντιλαμβάνεστε την έννοια του Μάρκετινγκ για τις Υπηρεσίες του Δήμου;**

- A) Ως διαφήμιση των υπηρεσιών του
- B) Ως προβολή του ετήσιου προγράμματος δημοσίων σχέσεων του Δήμου
- Γ) Ως εξυπηρέτηση του Δημότη
- Δ) Ως εντοπισμό των αναγκών του δημότη – ανάπτυξη των αντίστοιχων υπηρεσιών-  
διανομή υπηρεσιών – προώθηση υπηρεσιών
- E) Όλα τα παραπάνω
- Στ) Κάτι άλλο

**2. Πιστεύετε πως η εφαρμογή μεθόδων Μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες του Δήμου θα μπορούσε να επιφέρει κάποια θετικά αποτελέσματα;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**3. Πόσο συχνά επισκέπτεστε το Δήμο για κάποια προσωπική σας δουλειά ;**

- A) Συχνά
- B) Αρκετά συχνά
- Γ) Σπάνια
- Δ) Ποτέ

**4. Συνήθως σε ποια υπηρεσία του Δήμου απευθύνεστε για την εξυπηρέτησή σας;**

- A) Στο γραφείο του Δημάρχου
- B) Στη Γενική Γραμματεία
- Γ) Στην Οικονομική Υπηρεσία
- Δ) Στη Διοικητική Υπηρεσία
- E) Σε όλες τις παραπάνω
- ΣΤ) Σε καμία

**5. Οι υπηρεσίες του Δήμου σας προσφέρουν αυτό ακριβώς που ζητάτε ;**

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Σε ικανοποιητικό βαθμό

**6. Σύμφωνα μ' αυτά που σας προσφέρουν οι υπηρεσίες του Δήμου , μπορείτε να καλύψετε τις ανάγκες σας ;**

A) Ναι

B) Όχι

Γ) Αρκετά

**7. Νομίζετε ότι ο δήμος θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερες υπηρεσίες και καλύτερης ποιότητας ή οι υπάρχουσες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;**

Α) Ναι , θα μπορούσε

B) Όχι , οι υπάρχουσες καλύπτουν τις ανάγκες

Γ) Άλλη άποψη

Απ. ....

**8. Υπάρχουν υπηρεσίες που καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες σας ;**

Α) Ναι , υπάρχουν

B) Όχι , δεν υπάρχουν

**8α. Ποιες είναι αυτές οι υπηρεσίες ;**

Απ. Γραφείο προσόδων .....

**9. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνουν αλλαγές – βελτιώσεις σε κάποια τμήματα / υπηρεσίες του δήμου;**

- A) Ναι , χρειάζεται να γίνουν
- B) Όχι , δεν χρειάζεται να γίνουν

**9α. Αν ναι , τι αλλαγές θα προτείνατε ;**

Απ. ....

**10. Πιστεύετε πως οι αλλαγές αυτές θα επέφεραν θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου , το οποίο συνεπάγεται και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών ;**

- A) Ναι
- B) Όχι
- Γ) Δεν γνωρίζω

**11. Για τη μη ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών από το δήμο, ποιος ευθύνεται ;**

- A) Ο Δήμαρχος
- B) Το Δημοτικό Συμβούλιο
- Γ) Οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι υπηρεσιών
- Δ) Οι υπάλληλοι
- E) Άλλοι λόγοι

ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ.: 5457/15-10-03

## ΕΙΣΗΓΗΤΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Του Γραφείου Προσόδων  
Προς

Το Δημοτικό Συμβούλιο  
Ενταύθα

Επειδή πρέπει να αρχίσει η σύνταξη των βεβαιωτικών καταλόγων , των τελών , δικαιωμάτων και φόρων του Δήμου για το οικονομικό έτος 2004 . ( Νόμος 1080/80 άρθρο 10 παρ. 2 ) , παράκληση της υπηρεσίας είναι να γίνει από το Δημοτικό Συμβούλιο ο καθορισμός του ύψους της κάθε φορολογίας , ήτοι :

### ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΝΑΟΥΣΑΣ

#### 1. ΤΕΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ – ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΦΟΡΟΥ ΦΩΤΙΣΜΟΥ :

Για το 2003 τα τέλη καθαριότητας και ηλεκτροφωτισμού για κατοικίες 0.74 Ευρώ, για στεγασμένους χώρους καταστήματα κ.λ.π. 2,12 Ευρώ για λοιπούς χώρους , ψυγεία , εργαστήρια , βιομηχανίες 1.75 Ευρώ και για τους ίδιους χώρους πέρα των 6000 μ<sup>2</sup> 1.02 Ευρώ , για μη στεγασμένους χώρους 0,33 Ευρώ.  
Επίσης ο φόρος φωτισμού για το έτος 2003 ήταν 0,07 ευρώ/μ<sup>2</sup> φωτιζόμενης επιφάνειας. Σύμφωνα με τον Νόμο 1828/89 άρθρο 25 παράγραφος 13 παρέχεται η δυνατότητα στα δημοτικά συμβούλια να ορίζουν τους συντελεστές του φόρου ηλεκτ / νων χώρων από 0,02 Ευρώ έως 0,07 Ευρώ. Οι συντελεστές του φόρου αυτού μπορεί να αυξάνονται με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου μέχρι 20% για κάθε οικονομικό έτος , εφ' όσον εξαντληθεί ο ανώτατος συντελεστής του.  
Άξιο μελέτης και εφαρμογής για τα ανωτέρω τέλη είναι ο Νόμος 1892/90 άρθρο 13 παράγραφος 6 , που αναφέρει ότι " ο φόρος των ηλεκτ / νων χώρων (Νόμος 1080/80) όπως διαμορφώνεται εκάστοτε , μπορεί να προσ αυξάνεται με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου περαιτέρω μέχρι 25% προκειμένου το ποσό να διατίθεται αποκλειστικά για ενίσχυση των κονδυλίων λειτουργικών δαπανών και συντήρησης των σχολείων".  
Επίσης με την παρ. 4 του άρθρου 7 του 2307/1995 αντικαθίσταται το δεύτερο εδάφιο της παρ. 4 του άρθρου 1 του Ν. 429/1976 , σχετικά με τα τέλη καθαριότητας και ορίζεται , ότι η διαφορά μεταξύ του συντελεστή της πρώτης κατηγορίας και του συντελεστή της τελευταίας κατηγορίας , δεν μπορεί να ορισθεί πέραν του πενταπλασίου , ανεξαρτήτως αριθμού κατηγοριών (μέχρι σήμερα ο συντελεστής οριζόταν στο τριπλάσιο).

#### 2. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΝΕΚΡΟΤΑΦΕΙΟΥ ( ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2003 ) :

- Α. Δικαίωμα ταφής δικαιούχων οικ. τάφων 64,50 Ευρώ
- Β. Δικαίωμα ταφής σε τριετή τάφο 50,05 Ευρώ
- Γ. Δικαίωμα αξίας μνημείου τριετούς ταφής τύπου Α 117,80 Ευρώ
- Δ. Δικαίωμα αξίας μνημείου τριετούς ταφής τύπου Β 61,35 Ευρώ
- Ε. Δικαίωμα ανικομιδής οστών οικ. τάφου ή τάφου τρ / τούς ταφής 14,50 Ευρώ

- ΣΤ. Δικαίωμα ανόρυξης ταφών 16.15 Ευρώ
- Ζ. Δικαίωμα παράτασης ανακομιδής οστών 38.75 Ευρώ
- Η. Δικαίωμα διαφύλαξης οστών ( παλιό οστεοφυλάκιο ) 16.00 Ευρώ
- Θ. Δικαίωμα διαφύλαξης οστών (νέο οστεοφυλάκιο) 32.00 Ευρώ
  - 1. Δικαίωμα τοποθέτησης οστών σε οικ. τάφο δικαιούχου 32.00 Ευρώ
- ΙΑ. Προμήθεια κιβωτίου τοποθέτησης οστών έκαστο 12.90 Ευρώ
- ΙΒ. Προμήθεια μαρμάρινης πλάκας για το νέο οστεοφυλάκιο 32.00 Ευρώ
- ΙΓ. Αγορά οικ. τάφου ( 1μ \* 2μ ) 7.336.75 Ευρώ

### **3. ΤΕΛΗ ΠΕΖΟΔΡΟΜΙΩΝ ( ΤΙΜΕΣ ΤΟΥ ΟΙΚ. ΕΤΟΥΣ 2003 ) :**

- Α. Για τραπεζοκαθίσματα Α ζώνης ( πεζόδρομος . Μπικάνου . Πλ. Καριτάσου. Μεγ. Αλεξάνδρου . Βενιζέλου . Παναγούλη κ.λ.π. ) 14.67 Ευρώ / μ2
- Β. Για τραπεζοκαθίσματα Β ζώνης ( Περιφέρεια ) 5.87 Ευρώ / μ2
- Γ. Στο χώρο της εβδομαδιαίας αγοράς για εμπόρους 2.94 Ευρώ / μ2
- Δ. Στο χώρο της εβδομαδιαίας αγοράς για παραγωγούς και καταστηματαρχες 0.88 Ευρώ / μ2 για κάθε μέρα χρήσης.
- Ε. Για χρήση υπεδάφους 2.94 Ευρώ / μ2 ετησίως.
- ΣΤ. Για τοποθέτηση υλικών οικοδομής 7.34 Ευρώ / μ2 μηνιαίως.
- Ζ. Καντίνες και λοιπά την περίοδο των Απόκρεω 146.74 Ευρώ ανεξάρτητα από μ2.
- Η. Χρήση πεζοδρομίου με ψυγεία παγωτών 58.70 Ευρώ ανεξαρτήτως εμβαδού για την θερινή περίοδο.
- Θ. Για ανθρωποζυγούς , παιχνίδια , ταμπλό 23.48 Ευρώ ανεξαρτήτως εμβαδού.
- Ι. Για πάγκους πώλησης καλαμποκιού , κάστανων 35.22 Ευρώ / μ2 για όλη την περίοδο της πώλησης .
- ΙΑ. Για λαμπάδες 5.87 Ευρώ / μ2 για όλη την περίοδο πώλησης.
- ΙΒ. Κατάληψη πεζοδρομίου από καταστηματαρχες με πάγκους οπωρ / κών κ.λ.π. παγκάκια κ.λ.π. 35.22 Ευρώ / μ2.
- ΙΓ. Καντίνες 293.48 Ευρώ ετησίως .
- ΙΔ. Τσίρκο - κούνιες κ.λ.π. 146.74 Ευρώ μηνιαίως.

### **4. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΑΠΟ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ ( ΤΙΜΕΣ ΤΟΥ ΟΙΚ.ΕΤΟΥΣ 2003 ) :**

- Α. Για καταστροφή ασφάλτου 35,50 Ευρώ / μ2 .
- Β. Για καταστροφή κρασπεδορείθρων 12,40 Ευρώ / μ2.
- Γ. Για καταστροφή δένδρυλλίων 322,80 Ευρώ το τεμάχιο.
- Δ. Για καταστροφή πλακόστρωτων 24,80 Ευρώ / μ2.

### **5. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΒΟΣΚΗΣ ( ΤΙΜΕΣ ΟΙΚ. ΕΤΟΥΣ 2003 ) :**

- Α. Μέχρι 150 αιγοπρόβατα \* 0,02 Ευρώ  
και άνω των 151 αιγοπροβάτων \* 0,05 Ευρώ
- Β. Μέχρι 15 βοοειδή \* 0,05 Ευρώ  
Και άνω των 16 αριθμό αυτών \* 0,09 Ευρώ
- Ποσά κάτω των 2,93 Ευρώ δεν θα βεβαιώνονται.

( Νόμος για αναπροσαρμογή τιμών 1080 / 80 – επίσης έχουμε από το 1980 τις χαμηλότερες τιμές που ορίζει ο νόμος , χωρίς να έχουν αναπροσαρμοσθεί μέχρι τώρα ). Επίσης σύμφωνα με το Νόμο 2307 / 1995 άρθ. 7 παρ. 2 `` ορίζεται ότι ποσοστό από τις ετήσιες εισπράξεις των δικαιωμάτων βοσκής , που καθορίζονται με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου , διατίθενται υποχρεωτικά για βελτίωση των βοσκοτόπων ``.

#### **6. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΧΡΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΚΤΗΜΑΤΩΝ ( ΤΙΜΕΣ ΤΟΥ ΟΙΚ. ΕΤΟΥΣ 2003 ) :**

- Α. Για μονοετείς καλλιέργειες 2,93 Ευρώ / στρέμμα .
- Β. Για δενδρώδεις καλλιέργειες 14,67 Ευρώ / στρέμμα.

#### **7. ΤΕΛΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ ( ΤΙΜΕΣ ΤΟΥ ΟΙΚ. ΕΤΟΥΣ 2003 ) :**

- Α ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ : Για διαφημίσεις που αναρτώνται σε σταθερά ή κινητά Πλαίσια 0,44 Ευρώ / μ<sup>2</sup> εβδομαδιαίως.
- Β ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ : Για μη φωτεινές πινακίδες σε στέγες 20,50 Ευρώ / μ<sup>2</sup>.  
  
Για φωτεινές πινακίδες σε στέγες 29,30 Ευρώ / μ<sup>2</sup>.  
  
Για διαφημίσεις σε οδούς , βιτρίνες και γενικά σε κοινόχρηστους χώρους 20,50 Ευρώ / μ<sup>2</sup> ετησίως.
- Γ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ : Σε οχήματα μέχρι 3 0 \* 5 0 εκατοστά από 2,05 Ευρώ μηνιαίως.
- Δ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ : Για τις ηλεκτρικές εφημερίδες 80,70 Ευρώ / μ<sup>2</sup> .

Ο Νόμος 1900/ 90 άρθρο 5 είναι διευκρινιστικός για την αναπροσαρμογή των τελων διαφήμισης (σας επισυνάπτω φωτοαντίγραφο αυτού ) .

Επίσης σύμφωνα με τις αρ. 166 / 93 και 50 / 94 αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου καθορίστηκε το Τέλος Ακίνητης Περιουσίας . Οι τιμές για τα οικοπέδα που βρίσκονται στα Δημοτικά Διαμερίσματα και στον οικισμό Στράντζας , επειδή δεν υπάρχουν αντικειμενικές τιμές από το Υπουργείο Οικονομικών , καθορίστηκαν σύμφωνα με την αριθ. 320 / 2001 απόφαση Δημοτικού Σ / λίου .

#### **8.ΚΑΡΤΑ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΗΣ ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ ( ΤΙΜΕΣ ΤΟΥ ΟΙΚ.ΕΤΟΥΣ 2003):**

Καμία αναπροσαρμογή στο αντίτιμο της κάρτας ελεγχόμενης στάθμευσης . 0,45 Ευρώ . ( πακέτο των 100 Ευρώ )

## ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΡΟΔΟΧΩΡΙΟΥ

### 1. ΤΕΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΦΟΡΟΥ ΦΩΤΙΣΜΟΥ:

- A. Για κατοικίες 0,36 Ευρώ / μ2.
- B. Για καταστήματα 0,55 Ευρώ / μ2.
- Γ. Φόρος Φωτισμού 0,05 Ευρώ / μ2.

### 2. ΤΕΛΗ ΑΡΔΕΥΣΗΣ:

8,80 Ευρώ ανά αρδευόμενο στρέμμα

### 3. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΒΟΣΚΗΣ:

- A. Μικρά ζώα 0,29 Ευρώ / κεφαλή.
- B. Μεγάλα ζώα 0,44 Ευρώ / κεφαλή.

### 4. ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ:

0,35 % επί της ισχύουσας αντικειμενικής αξίας των ακινήτων.

## ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΓΙΑΝΝΑΚΟΧΩΡΙΟΥ

### 1. ΤΕΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΦΟΡΟΥ ΦΩΤΙΣΜΟΥ:

- A. Για κατοικίες 0,55 Ευρώ / μ2.
- B. Για καταστήματα 0,81 Ευρώ / μ2.
- Γ. Φόρος φωτισμού 0,05 Ευρώ / μ2.

### 2. ΤΕΛΗ ΑΡΔΕΥΣΗΣ:

10,57 Ευρώ ανά αρδευόμενο στρέμμα.

### 3. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΒΟΣΚΗΣ:

- A. Μικρά ζώα 0,29 Ευρώ / κεφαλή.
- B. Μεγάλα ζώα 0,44 Ευρώ / κεφαλή.

### 4. ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

0,35 % επί της ισχύουσας αντικειμενικής αξίας των ακινήτων.

## ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΑΡΚΟΧΩΡΙΟΥ

### 1. ΤΕΛΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΦΟΡΟΥ ΦΩΤΙΣΜΟΥ:



- A. Για κατοικίες 0.32 Ευρώ / μ<sup>2</sup> .  
B. Για αποθήκες - καταστήματα 0.48 Ευρώ / μ<sup>2</sup> .  
Γ. Φόρος φωτισμού 0.07 Ευρώ / μ<sup>2</sup> .

## **2. ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ :**

0.35 % επί της ισχύουσας αντικειμενικής αξίας των ακινήτων.

## **ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΣΤΕΝΗΜΑΧΟΥ**

### **1. ΤΕΛΗ ΚΛΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΦΟΡΟΣ ΦΩΤΙΣΜΟΥ :**

- A. Για κατοικίες 0.55 Ευρώ / μ<sup>2</sup>.  
B. Για τους εστεγασμένους χώρους για ψυγεία , εργαστήρια , βιομηχανίες , βιοτεχνίες 330 δρχ. / μ<sup>2</sup> = 0.97 Ευρώ.  
Γ. Φόρος φωτισμού 44 δρχ. / μ<sup>2</sup> = 0.13 Ευρώ .

### **2. ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΒΟΣΚΗΣ :**

- A. Μικρά ζώα 0.29 Ευρώ / κεφαλή .

### **2. ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ :**

0.35 % επί της ισχύουσας αντικειμενικής αξίας των ακινήτων.

Μετά απ ' αυτά καλείται το Δημοτικό Συμβούλιο να αποφασίσει.

### **ΚΟΙΝΟΠΟΙΕΙΤΑΙ :**

1. Οικονομική Επιτροπή
2. κ. Δ / ντρια
3. κ. Προϊστάμενο Οικονομικού
4. Γραφείο Προσόδων

Νάουσα 15 - 10 - 2003

Η ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ

ΑΝΘΗ - ΛΙΤΟΥ - ΚΑΡΥΔΑ



**ΔΗΜΟΣ ΗΡΩΙΚΗΣ ΠΟΛΗΣ ΝΑΟΥΣΑΣ**  
Δημαρχίας 30 Τ.Κ. 592 00 ΝΑΟΥΣΑ  
Τηλ. (0332) 22208,23877  
Fax (0332)24260

Νάουσα 31/10/2002  
Αριθμ. Πρωτ: 4690,  
4346

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ**  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Παυλίδης Δ. Απόστολος  
ΤΗΛΕΦΩΝΟ: εσωτ. 112

**ΠΡΟΣ:**  
Την Επιτροπή Οικονομικών του Δήμου  
Νάουσας

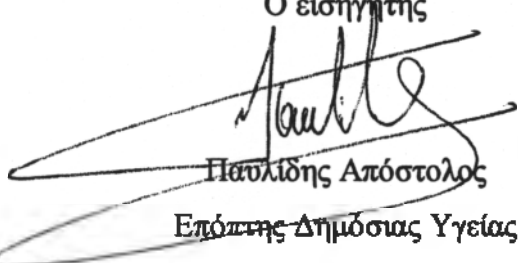
**ΘΕΜΑ:** Καθορισμός του ύψους του παραβόλου έκδοσης αδειών ίδρυσης και λειτουργίας επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος.  
**ΣΧΕΤ.:** Η υπ' αρ. 12172/22-3-2002 Κ.Υ.Α. (Φ.Ε.Κ. 533/Β'/30-4-2002)

Με βάση τις διατάξεις της ανωτέρω σχετικής Κ.Υ.Α. των Υπουργών Οικονομίας & Οικονομικών και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης – που σας διαβιβάζουμε συνημμένα – για τον καθορισμό του ύψους των παραβόλων που καταβάλλονται υπέρ των Δήμων & Κοινοτήτων για την έκδοση αδειών λειτουργίας επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος, θεάτρων και κινηματογράφων, μουσικών οργάνων κτλ, εισηγούμαι την αναπροσαρμογή των τελών και δικαιωμάτων του Δήμου, όσον αφορά την έκδοση των αδειών αυτών, ως εξής:

- 1) άδειες ίδρυσης και λειτουργίας θεάτρων και κινηματογράφων : **150 ευρώ.**
- 2) άδειες ίδρυσης και λειτουργίας κέντρων διασκέδασης:
  - a) δυναμικότητας άνω των 200 θέσεων: **300 ευρώ**
  - b) δυναμικότητας μέχρι 200 θέσεων: **225 ευρώ**
- 3) άδειες ίδρυσης και λειτουργίας υπεραγορών τροφίμων (super markets) :
  - i) με εμβαδό μέχρι 1000 τμ. : **146 ευρώ**
  - ii) με εμβαδό μεταξύ 1001 και 5000 τμ. : **200 ευρώ**
  - iii) με εμβαδό άνω των 5000 τμ. : **300 ευρώ**
- 4) άδειες ίδρυσης και λειτουργίας πτηνοκτηνοτροφικών εγκαταστάσεων :
  - (1) μεγάλοι σταυλισμοί: **450 ευρώ**
  - (2) μεσαίοι σταυλισμοί: **300 ευρώ**

- (3) μικροί σταυλισμοί: **146 ευρώ**
- 5) λοιπά καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος: **150 ευρώ**
- 6) άδειες μουσικών οργάνων: **58,69 ευρώ.**

Παρακαλώ για τις δικές σας ενέργειες.

Ο εισηγητής  
  
Παυλίδης Απόστολος  
Επόπτης Δημόσιας Υγείας

Συνημμένα : ~~Τέσσερις~~ (4) φύλλα.

**ΕΣΩΤ. ΔΙΑΝΟΜΗ:**

1. Αντιδήμαρχο κ. Τσέλιο
2. Δ/ντή Τεχνικών Υπηρεσιών
- ✓ 3. Τμήμα Δημόσιας Υγείας & Καθαριότητας

## *Βιβλιογραφία*

- ΓΙΑΝΝΗΣ ΠΕΤΡΩΦ & ΚΩΣΤΑΣ ΤΖΩΡΤΖΑΚΗΣ & ΑΛΕΞΙΑ ΤΖΩΡΤΖΑΚΗ , Μάρκετινγκ – Μάνατζμεντ , Η Ελληνική Προσέγγιση.
- ΧΡ. Κ ΑΘΑΝΑΣΟΥΛΗΣ , Μάρκετινγκ Υπηρεσιών.
- ΣΠΥΡΟΣ ΓΟΥΝΑΡΗΣ , Μάρκετινγκ Υπηρεσιών.
- Ενημερωτικό δελτίο , « Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων του Δήμου Νάουσας ».
- Ενημερωτικό Δελτίο , « Νάουσα , Τουριστικός Προορισμός Τεσσάρων Εποχών ».