

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ :ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

« Ανάπτυξη προγράμματος εσωτερικού μάρκετινγκ σε ΟΤΑ. Η περίπτωση του Δήμου Κορυδαλλού»



ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΘΩΜΑΣ ΔΙΟΝΥΣΙΟΣ

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΣΤΡΑΒΟΔΗΜΟΥ ΑΝΔΡΙΑΝΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2006

Ευχαριστίες

Κάθε φορά που μια ερευνητική προσπάθεια φτάνει στο τέλος της , ο δόκιμος συγγραφέας αισθάνεται την ανάγκη να ευχαριστήσει εκείνους που συνέβαλαν στην αποπεράτωσή της. Έτσι και εγώ, μέσα από τις επόμενες γραμμές θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους εκείνους που με το τρόπο τους βοήθησαν στην ολοκλήρωση της πτυχιακής αυτής εργασίας.

Καταρχάς και με ιδιαίτερο σεβασμό και ευγνωμοσύνη ευχαριστώ τον Καθηγητή μου κ. Διονύση Θωμά, επιβλέπων της παρούσα εργασίας για τη συνεργασία , την κατανόηση και την υποστήριξή του.

Ευχαριστώ επίσης ιδιαίτερα τον κ. Αλεξόπουλο Ανδρέα που με βοήθησε για τις πηγές της πτυχιακής μου.

Θα ήταν παράλειψή μου, αν δεν ευχαριστούσα τους φίλους και τους συναδέλφους μου που πραγματικά με στήριξαν σ' αυτή μου τη προσπάθεια.

Σ' αυτό το σημείο θα μου επιτραπεί σεμνά και διακριτικά να αφιερώσω την παρούσα πτυχιακή σε αυτούς που είναι 25 χρόνια ενεργά στο πλάι μου.

Με αγάπη,

Στους γονείς μου, Φώτη και Αγγελική

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στις σελίδες που ακολουθούν περιλαμβάνεται το πρόγραμμα ανάπτυξης εσωτερικού μάρκετινγκ σε ΟΤΑ και ειδικότερα στο Δήμο Κορυδαλλού.

Για να καταλήξουμε όμως στο πρόγραμμα ανάπτυξης εσωτερικού μάρκετινγκ, θα αναλύσουμε τις βασικές έννοιες του μάρκετινγκ και πως αυτό συμπεριλαμβάνεται στους οργανισμούς.

Έτσι, στο 1ο κεφάλαιο αναλύονται οι έννοιες του μάρκετινγκ γενικά.

Στη συνέχεια, κεφάλαιο 2, αναλύουμε ειδικά το μάρκετινγκ στις υπηρεσίες, και πως αυτό βοηθά στην καλύτερη απόδοση των εργαζομένων.

Το 3ο κεφάλαιο αναφέρεται αποκλειστικά στο εσωτερικό μάρκετινγκ . Περιέχει ορισμούς και αναλύει την οργάνωση εσωτερικού μάρκετινγκ (στόχοι- στρατηγική- τακτική).

Το επόμενο κεφάλαιο περιλαμβάνει το μάρκετινγκ σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς. Γίνεται διαχωρισμός του μάρκετινγκ του μάρκετινγκ στη Δημόσια Διοίκηση με το μάρκετινγκ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων. Στη συνέχεια αναλύεται ο στρατηγικός σχεδιασμός μάρκετινγκ (στάδια που ακολουθούνται).

Στο τελευταίο κεφάλαιο για το 1ο τμήμα της πτυχιακής αναλύεται το σχέδιο μάρκετινγκ σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Το 2ο τμήμα της πτυχιακής εργασίας αναφέρεται στην εφαρμογή των παραπάνω.

Στο 5ο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση του Δήμου.

Στο επόμενο κεφάλαιο περιλαμβάνονται τα αποτελέσματα της έρευνας η οποία έγινε στους κατοίκους του Δήμου, η οποία αποσκοπεί στην καταγραφή των απόψεων των κατοίκων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο δήμος. Περιλαμβάνει επίσης και τα αποτελέσματα της έρευνας προς το προσωπικό του δήμου (υπάλληλοι και διευθυντές).

Το κεφάλαιο 8ο αναφέρεται στα συμπεράσματα. Περιλαμβάνει προτάσεις οι οποίες αποτελούν τη συνολική πρόταση για τη διαμόρφωση προγράμματος ανάπτυξης εσωτερικού μάρκετινγκ.

Και τέλος περιλαμβάνεται το παράρτημα που αποτελείται από δύο μέρη:

Παράρτημα I: περιέχει το ερωτηματολόγιο που αφορά τους κατοίκους του Δήμου Κορυδαλλού, και τα ερωτηματολόγια προς το προσωπικό του Δήμου(υπαλλήλους και διευθυντές).

Παράρτημα II: απεικονίζεται η εσωτερική ανάπτυξη του Δήμου , η Υφιστάμενη κατάσταση, και οι Στόχοι.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΤΜΗΜΑ Ι ΘΕΩΡΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΓΕΝΙΚΑ

- 1.1 Θεωρία
- 1.2 Μείγμα μάρκετινγκ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 2.1 Γενικά
- 2.2 Στρατηγικές μάρκετινγκ υπηρεσιών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΕ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

- 4.1 Η δημόσια διοίκηση σε αντιδιαστολή με την διοίκηση των επιχειρήσεων
- 4.2. Το μάρκετινγκ υπηρεσιών και το μάρκετινγκ για μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς
- 4.3. Στρατηγικός σχεδιασμός μάρκετινγκ
- 4.4. Στρατηγική αύξησης παραγωγικότητας
- 4.5. Το σχέδιο μάρκετινγκ σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς
- 4.6 Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΤΜΗΜΑ ΙΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 Ο ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

- 6.1 Μεθοδολογία
- 6.2. Ερωτηματολόγιο για δημότες Δήμου Κορυδαλλού – Ανάλυση βασικών ερωτημάτων
- 6.3 Ερωτηματολόγιο για προσωπικό Δήμου Κορυδαλλού
 - 6.3.1 Ερωτηματολόγιο προς υπαλλήλους του Δήμου
 - 6.3.2 Σκοπός Έρευνας

6.3.3 Μεθοδολογία Έρευνας

6.3.4 Αποτελέσματα Α΄ σκέλους έρευνας (αναφέρεται στους υπαλλήλους)

6.4 Ερωτηματολόγιο προς Διευθυντές του Δήμου

6.4.1 Μεθοδολογία

6.4.2 Αποτελέσματα Β΄ σκέλους (αναφέρεται στους διευθυντές)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

8.1 Προτάσεις για τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού

8.1.1 Επιλογή προσωπικού

8.1.2 Αξιολόγηση παραγωγικότητας

8.1.3 Κίνητρα για παραγωγικότητα

8.1.4 Εκπαίδευση προσωπικού

8.1.5 Μέτρα βελτίωσης της λειτουργίας του ΟΤΑ

8.2. Σχόλια – Προτάσεις

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι -ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ - ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ – ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΚΕΦ.1 ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΓΕΝΙΚΑ

1.1 ΘΕΩΡΙΑ

Η έρευνα αγοράς (marketing) είναι βασικό εργαλείο για την λήψη αποφάσεων σε κάθε επιχείρηση. Όταν μία επιχείρηση επιθυμεί να διαθέσει το προϊόν της στην αγορά (καταναλωτές) θα πρέπει εκ των προτέρων να γνωρίζει την διάρθρωση της αγοράς (δηλαδή την ζήτηση για το προϊόν αυτό καθώς και την πληθώρα των ανταγωνιστριών εταιριών, καθώς και τις τιμές). Η γνώση αυτή βοηθά τα στελέχη της επιχείρησης να λάβουν τις αρμόζουσες αποφάσεις.

Η έρευνα αγοράς είναι ένας ασφαλής τρόπος που βοηθά στη λήψη αποφάσεων. Υπάρχουν όμως και άλλοι τρόποι που βοηθούν στη λήψη των αποφάσεων όπως η εμπειρία του στελέχους, η γνώμη των ειδικών και τέλος η διαίσθηση (Davis et al. (1985))¹.

Η παγκοσμιοποίηση της εποχής μας αύξησε τον ανταγωνισμό και η βιωσιμότητα της κάθε επιχείρησης εξαρτάται ολοένα και περισσότερο από την λήψη ορθών αποφάσεων που αφορούν την συνολική διοίκηση της επιχείρησης. Η έρευνα αγοράς δείχνει την εικόνα του καταναλωτού στην διοίκηση της επιχείρησης. Πράγματι η εικόνα αυτή είναι ένα σύνολο πολλών πραγμάτων. Πρωτίστως, αφορά το είδος του προϊόντος που ζητιέται, επίσης μας φανερώνει το ποσόν της ζητούμενης (αγορασμένης) ποσότητας. Προσθέτως μας παρέχει την δυνατότητα να γνωρίζουμε το τμήμα του πληθυσμού των καταναλωτών στο οποίο κατευθύνεται η κατανάλωση (product). Για παράδειγμα, αν η κατανάλωση

απευθύνεται σε νέους, ή στο τμήμα της αγοράς που αναφέρεται σε ηλικιωμένους, ή σε άλλο τμήμα που αφορά τις οικογένειες, κλπ. Με άλλα λόγια, η γνώση των τμημάτων της αγοράς είναι το βασικό στάδιο για την λήψη αποφάσεων. Εκτός όμως από την πιο πάνω γνώση απαιτείται και η γνώση των 4p, δηλαδή της τιμής (price), διανομής (place), της προώθησης (promotion), του κάθε προϊόντος (McCarthy και Perreault, (1990))². Έχοντας λοιπόν τα στελέχη της επιχείρησης την γνώση των πιο πάνω τεσσάρων πραγμάτων, θα πει ότι γνωρίζουν τις ανάγκες του καταναλωτού, οπότε μπορούν να προγραμματίσουν τις απαιτούμενες ενέργειες για την λήψη των αποφάσεων εκείνων που θα οδηγήσουν στην παραγωγή του προϊόντος.

Στο μάρκετινγκ υπηρεσιών συμπεριλαμβάνεται και το προσωπικό (personnel) και διαδικασία (procedure)

1.2 ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Το μείγμα μάρκετινγκ δημιουργήθηκε με σκοπό να απλοποιήσει την έννοια του μάρκετινγκ και να δημιουργήσει κάτι απλό και κατανοητό στους φοιτητές και σε όσους γενικά ασχολούνταν ή ήθελαν να ασχοληθούν με το μάρκετινγκ. Ήταν ιδέα του Jerome Mc Carthy τη δεκαετία ιδέα '60 και πάνω σε αυτή τη την πολύ απλή ιδέα βασίστηκε η έκρηξη του μάρκετινγκ μετά τη δεκαετία του '70. Το παρακάτω σχήμα εξηγεί το μείγμα μάρκετινγκ.

¹ Davis, Duane and Robert M Cosenza (1985), "*Business research for decision making*", Boston, MA Kent Publishing Co., σελ. 9

² McCarthy E.J. and Perreault W.D. Jr. (1990), "*Basic marketing: A Managerial Approach*, 10th ed., Homewood. Ill.: Richard D. Irwin

ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

ΠΡΟΪΟΝ PRODUCT Ποικιλία	ΤΙΜΗ PRICE Τιμή	ΠΡΟΩΘΗΣΗ PROMOTION Προώθηση πωλήσεων	ΜΕΡΟΣ PLACE Κανάλια διανομής
Ποιότητα Σχεδιασμός Χαρακτηριστικά Πακετάρισμα Σχήμα	Εκπτώσεις Περίοδο πληρωμής Όροι χρέωσης	Διαφήμιση Δημόσιες σχέσεις Direct Marketing	Κάλυψη Αποθήκευση Μεταφορά

Εκτός από τα παραπάνω υπάρχουν δεκάδες άλλα «εργαλεία» μάρκετινγκ που μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Παρόλα αυτά, το μείγμα του μάρκετινγκ είναι η πιο απλή μορφή για να κατανοήσει κανείς τη φιλοσοφία του μάρκετινγκ. Το μείγμα μάρκετινγκ είναι πιο γνωστό στο χώρο του μάρκετινγκ ως και 4P από τα αρχικά των λέξεων Product(προϊόν), Price(τιμή), Promotion(προώθηση), και Place(τοποθεσία) και προστίθενται για τις υπηρεσίες το Προσωπικό (personnel) και οι Διαδικασίες(procedure). Πιο συγκεκριμένα:

- **Προϊόν.** Το προϊόν – είτε πρόκειται για φυσικό προϊόν είτε για υπηρεσία – μπορεί να είναι μια ιδέα, ένας σκοπός ή ένα μέρος. Αποτελεί το πρώτο στοιχείο του μείγματος μάρκετινγκ που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την κατοχύρωση της ικανοποίησης των καταναλωτών. Κάποια από τα στοιχεία που το αφορούν είναι το επίπεδο ποιότητας, τα (μοναδικά) στοιχεία του – αντικειμενικά και υποκειμενικά – και τα οφέλη που μπορούν να αποκομιστούν μέσα από τη χρήση του.
- **Τιμή.** Είναι η τιμολογιακή πολιτική που θα επηρεάσει την τιμή που θα έχει το προϊόν όταν φτάσει στο καταναλωτή. Μία εταιρία θα πρέπει να αποφασίσει για τις τιμές λιανικής και χονδρικής, τις εκπτώσεις, τις προσφορές και τους όρους πληρωμής. Αν

δεν εφαρμοστεί σωστή πολιτική τιμών οι καταναλωτές θα στραφούν σε ανταγωνιστές. Η τιμή θεωρείται ως η πιο ευέλικτη αλλά και ουσιαστική μεταβλητή του μίγματος μάρκετινγκ – μάλιστα αρκετές επιχειρήσεις τη θεωρούν ως καθοριστικό παράγοντα για τη απόφαση της αγοράς. Φυσικά ο μύθος αυτός έχει καταρριφθεί λόγω του αυξανόμενου αριθμού των ανταγωνιστών που υπάρχουν σε κάθε τμήμα της αγοράς. Μολονότι η τιμή παραμένει ως ένας βασικός παράγοντας ο οποίος μπορεί να επηρεάσει την αγοραστική συμπεριφορά του καταναλωτή. Η σημαντικότητα της υποδηλώνεται και από το γεγονός ότι αποτελεί το ουσιαστικό σημείο δημιουργίας κερδών. Η τιμή ενός προϊόντος μπορεί να καθοριστεί τόσο από τις δυνάμεις της αγοράς (ο νόμος της προσφοράς και της ζήτησης) αλλά και από το επιθυμητό επίπεδο κερδοφορίας εκ μέρους της επιχείρησης. Φυσικά η ιδιαίτερα αυξημένη τιμολόγηση των προϊόντων μπορεί να φαίνεται ως ελκυστική στρατηγική όμως χωρίς την αντίστοιχη δημιουργία πωλήσεων δεν έχει αξία. Για τους λόγους αυτούς η επιχείρηση θα πρέπει επίσης να λαμβάνει υπόψη και τον αντίκτυπο που μπορεί να έχει το επίπεδο της τιμολόγησης στις πωλήσεις της – άρα και τα κέρδη της. Στις σημερινές αγορές, με τον ολοένα αυξανόμενο αριθμό των ανταγωνιστών και τα μεγαλύτερα επίπεδα πληροφόρησης και γνώσεις των καταναλωτών, ο καθορισμός της τιμής θα πρέπει να γίνει με μεγάλη προσοχή και μετά από εκτεταμένη έρευνα, τόσο εσωτερική όσο και εξωτερική. Φυσικά μεγάλο πλεονέκτημα της τιμολόγησης είναι ότι μπορεί εύκολα να αλλάξει και να προσαρμοστεί στις αλλαγές των εξωτερικών συνθηκών, όπως π.χ. καινοτομίες ή νεοεισερχόμενα προϊόντα στον καταναλωτή.

- **Τοποθεσία.** Είναι τα κανάλια διανομής και όλη η διαδικασία που θα βοηθήσει την εταιρία διανέμει το αγαθό ή την υπηρεσία στον καταναλωτή στο σωστό σημείο και στη σωστή ώρα.
- **Προώθηση.** Το μείγμα της προώθησης είναι η όλη στρατηγική για να μπορέσει μια εταιρία να λανσάρει το προϊόν της στην αγορά και να προωθήσει τα μηνύματά της. Η προώθηση είναι η λέξη που αφορά κάθε επικοινωνία μάρκετινγκ που είναι σχεδιασμένη για να ελκύει την προσοχή και να δημιουργεί την ανάγκη εκ μέρους των καταναλωτών για την αγορά ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Η προώθηση αποτελείται από τις διαφημιστικές καμπάνιες, τεχνικές προσωπικού πώλησης, προώθηση πωλήσεων και προσπάθειες δημοσιότητας.
- **Προσωπικό.** Η επιχείρηση που παρέχει την υπηρεσία διακρίνεται από δύο βασικά μέρη: το ορατό και το μη ορατό στους πελάτες. Στο ορατό μέρος εργάζεται το προσωπικό της επιχειρήσεις που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες. Οι εργαζόμενοι αυτοί οι οποίοι αποκαλούνται και προσωπικό επαφής λόγω ακριβώς του συγκεκριμένου ρόλου που παίζουν, αποτελούν μέρος του προϊόντος της επιχείρησης παροχής υπηρεσιών, καθώς διαμορφώνουν και επηρεάζουν το αποτέλεσμα της εξυπηρέτησης που αντιλαμβάνεται ο πελάτης της επιχείρησης. Οι εργαζόμενοι εκπροσωπούν την επιχείρηση στα μάτια των πελατών της και επεξεργάζονται πληροφορίες από τους πελάτες προς την επιχείρηση. Γίνεται έτσι φανερό ότι μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών, σχεδιάζοντας την υπηρεσία που θα προσφέρει, θα πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη της το έμφυχο δυναμικό που διαθέτει και ειδικά το προσωπικό επαφής, που εκτελεί ρόλο διασύνδεσης, αφού οι συγκεκριμένοι εργαζόμενοι αποτελούν μέρος του προϊόντος.

- **Διαδικασίες.** Εκτός από τη σημασία που η επιχείρηση παροχής υπηρεσιών θα πρέπει να δώσει στους εργαζομένους που θα κληθούν να εξυπηρετήσουν τους πελάτες, μια άλλη διάσταση αφορά στο σχεδιασμό των διαδικασιών εξυπηρέτησης μέσα από τις οποίες οι εργαζόμενοι θα προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στους πελάτες της επιχείρησης . Πρακτικά θα έλεγε κανείς ότι οι διαδικασίες εξυπηρέτησης είναι αναπόσπαστο μέρος του ίδιου του προϊόντος που προσφέρει μια επιχείρηση παροχής υπηρεσιών. Παραδοσιακά την ευθύνη για τα θέματα αυτά την έχει η λειτουργία της Διοίκησης των Διαδικασιών Εξυπηρέτησης (Operations Management), η οποία θα πρέπει να φροντίσει για την όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματική οργάνωση των διαδικασιών και των πρακτικών της επιχείρησης αναφορικά με την παροχή των υπηρεσιών της και την εξυπηρέτηση των πελατών της.

ΚΕΦ.2 ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

2.1 ΓΕΝΙΚΑ

Μέχρι πρόσφατα ο όρος μάρκετινγκ αφορούσε αποκλειστικά τα υλικά αγαθά. Τα τελευταία όμως χρόνια οι ίδιες μέθοδοι χρησιμοποιούνται και στις υπηρεσίες, αλλά χρειάζεται ειδικός χειρισμός (Kotler P, 1991, σελ. 778)³.

Υπηρεσία είναι κάθε πράξη ή απόδοση την οποία μπορεί να προσφέρει μια πλευρά σε μια άλλη που είναι άυλη και δε καταλήγει σε εξασφάλιση ιδιοκτησίας πάνω σε κάτι. Η παραγωγή της μπορεί να συνδεθεί ή να μη συνδεθεί με ένα υλικό προϊόν.

Τα προϊόντα μίας επιχείρησης παροχής υπηρεσιών χωρίζονται σε τέσσερα επίπεδα:

1. βασική υπηρεσία (καλύπτει μια βασική ανάγκη, πχ τηλέφωνο)
2. τεχνική υπηρεσία (τεχνική προδιαγραφή προϊόντος)
3. μεγεθυσμένη υπηρεσία (συμπληρώνει το 1 και 2 για να διαφοροποιηθεί από τον ανταγωνισμό)
4. δυνητική υπηρεσία (δυνατότητα ανάπτυξης νέων προϊόντων)

Άρα, για την διοίκηση προϊόντος για επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών θα χρειασθούν:

- σχεδιασμός υπηρεσίας (που θα προσφέρεται στην αγορά) τόσο σε βασικό όσο και σε μεγεθυμένο επίπεδο
- αποτελεσματική διοίκηση του χαρτοφυλακίου των υπηρεσιών που θα προσφέρει η επιχείρηση
- αποτελεσματική ανάπτυξη νέων υπηρεσιών

³ Kotler P., 1991, *Μάρκετινγκ μανάτζμεντ, σχεδιασμός, ανάλυση, υλοποίηση και έλεγχος*, Interbooks, Β τόμος.

Το προσωπικό που κάνει διασύνδεση του εσωτερικού της εταιρίας με το εξωτερικό (πελάτες) ονομάζεται **προσωπικό επαφής**. Υπάρχουν δύο βασικές κατηγορίες προσωπικού επαφής σε ρόλο διασύνδεσης. Η πρώτη είναι για υποστηρικτικές υπηρεσίες (χωρίς να απαιτούνται ειδικές γνώσεις) και η δεύτερη είναι για εξειδικευμένες υπηρεσίες.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι πιθανόν να υπάρξει και **σύγκρουση ρόλων**. Για παράδειγμα, στα πλαίσια της συμπεριφοράς (όταν το προσωπικό υποχρεούται να είναι πάντα χαμογελαστό στον πελάτη). Προσθέτως, πιθανόν να υπάρχουν και οργανικές συγκρούσεις (όταν το αίτημα του πελάτη απαιτεί νέες διαδικασίες για τις οποίες το προσωπικό δεν είναι εκπαιδευμένο). Τέλος, ίσως να εμφανισθούν και δια-πελατειακές συγκρούσεις (όταν το προσωπικό καλείται να παίξει τον ρόλο του διαιτητή ανάμεσα σε δύο πελάτες) (βλέπε σε επόμενο τμήμα τις αδυναμίες εφαρμογής εσωτερικού μαρκετιν σε ΟΤΑ).

2.2 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το μείγμα μάρκετινγκ για τις υπηρεσίες ξεφεύγει από την χρήση των 6P και του εξωτερικού μάρκετινγκ και εισάγει τις έννοιες «εσωτερικό μάρκετινγκ» και «μάρκετινγκ αλληλεπίδρασης» ή «διαδραστικό μάρκετινγκ». Το εσωτερικό μάρκετινγκ αφορά την εκπαίδευση των υπαλλήλων (θεωρουμένων σαν εσωτερικών πελατών) με απώτερο στόχο την ικανοποίηση της πελατείας. Το διαδραστικό μάρκετινγκ αναφέρεται στην ικανότητα των υπαλλήλων να διαχειρίζονται την επαφή τους με την πελατεία, διότι η ποιότητα του προϊόντος (υπηρεσία) φαίνεται μετά την αγορά της υπηρεσίας.

Στρατηγική διαφοροποίησης

Ο ανταγωνισμός επιβάλλει και μια διαφοροποίηση του προϊόντος (υπηρεσία). Ο πελάτης μπορεί να αντιληφθεί την ποιότητα κατά την διάρκεια της χρήσης της υπηρεσίας, αλλά δύσκολα αντιλαμβάνεται την τεχνολογική υπεροχή, η οποία δυστυχώς αντιγράφεται και εύκολα.

Στρατηγική της ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Υπάρχουν πέντε κενά για τα οποία οφείλεται η διαφορά ανάμεσα στην εκλαμβανόμενη και την προσδοκώμενη υπηρεσία:

1. προσδοκία καταναλωτών και άποψη μάνατζμεντ
2. άποψη μάνατζμεντ για υπηρεσίες και εξειδίκευση και ποιότητα υπηρεσιών
3. ανάμεσα σε προδιαγραφές και υπηρεσίες
4. ανάμεσα σε εκλαμβανόμενη και προσδοκώμενη υπηρεσία

Οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών με πολύ καλό μάρκετινγκ ακολουθούν τις κοινές μεθόδους:

1. Στρατηγική αντίληψη (ξέρω τι ζητά ο πελάτης)
2. Προσήλωση στην ποιότητα υπηρεσιών
3. Υψηλά πρότυπα ποιότητας
4. Συστήματα παρακολούθησης απόδοσης υπηρεσιών (δικές της και ανταγωνισμού)
5. Ενημέρωση για τα παράπονα της πελατείας
6. Ικανοποίηση των υπαλλήλων (Kotler (1991), σελ.791)⁴.

⁴ Kotler P., 1991, *Μάρκετινγκ μάρκετινγκ, σχεδιασμός, ανάλυση, υλοποίηση και έλεγχος*, Interbooks, Β τόμος.

ΚΕΦ.3 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Η ιδέα του εσωτερικού μάρκετινγκ (internal marketing) ξεκίνησε από τη σκέψη να βελτιωθεί η συνεργασία κάθε στελέχους της επιχείρησης με τον πελάτη της επιχείρησης αυτής (Gummesson 2000, σελ. 27)⁵. Αυτό δε υπήρξε αποτέλεσμα του αυξημένου ανταγωνισμού σαν συνέπεια της παγκοσμιοποίησης, η οποία έκανε επιτακτική την ανάγκη «επιβίωσης» των επιχειρήσεων σε διεθνές επίπεδο. Κερδοφόρες εταιρίες μέσα στα στενά κρατικά όρια, φαίνονται σήμερα ασήμαντες απέναντι στις διεθνείς πολυεθνικές. Έτσι, έγιναν διάφορες προσεγγίσεις στο θέμα του εσωτερικού μάρκετινγκ, και προέκυψαν διάφορα μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα.

Ένας από τους σημαντικότερους ορισμούς του εσωτερικού μάρκετινγκ είναι σύμφωνα με τον Cahill (1996)⁶ η βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού, η προς τον σκοπό αυτό παροχή καλλίτερων κινήτρων, καθώς και η ποιοτική αναβάθμιση των παρεχομένων προς τον πελάτη υπηρεσιών έτσι ώστε να πραγματοποιούνται οι στόχοι της επιχείρησης. Επομένως, με βάση τον πιο πάνω ορισμό, η κάθε εταιρία θα διατηρούσε μόνο το καλλίτερο κατά την γνώμη της προσωπικό, βάζοντας μία διαχωριστική γραμμή ανάμεσα στην διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού (HRM), και το μάρκετινγκ. (βλέπε: Rafiq and Ahmed (1993)⁷, Ballantyne (2000)⁸). Αυτή η κριτική σημαίνει ότι δεν θα πρέπει να αγνοηθεί και ο ανθρώπινος παράγοντας, ο οποίος αναφέρεται στο θέμα της

⁵ Gummesson E., 2000, "Internal marketing in the light of relationship marketing and network organizations", in Varey R J and Lewis B R *Internal Marketing: Directions for Management*, NY, Routledge. σελ. 27-42

⁶ Cahill D. J., 1996, *Internal Marketing: Your Company's Next Stage of Growth*, New York, The Haworth Press.

⁷ Rafiq M. and Ahmed P.K., 1993, The scope of internal marketing: Defining the Boundary Between Marketing and Human Resource Management, *Journal of Marketing Management*, Vol.9, σελ.219-232

⁸ Ballantyne D., 2000, The strengths and weaknesses of internal marketing, in Varey R J and Lewis B R, *Internal Marketing: Directions for Management*, NY, Routledge, σελ.43-60

ασφάλειας και της ηρεμίας την οποία αισθάνεται το προσωπικό (ότι δηλαδή δεν θα χάσει την δουλειά του).

Σύμφωνα με μία άλλη προσέγγιση στον ορισμό του εσωτερικού μαρκετιν είναι σύμφωνα με τον Johnson and Seymour (1985, σελ.226)⁹ η δημιουργία τέτοιου εσωτερικού περιβάλλοντος στην επιχείρηση έτσι ώστε οι υπάλληλοι να έχουν αποκτήσει τέτοια συνείδηση - νοοτροπία ώστε να εξυπηρετούν τις ανάγκες του πελάτου καθώς και να νοιάζονται για την αύξηση των πωλήσεων της εταιρίας.

Μία παρόμοια με την αμέσως προηγούμενη προσέγγιση των Johnson and Seymour (1985, σελ.226) έγινε από τον Grönroos (1994, σελ.13)¹⁰, ο οποίος ανέφερε και την ανάγκη εσωτερικού συντονισμού της εταιρίας για να επιτευχθεί ο πιο πάνω ορισμός.

Έτσι φθάσαμε σε ένα «πιο ανθρώπινο» ορισμό του εσωτερικού μαρκετιν όπως αναφέρεται στις εργασίες των (Johnson et al. 1986)¹¹ καθώς και του Ballantyne (2000, σελ.140)¹². Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τους (Johnson et al. 1986) θα πρέπει η κάθε επιχείρηση να μεταδώσει στο προσωπικό της μέσω εκπαιδευτικών σεμιναρίων το πνεύμα και την αποστολή της επιχείρησης, έτσι ώστε η επιχείρηση αυτή να επιτύχει τους στόχους της. Ο σημερινός ορισμός που καλύπτει τις ανάγκες της εποχής μας αναφέρεται από τον Ballantyne (2000, σελ.140), σύμφωνα με τον οποίον θα πρέπει να βελτιωθούν οι συνεργασίες ανάμεσα στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης με αποτέλεσμα να

⁹ Johnson E. M. and Seymour D. T., 1985, "The impact of Cross selling on the service encounter in retail banking", in Czepiel J.A., Solomon M.R. and Suprenant C. (eds.), *The Service Encounter: Managing Employee/Customer Interaction in Service Business*, Lexington, MA, Lexington Books, σελ.225-239

¹⁰ Grönroos C., 1994, From marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing, *Management decision*, vol.32, No.2, σελ.4-20

¹¹ Johnson E.M., Scheuing E.E., and Gaida K.A., 1986, *Profitable Services Marketing*, Homewood, IL, Dow-Jones Irwin.

¹² Ballantyne D., 2000, The strengths and weaknesses of internal marketing, in Varey R.J. and Lewis B.R. *Internal Marketing: Directions for Management*, NY, Routledge, σελ.43-60

βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών του συνόλου της εταιρίας στο εξωτερικό περιβάλλον (πελατεία).

Δηλαδή, για να υπάρχει εργασιακή ειρήνη έτσι ώστε να μπορέσει η επιχείρηση να υλοποιήσει τους στόχους της, θα πρέπει το εσωτερικό μάρκετινγκ να εξασφαλίσει σταθερό εργασιακό δυναμικό με υψηλό ηθικό και ικανή πρωτοβουλία ώστε να αφοσιωθεί στην εξυπηρέτηση της πελατείας (βλέπε και τμήμα αναφορικά με τις αδυναμίες εφαρμογής του μάρκετιν σε ΟΤΑ).

Συμπερασματικά, μετά από τα πιο πάνω, η οργάνωση του εσωτερικού μάρκετινγκ σε κάθε είδους επιχείρηση θα πρέπει σύμφωνα με τον Grönroos (1983, σελ.95)¹³ να γίνει ως εξής:

¹³ Grönroos C., 1983, *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Studentlitteratur, Sweden, and Chartwell-Bratt Ltd, UK

Οργάνωση Εσωτερικού Μάρκετινγκ
<u>Τελικός Στόχος:</u> Δημιουργία προσωπικού που να ενδιαφέρεται για την εξυπηρέτηση του πελάτη.
Στρατηγική
<u>Στόχος:</u> Δημιουργία κατάλληλου εξωτερικού περιβάλλοντος που να βοηθά στην ανάπτυξη της αντίληψης ότι πρέπει να εξυπηρετηθεί ο πελάτης καθώς και ότι να αυξηθούν οι πωλήσεις.
<ul style="list-style-type: none"> • Μέθοδοι διοίκησης • Πολιτική διαχείρισης προσωπικού • Σύστημα εκπαίδευσης προσωπικού • Βελτίωση εσωτερικής οργάνωσης τμημάτων
Τακτική
<u>Στόχος:</u> προετοιμασία προσωπικού
<ul style="list-style-type: none"> • Το προσωπικό είναι η πρώτη γραμμή και η σύνδεση με τον πελάτη • Το προσωπικό πρέπει να γνωρίζει από πριν τι πρέπει να κάνει • Πρέπει να υπάρχει ανάμεσα στα τμήματα συνεργασία και αλληλοπληροφόρηση

Παρατηρήσεις.

Θα πρέπει ειδικά για την πολιτική διαχείρισης προσωπικού να δοθεί ειδική προσοχή στην περιγραφή του είδους της εργασίας την οποία θα αναλάβει ο κάθε υπάλληλος, καθώς και να υπάρχει μία πολύ προσεκτική επιλογή του κατάλληλου προσωπικού (Grönroos 1996a)¹⁴.

Άρα, συνοπτικά ως εσωτερικό μάρκετινγκ ορίζεται η διαδικασία της επιχείρησης η οποία αποβλέπει στο να προσανατολίσει τους εργαζομένους της επιχείρησης παροχής υπηρεσιών προς την παροχή υπηρεσιών και στην άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Η μία διάσταση του εσωτερικού μάρκετινγκ αφορά την υποκίνηση των εργαζομένων να λειτουργούν με στόχο την καλλίτερη εξυπηρέτηση του πελάτη (αυτό είναι μία κουλτούρα). Η δε επικοινωνία και πληροφόρηση που θα έχουν οι εργαζόμενοι είναι απαραίτητη. Το εσωτερικό μάρκετινγκ εισάγει νέες πρακτικές, νέες υπηρεσίες.

Για να είναι πετυχημένο το εσωτερικό μάρκετινγκ απαιτούνται τρία πράγματα:

1. αντίληψη της προσπάθειας για το εσωτερικό μάρκετινγκ
2. κατάλληλη οργανωτική δομή
3. αμέριστη υποστήριξη της διοίκησης

Θα πρέπει να τονισθεί ότι εκτός από εξωτερικούς πελάτες υπάρχουν και οι εσωτερικοί πελάτες (οι συνάδελφοι). Επίσης το πρόγραμμα εσωτερικού μάρκετινγκ θα πρέπει για να πετύχει να απευθύνεται σε όλα τα επίπεδα διοίκησης, στο

¹⁴ Grönroos C., 1996a, *Marknadsföring i tjänsteföretag*, Liber-Hermods AB, Malmö, Sweden

προσωπικό επαφής, καθώς και στους εργαζομένους που προσφέρουν υποστηρικτικές υπηρεσίες.

Το περιεχόμενο του προγράμματος εσωτερικού μάρκετινγκ αφορά:

- εκπαίδευση
- υποστήριξη στελεχιακού δυναμικού (συνεχής εκπαίδευση και βοήθεια)
- υποστήριξη μαζικής εσωτερικής επικοινωνίας
- διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού

ΚΕΦ.4 ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΕ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

4.1 Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΕ ΑΝΤΙΔΙΑΣΤΟΛΗ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Το ισχύον σύνταγμά μας στο άρθρο 102 προβλέπει τη πρώτη βαθμίδα τοπικής αυτοδιοίκησης. Ο δεύτερος βαθμός θεσμοθετήθηκε με τον νόμο 2218/1994. απομένει τώρα να θεσμοθετηθεί και να λειτουργήσει και ο τρίτος βαθμός τοπικής αυτοδιοίκησης αν και ο τρόπος που θα εφαρμοστεί παραμένει αδιευκρίνιστος αφού το ισχύον Σύνταγμα προβλέπει δύο βαθμούς αυτοδιοίκησης. Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης είναι από τα κύρια θεμέλια του δημοκρατικού μας πολιτεύματος.

Το άρθρο 102 επίσης ορίζει τα ακόλουθα:

- Η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης.
- Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης έχουν διοικητική αυτοτέλεια και οι αρχές τους εκλέγονται με καθολική και μυστική ψηφοφορία.
- Το κράτος ασκεί στους οργανισμούς της τοπικής αυτοδιοίκησης εποπτεία, χωρίς όμως να εμποδίζει την πρωτοβουλία και την ελεύθερη δράση τους.
- Το κράτος μεριμνά ώστε να εξασφαλίζονται οι αναγκαίοι πόροι για την εκπλήρωση της αποστολής των οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Με τον νόμο 2539/1997 καταργήθηκαν από 1-1-1998 όλοι οι υπάρχοντες πρωτοβάθμιοι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, οι οποίοι ανέρχονταν σε 5.923 και

συγκροτήθηκαν νέοι (περιέχοντας 900 δήμους και 133 κοινότητες). Τέλος, να σημειωθεί ότι μεταξύ των δύο βαθμίδων τοπικής αυτοδιοίκησης δεν υπάρχει ιεραρχική θέση.

Όσο ένα κράτος καθίσταται πιο πολύπλοκο τόσο θα πρέπει να υπάρχει διάκριση ανάμεσα στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Με τον τρόπο αυτό προκύπτουν δύο είδη διοίκησης. Το πρώτο είναι η Δημόσια Διοίκηση (ΔΔ), και το δεύτερο Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών (ΔΕ). Η ΔΔ αποτελεί πρωταρχική μορφή κρατικής δραστηριότητας, διότι αποσκοπεί στην εφαρμογή της κρατικής πολιτικής για όφελος του πολίτη. Πρέπει να τονισθεί ότι σε πολλές περιπτώσεις οι δραστηριότητες των ΔΔ εμπλέκονται με αυτές των ΔΕ.

4.2 ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΓΙΑ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Το μάρκετινγκ καλείται να εντοπίσει και καταγράψει τις ακριβείς ανάγκες των καταναλωτών και στη συνέχεια να παράγει εκείνο το προϊόν που θα μεγιστοποιήσει την ικανοποίηση του καταναλωτού από την χρήση του προϊόντος αυτού. Είναι η διαδικασία που συνδυάζει τα μέσα της επιχείρησης με τις ανάγκες του καταναλωτή (Τζωρτζάκης Κ-Τζωρτζάκης Α, 1996 σελ. 46)¹⁵.

Σήμερα το μάρκετινγκ αφορά όλη την επιχείρηση σε κάθε δραστηριότητα. Κυρίαρχο στοιχείο είναι το ότι ο καταναλωτής δεν αγοράζει αγαθά ή υπηρεσίες αλλά οφέλη.

4.3 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Υπάρχουν τα ακόλουθα στάδια:

- Προγραμματισμός (τι θα παραχθεί, πως, πότε).
- Σχεδιασμός (εντοπισμός ελκυστικών ευκαιριών και ανάπτυξη κερδοφόρων στρατηγικών).

Ειδικά ο σχεδιασμός αναφέρεται στην εύρεση των τάσεων της αγοράς, την τμηματοποίηση της αγοράς, την στρατηγική μείγματος μάρκετινγκ (6p) και τέλος την έκθεση κερδών/ζημιών.

¹⁵ Τζωρτζάκης Κ. και Τζωρτζάκης Α., 1996, *Μαρκετιν Μάνατζμεντ- Η ελληνική προσέγγιση*, Rosili

Σύμφωνα με την ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow η πυραμίδα των αναγκών από τη βάση προς την κορυφή είναι: βασικές ανάγκες για επιβίωση, ανάγκες για ασφάλεια, κοινωνική ανάγκη, ανάγκη αυτοσεβασμού και τέλος ανάγκη της αυτοεκπλήρωσης. Σημειούται ότι με την κατανάλωση των υλικών κυρίως αγαθών οι τρεις πρώτες ανάγκες ικανοποιήθηκαν. Απομένουν λοιπόν οι μη υλικές ανάγκες που προαναφέρθηκαν στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

Ο κλάδος υπηρεσιών καταλαμβάνει μεγάλο τμήμα του ΑΕΠ. Τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών κατά μία προσέγγιση είναι:

- Άυλη φύση.
- Αδυναμία διαχωρισμού παραγωγής και κατανάλωσης.
- Δεν αποθηκεύονται.
- Μεταβάλλεται η ποιότητά τους.
- Φθαρτή κατάσταση (έχουν αξία μόνο όταν χρησιμοποιηθούν).
- Δυσκολία πιστοποίησης τους.

Σήμερα βέβαια η σύγχρονη βιομηχανία παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών χρησιμοποιεί την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ). Με άλλα λόγια θεσπίζονται προδιαγραφές που θα προσφέρουν στον καταναλωτή ένα ελάχιστο επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών. Επομένως, θα δημιουργηθεί στον τελικό καταναλωτή ένα αίσθημα ασφάλειας. Στην Ελλάδα υπάρχει ο ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης), ο οποίος έχει αναπτύξει ένα σύστημα πιστοποίησης με την χρήση του προτύπου ISO 9000.

4.4 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΥΞΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Οι κερδοσκοπικοί και μη οργανισμοί βασίζονται στις ίδιες γενικές αρχές και τεχνικές μάρκετινγκ. Ειδικά για τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, αυτοί δεν διέπονται από τους νόμους της προσφοράς και της ζήτησης. Επίσης, ο μηχανισμός της τιμής δεν αποκαλύπτει τις προτιμήσεις των καταναλωτών, οι οποίοι δεν δείχνουν την αντίδρασή τους στην επιβολή κάθε τιμής (Τζωρτζάκης Κ - Τζωρτζάκης Α, 1996, σελ. 554-556)¹⁶.

Οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί δεσμεύουν ένα μεγάλο τμήμα του κρατικού προϋπολογισμού, καθώς επίσης και όλοι οι ΟΤΑ, ΑΕΙ, νοσοκομεία, κέντρα υγείας, που είναι όλα μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί. Είναι λογικό λοιπόν να αντιληφθούμε την ανάγκη χρησιμοποίησης των τεχνικών μάρκετινγκ και στους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς (Παπασταθοπούλου Π., 2003, σελ.2)¹⁷.

¹⁶ Τζωρτζάκης Κ. και Τζωρτζάκης Α., 1996, *Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ- Η ελληνική προσέγγιση*, Rosili

¹⁷ Παπασταθοπούλου Π., 2003, *Εισαγωγή σε Μάρκετινγκ μη κερδοσκοπικών οργανισμών*, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Επιχειρησιακής Έρευνας και Μάρκετινγκ, διδακτικές σημειώσεις, σελ.2

4.5 ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΕ ΜΗ ΚΕΡΔΟΣΚΟΠΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί θα πρέπει να ασχοληθούν στο μέλλον με την αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και ορθολογική χρήση των πόρων (Χρήσιμος Σ., 2000, σελ.2)¹⁸. Το μάρκετινγκ των μη κερδοσκοπικών οργανισμών είναι:

1. Επισκόπηση παρούσας κατάστασης (ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος του οργανισμού, νομική του μορφή, πεδίο δράσης του, στόχοι του, οικονομική του κατάσταση)
2. Ανάλυση του εξωτερικού του περιβάλλοντος, τάσεις αγοράς, ανταγωνισμός, ανάλυση SWOT
3. Καθορισμός στόχων, στρατηγικού μάρκετινγκ για ανάλυση
4. Καθορισμός στόχων, στρατηγικού μάρκετινγκ για υλοποίηση στόχων
5. Προγραμματισμός δράσης (προϋπολογισμός, χάραξη ενεργειών, παρακολούθηση εκτέλεσης) (Παλασταθοπούλου Π., 2003).

Παρατηρήσεις – μειονεκτήματα για τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς

1. Δεν έχουν εκτιμήσεις της υπάρχουσας κατάστασης του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος.
2. Δεν έχουν σαφείς ποσοτικούς στόχους.
3. Σπάνια ο προϋπολογισμός χρησιμοποιείται σαν εργαλείο για την αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού αυτού.

4. Άρα το μάρκετινγκ θα είναι πανάκεια για την σωστή λειτουργία του κάθε μη κερδοσκοπικού οργανισμού.

4.6 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Όπως προαναφέρθηκε (βλέπε τμήμα 4.5) οι φορείς δημόσιας δράσης και κυρίως οι ΟΤΑ έχουν πολλά μειονεκτήματα, όχι μόνο κάνουν λάθη, αλλά και λειτουργούν αναποτελεσματικά, δεν εκπληρούν πλήρως τον κοινωνικό τους ρόλο, δεν έχουν ανταγωνισμό και τα δυσάρεστα αποτελέσματα τα υποφέρει ο πολίτης.

Τα τελευταία χρόνια όμως η τάση αυτή φαίνεται να αλλάζει. Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας φανέρωσε την ανάγκη για συμπίεση του κόστους και ποιοτική αναβάθμιση. Επίσης, παρατηρείται διείσδυση ιδιωτικών φορέων σε τομείς δράσεως των δημοσίων φορέων και ΟΤΑ. Αυτό έκανε εύκολη την σύγκριση ανάμεσα στην δημοσία διοίκηση και στον ιδιωτικό τομέα. Έτσι, άρχισαν οι συζητήσεις για την συρρίκνωση του Κράτους. Πράγματι, όπως είναι γνωστόν, στους ΟΤΑ δεν υπάρχει η έννοια του κέρδους. Αντί όμως της έννοιας κέρδους θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε την έννοια του κύρους (Τσέκος 1998, σελ. 23)¹⁹. Ως κύρος του ΟΤΑ λαμβάνεται ο βαθμός ικανοποίησης του κοινού από τις υπηρεσίες του ΟΤΑ.

¹⁸ Χρήσιμος Σ., 2000, *Τα οικονομικά των ΟΤΑ στην Ελλάδα*, ΤΕΙ Καλαμάτας, Τμήμα τοπικής αυτοδιοίκησης, διδακτικές σημειώσεις, μέρος Β.

¹⁹ Τσέκος Θ., 1998, *Τοπική αυτοδιοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών*, ΚΕΔΚΕ. Και Τσέκος Θ., 2000, *Δείκτες επίδοσης για τη δημόσια διοίκηση*, σημειώσεις για τους σπουδαστές της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης

Ως επίκεντρο της προσπάθειας διοίκησης της ολικής ποιότητας (ΔΟΠ) είναι ο πολίτης. Θα χρειαστεί συναντίληψη, συνυπευθυνότητα και συναπόφαση για την βελτίωση της ποιότητας.

Θα πρέπει οι ΟΤΑ (και κάθε δημόσιος οργανισμός) να γνωρίζει τις ανάγκες του πολίτη. Έτσι, σήμερα για την έρευνα των αναγκών των πολιτών υπάρχουν διάφοροι μέθοδοι (δημοσκοπήσεις, διανομή ερωτηματολογίου, δελτία παραπόνων, τοπικά δημοψηφίσματα, διάλογοι, κλπ).

Επομένως, για να φθάσει το τελικό προϊόν στον πελάτη (πολίτη) θα πρέπει οι ενδιαμέσοι χρήστες (οι ενδιαμέσοι υπάλληλοι του κάθε σταδίου παραγωγής μέσα στον ΟΤΑ) να φροντίζουν για την ποιότητα της εκροής του κάθε σταδίου παραγωγής. Δηλαδή ο κάθε υπάλληλος του ΟΤΑ καθίσταται εσωτερικός χρήστης του ενδιαμέσου προϊόντος. Με αυτό τον τρόπο μπορούμε να ονομάσουμε ένα προϊόν σαν πρότυπο, όταν αυτό έχει τα εξής χαρακτηριστικά: ακρίβεια (ανταποκρίνεται στον σκοπό του), ταχύτητα, ευνοϊκοί όροι πρόσβασης (συμπεριφορά υπαλλήλων, καταλληλότητα χώρων). Επίσης, μπορούμε να ονομάσουμε σαν πραγματικές ανάγκες του χρήστη (πολίτου ή και ενδιαμέσου υπαλλήλου) την κάλυψη εκείνων των απαιτήσεων έτσι ώστε να μη δημιουργηθεί δυσαρέσκεια από τον χρήστη.

Για την υλοποίηση όμως της ολικής ποιότητας στους ΟΤΑ θα απαιτηθούν:

1. ευαισθητοποίηση εκ μέρους του ΟΤΑ για την αποδοχή των στόχων της ολικής ποιότητας.

2. θα απαιτηθεί ένα κεντρικό όργανο ολικής ποιότητας, που θα κατευθύνει και θα προσδιορίζει τα επίπεδα δυσαρέσκειας, και θα αναλάβει τον στρατηγικό σχεδιασμό.

Τρόποι ανάλυσης του μάρκετινγκ που βοηθούν στην συλλογή πληροφοριών και την τελική λήψη αποφάσεων είναι οι ακόλουθοι.

1. σύστημα MDSS
2. ERP (σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Γιανακόπουλος Παπουτσής 2003²⁰). Το σύστημα αυτό σαν λειτουργικό πρόγραμμα παρέχει εφαρμογές στα αντικείμενα: οικονομική και λογιστική διαχείριση, ανθρώπινο δυναμικό, διαχείριση ροής εργασιών, διαχείριση αγορών, διαχείριση αποθεμάτων, ποιότητας, κλπ.
3. Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (CRM). Υπάρχουν δύο τύποι. Ο πρώτος (εφαρμόζεται στην Αμερική) αφορά την αυτοματοποίηση των πωλήσεων, και ο δεύτερος αποτελεί την εξέλιξη του μάρκετινγκ υπηρεσιών (και εφαρμόζεται κυρίως στη Β. Ευρώπη και Σκανδιναβία).
4. E-business, που συνδέει την επιχείρηση όχι μόνο στα εσωτερικά της τμήματα, αλλά και με τον εξωτερικό κόσμο.
5. Δικτυακές πύλες (e-portals).

²⁰ Γιανακόπουλος Δ – Παπουτσής Ι., 2003, *Διοικητικά πληροφορικά συστήματα*, Σύγχρονη εκδοτική.

ΤΜΗΜΑ 2 ΕΦΑΡΜΟΓΗ

ΚΕΦ.5 Ο ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ

Ιστορικό

Ο Δήμος Κορυδαλλού ανήκει γεωγραφικά στη Δυτική Αττική, ενώ διοικητικά υπάγεται στον Πειραιά.

Ο Κορυδαλλός είναι μια πόλη που τα ίχνη της εμφανίζονται στους προϊστορικούς χρόνους και στην Ελληνική μυθολογία.

Ο μύθος ήθελε να κατοικεί εδώ, στους ανατολικούς πρόποδες του όρους Αιγάλεω, ο **Προκρούστης**, μέχρι τη μοιραία αναμέτρησή του με το **Θησέα**.

Ξένοι ερευνητές θα εντοπίσουν κατάλοιπα του αρχαίου ηρώου, ίχνη δρόμων, τμήματα οικισμού και νεκροταφείου.

Στην αρχαιότητα, ήταν ένας από τους 100 δήμους της Αττικής που ίδρυσε ο μεγάλος Αθηναίος πολιτικός **Κλεισθένης**, στο τέλος του 6^{ου} αιώνα π.χ.

Ανήκε στην Ιπποθωντίδα φυλή.

Η θέση του προσδιορίζεται στους ανατολικούς πρόποδες του Αττικού όρους Αιγάλεω, γνωστή από το Στράβωνα.

Η ιστορία "χάνει" για ένα χρονικό διάστημα τα ίχνη του.

Το όνομά του αναφέρει ξανά ο λόγιος, κληρικός φιλόσοφος, **Θεόφιλος ο Κορυδαλλεύς** (1563-1646).

Διακόσια χρόνια μετά, ο Κορυδαλλός αποτελεί το κέντρο ενός μεγάλου τσιφλικιού που ανήκει στον Εμμανουήλ Κουτσικάρη, ο οποίος δίνει το όνομά του σε όλη τη περιοχή.

«Σαν σκυταλοδρομία» ο επόμενος ιδιοκτήτης βαπτίζει τη περιοχή, με το δικό του όνομα,

συνοικισμός «Παχύ».

Το 1923, η περιοχή παίρνει ξανά το όνομα που είχε στην αρχαιότητα: ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΣ

Το 1928, 2500 κάτοικοι αναπτύσσουν του πρώτους οικισμούς. Το 1934 με προεδρικό

διάταγμα ο Κορυδαλλός γίνεται αυτόνομη κοινότητα και το 1946 αναγνωρίζεται ως

Δήμος.

Ο Κορυδαλλός αναπτύχθηκε ραγδαία με το μεγάλο εσωτερικό μεταναστευτικό ρεύμα της

πρώτης μεταπολεμικής δεκαετίας, για να φτάσει σήμερα σε μια πόλη των 100.000

κατοίκων.

Παρουσίαση

Ο Δήμος Κορυδαλλού έχει συνολική έκταση 400 Ha και βρίσκεται σε σημείο που είναι ο κόμβος της βιομηχανικής ζώνης, του κέντρου της Αθήνας και του Πειραιά.

Οι ρυθμοί ανάπτυξης του πληθυσμού υπήρξαν ιδιαίτερα έντονοι την περίοδο 1980-1990.

Αποτέλεσμα, η ποιοτική και ποσοτική αύξηση του εμπορίου, που σε συνδυασμό με την γεωγραφική θέση της πόλης, την ύπαρξη μεγάλων πλατειών, που έχουν εξελιχθεί σε υπερτοπικούς πόλους αναψυχής, έχουν αναδείξει τον Κορυδαλλό σε περιοχή με υψηλές τιμές γης και υψηλότερο εισοδηματικό επίπεδο σε σύγκριση με άλλους δήμους.

Σαν Δήμος δημιουργήθηκε μετά τον Β' παγκόσμιο πόλεμο, έπειτα από εσωτερική μετανάστευση, λόγω του εμφυλίου πολέμου.

Σύμφωνα με την απογραφή του 1991 ο πληθυσμός ανέρχεται σε 63.000 κατοίκους. Ο πραγματικός όμως πληθυσμός ξεπερνάει τις 100.000.

διαθέτει μια από τις σημαντικότερες αγορές με κάθε είδους καταστήματα, έχει 'όλα τα είδη μαγαζιών για φαγητό και φανταστική νυχτερινή ζωή.

Γενικά θεωρείται το κέντρο της ευρύτερης περιοχής του Πειραιά και της Δυτικής Αττικής.

Το οργανόγραμμα του Δήμου έχει ως εξής;

Διεύθυνση Κοινωνικών Υπηρεσιών	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τμήμα Κοινωνικής Μέριμνας 2. Τμήμα Πολιτισμού – Παιδείας και Νεολαίας
Διεύθυνση Μελετών και Κτηματολογίου	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τμήμα Μελετών 2. Τμήμα Τοπογραφικού, Πολεοδομικού Σχεδιασμού και Κτηματολογίου
Διεύθυνση Κατασκευών και Συντηρήσεων	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τμήμα Κατασκευών 2. Τμήμα Έργων Συντήρησης και Ηλεκτρομηχανολογικών Εργασιών
Διεύθυνση Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών 2. Τμήμα Πολεοδομικών Μελετών
Διεύθυνση Πρασίνου και Περιβάλλοντος	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τμήμα Πρασίνου 2. Τμήμα Πάρκων, Δενδροστοιχιών και Μηχανολογικού Εξοπλισμού 3. Τμήμα Περιβάλλοντος και Κυκλοφοριακού Σχεδιασμού
Διεύθυνση Καθαριότητας και Συγκοινωνιών	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τμήμα Καθαριότητας και Συγκοινωνιών 2. Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης
Διεύθυνση Κέντρου Εξυπηρέτησης	<ol style="list-style-type: none"> 1. Τμήμα Επικοινωνίας με Πολίτες

Πολιτών	2. Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης
Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας	1. Τμήμα Ελέγχου Καθαριότητας και Χρήσης Κοινόχρηστων Χώρων 2. Τμήμα Προστασίας Περιβάλλοντος, Κυκλοφορίας και Αδειών Ίδρυσης, Λειτουργίας και Ελέγχου Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος.

Η ανάλυση των αρμοδιοτήτων της κάθε διεύθυνσης έχει ως εξής:

Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικής Υποστήριξης

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Μεριμνά για τυχόν επαναπροσδιορισμό των ορίων διοικητικής περιφέρειας του Δήμου
2. Προτείνει στα αρμόδια όργανα υπουργείων την ίδρυση Δημοσίων Υπηρεσιών και άλλων Οργανισμών στην Περιφέρεια του Δήμου
3. Έχει την ευθύνη για την εγκατάσταση των υπηρεσιών στα Δημοτικά Καταστήματα.

Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Παρακολουθεί και συντονίζει τον Προϋπολογισμό
2. Συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία για προβλέψεις
3. Παρακολουθεί την πορεία εσόδων, εξόδων
4. Ασκεί τις αρμοδιότητες που προβλέπονται από το Β.Δ.17.5/15-6-1958

- *Οικονομικά Χαρακτηριστικά*²¹

Με το ΠΔ 315/1999 καθιερώθηκε η εφαρμογή της διπλογραφικής λογιστικής μεθόδου στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού. Ήδη στη διαδικασία εφαρμογής της μεθόδου αυτής βρίσκεται ένας αριθμός ΟΤΑ με κριτήριο υλοποίησης, τη σύνταξη και δημοσίευση οικονομικών καταστάσεων.

Με την εφαρμογή του Διπλογραφικού Λογιστικού Συστήματος περνάμε σε μια νέα φάση σε ότι αφορά την παρακολούθηση των οικονομικών του Δήμου κι αυτό γιατί τις αλλαγές στη λογιστική παρακολούθηση δεν μπορούμε να τις δούμε ξεκομμένα από τις νέες απαιτήσεις στην διοίκηση των Ο.Τ.Α. Η λειτουργία της Διπλογραφικής λογιστικής Μεθόδου στις οικονομικές υπηρεσίες, που αποτελούν την καρδιά του κάθε Δήμου, έχει αρχίσει να επιφέρει αλλά και να κάνει επιτακτική την απαίτηση για αλλαγές στη δομή και τη λειτουργία του Δήμου δίνοντας παράλληλα δυνατότητα για το πέρασμα σε ανώτερα επίπεδα οικονομικής διαχείρισης.

Ο Δήμος Κορυδαλλού έχει ξεκινήσει με τη σύνταξη απογραφής έναρξης 31/12/2000, η οποία έχει εγκριθεί από το Δημοτικό Συμβούλιο του Δήμου. Κατά τη διάρκεια της χρήσης 2001, ξεκίνησε η τήρηση λογιστικών βιβλίων της διπλογραφικής μεθόδου και συντάχθηκε ο πρώτος ισολογισμός χρήσης, στη συνέχεια συντάχθηκε ο 2^{ος} ισολογισμός για τη χρήση 2002 και τέλος κατά τη διάρκεια του 2004, συντάχθηκε ο ισολογισμός

²¹ Σύμφωνα με τα στοιχεία του Οικονομικού Συμβούλου του Δήμου Κορυδαλλού, Σ Καραγιάνη

χρήσης του 2003, όπως όριζαν τα χρονικά περιθώρια του ΔΚΚ, που είναι και κατά συνέπεια ο τελευταίος ισολογισμός χρήσης μέχρι σήμερα.

Διεύθυνση Κοινωνικών Υπηρεσιών

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Πολιτιστική οργάνωση
2. Μέριμνα ανέργων του Δήμου (εύρεση εργασίας, βάση δεδομένων)

Διεύθυνση Μελετών και Κτηματολογίου

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Ελέγχει τα Δημοτικά έργα
2. Παρακολουθεί και εισηγείται για την αξιοποίηση των τεχνικών μέσων και του προσωπικού του Δήμου
3. Συνεργάζεται με τη Μονάδα Έρευνας για την παρακολούθηση προγραμματισμού και την συλλογή στατιστικών στοιχείων.

Διεύθυνση Κατασκευών και Συντηρήσεων

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Έργα οδοποιίας, κλπ
2. Σήμανση οδών

Διεύθυνση Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Συντονισμός και λειτουργία των διαδικασιών που υπάγονται σε αυτή

2. Έλεγχος τοπογραφικών διαγραμμάτων
3. Εκδίδει βεβαιώσεις για τους όρους δόμησης
4. Στατικός έλεγχος

Διεύθυνση Πρασίνου και Περιβάλλοντος

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Ανάπτυξη της χλωρίδας
2. Δενδροφύτευση
3. Άρδευση
4. Απολύμανση και καθαριότητα περιβάλλοντος

Διεύθυνση Καθαριότητας και Συγκοινωνιών

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Μελετά τρόπους αξιοποίησης της τεχνολογίας
2. Παρακολουθεί το έργο της καθαριότητας
3. Μεριμνά για την οργάνωση της Δημοτικής Συγκοινωνίας
4. Υπολογίζει το ύψος των ανταποδοτικών τελών

Διεύθυνση Κέντρου Εξυπηρέτησης Πελατών

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Παροχή διοικητικών πληροφοριών
2. Διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών

Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας

Το έργο της συνοπτικά είναι:

1. Βεβαίωση μόνιμης κατοικίας
2. Φύλαξη δημοτικών εγκαταστάσεων
3. Έλεγχος τήρησης των διατάξεων για την προστασία αστικού πρασίνου
4. Έλεγχος τήρησης των διατάξεων για κοινή ησυχία, και των νόμων γενικότερα

ΚΕΦ.6 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

6.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η έρευνα στο Δήμο Κορυδαλλού περιελάμβανε τα ακόλουθα βήματα:

1. Στόχος της έρευνας:

Η έρευνα αποσκοπεί να αποτυπώσει στο μέγιστο δυνατό βαθμό τη γνώμη των κατοίκων σχετικά με την υφιστάμενη κατάσταση στους οικονομικούς, κοινωνικούς χωροταξικούς, περιβαλλοντικούς, πολιτιστικούς τομείς, αλλά και να διερευνήσει τις προσδοκίες και επιθυμίες τους αναφορικά με τη στρατηγική ανάπτυξη της πόλης. Αποτελεί έτσι ουσιαστικό εργαλείο στη διαδικασία του Δημοκρατικού Προγραμματισμού και μέσο συμμετοχικότητας των κατοίκων στη λήψη αποφάσεων στρατηγικού χαρακτήρα.

2. Δείγμα:

Ως πληθυσμός-στόχος (target population) της μελέτης θεωρείται το σύνολο των ατόμων που διαμένουν στην γεωγραφική περιοχή του Δήμου Κορυδαλλού.

Όλα τα δεδομένα που συλλέχθηκαν βασίζονται σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα του πληθυσμού που διαμένει εντός του Δήμου Κορυδαλλού ανεξάρτητα από την εθνικότητα, τη γλώσσα ή το νομικό καθεστώς κατοικίας. Όλα τα πρόσωπα ηλικίας δεκαέξι ετών και άνω που ανήκουν στο δήμο ήταν επιλέξιμα για συμμετοχή. Ως «μέλη δείγματος» νοούνται το σύνολο των μελών του δήμου στο αρχικό δείγμα, άνω μιας ορισμένης ηλικία.

Η επιλογή κάθε δειγματοληπτικής μονάδας είναι εντελώς τυχαία και κάθε μέλος του πληθυσμού της μελέτης έχει την ίδια γνωστή και μη μηδενική πιθανότητα να επιλεγεί στο δείγμα (Τυχαία Δειγματοληψία – Random Sampling).

Το σύνολο των ατόμων που περιέχονταν στο δειγματοληπτικό πλαίσιο ανέρχονταν σε 50. Θα πρέπει να σημειώσουμε ότι η ακρίβεια του δείγματος δεν αυξάνεται αναλογικά με την αύξηση του δείγματος. Συνεπώς μεγαλύτερο δείγμα δε θα πρόσφερε πολύ περισσότερο στην εκτίμηση των μεταβλητών της μελέτης. Σημαντικός παράγοντας ο οποίος επηρέασε την τελική επιλογή ήταν ο διαθέσιμος χρόνος για τη διεξαγωγή της έρευνας αλλά και το εκτιμώμενο κόστος.

3. Μεθοδολογία συνέντευξης

Οι συνεντεύξεις έγιναν προσωπικά στους κατοίκους του δήμου Κορυδαλλού. Για να αποφύγω πιθανή άρνηση συμμετοχής των επιλεγμένων ατόμων λόγω ακατάλληλης ώρας (πχ κούραση μετά από το τέλος της εργασίας), παρέδίδα τα ερωτηματολόγια και επέστρεφα αργότερα για να επιλύσω πιθανές απορίες των συμμετεχόντων.

Όλα τα άτομα ενημερώθηκαν ότι τα αποτελέσματα θα είναι εμπιστευτικά.

4. Ερωτηματολόγιο

Η βασική αρχή κατά τη δημιουργία του ερωτηματολογίου ήταν να είναι απλό και σύντομο. Οι αρχικές πιθανές ερωτήσεις χωρίστηκαν σε τρεις κατηγορίες: Σε αυτές που έπρεπε να γνωρίζω και σε αυτές που είναι χρήσιμο να γνωρίζω. Εκτός των ερωτήσεων που πιστεύω ότι θα είχαμε σαφή απάντηση, σε όλες τις υπόλοιπες ~~έβγαλα~~ την επιλογή δεν γνωρίζω /δεν απαντώ. Υπήρχαν ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, ανοικτές ερωτήσεις με δυνατότητα προσθήκης αριθμού ή αριθμητικού επιθέτου, ανοιχτές ερωτήσεις με δυνατότητα προσθήκης κειμένου και μεικτές ερωτήσεις οι οποίες ήταν βασικά ανοικτές ερωτήσεις κλίμακας αλλά παράλληλα σε κάποια από τις επιλογές υπήρχε η δυνατότητα ο ερωτώμενος να σημειώσει άλλη απάντηση από αυτές που ήταν ήδη καταχωρημένες στο ερωτηματολόγιο. Στις ερωτήσεις κλίμακας οι μεγαλύτεροι

αριθμοί σήμαιναν θετικότερη άποψη ή θέση του ερωτώμενου. Η κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε ήταν από το 1 μέχρι το 5. Για να αποφευχθεί την εμφάνιση του φαινομένου της εξοικείωσης όπου ο ερωτώμενος απαντάει σε σχετιζόμενες ερωτήσεις που εμφανίζονται διαδοχικά χωρίς να επεξεργαστεί κυρίως τις τελευταίες με το εν λόγω θέμα ερωτήσεις, η τοποθέτησή τους έγινε με τυχαίο τρόπο. Οι εύκολες ερωτήσεις τοποθετήθηκαν στην αρχή έτσι ώστε να αυξηθεί η πιθανότητα συμπλήρωσης των δύσκολων ερωτήσεων προς το τέλος αλλά και να διασφαλιστεί ένα επαρκές ποσοστό εύκολων ερωτήσεων στην αρχή που θα απαντηθούν εάν οι ερωτώμενοι δεν απαντούσαν τις ερωτήσεις στο τέλος που εμφάνιζαν τη μεγαλύτερη δυσκολία.

Το ερωτηματολόγιο, που αναφέρεται αναλυτικά στο παράρτημα, χωρίζεται σε δύο τμήματα: ερωτηματολόγιο για τους δημότες και ερωτηματολόγιο για το προσωπικό του Δήμου (υπάλληλοι και διευθυντές).

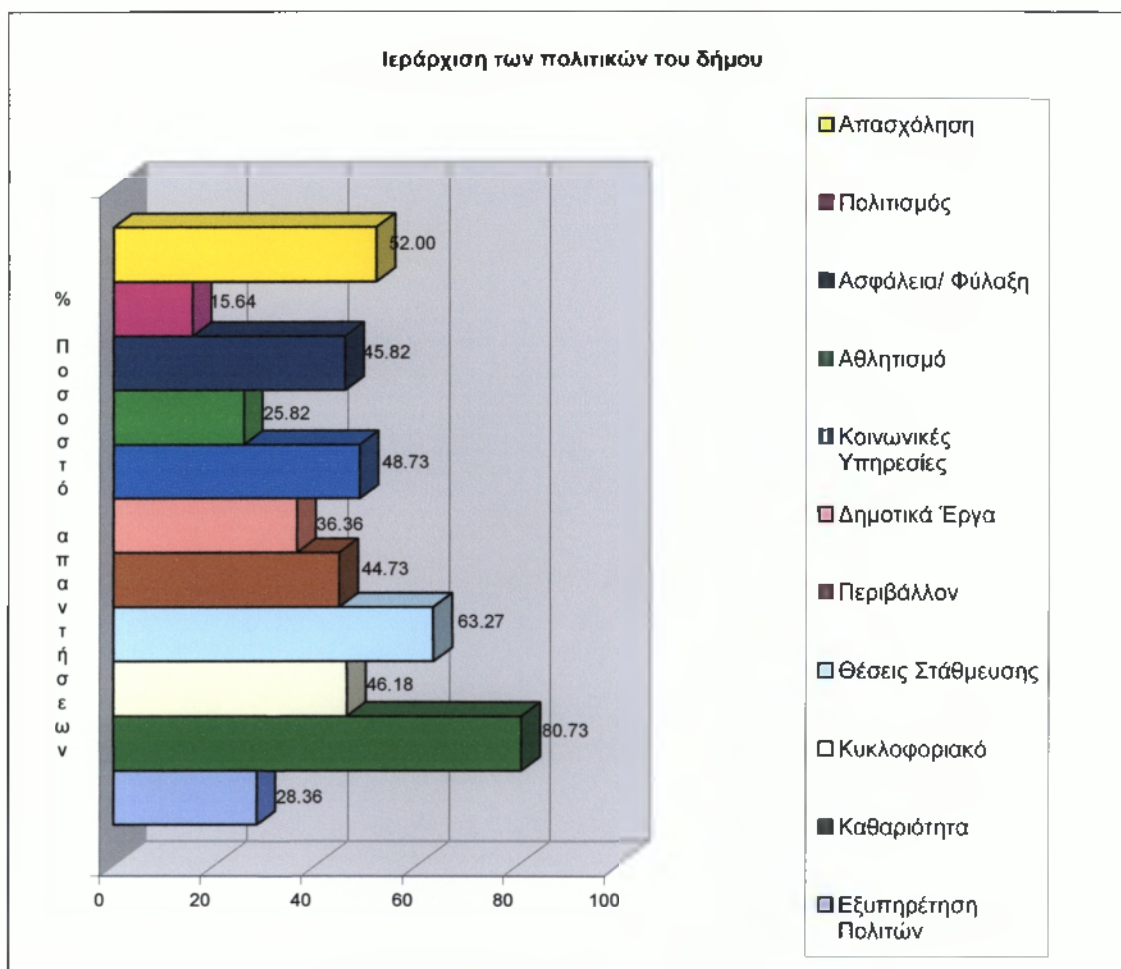
6.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΔΗΜΟΤΕΣ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ

Ακολουθεί ανάλυση των βασικών ερωτημάτων.

Ερώτημα 1

Η ερώτηση αυτή καλεί τους ερωτώμενους να απαντήσουν σε ποιους τομείς δράσης θα επιθυμούσαν η Δημοτική Αρχή να δώσει προτεραιότητα. Από έντεκα προτεινόμενες πολιτικές, οι ερωτώμενοι επιλέγουν τις πέντε που σύμφωνα με αυτούς είναι πιο σημαντικές και τις αξιολογούν. Η κλίμακα βαθμολόγησης ξεκινά με το 1= καθόλου σημαντική, συνεχίζει με το 2= λίγο σημαντική, με το 3= σχετικά σημαντική, το 4=πολύ σημαντική και καταλήγει με το 5=πάρα πολύ σημαντική.

Το Διάγραμμα απεικονίζει, σε ποσοστιαία κατανομή δείγματος, την προτεραιότητα που αυτοί αποδίδουν σε κάθε πολιτική και το επόμενο διάγραμμα επίσης με τον ίδιο τρόπο, παρουσιάζει αναλυτικά την αξιολόγηση των έξι πιο σημαντικών πολιτικών που επέλεξαν οι πολίτες.



Διάγραμμα: Ιεράρχηση των πολιτικών του δήμου

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Από το παραπάνω διάγραμμα γίνεται αντιληπτό ότι η καθαριότητα μονοπωλεί το ενδιαφέρον των πολιτών. 81% των ερωτώμενων επέλεξαν αυτήν την ερώτηση ενώ μόνο το 19% των ερωτώμενων δεν την επέλεξε. Οι θέσεις στάθμευσης αποτελούν την δεύτερη επιλογή των δημοτών. 63% των δημοτών επέλεξαν αυτήν την ερώτηση και για το 37% των ερωτώμενων δεν αποτέλεσε επιλογή τους. Η απασχόληση έρχεται τρίτη σε σειρά με 52% των ερωτώμενων να την θέτει σε προτεραιότητα (48% δεν απάντησαν). Ακολουθούν, με μικρές διαφορές στις προτιμήσεις των δημοτών, οι κοινωνικές υπηρεσίες (49% των ερωτώμενων), το κυκλοφοριακό (46% των ερωτώμενων), η

ασφάλεια /φύλαξη (46%) και το περιβάλλον (45% των ερωτώμενων). Με ποσοστό 36% των ερωτώμενων να την έχουν επιλέξει και 64% των ερωτώμενων να μην έχουν επιλέξει εμφανίζονται τα δημοτικά έργα. Τέλος, η εξυπηρέτηση του πολίτη (28% των ερωτώμενων) και ο αθλητισμός (26%) βρίσκονται ως πολιτικές προτεραιότητας αρκετά χαμηλά στις προτιμήσεις των πολιτών. Τελευταίος έρχεται ο πολιτισμός με 16% των ερωτώμενων να τον έχουν επιλέξει και αξιολογήσει και 84% των ερωτώμενων να μην τον έχουν επιλέξει.

Ερώτημα 2

Ερώτηση σχετικά με την ενημέρωση των κατοίκων του Κορυδαλλού για τις δραστηριότητες του δήμου.



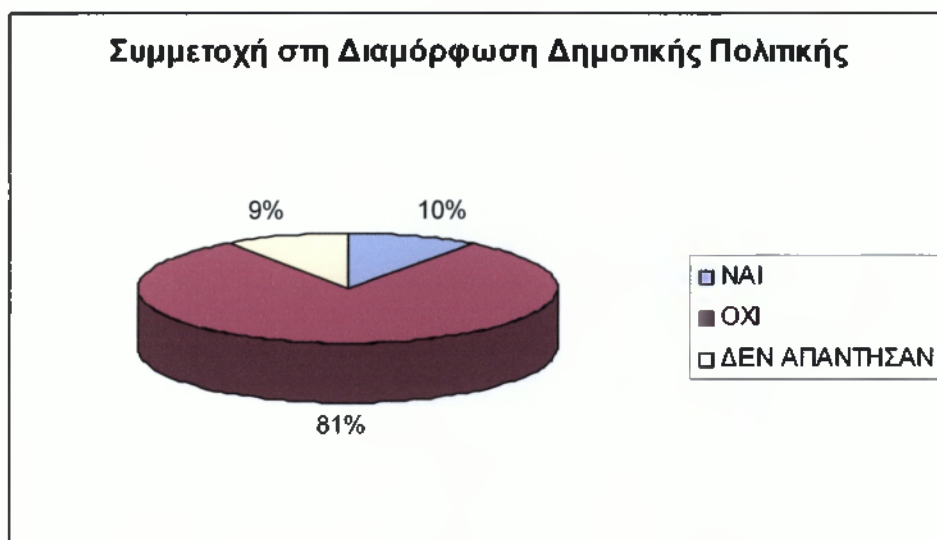
Διάγραμμα: Ενημερωμένοι σχετικά με τις δραστηριότητες του Δήμου

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Στην ερώτηση σχετικά με την ενημέρωση των κατοίκων του Κορυδαλλού για τις δραστηριότητες του δήμου, καταφατικά απάντησε το 62% των ερωτηθέντων ενώ αρνητική απάντηση έδωσε το 37%.

Ερώτημα 3

Στην ερώτηση 3 αναφορικά με τη συμμετοχή των κατοίκων στη διαμόρφωση της δημοτικής πολιτικής για τα θέματα που τους αφορούν, τα αποτελέσματα εμφανίζονται στο παρακάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα: Συμμετοχή στη διαμόρφωση Δημοτικής Πολιτικής

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Στο διάγραμμα εμφανίζεται ότι το 81% των ερωτηθέντων δεν συμμετέχουν, το 10% συμμετέχουν ενώ 9% δεν απάντησαν στη συγκεκριμένη ερώτηση. Από τα άτομα που απάντησαν στην συγκεκριμένη ερώτηση, το ποσοστό που τοποθετήθηκε θετικά είναι μόλις 11,24% του συνόλου ενώ αρνητικά τοποθετήθηκε το 88,76%.

Ερώτημα 4

Στην ερώτηση 4 τα άτομα τα οποία δήλωσαν ότι συμμετέχουν στη διαμόρφωση της δημοτικής πολιτικής καλούνται να εκφράσουν την ικανοποίησή τους από τη συμμετοχή. Τα στοιχεία που προκύπτουν εμφανίζονται στο Διάγραμμα.



Διάγραμμα : *Ικανοποίηση από τη Συμμετοχή*
Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Από τα άτομα που συμμετέχουν στη διαμόρφωση δημοτικής πολιτικής το 49% είναι αρκετά ικανοποιημένα και το 29% λίγο ικανοποιημένα.

Ερώτημα 5

Η Ερώτηση 5 αναφέρεται στους τρόπους με τους οποίους οι ερωτηθέντες δήλωσαν ότι συμμετέχουν στη διαμόρφωση της δημοτικής πολιτικής.



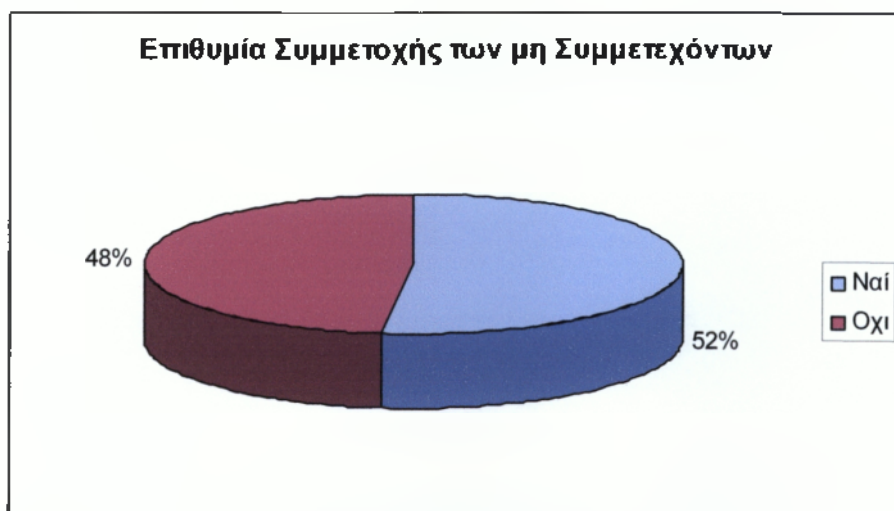
Διάγραμμα: Τρόπος Συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση της δημοτικής πολιτικής

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Σύμφωνα λοιπόν με τις απαντήσεις των ιδίων των ερωτηθέντων η μεγάλη πλειοψηφία, της τάξεως του 89%, θεωρεί ότι συμμετέχει, μέσα από τις προσωπικές επαφές με τη δημοτική αρχή. Ένα 7% επέλεξε την κατηγορία άλλο χωρίς να προσδιορίσει το τρόπο, το 4% δήλωσε μέσω δημοτικού συμβουλίου ενώ κανένας δεν θεώρησε ότι συμμετέχει μέσω διαδικτύου.

Ερώτημα 6

Η ερώτηση 6 αναφέρεται στο τμήμα εκείνο των ερωτηθέντων οι οποίοι δήλωσαν ότι δεν συμμετέχουν στην διαμόρφωση της δημοτικής πολιτικής και την πρόθεση εξ' αυτών να συμμετέχουν.



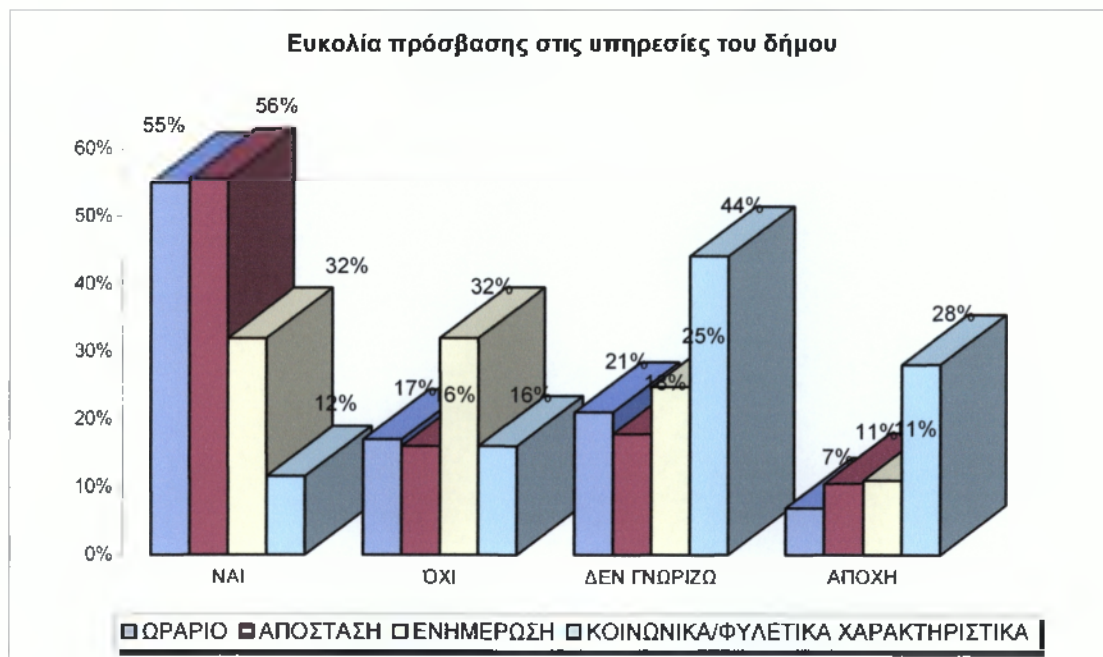
Διάγραμμα : Επιθυμία Συμμετοχής των μη Συμμετεχόντων

Πηγή: Ελεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Από το σύνολο των ερωτηθέντων, το 52% τοποθετήθηκε θετικά, ενώ το 48% αρνητικά.

Ερώτημα 7

Η συγκεκριμένη ερώτηση καλεί τους ερωτηθέντες του δείγματος να απαντήσουν εάν έχουν εύκολη ή όχι πρόσβαση στις υπηρεσίες του δήμου σχετικά με το υφιστάμενο ωράριο λειτουργίας τους, την απόσταση των συγκεκριμένων υπηρεσιών, την ενημέρωση για τις αρμοδιότητες ή γενικότερα για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες και τέλος με το βαθμό ανισότητας στην πρόσβαση των υπηρεσιών εξαιτίας συγκεκριμένων κοινωνικών ή φυλετικών χαρακτηριστικών π.χ μετανάστες, χρήστες ναρκωτικών κτλ.



Διάγραμμα : Ευκολία Πρόσβασης στις Υπηρεσίες του Δήμου

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Σύμφωνα με τη στατιστική ανάλυση των απαντήσεων , που απεικονίζεται στο διάγραμμα, που ακολουθεί το ωράριο των υπηρεσιών όπως και η απόσταση τους, δεν αποτελούν εμπόδια πρόσβασης προς τις υπηρεσίες του δήμου καθώς το 55% και το 56% αντίστοιχα θεωρούν ότι έχουν εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες. Από την άλλη πλευρά,

η πρόσβαση στην ενημέρωση των υπηρεσιών του δήμου δεν είναι τόσο ξεκάθαρη καθώς το δείγμα διχάζεται. Συγκεκριμένα, το 32% των ερωτηθέντων λει ότι έχει εύκολη πρόσβαση ενώ ένα ίδιο ποσοστό υποστηρίζει ότι δεν έχει. Παράλληλα ένα 25% απαντά ότι δεν γνωρίζει για το συγκεκριμένο θέμα.

Ενδιαφέρον επίσης αποτελεί το γεγονός, παρά το μεγάλο ποσοστό αποχής ή μη απάντησης στη συγκεκριμένη κατηγορία ότι 16% των ερωτηθέντων υποστηρίζουν ότι η πρόσβαση προς τις υπηρεσίες του δήμου είναι δυσκολότερη εάν ανήκει σε κάποια συγκεκριμένη φυλετική ή κοινωνική ομάδα π.χ Παλινοστούντες κ.τ.λ. ενώ μόνο ένα 12% υποστηρίζει ότι δεν διαδραματίζουν κανένα ρόλο τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά στη πρόσβαση.

Ερώτημα 8

Στη σχετική ερώτηση επιχειρείται να διερευνηθεί η άποψη των ερωτηθέντων τόσο για τη Δημοτική Αρχή όσο και για τους υπαλλήλους σχετικά με την εξυπηρέτηση των πολιτών, τις ικανότητες στο έργο τους αλλά και την επικοινωνία τους με τους πολίτες.



Διάγραμμα : Εξυπηρέτηση των πολιτών από την Δημοτική Αρχή

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

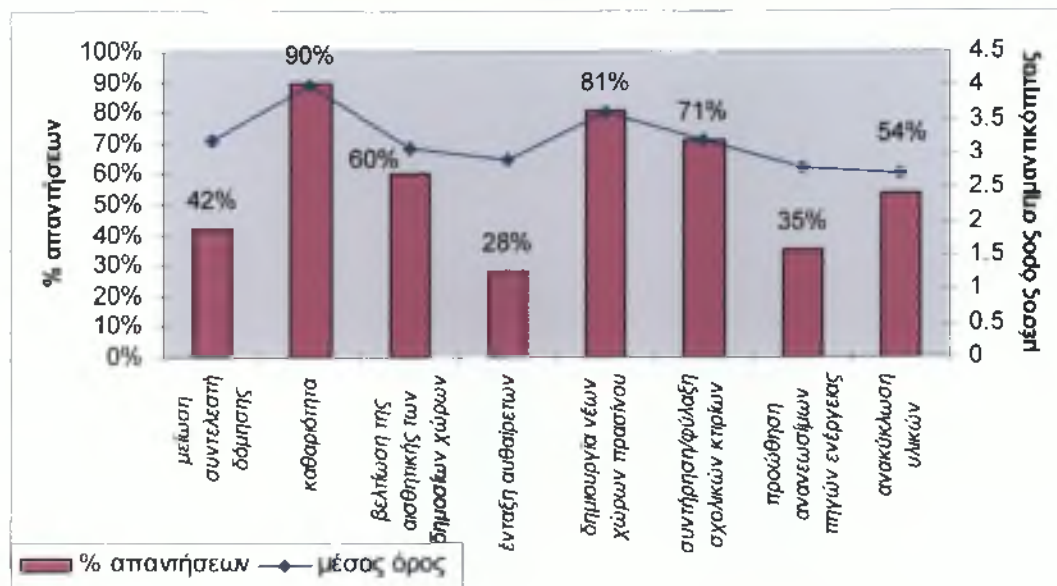
Αναφορικά με τη Δημοτική Αρχή σε σχέση με την εξυπηρέτηση των πολιτών το 16% των ερωτηθέντων δηλώνει πάρα πολύ ικανοποιημένο, το 34% αρκετά, ενώ λίγο και καθόλου επιλέγουν το 15% και 9% αντίστοιχα. Σημαντικό είναι και το ποσοστό της τάξεως του 19% των ερωτηθέντων που επιλέγει να απαντήσει δεν γνωρίζω/ δεν απαντώ ενώ ένα 7% επέλεξε να μην δώσει καμία απάντηση.

Ερώτημα 9

Στην ερώτηση 9 του ερωτηματολογίου, οι ερωτηθέντες καλούνται να επιλέξουν πέντε από τα προτεινόμενα πολεοδομικά ή περιβαλλοντικά θέματα στα οποία θεωρούν ότι πρέπει να επικεντρώσει το ενδιαφέρον της η δημοτική αρχή. Τα συγκεκριμένα προτεινόμενα θέματα είναι:

- Μείωση συντελεστή δόμησης
- Καθαριότητα
- Βελτίωση της αισθητικής των δημοσίων χώρων
- Ένταξη αυθαίρετων
- Δημιουργία νέων χωρών πρασίνου
- Συντήρηση /φύλαξη σχολικών κτιρίων
- Προώθηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας όπως π.χ φυσικό αέριο, χρήση ηλιακών θερμοσιφώνων
- Ανακύκλωση υλικών
- Ή οποιοδήποτε άλλο ήθελε να προτείνει

Η επιλογή ενός μέτρου συνοδεύεται και από το βαθμό σημαντικότητας του συγκεκριμένου θέματος σε κλίμακα 1-5.



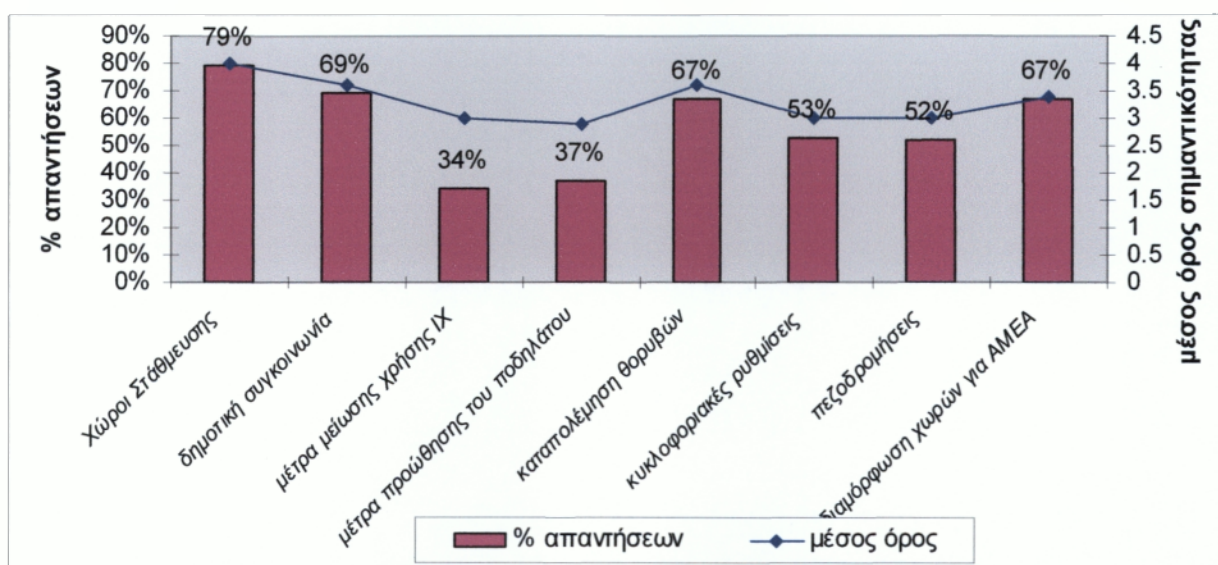
Διάγραμμα : % κατανομή των επιλογών του δείγματος και μέσος όρος σημαντικότητας ανά πολυεπιχειρησιακό-περιβαλλοντικό θέμα

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Οι ερωτηθέντες επιλέγουν σε ποσοστό 90% και βαθμολογούν με δείκτη σημαντικότητας 4 μονάδες στον τομέα της καθαριότητας στην περιοχή του Κορυδαλλού. Δεύτερη επιλογή, σε ποσοστό 81% των ερωτηθέντων είναι η δημιουργία νέων χώρων πρασίνου στο Κορυδαλλό με δείκτη σημαντικότητας 3.6 και ακολουθεί με ποσοστό 71% η συντήρηση / φύλαξη των σχολικών κτιρίων της περιοχής και δείκτη σημαντικότητας 3.3. Το 60% των ερωτηθέντων επιλέγει το θέμα της αισθητικής βελτίωσης των δημοσίων κτιρίων και το αξιολογεί ως σχετικά σημαντικό θέμα στο οποίο θα πρέπει να δώσει έμφαση η δημοτική αρχή. Η ανακύκλωση υλικών επιλέγεται στα πέντε μέτρα από το 54% των ερωτηθέντων δηλαδή πάνω από τους μισούς ερωτηθέντες δίνουν έμφαση στην ανακύκλωση των υλικών παρά τη σχετικά σημαντική αξιολόγηση του μέτρου με δείκτη σημαντικότητας 2.7.

Ερώτημα 10

Στην ερώτηση 10 του ερωτηματολογίου, οι ερωτηθέντες από μια σειρά προτεινόμενων μέτρων συγκοινωνιακού ενδιαφέροντος επέλεξαν εκείνα στα οποία θα πρέπει να επικεντρώσει το ενδιαφέρον της για την επόμενη πενταετία η δημοτική αρχή. Η επιλογή τους συνοδεύτηκε και από την αξιολόγηση της σημαντικότητας των συγκεκριμένων θεμάτων σε κλίμακα 1-5.



Διάγραμμα : % κατανομής των απαντήσεων του δείγματος και μέσος όρος σημαντικότητας ανά κοινωνιακό θέμα

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Οι ερωτηθέντες επιλέγουν σε ποσοστό 79% και βαθμολογούν με δείκτη σημαντικότητας²² 4 μονάδες το θέμα της έλλειψης χώρων στάθμευσης στην περιοχή του Κορυδαλλού. Δεύτερη επιλογή τους σε ποσοστό 69% είναι η βελτίωση της δημοτικής συγκοινωνίας στην περιοχή, με δείκτη σημαντικότητας 3.6. Ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό της τάξεως του 67% επιλέγει την καταπολέμηση των θορύβων στον αστικό χώρο του Κορυδαλλού με μέσο όρο σημαντικότητας 3.6 μονάδες. Ένα αντίστοιχο ποσοστό επιλέγει το θέμα της διαμόρφωσης χώρων για άνετη κίνηση των ΑΜΕΑ στην

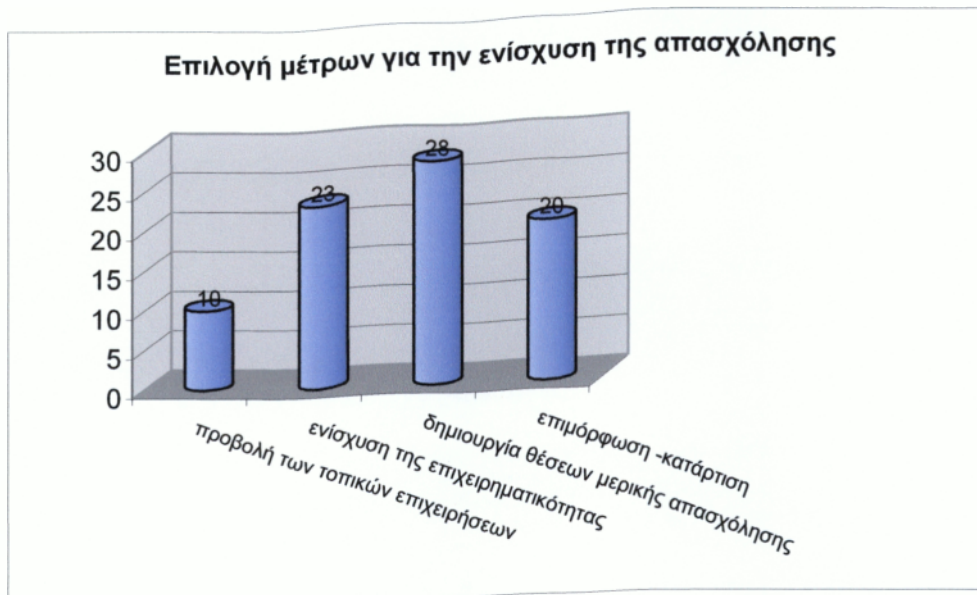
περιοχή του Δήμου με μέσο όρο σημαντικότητας 3.4 μονάδες. Οι κυκλοφοριακές ρυθμίσεις και οι πεζοδρομήσεις επιλέγονται από τους μισούς σχεδόν ερωτηθέντες ανάμεσα στα 5 θέματα προτεραιότητας του δήμου με σχετικό όμως μέσο όρο σημαντικότητας.

Τα μέτρα μείωσης χρήσης του ΙΧ και παράλληλα προώθησης του ποδηλάτου ως εναλλακτικό μέσο κυκλοφορίας μπορεί μεν να επιλέγονται αλλά αξιολογούνται ως λιγότερο σημαντικά. Συνοπτικά, οι ερωτηθέντες του δείγματος υποστηρίζουν ότι η κύρια προτεραιότητα της δημοτικής αρχής θα πρέπει να είναι η δημιουργία νέων χώρων στάθμευσης, έπεται η βελτίωση της δημοτικής συγκοινωνίας, η καταπολέμηση των θορύβων και ακολουθεί η πολιτική διαμόρφωσης χώρων για άνετη διακίνηση των ΑΜΕΑ.

Ερώτημα 11

Στόχο του ερωτηματολογίου αποτέλεσε και η συγκέντρωση των απόψεων του δείγματος για τα μέτρα που μπορεί να υιοθετήσει η δημοτική αρχή προκειμένου να ενισχύσει την απασχόληση στην περιοχή. Η συγκεκριμένη ερώτηση έδινε στους ερωτηθέντες τη δυνατότητα να επιλέξουν δύο από τέσσερα μέτρα πολιτικής ενίσχυσης της απασχόλησης δηλαδή : α) την προβολή των τοπικών επιχειρήσεων στην περιοχή του δήμου, β) την ενίσχυση της τοπικής επιχειρηματικής δραστηριότητας μέσω δράσεων πληροφόρησης για τις δυνατότητες χρηματοδότησης των νέων επιχειρηματιών, τη στήριξη και διευκόλυνση τους στις γραφειοκρατικές διαδικασίες, γ) την δημιουργία θέσεων μερικής απασχόλησης και τέλος δ) δράσεις για την επιμόρφωση και κατάρτιση των κατοίκων. Παράλληλα, οι ερωτηθέντες είχαν τη δυνατότητα να προτείνουν και κάποιο άλλο μέτρο για την προώθηση της απασχόλησης.

²² Ο Δείκτης Σημαντικότητας διαμορφώνεται βάση του μέσου όρου των απαντήσεων (με κλίμακα 1-5) μέσω των οποίων οι ερωτώμενοι αξιολόγησαν τους πέντε σημαντικότερους κατά την άποψη τους προτεραιότητες της δημοτικής αρχής



Διάγραμμα: κατανομή επιλογής σε απόλυτους αριθμούς των ερωτηθέντων ανά προτεινόμενο μέτρο για την ενίσχυση της απασχόλησης

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Σύμφωνα με την επεξεργασία των αποτελεσμάτων της συγκεκριμένης ερώτησης, οι ερωτηθέντες επέλεξαν ως δύο πιο βασικά μέτρα για την προώθηση της τοπικής απασχόλησης τα εξής:

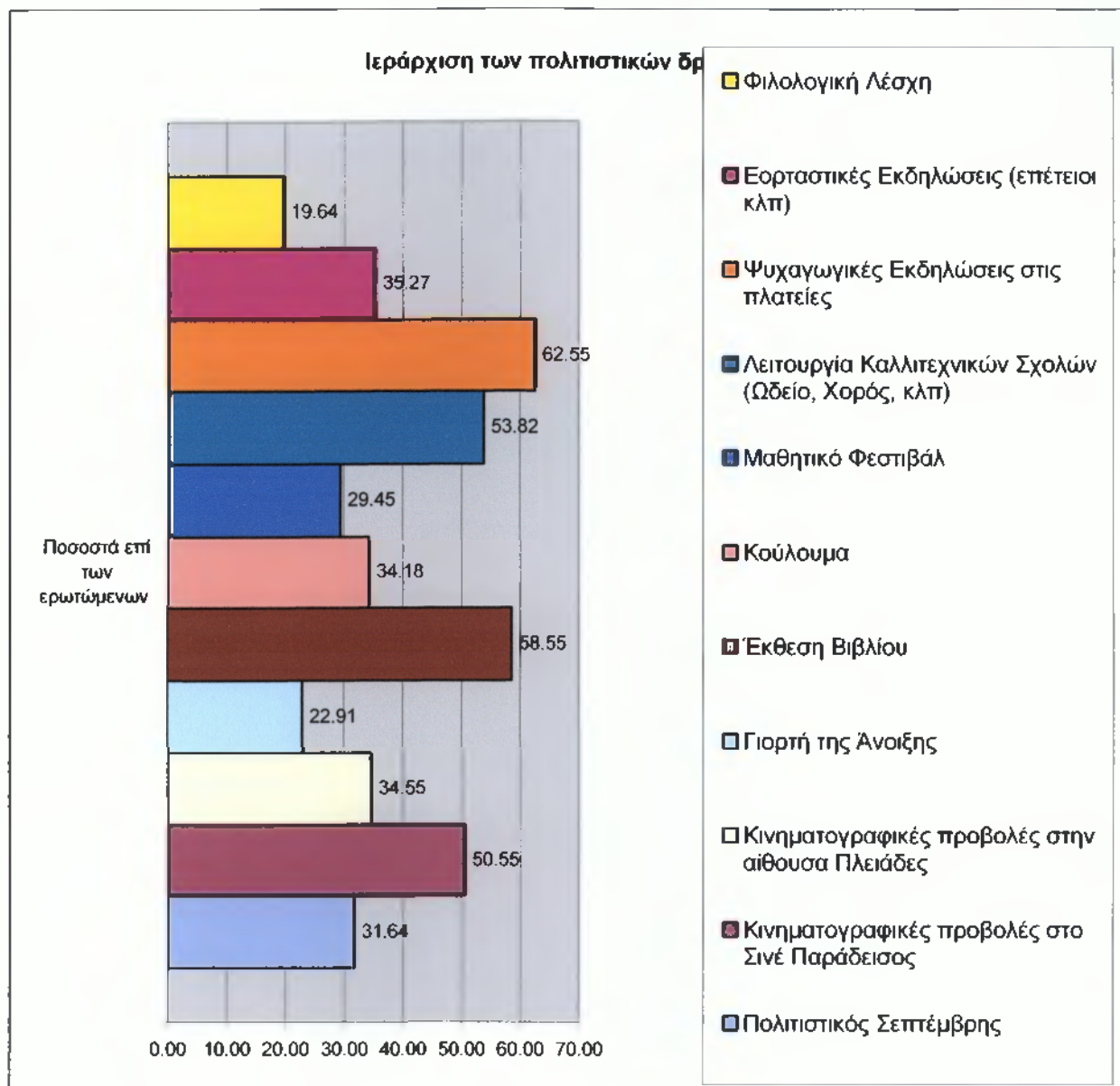
α) τη δημιουργία θέσεων μερικής απασχόλησης καθώς 28 άτομα από τα 50 των ερωτηθέντων επιλέγουν ανάμεσα στα δύο μέτρα της επιλογής το συγκεκριμένο και β) την ενίσχυση της επιχειρηματικής δραστηριότητας στην περιοχή που το επιλέγουν 23 άτομα.

Με ελάχιστη διαφορά, ακολουθεί η επιμόρφωση –κατάρτιση σε νέους τομείς της οικονομίας καθώς το επιλέγουν 20 άτομα σε σύνολο 50 ατόμων. Τέλος, το μέτρο που επιλέγεται λιγότερο από τους ερωτηθέντες είναι η προβολή των τοπικών επιχειρήσεων, που επιλέγεται μόνο από 10 άτομα.

Ερώτημα 12

Η ερώτηση αυτή καλεί τους ερωτώμενους να απαντήσουν σε ποιους τομείς του πολιτισμού θα επιθυμούσαν να δώσει προτεραιότητα η Δημοτική Αρχή. Από έντεκα προτεινόμενες πολιτικές, οι ερωτώμενοι επιλέγουν πέντε που σύμφωνα με αυτούς είναι πιο σημαντικές, και τις αξιολογούν. Η κλίμακα βαθμολόγησης ξεκινά με το 1= καθόλου σημαντική, συνεχίζει με το 2= λίγο σημαντική, με το 3= σχετικά σημαντική, το 4=πολύ σημαντική και καταλήγει με το 5=πάρα πολύ σημαντική.

Το Διάγραμμα απεικονίζει, σε ποσοστιαία κατανομή δείγματος, την προτεραιότητα που αποδίδεται σε κάθε πολιτική.



Διάγραμμα: Ιεράρχηση των πολιτιστικών δράσεων

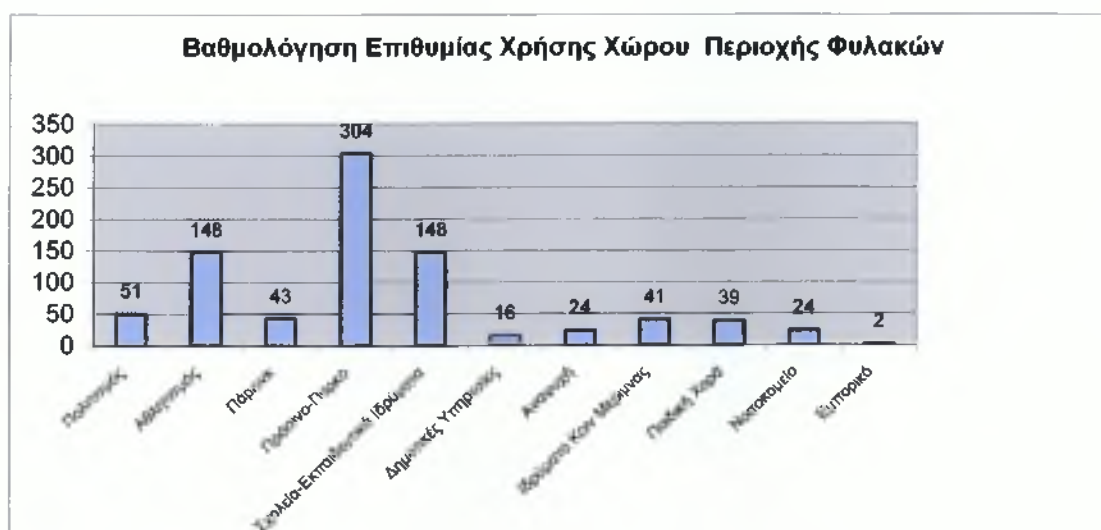
Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Από το παραπάνω διάγραμμα, γίνεται αντιληπτό ότι οι πέντε πιο σημαντικές για τους πολίτες πολιτιστικές δραστηριότητες του δήμου είναι οι ψυχαγωγικές εκδηλώσεις στις πλατείες (63% των ερωτώμενων), δεύτερη έρχεται η λειτουργία καλλιτεχνικών σχολών (54% των ερωτώμενων), ακολουθεί η έκθεση βιβλίου (59% των ερωτώμενων), τέταρτες σε προτεραιότητα έρχονται οι κινηματογραφικές προβολές στο Σινέ Παράδεισος και

τέλος οι εορταστικές εκδηλώσεις (35% των ερωτώμενων). Οι κινηματογραφικές προβολές στην Αίθουσα Πλειάδες (34%), ο πολιτιστικός Σεπτέμβρης (32%) και τα Κούλουμα (34%) ακολουθούν με ένα ποσοστό γύρω στο 30%. Τέλος, η γιορτή της Άνοιξης (23%), το μαθητικό φεστιβάλ (29%) και η φιλολογική λέσχη (19%) έρχονται ως τελευταίες στις προτιμήσεις των κατοίκων του Δήμου Κορυδαλλού.

Ερώτημα 13

Στην συγκεκριμένη ερώτηση, τέθηκε το ερώτημα της μελλοντικής χρήσης του χώρου των φυλακών μετά την επικείμενη μεταφορά τους . Η ερώτηση ήταν ανοιχτή και σε πολλές περιπτώσεις οι κάτοικοι πρότειναν περισσότερες από μια χρήσεις.



Διάγραμμα : Βαθμολόγηση Επιθυμίας Χρήσης Χώρου Περιοχής Φυλακών

Πηγή: Επεξεργασία στοιχείων έρευνας πεδίου

Η διαμόρφωση ως χώρου πρασίνου –πάρκου συγκεντρώνει μακράν τις περισσότερες μονάδες στην αξιολόγηση με τιμή που εμφανίζεται υπερδιπλάσια της αμέσως επόμενης. Πολύ σημαντική θέση στην αξιολόγηση των κατοίκων διεκδικούν οι χώροι αθλητισμού και οι χώροι εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, οι οποίοι μάλιστα εμφανίζονται να ισοδυναμούν με 148 μονάδες. Η επόμενη προτίμηση είναι οι χώροι πολιτισμού οι οποίοι όμως υστερούν σημαντικά από τις προαναφερθείσες, αξιολογημένοι με 51 μονάδες. Ακολουθούν οι χώροι στάθμευσης με 43 μονάδες και η χωροθέτηση Ιδρυμάτων Κοινωνικής Μέριμνας (Γηροκομείο, Κέντρο Νέων, Κέντρο Αστέργων) με 41 μονάδες. Αξιοσημείωτη είναι η σχεδόν μηδαμινή επιθυμία που εκδήλωσαν οι κάτοικοι για εμπορική χρήση του χώρου (2 μονάδες) αλλά και η ανυπαρξία προτάσεων για δημιουργία νέων κατοικιών.

6.3 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ

Το ερωτηματολόγιο αυτό έχει δύο σκέλη: το ερωτηματολόγιο προς τους υπαλλήλους και το ερωτηματολόγιο προς τους διευθυντές.

6.3.1 ερωτηματολόγιο προς τους υπαλλήλους του Δήμου

6.3.2 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της έρευνας που παρουσιάζεται, είναι η καταγραφή, η μελέτη, η διεξαγωγή συμπερασμάτων και η υποβολή προτάσεων σχετικά με την οργάνωση και λειτουργία των εσωτερικών δομών. Δεδομένης της πολυπλοκότητας και του εύρους του θέματος η μελέτη επικεντρώθηκε σε συγκεκριμένους άξονες- κλειδιά. Άξονες όπως θέματα διοίκησης προσωπικού (management), εργασιακών σχέσεων, υλικοτεχνικών υποδομών και εκπαίδευσης.

6.3.3 Μεθοδολογία Έρευνας

Η μεθοδολογία έρευνας που ακολουθήθηκε βασίστηκε στη συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με το προς εξέταση θέμα, μέσω ερωτήσεων που διενεργήθηκαν με τη μορφή συνεντεύξεων σε τυχαίο δείγμα εργαζομένων ανά τις επιμέρους διευθύνσεις του Δήμου. Προηγήθηκε η σύνταξη δύο ερωτηματολογίων. Το πρώτο απευθυνόταν στους υπαλλήλους ενώ το δεύτερο σε προϊσταμένους και διευθυντές. Σκοπός της ομαδοποίησης των εργαζομένων με αυτόν τον τρόπο, ήταν η αποκρυστάλλωση μιας πιο ολοκληρωμένης εικόνας μέσω της δυνατότητας διεξαγωγής συγκριτικών αναλύσεων των δύο αποτελεσμάτων. Οι ερωτήσεις ήταν ανοικτού τύπου με σκοπό κυρίως την επίτευξη ποιοτικού αποτελέσματος και επισυνάπτονται στο παράρτημα της έρευνας.

Στόχος της έρευνας οι ερωτηθέντες να προέρχονται από όλες τις υπηρεσίες του Δήμου δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στις Οικονομικές και Διοικητικές Υπηρεσίες, χωρίς

όμως να επεκταθεί σε άλλα νομικά πρόσωπα που συνδέονται με τη Δημοτική Αρχή. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι όλοι οι εργαζόμενοι άνηκαν στο μόνιμο προσωπικό. Σε όλους όσους συμμετείχαν έγινε γνωστός ο σκοπός της έρευνας.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του γραφείου προσωπικού το σύνολο των μονίμων εργαζομένων στη Δημοτική Αρχή ανέρχεται σε 195 άτομα.. Η συνολική κατάσταση των εργαζομένων ανά διεύθυνση και κλάδο έχει ως εξής:

Κλάδος	ΠΕ	ΤΕ	ΔΕ	ΥΕ	Σύνολο
Διεύθυνση					
Διοικητικών Υπηρεσιών	4	2	17	4	27
Δ/ση Καθαριότητας, Κίνησης και Συγκοινωνιών	0	1	20	52	73
Δ/ση Κοινωνικών Υπηρεσιών	1		3	0	4
Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών	6	2	14	0	22
Δ/ση Πολεοδομίας Πρασίνου και Περιβάλλοντος	4	1	4	26	35
Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών	7	5	21	1	34
Σύνολο	22	11	79	83	195

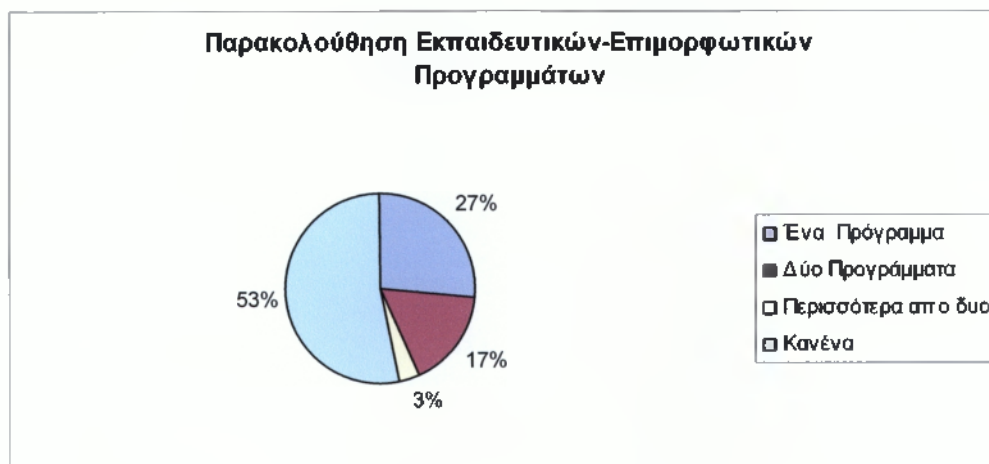
Ο παραπάνω πίνακας σε ποσοστά μεταφράζεται στα εξής:

- το 11% των εργαζομένων ανήκουν στην κατηγορία ΠΕ
- το 6% στην κατηγορία ΤΕ
- το 40,5% ανήκει στην κατηγορία ΔΕ
- το 42,5% των εργαζομένων κατατάσσονται στην κατηγορία ΥΕ.

6.3.4 Αποτελέσματα 1^ο Σκέλους Έρευνας

ΕΡ.1

Έχετε παρακολουθήσει κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης ή σεμινάριο το οποίο έχει διοργανώσει η δημοτική αρχή ή έχει συνεργαστεί με κάποιον άλλον φορέα; Πως κρίνεται τη διοργάνωση τέτοιων προγραμμάτων;



Στην παραπάνω ερώτηση το 53% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι έως σήμερα δεν συμμετείχαν σε κανένα εκπαιδευτικό-επιμορφωτικό πρόγραμμα. Το 27% δήλωσε ότι συμμετείχε σε ένα πρόγραμμα, το 17% συμμετείχε σε δύο ενώ μόλις το 3% παρακολούθησε περισσότερα από δύο προγράμματα.

θα πρέπει να γίνει ιδιαίτερη αναφορά στο γεγονός ότι από τους ερωτηθέντες το 94% σχολίασε την ανάγκη ενίσχυσης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους εργαζόμενους στον οργανισμό, ενώ μόνο το 6% τοποθετήθηκε αρνητικά στην προοπτική διοργάνωσης τέτοιου είδους δραστηριοτήτων. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι από το ποσοστό των εργαζομένων που αναφέρθηκαν στην αυξημένη ανάγκη διοργάνωσης εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων το 11,3% επικεντρώθηκε στην διοργάνωση προγραμμάτων ουσιαστικού περιεχομένου και στην αποφυγή άσκοπης σπατάλης δυναμικού.

ΕΡ.2

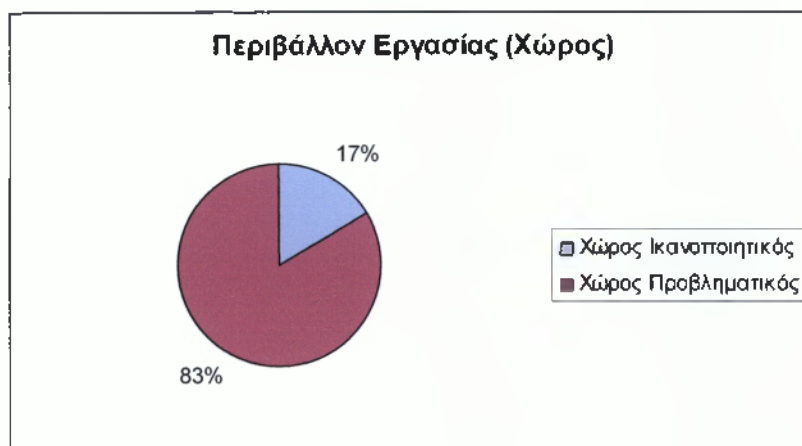
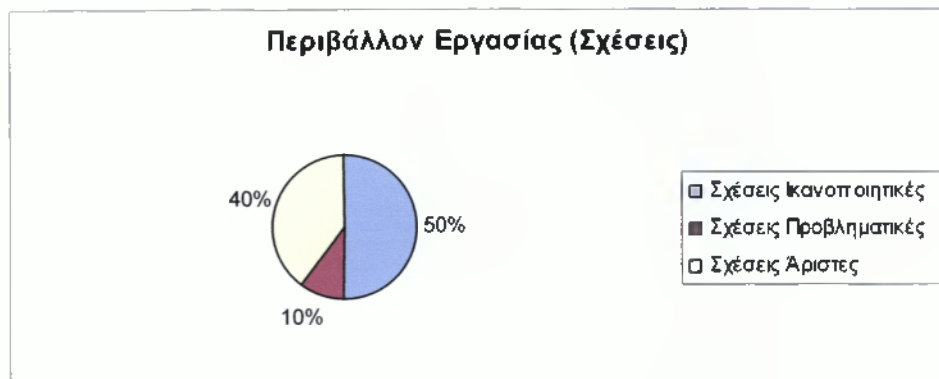
Θα κρίνατε ικανοποιητική την υλικοτεχνική υποδομή που σας παρέχετε από τον δήμο;



Όπως μπορούμε να διακρίνουμε και από το γράφημα το 47% των ερωτηθέντων χαρακτηρίζει ως ανεπαρκή την υλικοτεχνική υποδομή που τους παρέχεται από τον Δήμο ενώ το 33% την κρίνουν ικανοποιητική. Το 20% θεωρεί ότι η υλικοτεχνική υποστήριξη που τους παρέχει ο δήμος είναι απαράδεκτη. Συνολικά μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων αντιλαμβάνεται ως προβληματική την ισχύουσα κατάσταση στην υλικοτεχνική υποδομή.

ΕΡ.3

Πως Θα χαρακτηρίζατε το περιβάλλον εργασίας σας; (σχέσεις συνεργασίας, χώρος)



Η συγκεκριμένη ερώτηση είχε ουσιαστικά δυο βασικές παραμέτρους. Η πρώτη αναφέρεται στις σχέσεις (συνεργασίας, διαπροσωπικές) μεταξύ των ατόμων που εργάζονται στο ίδιο περιβάλλον ενώ η άλλη κυρίως σχετίζεται με τη χωροθετική διάταξη. Τα αποτελέσματα ουσιαστικά παρουσιάζουν μια αντίθετη εικόνα, αφού το συντριπτικό ποσοστό των ερωτηθέντων της τάξεως του 90% απαντά θετικά αναφορικά με τις σχέσεις και ένα μόλις 10% απαντά αρνητικά. Από το συνολικό ποσοστό του 90% των θετικών απαντήσεων οι ερωτηθέντες σε ποσοστό του 50% χαρακτηρίζουν τις σχέσεις στο εργασιακό τους περιβάλλον σαν ικανοποιητικές και το 40% σαν άριστες. Αντιθέτως το 83% των ερωτηθέντων είναι δυσαρεστημένοι με τον περιβάλλοντα εργασιακό χώρο ενώ μόλις το 17% δηλώνουν ικανοποιημένοι.

ΕΡ.4

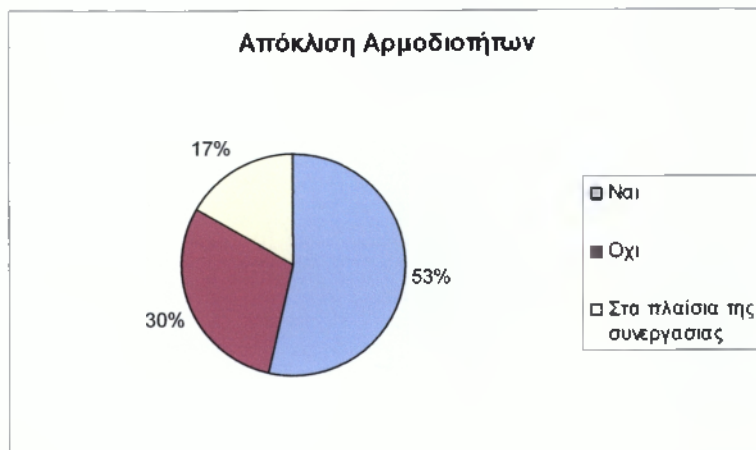
Υπάρχει σαφήνεια σχετικά με τις εργασίες που σας αναθέτονται;



Στην σχετική ερώτηση, μια σημαντική πλειοψηφία της τάξεως του 66% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι υπάρχει σαφήνεια σχετικά με τις εργασίες που αναλαμβάνουν στα πλαίσια της υπηρεσίας τους. Το 17% απάντησε αρνητικά ενώ επίσης ένα 17% των ερωτηθέντων έκριναν ότι ορισμένες φορές δεν υπάρχει σαφήνεια αναφορικά με τις εργασίες που αναλαμβάνουν. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην επιμέρους ανάλυση ανά υπηρεσία παρουσιάζει το γεγονός ότι 100% των ερωτηθέντων από την Διεύθυνση Καθαριότητας – Κίνησης & Συγκοινωνιών απάντησαν απόλυτα θετικά ως προς την σαφήνεια της εργασίας τους.

ΕΡ.5

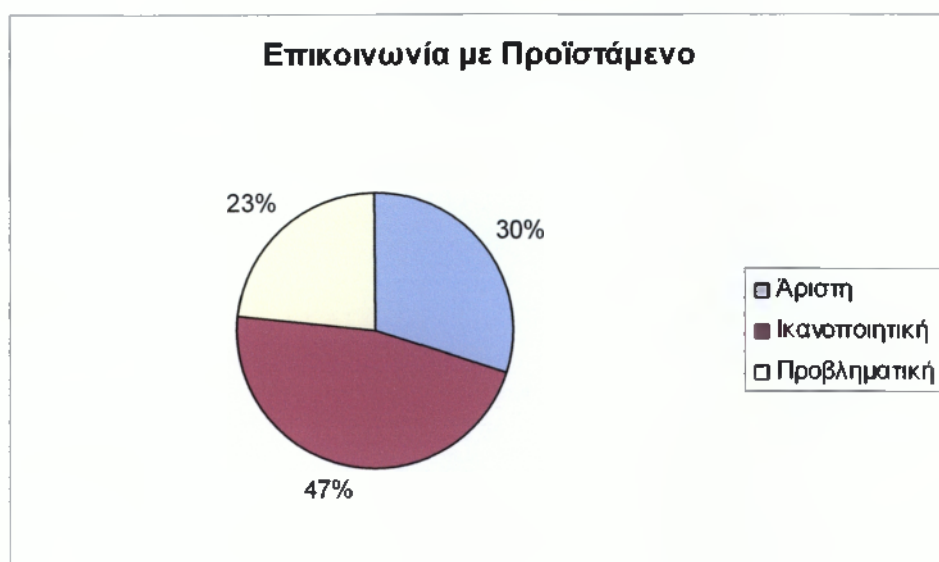
Έχετε νοιώσει ορισμένες φορές ότι οι εργασίες που σας ζητούνται να φέρετε εις πέρας ξεφεύγουν από τον δικό σας τομέα αρμοδιότητας; Έχετε διακρίνει κάποια επικάλυψη αρμοδιοτήτων;



Στην συγκεκριμένη ερώτηση γίνεται μια απόπειρα διερεύνησης της απόκλισης που πιθανόν να παρουσιάζεται αναφορικά με τις εργασίες εντός της αρμοδιότητας του εργαζομένου και τις εργασίες που πραγματικά του ζητείται να διεκπεραιώσει. Το 53% λοιπόν των ερωτηθέντων απάντησε καταφατικά στην συγκεκριμένη ερώτηση, θεωρώντας ότι αναλαμβάνει επιπλέον εργασίες από εκείνες που προβλέπονται για τη θέση του. Από το ποσοστό αυτό, το 37,5% θεωρεί ότι το πρόβλημα προέρχεται από την ελλιπή οργάνωση των υπηρεσιών με αποτέλεσμα κάποιοι να φορτίζονται εργασιακά περισσότερο από κάποιους άλλους. Ένα ποσοστό 30% των ερωτηθέντων απάντησε αρνητικά χωρίς να διακρίνει κάποιο πρόβλημα. Τέλος ένα 17% θεωρεί ότι επιφορτίζεται επιπλέον εργασίες αλλά αυτό είναι φυσικό μέσα στα πλαίσια της συνεργασίας και σε συνάρτηση με τις διευρυμένες ανάγκες του Οργανισμού. Σαν σύνολο, μπορούμε να διακρίνουμε ότι το 70% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι επιφορτίζεται με επιπλέον εργασίες ασχέτως αν τις εκλαμβάνουν σαν ένα γεγονός ενταγμένο στα πλαίσια της συνεργασίας ή όχι. Στην επιμέρους ανάλυση ιδιαίτερο ενδιαφέρον χρήζει το γεγονός ότι στην Οικονομική Υπηρεσία το 83% των εργαζομένων θεωρούν ότι επιφορτίζονται με περισσότερες εργασίες από αυτές που θα έπρεπε να αναλαμβάνουν. Σχετικά με την επικάλυψη αρμοδιοτήτων το σύνολο των ερωτηθέντων απάντησε αρνητικά.

ΕΡ.6

Θεωρείτε την επικοινωνία σας με τον προϊστάμενο σας ικανοποιητική σε ότι αφορά τα προβλήματα που σας απασχολούν;

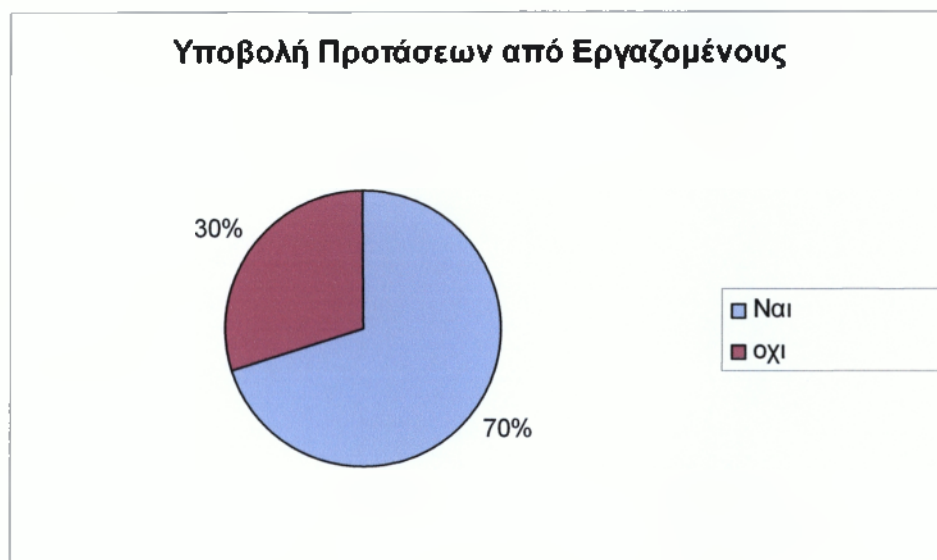


Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από την συγκεκριμένη ερώτηση είναι ιδιαίτερος ενθαρρυντικά αφού από το σύνολο των ερωτηθέντων το 47% χαρακτηρίζει την επικοινωνία με τον προϊστάμενο τους ικανοποιητική, το 30% τη θεωρεί άριστη ενώ ένα 23% δηλώνουν ότι η επικοινωνία τους είναι προβληματική. Ουσιαστικά λοιπόν το 77% των ερωτηθέντων διατυπώνει και μας μεταφέρει μια θετική εικόνα σε σχέση με την επικοινωνία που υπάρχει με τους προϊσταμένους. Τα στοιχεία που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον στις επιμέρους διευθύνσεις είναι το γεγονός ότι στην Διεύθυνση Καθαριότητας, Κίνησης και Συγκοινωνιών το 50% των ερωτηθέντων δήλωσε ικανοποιημένο από την επικοινωνία με τον προϊστάμενο του ενώ το υπόλοιπο 50% χαρακτήρισε την επικοινωνία του άριστη. Στον αντίποδα το υψηλότερο ποσοστό

δυσαρέσκειας, χωρίς να είναι στην πραγματικότητα ιδιαίτερα υψηλό, εκδηλώθηκε στην Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών με 33,3% των ερωτηθέντων να τοποθετούνται αρνητικά.

ΕΡ.7

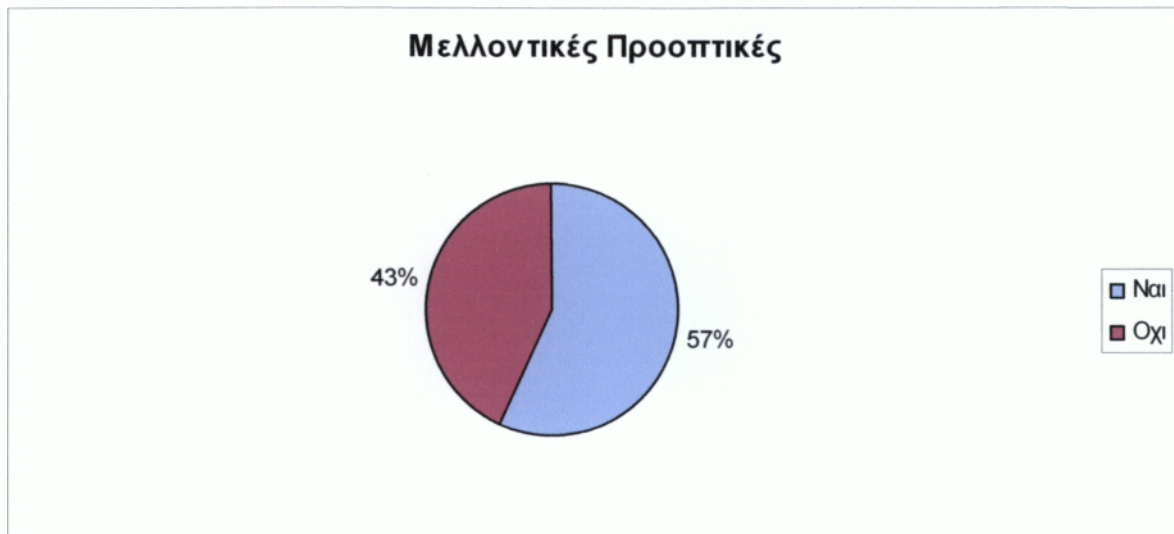
Έχετε υποβάλλει ποτέ κάποια πρόταση σας στον προϊστάμενο σας σχετικά με την βελτίωση της λειτουργίας της υπηρεσίας σας; Αν ναι βρήκατε ανταπόκριση;



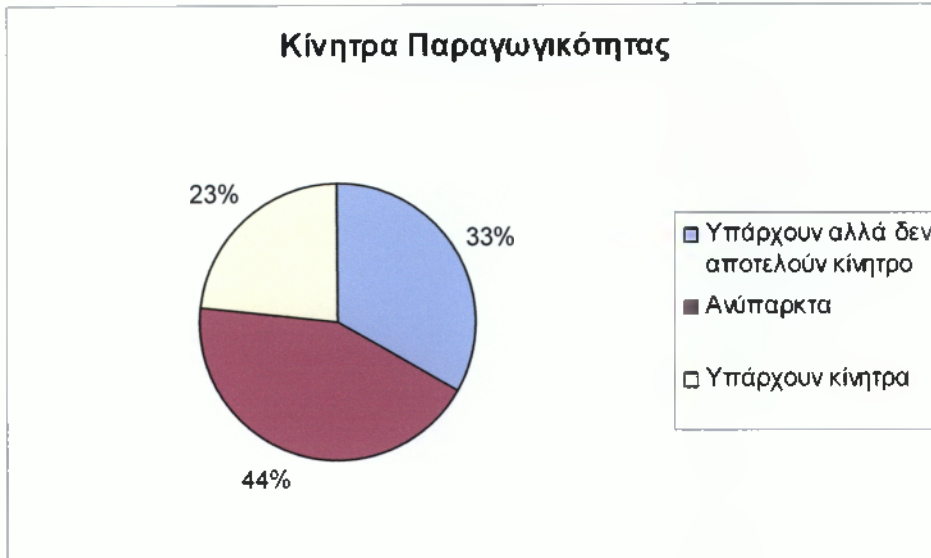
Στην ερώτηση σχετικά με την υποβολή προτάσεων από τους εργαζομένους προς τους προϊστάμενους για την βελτίωση της λειτουργίας της υπηρεσίας οι θετικές απαντήσεις αντιστοιχούν στο 70% των ερωτηθέντων ενώ το 30% απάντησε αρνητικά. Από το ποσοστό που απάντησε θετικά το 71% βρήκε ανταπόκριση από τον προϊστάμενο του και είδε κάποια πρόταση του να υλοποιείται. Το υπόλοιπο 29% δεν βρήκε την ανταπόκριση που προσδοκούσε. Από τους ερωτηθέντες οι οποίοι απάντησαν ότι δεν είχαν υποβάλλει ποτέ κάποια πρόταση, το 33,3 % θεωρεί ότι ο προϊστάμενος θα αντιμετώπιζε θετικά μια ενδεχόμενη πρόταση ενώ το 66,7% απάντησε ότι ο λόγος που

δεν υπέβαλαν ποτέ σχετική πρόταση ήταν το γεγονός ότι δεν ανέμεναν ανταπόκριση από τον προϊστάμενο. Στην επιμέρους ανάλυση ενδιαφέρον παρουσιάζεται στην Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών όπου μόλις το 20% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά ενώ στην αντίπερα όχθη στην Διεύθυνση Καθαριότητας, Κίνησης και Συγκοινωνιών το 80% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά με το 100% να πιστεύει στην ανταποκριτικότητα των προϊσταμένων. Φυσικά το είδος της εργασίας και το επίπεδο τυποποίησης των διαδικασιών σε κάθε Υπηρεσία ευνοεί ή δυσχεραίνει την συμμετοχή των εργαζομένων, με την μορφή της υποβολής προτάσεων, σχετικά με την βελτίωση και την αναμόρφωση διαδικασιών και λειτουργιών εργασίας. Επιχειρώντας να διερευνηθεί η σχέση της συμμετοχικότητας των εργαζομένων με το μορφωτικό επίπεδο αξίζει να αναφέρουμε ότι από το σύνολο των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα και άνηκαν στην κατηγορία της πανεπιστημιακής και τεχνολογικής εκπαίδευσης το 77,7% απάντησαν θετικά. Ποσοστό ελαφρά αυξημένο κατά 7,7% από το συνολικό.

Πιστεύετε σε μελλοντικές προοπτικές εξέλιξης που μπορεί να σας προσφέρει η εργασία σας στον δήμο; Υπάρχουν επιπρόσθετα κίνητρα για παραγωγική εργασία;



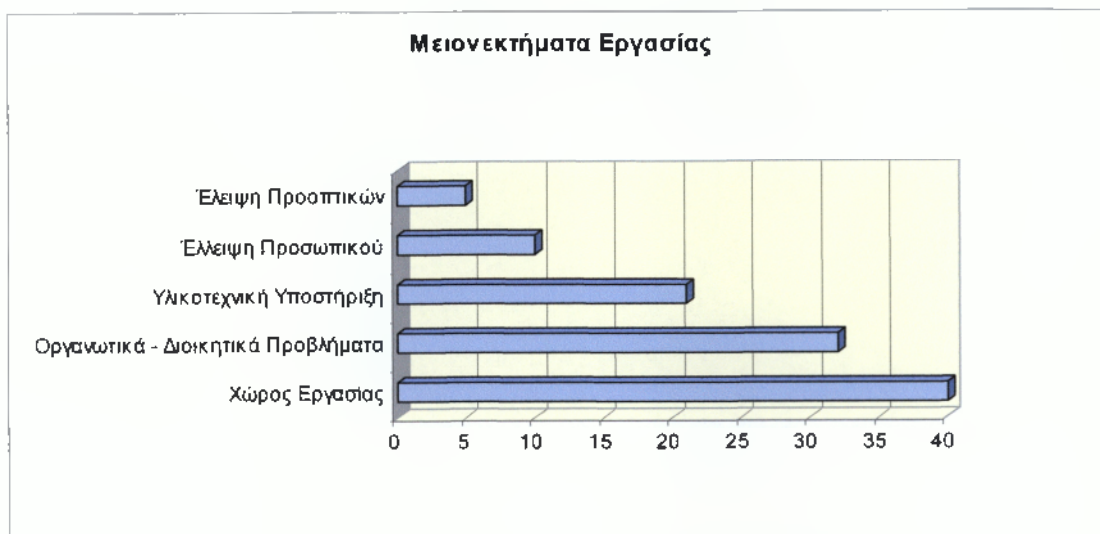
Στο πρώτο σκέλος της ερώτησης, τα άτομα που απάντησαν θετικά σχετικά με τις μελλοντικές προοπτικές στην εργασία τους στην δημοτική αρχή αποτελούν το 57% των ερωτηθέντων ενώ αρνητικά απάντησε ένα ποσοστό της τάξεως του 43%.



Στο δεύτερο σκέλος της ίδιας ερώτησης γίνεται απόπειρα να διερευνηθεί η ύπαρξη κινήτρων παραγωγικότητας για τους εργαζομένους. Στην σχετική ερώτηση λοιπόν το 44% των ερωτηθέντων δηλώνουν ανυπαρξία κινήτρων, το 33% θεωρεί ότι τα υπάρχοντα κίνητρα δεν λειτουργούν ως ουσιαστικός παράγοντας υποκίνησης, ενώ μόλις ένα 23% απαντά θετικά αναφορικά με την ύπαρξη κινήτρων. Συνολικά το 77% των ερωτηθέντων τοποθετείται αρνητικά σχετικά με την ύπαρξη κινήτρων

ΕΡ.9

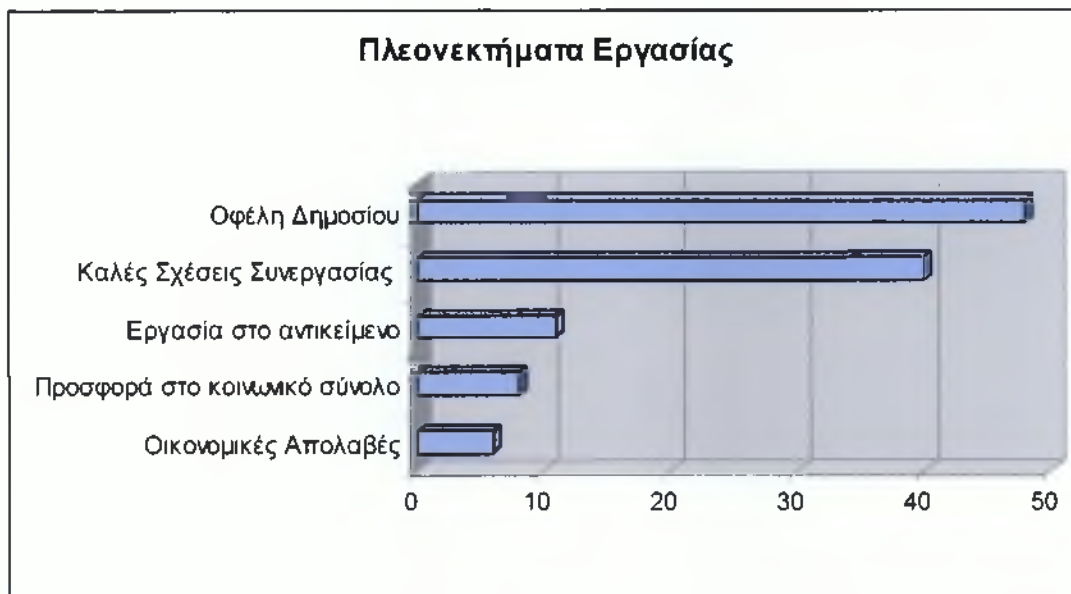
Πως θα ιεραρχούσατε τα τρία κυριότερα μειονεκτήματα της εργασίας σας και πως τα τρία πλεονεκτήματα;



Αναφορικά με την τελευταία ερώτηση θα πρέπει να αναφερθεί ότι οι απαντήσεις επεξεργάστηκαν σύμφωνα με την μέθοδο της παραγοντικής ανάλυσης, ενώ κάθε απάντηση βαθμολογήθηκε με μια έως τρεις μονάδες ανάλογα με την σπουδαιότητα της όπως την είχε ιεραρχήσει ο ερωτηθείς. Έτσι λοιπόν στον παραπάνω πίνακα απεικονίζονται τα πέντε σημαντικότερα μειονεκτήματα της εργασίας, έτσι όπως τα κατέταξαν τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα. Το σημαντικότερο μειονέκτημα κατά την άποψη των ερωτηθέντων αποτελεί ο χώρος εργασίας (έλλειψη, παλαιότητα) με 40 μονάδες. Τα οργανωτικά – διοικητικά προβλήματα κατατάσσονται στην δεύτερη θέση με 32 μονάδες και συμπεριλαμβάνουν προβλήματα γραφειοκρατικής δυσκαμψίας, έλλειψης συντονισμού, ασάφειας, προβληματικής επικοινωνίας με άλλες διευθύνσεις κτλ. Στην τρίτη θέση με 21 μονάδες εμφανίζεται η ελλιπής υλικοτεχνική υποστήριξη, με ένα σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων να κάνει αναφορά στα προβλήματα μηχανοργάνωσης. Στην τέταρτη θέση με 10 μονάδες κατατάσσεται η έλλειψη

προσωπικού ενώ σαν τελευταίο μειονέκτημα αναφέρεται η έλλειψη προοπτικών με 5 μονάδες.

Σημαντικά στοιχεία στην επιμέρους ανάλυση αποτελούν οι συνολικά 10 μονάδες που αποδίδουν οι ερωτηθέντες της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών στην ύπαρξη οργανωτικών – διοικητικών προβλημάτων ενώ ιδιαίτερη εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι από τους ερωτηθέντες του τμήματος στη Διεύθυνση Πολεοδομίας Πρασίνου και Περιβάλλοντος κανείς δεν αναφέρθηκε στο πρόβλημα χώρου, που αποτελεί το βασικότερο μειονέκτημα όπως αξιολογήθηκε από το σύνολο των ερωτηθέντων. Βέβαια το γεγονός σχετίζεται πιθανότατα με το είδος της εργασίας σε υπαίθριους χώρους.



Στο δεύτερο σκέλος της ερώτησης οι ερωτηθέντες αξιολογούν ως σημαντικότερο πλεονέκτημα της εργασίας τους με 48 μονάδες τα γενικότερα οφέλη που συνδέονται με την εργασία στο χώρο του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα. Οφέλη που κυρίως σχετίζονται με την μονιμότητα, το σταθερό ωράριο, την ασφάλιση, το χώρο εργασίας σε κοντινή απόσταση από την περιοχή κατοικίας. Στη δεύτερη θέση με 40 μονάδες κατατάσσουν τις καλές σχέσεις συνεργασίας που επικρατούν σε όλα τα επίπεδα οριζόντια και κάθετα. Η εργασία στο αντικείμενο της γνώσης τους, καταλαμβάνει σύμφωνα με τους ερωτηθέντες

την τρίτη θέση των πλεονεκτημάτων με 11 μονάδες. Στην τέταρτη θέση με 8 μονάδες εμφανίζεται η αίσθηση προσφοράς στο κοινωνικό σύνολο, ενώ οι ερωτηθέντες

αξιολογούν σαν τελευταίο πλεονέκτημα τις οικονομικές απολαβές με 6 μονάδες. Ενδιαφέρον στοιχείο παρουσιάζει το γεγονός ότι το 59% των ερωτηθέντων που ανήκουν στο γυναικείο φύλλο κατέταξαν σαν πρώτο πλεονέκτημα τα οφέλη που σχετίζονται με την εργασία στο Δημόσιο χώρο. Σημαντικό ποσοστό, της τάξεως του 66,7 % των πτυχιούχων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης των ερωτηθέντων, κατέταξε τα οφέλη της εργασίας στο Δημόσιο στην πρώτη θέση των πλεονεκτημάτων. Αναφορά θα πρέπει να γίνει και στην απάντηση των οικονομικών απολαβών ως εργασιακό πλεονέκτημα δεδομένου ότι προήλθε εξολοκλήρου από το 50% των ερωτηθέντων-εργαζομένων στη Διεύθυνση Καθαριότητας, Κίνησης και Συγκοινωνιών.

6.4 ερωτηματολόγιο προς τους διευθυντές του Δήμου

6.4.1 Μεθοδολογία

Στο δεύτερο σκέλος της έρευνας οι συνεντεύξεις επικεντρώθηκαν στα άτομα που προϊστανται σε κάθε διεύθυνση με σκοπό την διερεύνηση ορισμένων ουσιαστικών παραμέτρων των εσωτερικών δομών οργάνωσης και λειτουργίας των επιμέρους διευθύνσεων, όπως γίνονται αντιληπτές από τα συγκεκριμένα άτομα. Οι ερωτηθέντες ήταν έξι άτομα. Καθένας προερχόμενος από μια διεύθυνση.

6.4.2 Αποτελέσματα 2^{ου} Σκέλους Έρευνας (αναφέρεται σε Διευθυντές)

Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων όπως αποτυπώνονται στα γραφήματα έχουν ως εξής:

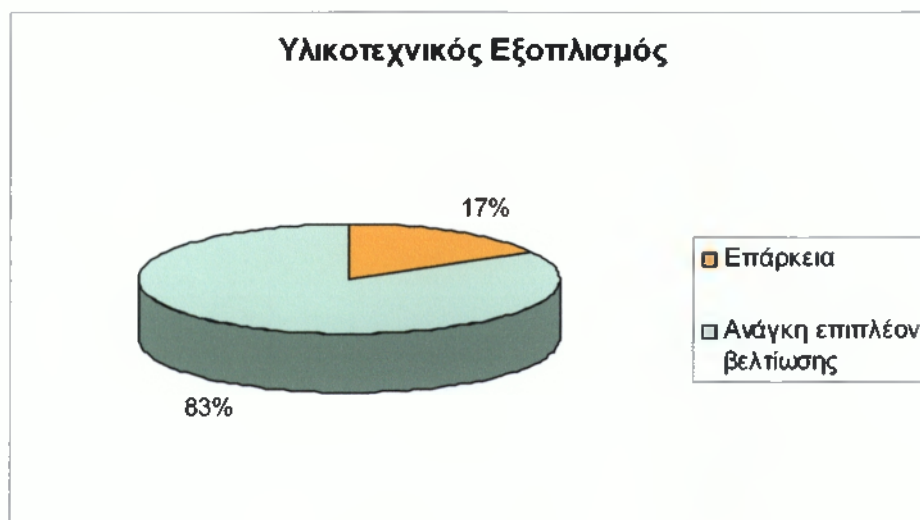
Ερώτηση 1

Θεωρείτε ότι η Υπηρεσία σας έχει τις κατάλληλες υποδομές σε ανθρώπινο δυναμικό και τεχνικό εξοπλισμό για να αντεπεξέλθει στις σύγχρονες ανάγκες ;



Στο πρώτο μέρος της ερώτησης που σχετίζεται με την αξιολόγηση του ανθρώπινου δυναμικού τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά διακρίνουμε μια απόλυτη ισορροπία στις

απαντήσεις με το 50% να δηλώνει επάρκεια ενώ το υπόλοιπο 50% να θεωρεί ότι υπάρχουν επιπλέον ανάγκες. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι ενώ το 50% των ερωτηθέντων εστίαστηκε στις επιπλέον ανάγκες ανθρώπινου δυναμικού, δεν έκανε λόγο για ανεπάρκεια. Επίσης μόνο το 16,6% των ερωτηθέντων διέκρινε το ποιοτικό από το ποσοτικό στοιχείο των αναγκών.



Στο μέρος της ερώτησης που σχετίζεται με την ύπαρξη υλικοτεχνικού εξοπλισμού ένα συντριπτικό ποσοστό της τάξεως του 83% απάντησε υπέρ της ανάγκης βελτίωσης της ισχύουσας κατάστασης, ενώ μόλις το 17% δηλώνει επάρκεια.

Ερώτηση 2

Πως αξιολογείτε την χρήση νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία σας;



Στην ερώτηση σχετικά με την χρήση των νέων τεχνολογιών το 50% των ερωτηθέντων απάντησε ότι θεωρεί ικανοποιητικό το επίπεδο, το 33% θεωρεί ανύπαρκτη την χρήση νέων τεχνολογιών, ενώ ένα 17% διαπιστώνει πρόβλημα στη χρήση. Σημαντικό στοιχείο αποτελεί το γεγονός ότι το 83% των ερωτηθέντων αντιλαμβάνονται την χρήση νέων τεχνολογιών ως απαραίτητη στη λειτουργία των διευθύνσεων του Δήμου.

Ερώτηση 3

Υπάρχουν συγκεκριμένες περιγραφές εργασίας για τους υπαλλήλους της υπηρεσίας σας;



Το 33% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι δεν υπάρχει συγκεκριμένη περιγραφή εργασιών για τους εργαζομένους της διεύθυνσης της οποίας προΐστανται. Αντίθετα ένα ανάλογο ποσοστό της τάξεως του 33% δηλώνει ότι οι υπάλληλοι λειτουργούν βάση συγκεκριμένης περιγραφής εργασίας. Τέλος ένα τρίτο ισόποσο ποσοστό του 34% των ερωτηθέντων απέφυγε να απαντήσει άμεσα σχετικά με την ύπαρξη ή όχι περιγραφής εργασίας απαντώντας ότι τηρούνται οι προβλέψεις του νόμου.

Ερώτηση 4

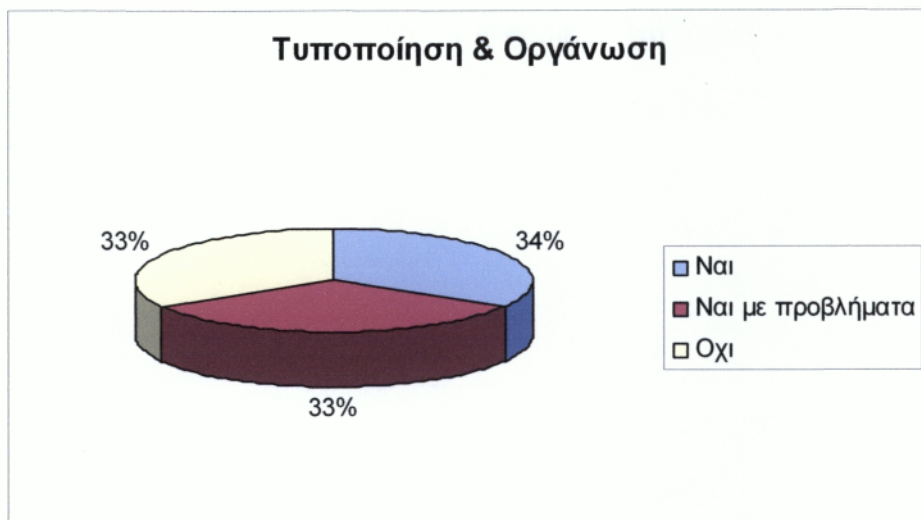
Πως θα χαρακτηρίζατε την επικοινωνία μαζί τους;



Το 50% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι η επικοινωνία με το υπόλοιπο προσωπικό είναι άριστη, το 33% δηλώνει ικανοποιημένο ενώ μόλις το 17% χαρακτηρίζει την επικοινωνία προβληματική.

Ερώτηση 5

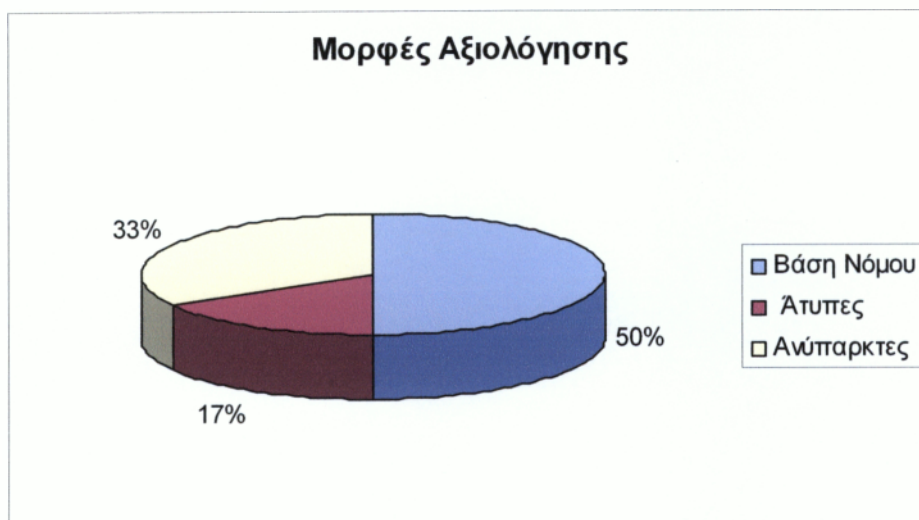
Υπάρχει τυποποίηση και οργάνωση σε λειτουργίες και μεθόδους εργασίας έτσι ώστε να αποφεύγονται καθυστερήσεις, επαναλήψεις κτλ;



Εμφανίζεται λοιπόν το 33,3% των ερωτηθέντων να θεωρεί ότι η λειτουργία της διεύθυνσης του συνοδεύεται από μορφές τυποποίησης και οργάνωσης στις μεθόδους εργασίας, ένα ποσοστό επίσης της τάξεως του 33,3% δηλώνει καταφατική απάντηση στη σχετική ερώτηση αλλά χαρακτηρίζει την κατάσταση προβληματική. Τέλος το υπόλοιπο 33,3 % δεν διακρίνει την ύπαρξη τέτοιων μορφών τυποποίησης και οργάνωσης στη λειτουργία των διευθύνσεων των οποίων προϊσταται.

Ερώτηση 6

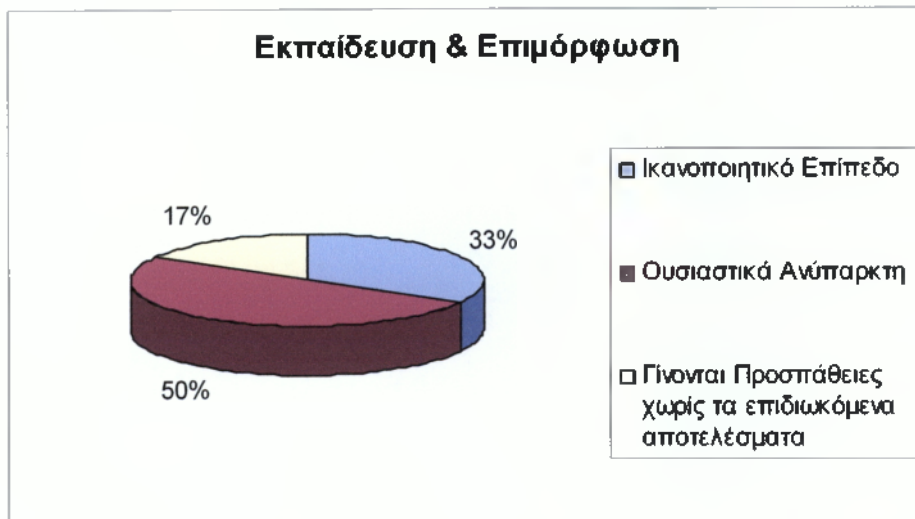
Με ποιες μορφές γίνεται η αξιολόγηση του προσωπικού σας; (Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ή δείκτες παραγωγικότητας;)



Αναφορικά με την ύπαρξη μορφών αξιολόγησης τα στοιχεία όπως προκύπτουν από τις απαντήσεις ομαδοποιούνται σε τρεις κατηγορίες. Στην πρώτη κατηγορία, στην οποία περιλαμβάνεται το 50% των ερωτηθέντων, δηλώνεται ότι οι μορφές αξιολόγησης είναι αυτές που ορίζει ο νόμος. Το 33% θεωρεί ανύπαρκτη την εφαρμογή οποιασδήποτε μορφής αξιολόγησης, ενώ το 17% των ερωτηθέντων κάνει λόγο για άτυπες μορφές αξιολόγησης

Ερώτηση 7

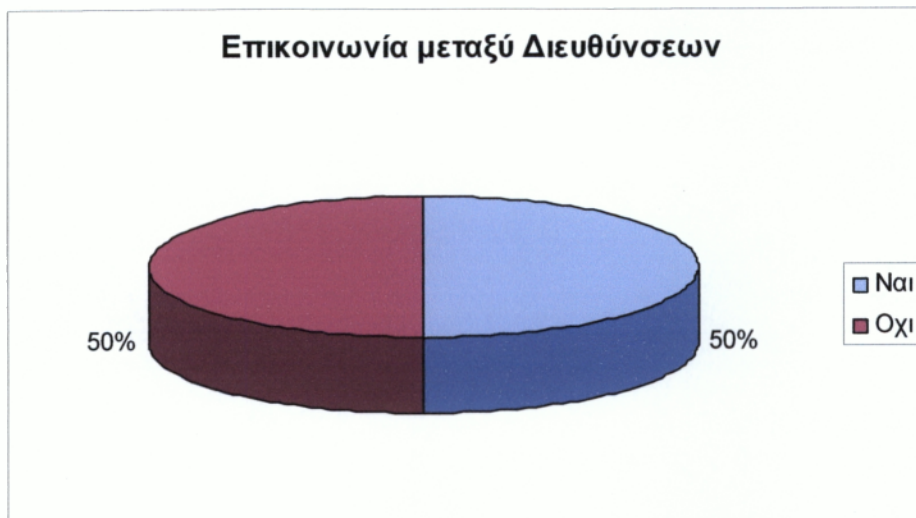
Ποια είναι η άποψη σας σχετικά με θέματα επιμόρφωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού σας; έχουν γίνει κάποιες σχετικές κινήσεις;



Σύμφωνα με αυτά τα αποτελέσματα λοιπόν, το 50% των ερωτηθέντων αξιολογεί ως ανύπαρκτη την εκπαιδευτική και επιμορφωτική δραστηριότητα στην Διεύθυνση της οποίας προϊστάται, το 33% την χαρακτηρίζει ικανοποιητική, ενώ το 17% θεωρεί ότι γίνονται προσπάθειες χωρίς όμως τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.

Ερώτηση 8

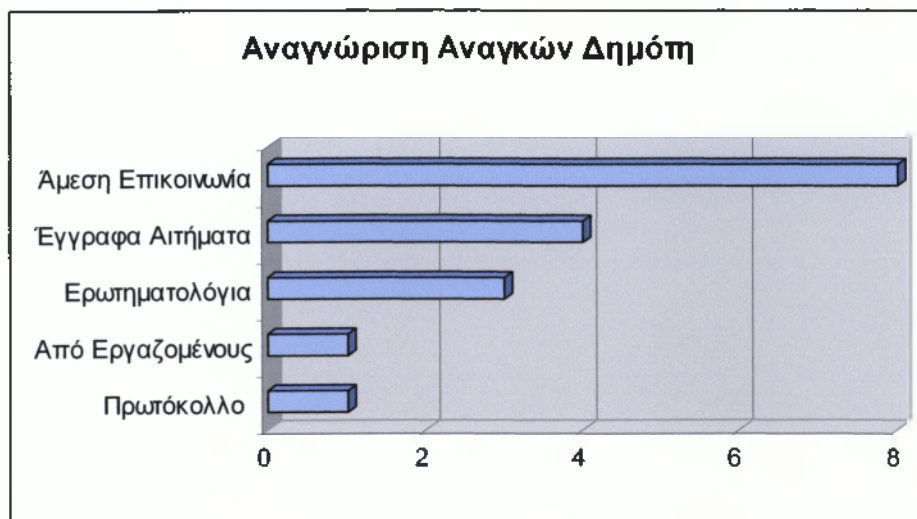
Υπάρχει επικοινωνία με τους διευθυντές των άλλων τμημάτων για τον καλύτερο συντονισμό των Υπηρεσιών σας; Υπάρχει επικάλυψη αρμοδιοτήτων με κάποιο άλλο τμήμα;



Η συγκεκριμένη ερώτηση αποσκοπεί στην διερεύνηση των σχέσεων επικοινωνίας μεταξύ των διαφορετικών Διευθύνσεων. Δεν γίνεται ποιοτική προσέγγιση σχετικά με την αξιολόγηση της επικοινωνίας και τις μορφές που την διέπουν. Σύμφωνα λοιπόν με τα αποτελέσματα προκύπτει ότι το 50% των ερωτηθέντων δηλώνει ικανοποιημένο από την υπάρχουσα επικοινωνία μεταξύ της διεύθυνσης που προϊσταται και άλλων διευθύνσεων. Το υπόλοιπο 50% θεωρεί ότι δεν υπάρχει επικοινωνία μεταξύ των επιμέρους διευθύνσεων.

Ερώτηση 9

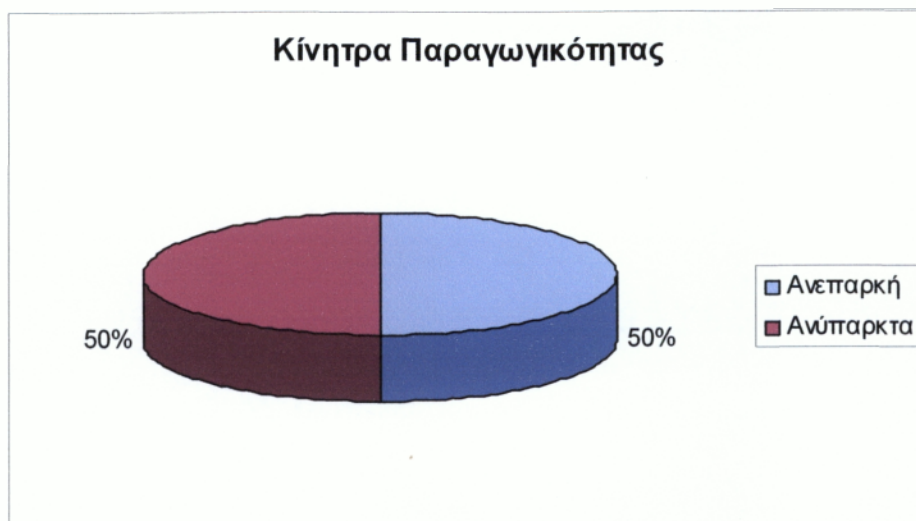
Με ποιους τρόπους αναγνωρίζετε τις ανάγκες και τα προβλήματα των δημοτών;



Η άμεση επικοινωνία με τους δημότες (με 8 μονάδες). Ακολουθούν τα έγγραφα αιτήματα με 4 μονάδες, τα ερωτηματολόγια με 3 μονάδες, μέσω της εικόνας των εργαζομένων στην δημοτική αρχή 1 μονάδα και τέλος μέσω του πρωτοκόλλου επίσης 1 μονάδα.

Ερώτηση 10

Παρέχονται κάποια επιπλέον κίνητρα παραγωγικότητας στους εργαζόμενους και αν ναι πως τα κρίνετε;



Το 50% των ερωτηθέντων δηλώνει ανυπαρξία κινήτρων ενώ το υπόλοιπο 50% που απαντά καταφατικά στην ύπαρξη κινήτρων τα θεωρεί ανεπαρκή.

Ερώτηση 11

Έχουν τεθεί συγκεκριμένοι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν από την υπηρεσία σας και αν ναι έχουν γνωστοποιηθεί στο προσωπικό σας;



Από το σύνολο των ερωτηθέντων λοιπόν, το 50% απάτησε καταφατικά στην ύπαρξη στόχων ενώ το υπόλοιπο 50% ήταν αρνητικό.

Ερώτηση 12

Υπάρχουν παρεμβάσεις στην εργασία σας από άλλους παράγοντες (αιρετούς, τοπικούς πολιτικούς κτλ);

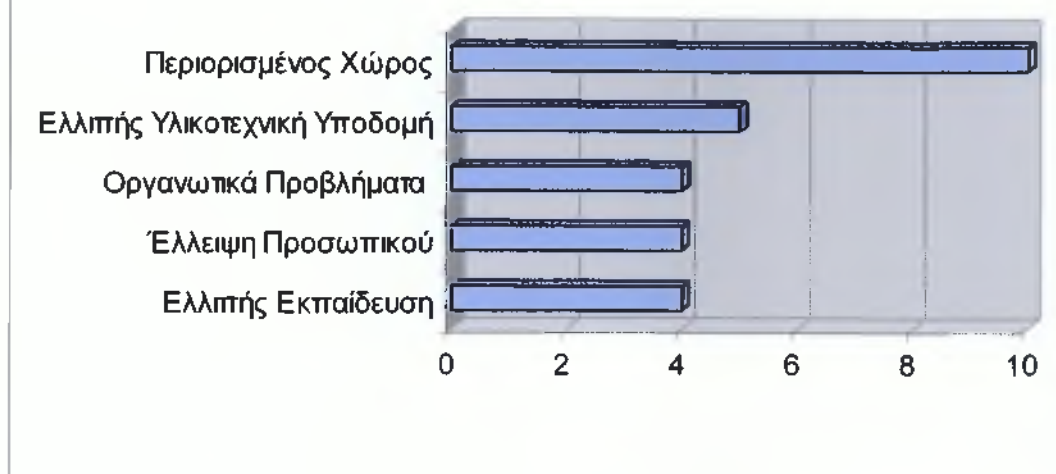


Στην συγκεκριμένη ερώτηση σχετικά με την ύπαρξη εξωγενών παρεμβάσεων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων στις επιμέρους διευθύνσεις το 83% των ερωτηθέντων απάντησε καταφατικά. Από το ποσοστό αυτό το 33% μίλησε για συμβουλευτική παρέμβαση κυρίως με χαρακτήρα καθοδήγησης. Το υπόλοιπο 17% δεν διέκρινε κανενός είδους παρέμβαση.

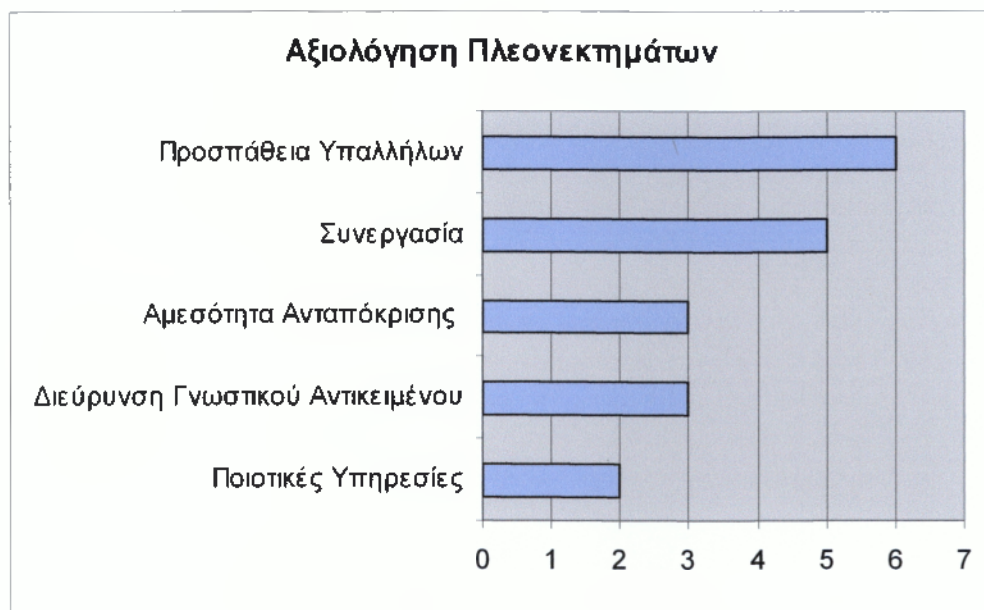
Ερώτηση 13

Πως θα ιεραρχούσατε τα τρία κυριότερα μειονεκτήματα της υπηρεσίας σας και πως τα τρία πλεονεκτήματα;

Αξιολόγηση Μειονεκτημάτων



Ως κυριότερο μειονέκτημα με 10 μονάδες ο περιορισμένος χώρος. Ακολουθεί με 5 μονάδες η διαπίστωση της ελλιπούς υλικοτεχνικής υποδομής και έπονται ισοδύναμα τα οργανωτικά προβλήματα, η έλλειψη προσωπικού και η ελλιπής εκπαίδευση κάθε ένα εκ των οποίων συγκέντρωσε 4 μονάδες.



Τα πλεονεκτήματα αξιολογήθηκαν ως εξής: Στην πρώτη θέση με 6 μονάδες εμφανίζεται η προσπάθεια των υπαλλήλων να αντεπεξέλθουν στις ανάγκες της Διεύθυνσης. Στην δεύτερη θέση με 5 μονάδες αναδεικνύεται η θετική συνεργασία μεταξύ προϊσταμένων- προσωπικού. Στην τρίτη θέση με 3 μονάδες ισοδυναμούν η αμεσότητα ανταπόκρισης και η διεύρυνση του γνωστικού αντικειμένου. Τέλος με 2 μονάδες αναφέρθηκαν οι ποιοτικές υπηρεσίες προς τους δημότες.

ΚΕΦ.7 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

Η ανάλυση SWOT αντικατοπτρίζει τα πλεονεκτήματα, τις αδυναμίες, τις ευκαιρίες και τις απειλές για τη λειτουργία του Δήμου(δημότες, προσωπικό και διευθυντές), και παρουσιάζονται αναλυτικά πιο κάτω:

Strengths (S) Πλεονεκτήματα

1. Μεγάλο ποσοστό των κατοίκων του Δήμου είναι ενημερωμένο για τις δημοτικές δραστηριότητες.
2. Αρκετοί από τους κατοίκους που δεν συμμετέχουν στη διαμόρφωση δημοτικής πολιτικής θα ήθελαν να συμμετέχουν
3. Αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πολιτών από τη Δημοτική Αρχή αλλά και την ικανότητά της μεγάλο ποσοστό εμφανίζεται ικανοποιημένο.
4. Αρκετά μεγάλο ποσοστό εργαζομένων στο δήμο εκφράζεται θετικά για τις μεταξύ τους σχέσεις.
5. Η επικοινωνία με τους προϊστάμενους θεωρείται ικανοποιητική.
6. Σταθερό ωράριο εργαζομένων, ασφάλιση και μονιμότητα.

Weakness (W) Αδυναμίες

1. Σχετικά με τη συμμετοχή στη διαμόρφωση δημοτικής πολιτικής τα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι από την έρευνα είναι απογοητευτικά.
2. Υπάρχει έλλειψη χώρων στάθμευσης στη περιοχή

3. Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων δε συμμετείχε σε κανένα εκπαιδευτικό – επιμορφωτικό πρόγραμμα.
4. Οι υπάλληλοι έχουν σε κάποια θέματα έλλειψη εξειδίκευσης επί του αντικειμένου τους.
5. Η πλειοψηφία των εργαζομένων αντιλαμβάνεται ως προβληματική την ισχύουσα κατάσταση στην υλικοτεχνική υποδομή.
6. Η έρευνα αναδεικνύει ορισμένα κρίσιμα θέματα περιβαλλοντικού, πολεοδομικού και συγκοινωνιακού χαρακτήρα στα οποία καλείται να δώσει ιδιαίτερη έμφαση η δημοτική αρχή για την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του δήμου Κορυδαλλού.
7. Ο Δήμος δεν έχει τα απαιτούμενα κονδύλια έτσι ώστε να προσλάβει προσωπικό υψηλών προδιαγραφών ή και να εκπαιδεύσει το υπάρχον προσωπικό

Opportunities (O) Ευκαιρίες

1. Στη διαμόρφωση ως χώρου πρασίνου- πάρκου, χώρου αθλητισμού των φυλακών Κορυδαλλού.
2. Μέτρα μείωσης χρήση Ι.Χ. και προώθηση ποδηλάτου ως εναλλακτικό μέσο κυκλοφορίας.
3. Να επεκταθεί ο Δήμος και σε άλλα τμήματα της αγοράς, τα οποία με βάση το ερωτηματολόγιο, δεν έχουν ικανοποιηθεί πλήρως (βλέπε στο κεφάλαιο 8 το τμήμα «σύσταση επιτελικής μονάδος»).

Threats (T) Απειλές

1. Πιθανή φορολογία για να καλύψει το κόστος των παρεχομένων υπηρεσιών (αύξηση δημοτικών τελών) ίσως να δυσαρεστήσει τους δημότες.
2. Πιθανή περικοπή κονδυλίων της Κυβέρνησης για τον Δήμο (λόγω δημοσιονομικού ελλείμματος και Ευρωπαϊκής Κοινοτικής επιτήρησης). Αυτό θα έχει σα συνέπεια την υποβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών.
3. Πιθανή αποχώρηση από τον Δήμο εξειδικευμένου προσωπικού, μια που ο ιδιωτικός τομέας παρέχει ανώτερες αμοιβές.
4. Τυχόν απόλυση υπαλλήλου σαν μη αποδοτικό (μια που από τη κυβέρνηση καλλιεργείται κλίμα κατάργησης της μονιμότητας)

ΚΕΦ.8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

8.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Ουσιαστικά οι προτάσεις αυτές αποτελούν τη συνολική πρόταση για τη διαμόρφωση προγράμματος ανάπτυξης εσωτερικού μάρκετινγκ.

8.1.1 ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Οι στόχοι για τη σωστή επιλογή του προσωπικού είναι:

- Να γίνει κατανοητή η διαδικασία επιλογής προσωπικού
- Να προσδιορισθούν οι μέθοδοι επιλογής προσωπικού

Σύμφωνα με τον Harrison R (1993)²³ αυτό είναι «...επιλογή προσωπικού είναι η διαδικασία με βάση την οποία αποφασίζεται ποιος θα εισέλθει στην επιχείρηση (πρόσληψη), ποιος θα προαχθεί, ποιος θα μετατεθεί, καθώς και ποιος θα εξέλθει (απόλυση). ...Με άλλα λόγια πρόκειται για την αξιολόγηση του προσωπικού αναφορικά με την συνεισφορά και απόδοσή τους στην επιχείρηση»

Εννοείται ότι η κάθε επιλογή προσωπικού θα γίνει με βάση την ισχύουσα νομοθεσία.

Στην Ελλάδα ο φορέας που είναι υπεύθυνος για την επιλογή του προσωπικού στο δημόσιο τομέα είναι το ΑΣΕΠ.

Το ΑΣΕΠ είναι Ανεξάρτητη Αρχή, μη υποκείμενη σε κυβερνητικό ή άλλο έλεγχο, και προβλέπεται από το Σύνταγμα. Συστάθηκε με το Ν.2190/1994 ο οποίος ισχύει μέχρι σήμερα όπως τροποποιήθηκε μεταγενέστερα.

Το ΑΣΕΠ αποτελείται από 24 μέλη(Πρόεδρος, 2 Αντιπρόεδροι, 21 Σύμβουλοι)

²³ Harrison R, 1993, Human Resource Management: Issues and Strategies, Wokingham, Addison-Wesley

Τα μέλη του είναι πρόσωπα εγνωσμένου κύρους και επαγγελματικής επάρκειας και ιδίως πρόσωπα που έχουν διατελέσει ανώτατοι δικαστικοί λειτουργεί, ανώτεροι ή ανώτατοι κρατικοί λειτουργοί ή υπάλληλοι, καθηγητές ή αναπληρωτές καθηγητές ΑΕΙ ή ανώτατα στελέχη δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων ή άλλων προσώπων του δημοσίου τομέα.

Η επιλογή προσωπικού, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (Ν. 2190/1994 όπως τροποποιήθηκε μεταγενέστερα), γίνεται είτε με γραπτό διαγωνισμό, είτε με την εφαρμογή αντικειμενικών κριτηρίων, είτε με αξιολόγηση ουσιαστικών και τυπικών προσόντων.

Ειδικότερα:

- Τα έντυπα των αιτήσεων υποψηφιότητας παραλαμβάνουν οι υποψήφιοι :

1.Για προκηρύξεις που εκδίδονται από το ΑΣΕΠ:

-από τα καταστήματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων & Επαρχείων

- από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών(Κ.Ε.Π.)

2.Για προκηρύξεις που εκδίδονται από τους φορείς :

- από τον εκάστοτε αρμόδιο φορέα

-από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)

- Προκειμένου να εφαρμοστούν τα κριτήρια του νόμου απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχουν οι υποψήφιοι τα προσόντα που απαιτεί η προκήρυξη για τη συγκεκριμένη θέση, μέχρι τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των αιτήσεων (π.χ. τίτλοι σπουδών, άδεια, εμπειρία, ηλικία, ξένοι γλώσσα)

8.1.2 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η παραγωγικότητα του προσωπικού αξιολογείται με βάση διάφορα κριτήρια όπως η εξυπηρέτηση των πολιτών, με την τοποθέτηση στην εκάστοτε υπηρεσία κουτί παραπόνων, την επίτευξη των στόχων αναφορικά με το προγραμματισμό,

8.1.3 ΚΙΝΗΤΡΑ ΓΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ

Σύμφωνα με τον Armstrong and Murlis (1991)²⁴ η μέθοδος της ανταμοιβής του προσωπικού αποσκοπεί στο να διατηρήσει η κάθε επιχείρηση τους επιθυμητούς για αυτήν υπαλλήλους έτσι ώστε να επιτύχει τους στόχους της. Προσθέτως, σύμφωνα με τον Kanter 1989²⁵, η κάθε επιχείρηση θα πρέπει να ενθαρρύνει την τιμιότητα, να εδραιώσει την αναγνώριση, και να ενθαρρύνει την υπευθυνότητα.

8.1.4 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού είναι απαραίτητη, διότι εξωτερικοί παράγοντες (νομοθεσία, ανταγωνισμός, τεχνολογία) επιβάλλουν καλλίτερη απόδοση.

Υπάρχουν δύο μέθοδοι εκπαίδευσης προσωπικού. Η εκτός εργασίας, και η εντός εργασίας. Η εκτός εργασίας περιλαμβάνει όλα τα πτυχία και όλα τα πιστοποιητικά σεμιναρίων που έχει ο υπάλληλος. Η εντός της εργασίας εκπαίδευση αφορά όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας και βελτιώνει την εμπειρία.

²⁴ Armstrong M and Murlis H., 1991, Reward Management, Kogan

²⁵ Kanter R M, 1989, New Motivational Tools, Harvard Business Review, November/December (reprinted in Kerr S. (Ed) (1997) Ultimate Rewards: What Really Motivates People to Achieve, Harvard Business Review Books)

Σχετικά με το ανθρώπινο δυναμικό του οργανισμού προτείνεται:

- 1) Λειτουργίες διαρκούς επιμόρφωσης των αιρετών και του προσωπικού αξιοποιώντας τα προγράμματα κατάρτισης του ΕΚΤ με στόχους
 - ενημέρωση/πληροφόρηση
 - απόκτηση γνώσεων
 - ανάπτυξη ικανοτήτων/δεξιοτήτων
 - αλλαγή των παραδοσιακών νοοτροπιών, στάσεων και συμπεριφορών
- 2) Εξασφάλιση διαρκούς επιστημονικοτεχνικής υποστήριξης των αιρετών και του προσωπικού
- 3) Συνεργασία με εκπαιδευτικά ανώτατα ιδρύματα, του εσωτερικού αλλά και του εξωτερικού, εξειδικευμένα στον χώρο της αυτοδιοίκησης με σκοπό τόσο την εξεύρεση εξειδικευμένου στελεχιακού δυναμικού όσο και την επιστημονική υποστήριξη αναφορικά με την μετάδοση τεχνογνωσίας και την έρευνα.
- 4) Συνεργασία με επιστημονικούς φορείς της αυτοδιοίκησης όπως η ΕΕΤΑΑ ή με τα συλλογικά όργανα των ΟΤΑ (ΚΕΔΚΕ -ΤΕΔΚ) με σκοπό τη διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων
- 5) Επικοινωνία με άλλους ΟΤΑ με στόχο την ανταλλαγή τεχνογνωσίας πάνω σε καίρια ζητήματα που μας απασχολούν
- 6) Εξασφάλιση υποστήριξης στην εκπαίδευση από τους προμηθευτές αναφορικά με τη χρήση νέων τεχνολογιών

8.1.5 Μέτρα Βελτίωσης της λειτουργίας του ΟΤΑ

- Λειτουργία προσανατολισμένη στον αναπτυξιακό ρόλο του ΟΤΑ. Διαχείριση του συνόλου των τοπικών υποθέσεων και όχι απλά των θεσμοθετημένων αρμοδιοτήτων. Άσκηση του ρόλου του καταλύτη για την επιρροή άλλων φορέων εκτός από το ρόλο του άμεσου εκτελεστή των θεσμοθετημένων δραστηριοτήτων. Αύξηση των συνεργασιών με τοπικούς ή υπερτοπικούς, δημόσιους, ιδιωτικούς και εθελοντικούς φορείς.
- Ανασχεδιασμός των διαδικασιών λειτουργίας με σκοπό την απογραφειοκρατικοποίηση, την αποδοτικότητα και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον δημότη.
- Επιτάχυνση και βελτίωση των διαδικασιών εισαγωγής της πληροφορικής
- Λήψη σειράς μέτρων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και του προσανατολισμού προς το δημότη όπως προδιαγραφές ποιότητας, χωροθέτηση των κτιρίων, εσωτερική χωροταξική διάρθρωση, ωράρια λειτουργίας, κανονισμοί με τα δικαιώματα/ υποχρεώσεις των δημοτών κλπ.
- Λήψη μέτρων για την ουσιαστική συμμετοχή των πολιτών και την αύξηση του κοινωνικού ελέγχου
- Καθορισμός ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών αξιολόγησης της επίδοσης για κάθε λειτουργία και αξιοποίηση των δεικτών στη διαδικασία του προγραμματισμού

- Διοίκηση μέσω στόχων με επίκεντρο την ποιότητα
- Έλεγχος της λειτουργίας των υπηρεσιών όχι τόσο μέσω άμεσης επίβλεψης αλλά μέσω της παρακολούθησης των αποκλίσεων από τους προκαθορισμένους τακτικούς στόχους που συμφωνούνται μεταξύ πολιτικών και υπηρεσιακών οργάνων.
- Διαφοροποίηση της οργανωτικής αντιμετώπισης των λειτουργιών του ΟΤΑ ανάλογα με τη φύση τους

Ο Δήμος έχει προχωρήσει στη σύνταξη και εφαρμογή Σχεδίου Διαχείρισης και Ποιότητας το οποίο αναφέρεται στο παράρτημα.

8.2 ΣΧΟΛΙΑ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σύσταση Επιτελικής Μονάδας

Η αποτελεσματική διαδικασία προγραμματισμού της δράσης του ΟΤΑ απαιτεί λειτουργίες συνεχούς διάγνωσης των προβλημάτων, συνεχούς σχεδιασμού και ανασχεδιασμού των παρεμβάσεων. Χρειάζεται ο ΟΤΑ να λειτουργεί ως μηχανισμός παρακολούθησης και αξιολόγησης της υλοποίησης των δράσεων.

Αυτός ο ρόλος συνήθως ανατίθεται σε επιτελικές μονάδες. Η επιτελική μονάδα του ΟΤΑ σε στενή συνεργασία με τις υπηρεσίες και τα πολιτικά όργανα θα ασκεί τις εξής λειτουργίες:

α) Πληροφόρηση για τις εξελίξεις στο ευρύτερο εξωτερικό περιβάλλον

Για παράδειγμα πληροφόρηση για τις εξελίξεις και τις αλλαγές:

- των πλαισίων του εθνικού, περιφερειακού και νομαρχιακού προγραμματισμού

- του θεσμικού πλαισίου
- των Δημόσιων πολιτικών
- των προγραμμάτων της Ε.Ε.

β) Πληροφόρηση, τεκμηρίωση, πρόβλεψη των εξελίξεων στη περιοχή του Ο.Τ.Α.

Οι λειτουργίες αυτές έχουν μια τεχνική και μια κοινωνική διάσταση. Στα πλαίσια της τεχνικής η μονάδα καταγράφει, παρακολουθεί και τεκμηριώνει τις εξελίξεις σε οικονομικά πληθυσμιακά κλπ μεγέθη της περιοχής τηρώντας συστηματικά αρχεία περιγραφής τους, τα οποία προσπαθεί να τα οργανώσει σε ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής διάστασης η μονάδα και οι αντίστοιχες υπηρεσίες του ΟΤΑ με έρευνες αναγκών, οργάνωση συναντήσεων, επαφών με τοπικούς φορείς καταγράφουν αιτήματα, επιθυμίες, επιδιώξεις, προτάσεις.

γ) Ανάλυση/ Διάγνωση

- Επισημαίνει προβλήματα
- Διερευνά αίτια
- Αναλύει δυνατότητες και προοπτικές
- Εκτιμά θετικές και αρνητικές επιπτώσεις μελλοντικών παρεμβάσεων

δ) Σχεδιασμός/ Προγραμματισμός

- Ολοκληρώνει με λεπτομερειακές αναλύσεις το σχεδιασμό των επιλεγμένων από τα πολιτικά όργανα σχεδίων
- Συντάσσει προγράμματα δράσης και προϋπολογισμού από κοινού με τους προϊσταμένους των υπηρεσιών
- Μεριμνά για την εκπόνηση μελετών/ ερευνών
 - Οικονομικής/κοινωνικής/πολιτιστικής ανάπτυξης
 - Πολεοδομίας/ Χωροταξίας
 - Περιβαλλοντικής προστασίας
 - Αξιολόγησης επενδύσεων
 - Οργάνωσης/ Μηχανοργάνωσης

ε) Παρακολούθηση / Αξιολόγηση

Η μονάδα παρακολουθεί την εφαρμογή των Προγραμμάτων και αξιολογεί τα αποτελέσματα:

- της δράσης του δήμου
- της δράσης άλλων τοπικών φορέων
- της δράσης υπερτοπικών φορέων που παρεμβαίνουν στην περιοχή

Το μέγεθος της επιτελικής μονάδας εξαρτάται από το μέγεθος του ΟΤΑ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΕ ΔΗΜΟΤΕΣ

E1.

Σε ποιους από τους παρακάτω τομείς χρειάζεται κατά τη γνώμη σας να επικεντρώσει τις προσπάθειες της η Δημοτική Αρχή;

Επιλέξτε τους πέντε σημαντικότερους από αυτούς.

Βαθμολογήστε καθέναν από αυτούς από 1 έως 5 (κλίμακα βαθμολόγησης: 1=καθόλου σημαντικός, 2=λίγο σημαντικός, 3=σχετικά σημαντικός, 4=πολύ σημαντικός, 5=παρα πολύ σημαντικός)

Εξυπηρέτηση Πολιτών (π.χ Δημοτολόγιο- Ληξιαρχείο- ΚΕΠ κλπ)	
Καθαριότητα	
Κυκλοφοριακό	
Θέσεις Στάθμευσης	
Περιβάλλον	
Δημοτικά Έργα	
Κοινωνικές Υπηρεσίες (πχ. ΚΑΠΗ, Παιδικοί σταθμοί, Δημοτικά ιατρεία)	
Αθλητισμό	
Ασφάλεια/ Φύλαξη	
Πολιτισμός	
Απασχόληση (π.χ. αντιμετώπιση ανεργίας, ενίσχυση επιχειρηματικότητας)	
Άλλο :	

E2.

Ενημερώνεστε για τις δραστηριότητες του Δήμου;

Ναι

Όχι

E2a.

Εάν ναι, με ποιο Τρόπο;

	Πάρα Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
--	-----------	--------	------	---------

Μέσω τοπικών εφημερίδων				
Μέσω δημοτικών εντύπων (π.χ περιοδικά, φυλλάδια κλπ)				
Από τηλεόραση				
Από ραδιόφωνο				
Μέσω διαδικτύου (Ιντερνέτ)				
Από συνδημότες				
Από προσωπική επαφή με την δημοτική αρχή και τους υπαλλήλους του Δήμου				
Άλλο :				

E3.
Συμμετέχετε στη διαμόρφωση της Δημοτικής πολιτικής για θέματα που σας αφορούν;

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

Εάν ΟΧΙ πηγαίνετε στην ερώτηση E6

E4.
Εάν συμμετέχετε, πόσο ικανοποιημένος είστε;

Πάρα Πολύ	
Αρκετά	
Λίγο	
Καθόλου	

E5.
Με ποιο Τρόπο συμμετέχετε;

Στο Δημοτικό Συμβούλιο	
Μέσω Διαδικτύου (INTEPNET)	
Μέσω επαφών με Δημοτική αρχή	
Άλλο:	

E6.
Εάν όχι, θα θέλατε να συμμετέχετε στη διαμόρφωση της Δημοτικής πολιτικής για θέματα που σας αφορούν;

ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

E7.

Έχετε εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες του Δήμου, όσον αφορά:

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ
Ωράριο λειτουργίας			
Απόσταση			
Ενημέρωση			
Κοινωνικά / φυλετικά χαρακτηριστικά (π.χ ΑΜΕΑ, μετανάστες, χρήστες ναρκωτικών)			
Άλλο.....			

E8.

Πως θα κρίνατε τη Δημοτική Αρχή και τους υπαλλήλους του δήμου σας σε σχέση με:

	Δημοτική Αρχή					Υπάλληλοι				
	Πάρα Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ	Πάρα Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου	Δεν Γνωρίζω/ Δεν Απαντώ
Την εξυπηρέτηση των πολιτών										
Τις ικανότητες στο έργο τους										
Την επικοινωνία με τους πολίτες										

E9.

Ποιες από τις παρακάτω παρεμβάσεις του Δήμου θεωρείτε σημαντικότερη;

Επιλέξτε τις πέντε σημαντικότερες από αυτές.

Βαθμολογήστε καθεμιά από αυτές από 1 έως 5 (κλίμακα βαθμολόγησης: 1=καθόλου σημαντική, 2=λίγο σημαντική, 3=σχετικά σημαντική, 4=πολύ σημαντική, 5=παρά πολύ σημαντική)

Μείωση συντελεστή δόμησης	
Καθαριότητα	
Βελτίωση της αισθητικής δημόσιων χώρων	
Ένταξη Αυθαιρέτων	
Δημιουργία νέων χώρων πρασίνου	

Συντήρηση/ Φύλαξη σχολικών κτιρίων	
Προώθηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας (π.χ Φυσικό Αέριο, Ηλιακοί Θερμοσίφωνες)	
Ανακύκλωση υλικών	
Άλλο.....	

E10.

Σε ποια από τα παρακάτω συγκοινωνιακά θέματα του Κορυδαλλού θα πρέπει ο Δήμος να επικεντρώσει το ενδιαφέρον του;

Επιλέξτε τα πέντε σημαντικότερα από αυτά.

Βαθμολογήστε καθένα από αυτά από 1 έως 5 (κλίμακα βαθμολόγησης: 1=καθόλου σημαντικό, 2=λίγο σημαντικό, 3=σχετικά σημαντικό, 4=πολύ σημαντικό, 5=παρά πολύ σημαντικό)

Χώροι στάθμευσης	
Δημοτική συγκοινωνία	
Μέτρα μείωσης χρήσης Ι.Χ. αυτοκινήτων	
Μέτρα προώθησης του ποδηλάτου	
Καταπολέμηση θορύβων	
Κυκλοφοριακές ρυθμίσεις	
Πεζοδρομήσεις	
Διαμόρφωση χώρων για κίνηση Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες (π.χ Ράμπες για ΑΜΕΑ)	
Άλλο.....	

E11.

Ποια από τα παρακάτω μέτρα θα προτιμούσατε για την ενίσχυση της απασχόλησης στην περιοχή;

Επιλέξτε μέχρι δύο από τα παρακάτω

Προβολή των επιχειρήσεων της περιοχής από τη δημοτική αρχή	
Ενίσχυση της επιχειρηματικής δραστηριότητας στην περιοχή (π.χ πληροφόρηση για τις δυνατότητες χρηματοδότησης νέων επιχειρηματιών, υποστήριξη στις γραφειοκρατικές διαδικασίες για τη δημιουργία επιχειρήσεων)	
Δημιουργία θέσεων μερικής απασχόλησης	
Δράσεις για την επιμόρφωση, κατάρτιση σε	

νέους τομείς της οικονομίας (π.χ. χρήση Η/Υ)	
Άλλο:	

E12.

Σε ποιους από τους παρακάτω τομείς του πολιτισμού χρειάζεται κατά τη γνώμη σας να επικεντρώσει τις προσπάθειες της η Δημοτική Αρχή;

Επιλέξτε τους πέντε σημαντικότερους από αυτούς.

Βαθμολογήστε καθένα από αυτούς από 1 έως 5 (κλίμακα βαθμολόγησης: 1=καθόλου σημαντικός, 2=λίγο σημαντικός, 3=σχετικά σημαντικός, 4=πολύ σημαντικός, 5=παρα πολύ σημαντικός)

Πολιτιστικός Σεπτέμβρης	
Κινηματογραφικές προβολές στο Σινέ Παράδεισος	
Κινηματογραφικές προβολές στην αίθουσα Πλειάδες	
Γιορτή της Άνοιξης	
Έκθεση Βιβλίου	
Κούλουμα	
Μαθητικό Φεστιβάλ	
Λειτουργία Καλλιτεχνικών Σχολών (Ωδείο, Χορός, κλπ)	
Ψυχαγωγικές Εκδηλώσεις στις πλατείες	
Εορταστικές Εκδηλώσεις (επέτειοι κλπ)	
Φιλολογική Λέσχη	
Άλλο.....	

E13.

Μετά την απομάκρυνση των φυλακών Κορυδαλλού από την περιοχή, ποια θα επιθυμούσατε να είναι η νέα χρήση του χώρου;

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

Ερωτηματολόγιο 1^ο Σκέλους Έρευνας (αναφέρεται στο προσωπικό)

Ερώτηση 1

Έχετε παρακολουθήσει κάποιο πρόγραμμα εκπαίδευσης ή σεμινάριο το οποίο έχει διοργανώσει η δημοτική αρχή ή έχει συνεργαστεί με κάποιον άλλον φορέα; Πως κρίνεται τη διοργάνωση τέτοιων προγραμμάτων;

Ερώτηση 2

Θα κρίνατε ικανοποιητική την υλικοτεχνική υποδομή που σας παρέχετε από τον δήμο;

Ερώτηση 3

Πως θα χαρακτηρίζατε το περιβάλλον εργασίας σας; (σχέσεις συνεργασίας, χώρος).

Η συγκεκριμένη ερώτηση είχε ουσιαστικά δυο βασικές παραμέτρους. Η πρώτη αναφέρεται στις σχέσεις (συνεργασίας, διαπροσωπικές) μεταξύ των ατόμων που εργάζονται στο ίδιο περιβάλλον ενώ η άλλη κυρίως σχετίζεται με τη χωροθετική διάταξη.

Ερώτηση 4

Υπάρχει σαφήνεια σχετικά με τις εργασίες που σας αναθέτονται;

Ερώτηση 5

Έχετε νοιώσει ορισμένες φορές ότι οι εργασίες που σας ζητούνται να φέρετε εις πέρας ξεφεύγουν από τον δικό σας τομέα αρμοδιότητας; Έχετε διακρίνει κάποια επικάλυψη αρμοδιοτήτων;

Ερώτηση 6

Θεωρείτε την επικοινωνία σας με τον προϊστάμενο σας ικανοποιητική σε ότι αφορά τα προβλήματα που σας απασχολούν;

Ερώτηση 7

Έχετε υποβάλλει ποτέ κάποια πρόταση σας στον προϊστάμενο σας σχετικά με την βελτίωση της λειτουργίας της υπηρεσίας σας; Αν ναι βρήκατε ανταπόκριση;

Ερώτηση 8

Πιστεύετε σε μελλοντικές προοπτικές εξέλιξης που μπορεί να σας προσφέρει η εργασία σας στον δήμο; Υπάρχουν επιπρόσθετα κίνητρα για παραγωγική εργασία;

Ερώτηση 9

Πως θα ιεραρχούσατε τα τρία κυριότερα μειονεκτήματα της εργασίας σας και πως τα τρία πλεονεκτήματα;

Ερωτηματολόγιο 2^ο Σκέλους Έρευνας (αναφέρεται σε Διευθυντές)

Ερώτηση 1

Θεωρείτε ότι η Υπηρεσία σας έχει τις κατάλληλες υποδομές σε ανθρώπινο δυναμικό και τεχνικό εξοπλισμό για να αντεπεξέλθει στις σύγχρονες ανάγκες ;

Ερώτηση 2

Πως αξιολογείτε την χρήση νέων τεχνολογιών στην υπηρεσίας σας;

Ερώτηση 3

Υπάρχουν συγκεκριμένες περιγραφές εργασίας για τους υπαλλήλους της υπηρεσίας σας;

Ερώτηση 4

Πως θα χαρακτηρίζατε την επικοινωνία μαζί τους;

Ερώτηση 5

Υπάρχει τυποποίηση και οργάνωση σε λειτουργίες και μεθόδους εργασίας έτσι ώστε να αποφεύγονται καθυστερήσεις, επαναλήψεις κτλ;

Ερώτηση 6

Με ποιες μορφές γίνεται η αξιολόγηση του προσωπικού σας; (Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ή δείκτες παραγωγικότητας;)

Ερώτηση 7

Ποια είναι η άποψη σας σχετικά με θέματα επιμόρφωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού σας; έχουν γίνει κάποιες σχετικές κινήσεις;

Ερώτηση 8

Υπάρχει επικοινωνία με τους διευθυντές των άλλων τμημάτων για τον καλύτερο συντονισμό των Υπηρεσιών σας; Υπάρχει επικάλυψη αρμοδιοτήτων με κάποιο άλλο τμήμα;

Ερώτηση 9

Με ποιους τρόπους αναγνωρίζετε τις ανάγκες και τα προβλήματα των δημοτών;

Ερώτηση 10

Παρέχονται κάποια επιπλέον κίνητρα παραγωγικότητας στους εργαζόμενους και αν ναι πως τα κρίνετε;

Ερώτηση 11

Έχουν τεθεί συγκεκριμένοι στόχοι που πρέπει να επιτευχθούν από την υπηρεσία σας και αν ναι έχουν γνωστοποιηθεί στο προσωπικό σας;

Ερώτηση 12

Υπάρχουν παρεμβάσεις στην εργασία σας από άλλους παράγοντες (αιρετούς, τοπικούς πολιτικούς κτλ);

Ερώτηση 13

Πως θα ιεραρχούσατε τα τρία κυριότερα μειονεκτήματα της υπηρεσίας σας και πως τα τρία πλεονεκτήματα;

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2:

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

Υφιστάμενη κατάσταση

- Τα αιρετά όργανα του Δήμου

Με βάση τον πληθυσμό του, ο Δήμος, έχει τα ακόλουθα αιρετά, πλην του Δημάρχου, όργανα Διοίκησης :

1. Δημοτικό συμβούλιο αποτελούμενο από 31 μέλη:

α. σύμφωνα με τον συνδυασμό προέλευσης :	1 ^{ος} Συνδυασμός:	19
	2 ^{ος} Συνδυασμός:	7
	3 ^{ος} Συνδυασμός:	3
	4 ^{ος} Συνδυασμός:	2
β. σύμφωνα με το επάγγελμα :	Υπάλληλοι Δημόσιου :	9
	Υπάλληλοι Ιδιωτικού :	4
	Γιατροί:	5
	Ελεύθεροι Επαγγελματίες – Επιστήμονες:	11
	Επαγγελματιοβιοτέχνες	2
γ. σύμφωνα με το επίπεδο εκπαίδευσης:	Υποχρεωτικής:	-
	Δευτεροβάθμιας:	15
	Τριτοβάθμιας:	16

Πηγή: Τμήμα Δ.Σ. και Δ.Ε, Δήμου Κορυδαλλού.

2. Αντιδήμαρχοι

Υπάρχουν τρεις Αντιδήμαρχοι με προβλεπόμενη αύξηση του αριθμού τους εντός του πρώτου διαστήματος του 2005 σε 5.

3. Δημοτική Επιτροπή αποτελούμενη από τέσσερα μέλη και τον πρόεδρο της .

Το Δημοτικό Συμβούλιο κατά το έτος 2004 πραγματοποίησε 20²⁶ συνεδριάσεις. Στις συνεδριάσεις του συζητήθηκαν 697 θέματα και ελήφθησαν 697 αποφάσεις. Συνολικά σημειώθηκαν 93 απουσίες συμβούλων και μέσος ποσοστιαίος όρος απουσιών ήταν 15% ανά συμβούλιο. Το Δημοτικό Συμβούλιο συνεδριάζει από το Δεκέμβριο του 2004 με νέο Κανονισμό Λειτουργίας.

Η Δημοτική Επιτροπή το 2004 συνήλθε σε 50 συνεδριάσεις²⁷ και έλαβε 530 αποφάσεις, με 143 απουσίες και με μέσο όρο ποσοστού απουσιών (τακτικών μελών και προέδρου) της τάξεως του 57,2%²⁸. Μέχρι και το τέλος του Δεκεμβρίου του 2004 στο Δήμο η θέση του Γενικού Γραμματέα ήταν ενεργοποιημένη.

- **Διάρθρωση οργανικών μονάδων**

Σύμφωνα με τον τροποποιημένο Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας το οποίο εκδόθηκε στο ΦΕΚ 277/10/2/2004, η Συγκρότηση και Διάρθρωση των Υπηρεσιών του Δήμου Κορυδαλλού διαμορφώνεται ως εξής:

- 1.α. **Γραφείο Δημάρχου (αυτοτελές)**
- 1.β. **Γραφείο Τύπου και Επικοινωνίας**
- 1.γ. **Γραφείο Δημοσίων και Διεθνών Σχέσεων**
- 1.δ. **Γραφείο Εθνικών και Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων**
- 1.ε. **Νομική Υπηρεσία**
- 1.στ. **Γραφείο Πολιτικής Προστασίας**
- 1.ζ. **Γραφείο Έρευνας, Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ποιότητας**
- 1.η. **Τμήμα Πληροφορικής (αυτοτελές)**
2. **Αντιδήμαρχοι**
3. **Γενικός Γραμματέας**
4. **Γενικός Διευθυντής**
5. **Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικής Υποστήριξης**

²⁶ Τα στοιχεία αναφέρονται έως τις 22/12/2004. Είναι προγραμματισμένη άλλη μια συνεδρίαση ενώ επίκειται να γίνει ακόμα μια μέχρι το τέλος του χρόνου.

²⁷ Τα στοιχεία αναφέρονται έως τις 22/12/2004. Επίκεινται άλλες δύο συνεδριάσεις.

²⁸ Τα τακτικά μέλη αναπληρώνονται από τα αναπληρωματικά.

6. Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών
7. Διεύθυνση Κοινωνικών Υπηρεσιών
8. Διεύθυνση Μελετών και Κτηματολογίου
9. Διεύθυνση Κατασκευών και Συντηρήσεων
10. Διεύθυνση Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών
11. Διεύθυνση Πρασίνου και Περιβάλλοντος
12. Διεύθυνση Καθαριότητας και Συγκοινωνιών

13. Διεύθυνση Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών
14. Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας

Οι υπηρεσιακές μονάδες του άρθρου 1 διαρθρώνονται ως εξής:

ΔΗΜΑΡΧΟΣ

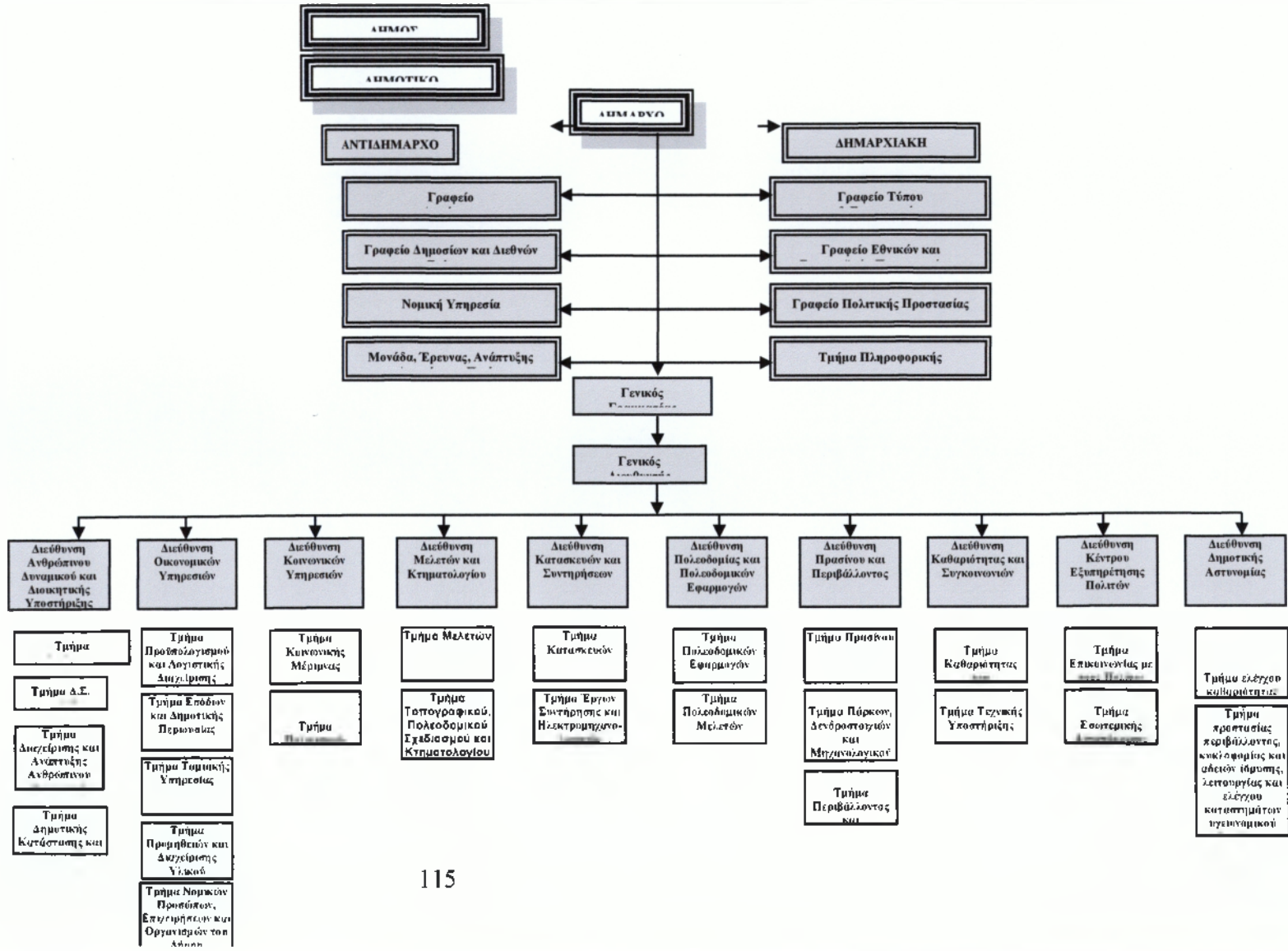
- 1.α. Γραφείο Δημάρχου (αυτοτελής)
- 1.β. Γραφείο Τύπου και Επικοινωνίας
- 1.γ. Γραφείο Δημοσίων και Διεθνών Σχέσεων
- 1.δ. Γραφείο Εθνικών και Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων
- 1.ε. Νομική Υπηρεσία
- 1.στ. Γραφείο Πολιτικής Προστασίας
- 1.ζ. Γραφείο Έρευνας, Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ποιότητας
- 1.η. Τμήμα Πληροφορικής (αυτοτελής)
2. **Αντιδήμαρχοι**
Γραφεία Αντιδημάρχων
3. **Γενικός Γραμματέας**
Γραφείο Γενικού Γραμματέα
4. **Γενικός Διευθυντής**
Γραφείο Γενικού Διευθυντή
5. **Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικής Υποστήριξης**
 - 5.α. Τμήμα Διοίκησης
 - 5.β. Τμήμα Δημοτικού Συμβουλίου και Δημαρχιακής Επιτροπής
 - 5.γ. Τμήμα Διαχείρισης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού

- 5.δ. Τμήμα Δημοτική Κατάσταση και Ληξιαρχείου
- 6. Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών**
 - 6.α. Τμήμα Προϋπολογισμού και Λογιστικής Διαχείρισης
 - 6.β. Τμήμα Εσόδων και Δημοτικής Περιουσίας
 - 6.γ. Τμήμα Ταμιακής Υπηρεσίας
 - 6.δ. Τμήμα Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού
- 7. Διεύθυνση Κοινωνικών Υπηρεσιών**
 - 7.α. Τμήμα Κοινωνικής Μέριμνας
 - 7.β. Τμήμα Πολιτισμού - Παιδείας και Νεολαίας
- 8. Διεύθυνση Μελετών και Κτηματολογίου**
 - 8. α. Τμήμα Μελετών
 - 8. β. Τμήμα Τοπογραφικού, Πολεοδομικού Σχεδιασμού και Κτηματολογίου
- 9. Διεύθυνση Κατασκευών και Συντηρήσεων**

 - 9. α. Τμήμα Κατασκευών
 - 9. β. Τμήμα Έργων Συντήρησης και Ηλεκτρομηχανολογικών Εργασιών
- 10. Διεύθυνση Πολεοδομίας και Πολεοδομικών Εφαρμογών**
 - 10.α. Τμήμα Πολεοδομικών Εφαρμογών
 - 10.β. Τμήμα Πολεοδομικών Μελετών**
- 11. Διεύθυνση Πρασίνου και Περιβάλλοντος**
 - 11.α. Τμήμα Πρασίνου
 - 11.β. Τμήμα Πάρκων, Δενδροστοιχιών και Μηχανολογικού Εξοπλισμού
 - 11.γ. Τμήμα Περιβάλλοντος και Κυκλοφοριακού Σχεδιασμού**
- 12. Διεύθυνση Καθαριότητας και Συγκοινωνιών**
 - 12.α. Τμήμα Καθαριότητας και Συγκοινωνιών
 - 12.β. Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης
- 13. Διεύθυνση Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών**
 - 13.α. Τμήμα Επικοινωνίας με τους Πολίτες
 - 13.β. Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης
- 14. Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας**
 - 14.α. Τμήμα ελέγχου καθαριότητας και χρήσης κοινόχρηστων χώρων.

14.β. Τμήμα προστασίας περιβάλλοντος, κυκλοφορίας και αδειών ίδρυσης, λειτουργίας και ελέγχου καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ



Αναφορικά με την εικόνα που διαμορφώνεται στον Δήμο, όλες οι διευθύνσεις είναι ενεργές, εκτός από εκείνη της πολεοδομίας η οποία βρίσκεται στα πρώτα στάδια δημιουργίας της. Επίσης, μη ενεργά προς το παρόν είναι το γραφείο της Νομικής Υπηρεσίας οι λειτουργίες του οποίου επιτελούνται μέσω εξωτερικών συνεργατών. Οι λειτουργίες του γραφείου της πολιτικής προστασίας έχουν ανατεθεί ως παράλληλα καθήκοντα σε υπάλληλους τριών διαφορετικών τμημάτων με πολιτικό προϊστάμενο των Αντιδήμαρχο των Τεχνικών Υπηρεσιών.

Μη ενεργοποιημένη είναι η θέση του Γενικού Διευθυντή. Αναφορικά με τις Διευθύνσεις, μη ενεργό είναι το τμήμα Διοίκησης, στη Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικής Υποστήριξης, ενώ στο τμήμα εσόδων και δημοτικής περιουσίας δεν λειτουργεί το μέρος της δημοτικής περιουσίας.

Στις Διευθύνσεις Πρασίνου και Περιβάλλοντος και Δημοτικής Αστυνομίας δεν έχουν ορισθεί διευθυντές.

Η στελέχωση του Δήμου όπως προβλέπεται στον τροποποιημένο ΟΕΥ σε σχέση με την υφιστάμενη κατάσταση αλλά και με τις προβλέψεις του προηγούμενου Οργανισμού σε μόνιμο προσωπικό παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ				
Α/Α	ΚΛΑΔΟΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΕΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΛΥΦΘΕΙΣΕΣ	Ο.Ε.Υ. 1996
1	Κλάδος ΠΕ Αρχιτεκτόνων Μηχανικών	5	2	4
3	Κλάδος ΠΕ Γεωπόνων (Φυτοτεχνίας)	2	2	2
4	Κλάδος ΠΕ	4	0	-

	Δημοτικής Αστυνομίας			
5	Κλάδος ΠΕ Διοικητικού	8	6	13
6	Κλάδος ΠΕ Οικονομικού / Λογιστικού	8	5	-
7	Κλάδος ΠΕ Πληροφορικής (software)	2	1	2
8	Κλάδος ΠΕ Εφόρων Βιβλιοθηκών – Αρχειονομίας & Βιβλιοθηκονομίας	2	0	-
9	Κλάδος ΠΕ Ιατρών	1	0	1
10	Κλάδος ΠΕ Καθηγητών	1	0	-
11	Κλάδος ΠΕ Μηχανικών Η/Υ και Πληροφορικής (hardware)	1	0	-
12	Κλάδος ΠΕ Μηχανολόγων – Ηλεκτρολόγων Μηχανικών	4	1	3
13	Κλάδος ΠΕ Περιβαλλοντολόγων	2	1	1
14	Κλάδος ΠΕ (Μηχανικών) Πολιτικών Μηχανικών	7	5	5

15	Κλάδος ΠΕ Μηχανικών (Τοπογράφων)	3	1	3
16	Κλάδος ΠΕ Μηχανικών (Χημικών)	1	0	1
17	Κλάδος ΠΕ Μηχανικών Χωροταξίας Πολεοδομίας και Χωρικής Ανάπτυξης	1		
	ΣΥΝΟΛΟ	53	24	35

Πηγή: Δήμος Κορυδαλλού

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ				
Α/Α	ΚΛΑΔΟΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΕΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΛΥΦΘΕΙΣΕΣ	Ο.Ε.Υ. 1996
1	Κλάδος ΤΕ Αδελφών Νοσοκόμων	1	0	2
2	Κλάδος ΤΕ Βιβλιοθηκονόμων	1	1	-
3	Κλάδος ΤΕ Δημοτικής Αστυνομίας	3	0	-
4	Κλάδος ΤΕ Διοίκησης Μονάδων Τοπικής Αυτοδιοίκησης	3	0	1
5	Κλάδος ΤΕ Διοικητικού / Λογιστικού	6	2	3
6	Κλάδος ΤΕ Εποπτών	1	0	2

	Δημόσιας Υγείνης			
7	Κλάδος ΤΕ Κοινωνικών Λειτουργιών	3	1	2
8	Κλάδος ΤΕ Πληροφορικής	3	2	2
9	Κλάδος ΤΕ Τεχνολόγων Γεωπονίας	2	1	4
10	Κλάδος ΤΕ Τεχνολόγων Ηλεκτρολόγων- Μηχανολόγων Μηχανικών	4	1	3
11	Κλάδος ΤΕ Τεχνολόγων Πολιτικών Μηχανικών	6	3	10
12	Κλάδος ΤΕ Τεχνολόγων Τοπογράφων Μηχανικών	2	0	2
	ΣΥΝΟΛΟ	35	11	31

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ				
Α/Α	ΚΛΑΔΟΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΕΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΛΥΦΘΕΙΣΕΣ	Ο.Ε.Υ. 1996
1	Κλάδος ΔΕ Βοηθών Νοσοκόμων	1	0	-
2	Κλάδος ΔΕ	15	0	2

	Δενδροκηπουρών – Ανθοκόμων – Δενδροκόμων			
3	Κλάδος ΔΕ Δημοτικής Αστυνομίας	13	3	20
4	Κλάδος ΔΕ Δημοσιογράφων	2	0	-
5	Κλάδος ΔΕ Διοικητικών / Γραμματέων	35	29	49
6	Κλάδος ΔΕ Εισπρακτόρων	1	1	4
7	Κλάδος ΔΕ Εποπτών Καθαριότητας	2	0	3
8	Κλάδος ΔΕ Εποπτών Πρασίνου	3	1	-
9	Κλάδος ΔΕ Εργοδηγών Γενικά	6	4	8
10	Κλάδος ΔΕ Ηλεκτρολόγων	6	3	6
11	Κλάδος ΔΕ Ηλεκτροτεχνιτών Αυτοκινήτων	2	0	2
12	Κλάδος ΔΕ Μηχανοτεχνιτών Αυτοκινήτων	4	0	2
13	Κλάδος ΔΕ Οδηγών Αυτοκινήτων	35	17	30
14	Κλάδος ΔΕ Προσωπικού Η/Υ	8	4	14
15	Κλάδος ΔΕ Σχεδιαστών	3	2	3

16	Κλάδος ΔΕ Τεχνιτών Γενικά	16	11	16
17	Κλάδος ΔΕ Τηλεφωνητών	2	0	-
18	Κλάδος ΔΕ Χειριστών Μηχανημάτων Έργων	6	3	8
	ΣΥΝΟΛΟ	160	78	171

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ				
Α/Α	ΚΛΑΔΟΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΕΣ	ΘΕΣΕΙΣ ΚΑΛΥΦΘΕΙΣΕΣ	Ο.Ε.Υ. 1996
1	Κλάδος ΥΕ Επιστατών Καθαριότητας	3	1	4
2	Κλάδος ΥΕ Εργατών Γενικών Καθηκόντων	10	14	
3	Κλάδος ΥΕ Εργατών Επιμέλειας Κήπων	30	26	49
4	Κλάδος ΥΕ Εργατών Καθαριότητας	70	35	99
5	Κλάδος ΥΕ Κλητήρων – Θυρωρών – Γενικών Καθηκόντων	5	2	4
6	Κλάδος ΥΕ Προσωπικού Επιμέλειας Εσωτ. Χώρων	15	10	-
7	Κλάδος ΥΕ Φυλάκων – Νυχτοφυλάκων	7	3	12
8	Κλάδος ΥΕ Πλύντη	1	0	-
	ΣΥΝΟΛΟ	141	91	168
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	399	204	405

Στο παρακάτω διάγραμμα απεικονίζεται η σύνθεση του μόνιμου προσωπικού του Νομικού Προσώπου του Δήμου Κορινθιαλλού, σύμφωνα με τα τελευταία στοιχεία καταγραφής του ανά εκπαιδευτικό επίπεδο. Είναι διακριτή η σχετικά χαμηλή αναλογία των εργαζομένων πτυχιούχων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (Πανεπιστήμια, ΤΕΙ) σε σχέση με το σύνολο των εργαζομένων. Η κατάσταση αυτή είναι δυνατόν να αναστραφεί μετά την εφαρμογή του νέου Οργανισμού αφού αυξάνονται σε ποσοστό της τάξεως του 51,4% οι προβλεπόμενες θέσεις ΠΕ συγκριτικά με τον παλαιότερο Οργανισμό, ενώ για τις θέσεις ΤΕ με δεδομένη την υψηλή κάλυψη της τάξεως του 71% των προβλεπόμενων θέσεων δημιουργείται ισχυρή δυναμική κέρδους οι προβλεπόμενες θέσεις αγγίζουν τις καλύψεις.



Διάγραμμα 1: Ποσοστιαία Σύνθεση Προσωπικού ανά Εκπαιδευτική Κατηγορία

Τα Νομικά Πρόσωπα του Δήμου, οι Δημοτικές Επιχειρήσεις και η κατανομή του προσωπικού τους καταγράφονται ως εξής:

Ν.Π.Δ.Δ. και Δημοτικές Επιχειρήσεις του Δήμου

και το προσωπικό ²⁹ αυτών

• Αθλητικός Οργανισμός	άτομα	15
• Πνευματικό Κέντρο	άτομα	14
• ΚΑΠΗ	άτομα	10
• Β' ΚΑΠΗ	άτομα	7
• Γ' ΚΑΠΗ	άτομα	8
• Δ' ΚΑΠΗ	άτομα	6
• Κ.Κ.Π.	άτομα	11
• Δημ. Βρεφ. & Παιδικό Σταθμοί	άτομα	57
• ΔΕΕΠΑΠΕΚ*	άτομα	142
• ΔΗΚΕΚ *	άτομα	8
	Σύνολο	278
• ΔΗΜΟΣ ΚΟΥΦΑΛΛΟΥ		
α) Μόνιμο Προσωπικό	άτομα	196
Μόνιμο Προσωπικό		
αποσπασμένο σε άλλους φορείς	άτομα	2
Μόνιμο Προσωπικό από άλλους φορείς		
αποσπασμένο στο Δήμο	άτομα	2

²⁹ Στοιχεία καταγραφής Δήμου, Οκτώβριος 2003

* Δημοτικές Επιχειρήσεις (Δημοτική Επιχείρηση Έργων Πολιτισμού, Ανάπτυξης, Προβολής και Επικοινωνίας Κορυδαλλού, Δημοτική Κατασκευαστική Επιχείρηση)

β) Προσωπικό με σχέση Ι.Δ.Α.Χ. (2 άτομα σε διαθεσιμότητα με απόφαση Δημ. Επιτροπής)	άτομα	69
γ) Προσωπικό με σύμβαση έργου	άτομα	27
δ) Προσωπικό που εργάζεται στα πλαίσια του προγράμματος “STAGE 2002”.	άτομα	5
ε) Συμβάσεις ΚΕΠ	άτομα	4
ζ) Γενικός Γραμματέας Μετακλητή Ιδιαιτέρα Γραμματέας Δημάρχου	άτομα	1
Ειδικός Συνεργάτης	άτομα	1
	Σύνολο	308

Γενικό Σύνολο : 278 + 308 = 586

Σχετικά δραστηριοποιημένος εμφανίζεται ο Δήμος στον τομέα των αδελφοποιήσεων. Η σημαντικότητα των αδελφοποιήσεων έγκειται στους παρακάτω λόγους:

- I. Αποτελούν σαφή δήλωση των λαών και των αιρετών τους αντιπροσώπων για την οικοδόμηση της Ευρώπης.
- II. Ενισχύουν τις πολιτιστικές ανταλλαγές με πλούτο παραδόσεων και πολιτισμών.
- III. Αντιπροσωπεύουν ένα δυναμικό στοιχείο στην υπηρεσία του ιδεώδους της αμοιβαϊκής ενοποίησης που αποτελεί και τον πρωταρχικό στόχο και την αιτία καθιέρωσης της αδελφοποίησης.
- IV. Ενισχύουν την ανταλλαγή εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών σε θέματα που απασχολούν την αυτοδιοίκηση.

• *Διαδημοτικές συμμετοχές- Αδελφοποιήσεις*

Διαδημοτικές Συμμετοχές

1. ΑΝΔΗΠ (Αναπτυξιακή Δήμων Πειραιά)
2. ΑΣΔΑ (Αναπτυξιακός Σύνδεσμος Δυτικής Αθήνας)
3. Σύνδεσμος Δήμων Πειραιά & Δυτικής Αττικής για το Περιβάλλον
4. ΕΣΚΔΝΑ (Ενιαίος Σύνδεσμος Δήμων Κοινοτήτων Νομού Αττικής)
5. ΚΕΔΚΕ (Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων)
6. ΤΕΔΚΝΑ(Τοπική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Νομού Αττικής)
7. Αναπτυξιακή Νομαρχίας Πειραιά

Αδελφοποιήσεις

1. Δήμος Αστυπάλαιας
2. Κύπρος - Άγιος Δομέτιος
3. Παλαιστίνη-Μπέϊτ Σαχούρ
4. Σλοβακία- Παρτιζανσκι

Ενώσεις- Σύλλογοι- Σωματεία- Οργανισμοί

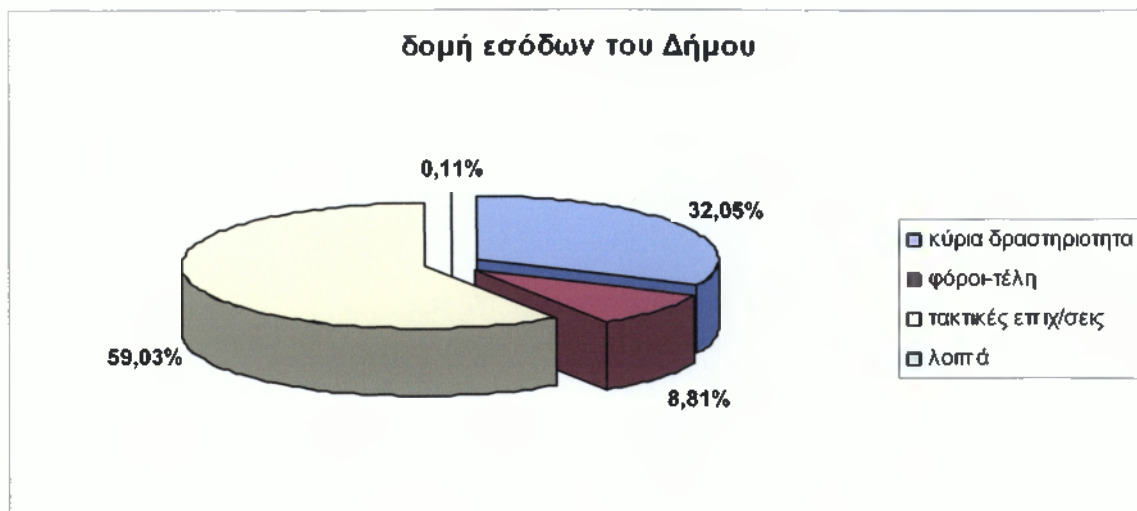
2. 25 Σύλλογοι Αθλητικού Ενδιαφέροντος
3. 1 Οργάνωση Αγωνιστών Εθνικής Αντίστασης
4. 2 Γυναικείες Οργανώσεις
5. 2 Φιλανθρωπικές Οργανώσεις
6. 5 Επαγγελματικές Οργανώσεις
7. 1 Σύλλογος Γονέων και Κηδεμόνων
8. 4 Εθνικοτοπικές Οργανώσεις
9. 2 Οργανώσεις Φοιτητών
10. 3 Πολιτιστικές Οργανώσεις
11. 2 Εξωραϊστικές Οργανώσεις
12. 3 Συστήματα Προσκόπων και Παλαιμάχων
13. 2 Οργανώσεις υπαλλήλων φρούρησης κρατουμένων Κορυδαλλού
14. 2 Οργανώσεις Υπαλλήλων φρούρησης κρατουμένων φυλακών Κορυδαλλού
15. Άλλη Οργάνωση

Υφιστάμενη κατάσταση

Η ανάλυση των εσόδων της χρήσεως 2003 και σε αντιπαραβολή με το 2002, έχει ως εξής:

			2003	2002
70	Έσοδα από πώληση υλικών	Ευρώ	10.480,80	83.515,29
72	Έσοδα από φόρους-εισφορές-πρόστιμα-προσαντήσεις	«	1.333.478,38	752.286,47
73	Έσοδα από τέλη και δικαιώματα	«	4.842.549,08	3.927.127,21
74	Έσοδα από επιχορηγήσεις	«	8.938.251,89	8.619.743,67
75	Έσοδα από παρεπόμενες ασχολίες	«	14.518,40	11.919,78
76	Έσοδα κεφαλαίων	«	1.860,42	4.130,00
	Σύνολο Οργανικών εσόδων		15.141.138,97	13.398.722,42
81	Έκτακτα και ανόργανα έσοδα	«	114.159,41	77.438,28
82	Έσοδα προηγούμενων χρήσεων	«	462.295,74	584.171,58
84	Έσοδα από προβλέψεις προηγ. Χρήσεων	«	3.173,88	0,00
	Γενικό Σύνολο	Ευρώ.	15.720.768,00	14.060.332, 28

Πηγή: Συνοπτική Οικονομική Κατάσταση Κορυδαλλού 2003, Σ. Καραγιάνης



Διάγραμμα : Δομή Εσόδων Δήμου

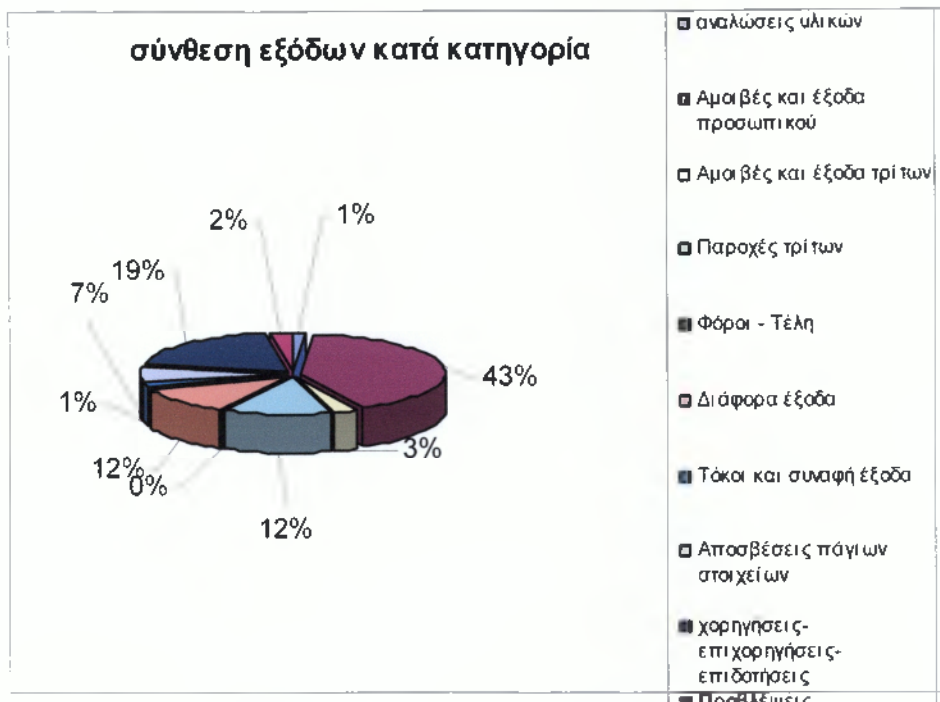
Πηγή: Συνοπτική Οικονομική Κατάσταση Κορυδαλλού 2003, Σ. Καραγιάνης

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΞΟΔΩΝ

Η ανάλυση των εξόδων της χρήσεως 2003 έχει ως εξής :

			2003	2002
60	Αμοιβές και έξοδα προσωπικού	Ευρώ.	6.489.226,02	5.553.838,25
61	Αμοιβές και έξοδα αιρετών αρχόντων και τρίτων	«	434.920,03	935.796,54
62	Παροχές τρίτων	«	1.853.532,45	1.556.051,36
63	Φόροι-τέλη	«	3.408,35	4.172,70
64	Διάφορα έξοδα	«	1.878.764,76	2.253.566,58
65	Τόκοι και συναφή έξοδα	«	217.028,95	228.958,55
66	Αποσβέσεις Παγίων ενσωματωμένες στο λειτουργικό κόστος	«	1.093.620,67	1.085.143,30
67	Παροχές-χορηγίες-Επιχορηγήσεις-Επιδότησεις-Δωρεές	«	3.021.004,40	2.925.809,70
68	Προβλέψεις εκμεταλλεύσεως	«	382.240,55	49.699,82
	Σύνολο Οργανικών εξόδων		15.373.746,18	14.593.036,80
81	Έκτακτα και ανόργανα έξοδα	«	1.768,91	0,19
82	Έξοδα προηγούμενων χρήσεων	«	739.523,28	627.629,39
85	Αποσβέσεις Παγίων μη ενσωμ.. στο λειτουργικό κόστος		16.903,53	16.903,53
	Σύνολο Εκτάκτων εξόδων	«	758.195,72	644.533,11
25	Αναλώσεις αναλωσίμων υλικών	«	164.114,15	663.522,18
26	Αναλώσεις ανταλλακτικών παγίων	«	39.214,79	67.576,89
	Σύνολο αναλώσεων	Ευρώ	203.328,94	731.099,07
	Γενικό Σύνολο	Ευρώ	16.335.270,84	15.968.668,98

Πηγή: Συνοπτική Οικονομική Κατάσταση Κορυδαλλού 2003, Σ. Καραγιάνης



Διάγραμμα : Σύνθεση Εξόδων κατά κατηγορία

Πηγή: Συνοπτική Οικονομική Κατάσταση Κορυδαλλού 2003, Σ. Καραγιάνης

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΕΞΟΔΩΝ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ

Το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών ανήλθε στο ποσό των **12.150.118,59** Ευρώ

Τα έξοδα διοικητικής λειτουργίας του Δήμου ανήλθαν στο ποσό των **2.725.988,15** Ευρώ,

τα έξοδα λειτουργίας δημοσίων σχέσεων ανήλθαν στο ποσό των **483.939,43** Ευρώ και

τα χρηματοοικονομικά έξοδα ανήλθαν στο ποσό των **217.028,95** Ευρώ.

Το συνολικό κόστος παροχής υπηρεσιών, διοίκησης, δημοσίων σχέσεων, και χρηματοοικονομικών, ανήλθε στο ποσό των **15.577.075,12** Ευρώ

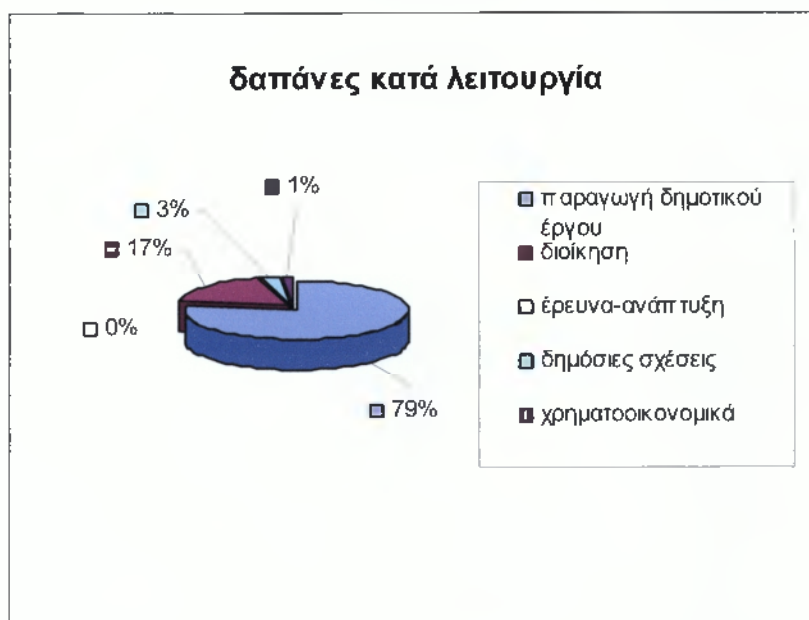
Στο παραπάνω ποσό αν προστεθούν και τα έκτακτα και ανόργανα έξοδα ποσού

1.768,91 Ευρώ και τα έξοδα προηγούμενων χρήσεων ποσού **739.523,28** Ευρώ και τα

έξοδα των αποσβέσεων μη ενσωματωμένων στο λειτουργικό κόστος ποσού **16.903,53**

Ευρώ , τα συνολικά έξοδα της χρήσεως 2003 ανήλθαν στο ποσό των **16.335.270,84** Ευρώ

Η διαφορά μεταξύ των συνολικών εσόδων της χρήσεως 2003 ποσού **15.720.768,00** Ευρώ μείον τα συνολικά έξοδα της χρήσεως 2003 ποσού **16.335.270,84** Ευρώ αποτελεί το έλλειμμα της χρήσεως 2003 το οποίο ανέρχεται σε **614.502,84** Ευρώ



Διάγραμμα : Δαπάνες κατά Λειτουργία

Πηγή: Συνοπτική Οικονομική Κατάσταση Κορυδαλλού 2003, Σ. Καραγιάνης

Η ΠΕΡΙΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ:

Διάθρωση του ισολογισμού:

Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζεται ο ισολογισμός χρήσης 2003 (31/12/2003).

ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΥ

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ	2003	%
A. ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ		0
B. ΕΞΟΔΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΣ	100.009,19	0,5
Γ. ΠΑΓΙΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
I. Ασώματες ακινητοποιήσεις		0
II. Ενσώματες ακινητοποιήσεις	17.122.149,53	84,83
III. Συμμετοχές και άλλες μακροπρόθεσμες Χρηματοοικονομικές απαιτήσεις	431.524,65	2,14
Σύνολο Γ.	17.553.674,18	86,96
Δ. ΚΥΚΛΟΦΟΡΟΥΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ		
I. Αποθέματα	200.012,78	0,99
II. Απαιτήσεις	1.241.431,54	6,15
III. Χρεόγραφα		0
IV. Διαθέσιμα	420.813,05	2,08
Σύνολο Δ.	1.862.257,37	9,23
E. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	669.148,58	3,32
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ	20.185.089,32	100

ΠΑΘΗΤΙΚΟ	2003	%
A. ΙΔΙΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ		
I. Κεφάλαιο (μετοχικό κτλ.)	6.296.026,88	31,19

II. Διαφορά από έκδοση μετοχών υπέρ το άρτι		0
III. Διαφορές αναπροσαρμογής- Επιχορηγήσεις	5.509.064,98	27,29
IV. Αποθεματικά κεφάλαια		0
V. Αποτελέσματα εις νέο	-1.643.264,98	-8,14
VI. Ποσά προορισμένα για αύξηση κεφαλαίου		0
Σύνολο Α.	10.161.826,88	50,34
Β. ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ	247.813,36	1,23
Γ. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ		
I. Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις	2.729.650,86	13,52
II. Βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις	6.905.343,51	34,21
Σύνολο Γ.	9.634.994,37	47,73
Δ. ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΓΙΑΣΜΟΙ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	140.454,71	0,7
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ	20.185.089,32	100

Πηγή: Συνοπτική Οικονομική Κατάσταση Κορυδαλλού 2003, Σ. Καραγιάνης

Ο ισολογισμός του Δήμου όπως διαμορφώθηκε 31/12/2003



Παρατηρήσεις:

1. Ο Δήμος μέσω των ισολογισμών εμφανίζεται ως ένας οργανισμός με μεγάλο όγκο παγίων περιουσιακών στοιχείων ή όπως αρκετές φορές αναφέρεται στη σχετική φιλολογία ως «μονάδα εντάσεως πάγιας Περιουσίας». Αυτό αποδεικνύει πως ο Δήμος χρησιμοποιεί αρκετά περιουσιακά στοιχεία κατά τη παραγωγή κοινωνικών αγαθών. Στις περιπτώσεις αυτές οφείλουμε να δώσουμε την απαραίτητη προσοχή στο θέμα του όγκου της πάγιας περιουσίας του Δήμου και γιατί αυτός εμφανίζει τη κοινωνική περιουσία σε τοπικό επίπεδο και γιατί όσο μεγαλύτερη είναι η περιουσία τόσο περισσότεροι πόροι απαιτούνται για τη συντήρησή της.
2. Τα ίδια κεφάλαια του Δήμου ανέρχονται σε ποσοστό 50,34%, υπολοίπονται, δηλαδή του παγίου Ενεργητικού. Η υστέρηση αυτή των ιδίων κεφαλαίων οφείλεται κύρια στην ύπαρξη ζημιών που μεταφέρονται από προηγούμενες χρήσεις, καθώς και στις αυξημένες υποχρεώσεις.
3. οι υποχρεώσεις ανέρχονται σε ποσοστό 47,73, ιδιαίτερα αυξημένο.

Γενικό συμπέρασμα

Η οικονομική κατάσταση του Δήμου ενώ εμφάνισε αρκετά προβλήματα το προηγούμενο διάστημα δείχνει να ανακάμπτει, παρόλα αυτά πρέπει να εξεταστούν αναλυτικά οι πηγές εσόδων και η παρακολούθηση των απαιτήσεων, να εξεταστεί η σχέσεις των στοιχείων του Παθητικού, δηλαδή οι σχέσεις μεταξύ ιδίων και ξένων κεφαλαίων. Σημαντική πληροφόρηση θα είναι σε θέση να δίνει η οικονομική υπηρεσία του Δήμου στο βαθμό που θα παρακολουθεί το κόστος λειτουργίας της κάθε υπηρεσίας.

Βελτίωση Ποιότητας Υπηρεσιών – Αποδοτικότητα

Ποιότητα

Ο ρόλος που επιβάλλει το σύγχρονο πλαίσιο λειτουργίας των ΟΤΑ, προσανατολίζεται ως επί το πλείστον, πέρα από τα παραδοσιακά αιτήματα της αποκέντρωσης των αρμοδιοτήτων και την τοπική αυτονομία (αιτήματα που παραμένουν να έχουν ισχύ), στην αποτελεσματική λειτουργία με επίκεντρο την ποιότητα, τη διαφάνεια και τη δημοκρατικότητα.

Ο πολίτης ουσιαστικά ενδιαφέρεται για τις παρεχόμενες σε αυτόν υπηρεσίες και όχι για τη θεσμική υπόσταση του φορέα που του τις παρέχει. Ο πολίτης επιζητά επίλυση των προβλημάτων του, με ποσοτικά επαρκείς και ποιοτικά ικανοποιητικές υπηρεσίες.

Αναφορικά με τον Δήμο Κορυδαλλού οι προσπάθειες προς τη συγκεκριμένη κατεύθυνση φαίνονται να εντείνονται την τελευταία περίοδο με αποκορύφωμα την πιστοποίηση από τον ΕΛΟΤ κατά ISO 9001:2000.

- Την 1/7/2004 πιστοποιήθηκε ο Δήμος από τον ΕΛΟΤ (χωρίς μη συμμορφώσεις).
- Στις 20/7/2004 έγινε η επίσημη ενημέρωση σχετικά με την έγκριση της πιστοποίησης από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ.

Όμως για να προηγηθεί το συγκεκριμένο γεγονός καθοριστική ήταν η λειτουργία του γραφείου έρευνας ανάπτυξης και διαχείρισης ποιότητας, οργανικής μονάδας της οποίας η δημιουργία προβλέφθηκε και στον τροποποιημένο ΟΕΥ και μέσω της οποίας τέθηκαν οι βάσεις για την επιτυχημένη πορεία της εφαρμογής του συστήματος ποιότητας. Στο τμήμα

εργάστηκαν συστηματικά, δυο στελέχη του Δήμου με συναφή εμπειρία επί του αντικειμένου.

Οι ενέργειες ανάπτυξης του ΣΔΠ του Δήμου Κορυδαλλού χωρίζονται σε 3 βασικούς άξονες:

- Υπηρεσίες που παρέχονται στους δημότες επί τόπου (on site) και βελτιώνουν την καθημερινότητά τους (π.χ. αποκομιδή απορριμμάτων, ογκωδών αντικειμένων, κλάδεμα δέντρων, αποκατάσταση τεχνικών βλαβών κλπ).
- Υπηρεσίες που παρέχονται από τα Δημοτικά Καταστήματα (π.χ. Δημοτολόγιο, ταμείο, έσοδα κλπ)
- Βελτίωση εσωτερικών διαδικασιών (π.χ. εκπαίδευση προσωπικού, ασφάλεια και υγιεινή κλπ)

Τα πρώτα στοιχεία σχετικά με την εφαρμογή του συστήματος στα επιμέρους τμήματα και τη χρήση των σχετικών δεικτών που προβλέπει το σύστημα, για την ποσοτικοποιημένη αξιολόγηση των διαδικασιών παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες:

Πίνακας: Έλεγχος Εφαρμογής

A/A	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ ΤΜΗΜΑ/ Γραφείο	ΗΜ/ΝΙΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ	1/19/2004	2/9/2004	8 - 12/3/04	3 - 11/6/04	1 - 2/9/04
1	Τμήμα Καθαριότητας και Συγκοινωνιών	10/3/2003	1	1	1	2	1
2	Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης	10/3/2003	0	1	1	2	2
3	Τμήμα Κοινωνικής Μέριμνας	7/17/2003	2	0	0	2	1
5	Τμήμα ελέγχου καθαριότητας και χρήσης κοινόχρηστων χώρων (Δημ. Αστυνομία)	7/24/2003	2	2	2	2	2
6	Τμήμα Μελετών	9/26/2003	0	0	0		0

7	Τμήμα Τοπογραφικού, Πολεοδομικού σχεδιασμού και Κτηματολογίου	-	-	-	-	-	0
8	Τμήμα Κατασκευών	3/5/2004	-	-	-	-	0
9	Τμήμα Έργων Συντήρησης και Ηλεκτρομηχανολογικών Εργασιών	9/18/2003	-	1	1	1	2
11	Τμήμα προστασίας περιβάλλοντος, Κυκλοφορίας και αδειών ίδρυσης, λειτουργίας και ελέγχου καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.	7/24/2003	0	1	0	2	2
12	Τμήμα Περιβάλλοντος και Κυκλοφοριακού Σχεδιασμού	7/24/2003	1	0	0	1	0
13	Γραφείο Πολιτικής Προστασίας	7/24/2003	2	2	2	-	2
14	Τμήμα Πρασίνου	7/24/2003	1	1	1	1	2
15	Τμήμα Πάρκων, Δενδροστοιχιών και Μηχανολογικού Εξοπλισμού	7/24/2003	1	-	-	1	2
16	Τμήμα Διοίκησης (Πρωτόκολλο)	9/3/2003	2	2	2	2	2
17	Τμήμα Διοίκησης (Διεκπεραίωση)	9/3/2003	2	2	1	2	2
18	Τμήμα Διοίκησης (Γρ. Πληροφόρησης & Ενημ. Πολίτη)	9/3/2003	1	2	2	2	0
19	Τμήμα Πληροφορικής	9/12/2003	1	2	2	-	2
20	Τμήμα Προμηθειών και Διαχείρισης Υλικού	9/18/2003	1	1	1	1	0
21	Τμήμα Δημοτικού Συμβουλίου και Δημοφρακτικής Επιτροπής	9/19/2003	1	1	1	2	1
22	Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης και Ληξιαρχείου	9/19/2003	2	2	2	-	2
24	Τμήμα Πολιτισμού - Παιδείας και Νεολαίας	9/26/2003	2	2	2	2	2
25	Γραφείο Δημοσίων και Διεθνών Σχέσεων	10/3/2003	2	1	2	-	1
26	Γραφείο Τύπου και Επικοινωνίας	6/19/2003	1	1	2	-	0
27	Γραφείο Εθνικών και Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων	9/11/2003	2	2	2	2	2

28	Δημοτικά Ιατρεία	12/5/2003	2	2	2	2	2
	ΣΥΝΟΛΟ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	-	22	22	22	17	25
	ΠΑΗΘΟΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΧΡΗΣΗ	-	10	10	11	12	14
	ΠΑΗΘΟΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΜΕ ΜΕΡΙΚΗ ΧΡΗΣΗ	-	9	9	7	5	4
	ΠΑΗΘΟΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΔΕΝ ΚΑΝΟΥΝ ΧΡΗΣΗ	-	3	3	4	0	7
	ΔΕΙΚΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	-	66%	66%	66%	85%	64%

Πηγή: Γραφείο Έρευνας, Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ποιότητας, Δήμου Κορυδαλλού

ΥΠΟΜΝΗΜΑ	
Η τιμή "0" ισοδυναμεί με "Καθόλου Χρήση"	
Η τιμή "1" ισοδυναμεί με "Μερική Χρήση"	
Η τιμή "2" ισοδυναμεί με "Κανονική Χρήση"	

Από τον παραπάνω πίνακα που απεικονίζει την εφαρμογή του ΣΔΠ στα επιμέρους τμήματα το 2004, προκύπτει μια σχετικά ικανοποιητική εικόνα, η οποία βέβαια δεν έχει προσεγγίσει τους επιδιωκόμενους στόχους. Ο δείκτης εφαρμογής έχει υποχωρήσει στο 64% παρουσιάζοντας μια πτώση της τάξεως του 21% σε σχέση με την αντίστοιχη μέτρηση την περίοδο 3-11/6 (περίοδο που συνέπεσε με τον έλεγχο πιστοποίησης από τον ΕΛΟΤ). Γενικά είναι αναμενόμενη μια χαλάρωση στη λειτουργία των ΣΔΠ μετά την πιστοποίηση. Ανησυχητικές διαστάσεις όμως θα αποκτήσει μια ενδεχόμενη συνέχιση υποχώρησης της εφαρμογής. Συμπερασματικά υπάρχουν τμήματα που εφαρμόζουν με συνέπεια το ΣΔΠ, άλλα που έχουν ελλείψεις και άλλα που δεν το εφαρμόζουν καθόλου. Ο βαθμός εφαρμογής ανά τμήμα εξαρτάται από μια πληθώρα παραγόντων όπως το αντικείμενο εργασίας, η δεκτικότητα των εργαζομένων, ο εργασιακός φόρτος κλπ. Από τον παραπάνω πίνακα είναι ευδιάκριτο ένα σχετικό πρόβλημα εφαρμογής στις τεχνικές υπηρεσίες.

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ 2004															
A/A	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/ ΤΜΗΜΑ/ ΓΡΑΦΕΙΟ	ΕΤΗΣΙΟΣ ΣΤΟΧΟΣ	Ιαν.	Φεβ.	Μαρτ.	Απρ.	Μαϊ.	Ιουν.	Ιουλ.	Αυγ.	Σεπτ.	Οκτ.	Νοεμ.	Μ.Ο. ΤΜΗΜΑΤΟΣ	ΑΠΟΚΛΙΣΗ ΑΠΟ ΣΤΟΧΟ
1	Τμήμα Δ.Σ. και Δ.Ε.	70%			45%	29%	34%	64%	36.0%	42.0%	79.0%			47.0%	-23.0%
2	Τμήμα Δημ.Κατάστασης και Ληξιαρχείου	90%	100%	100%	100%	100%	100%	99.9%	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%	10.0%
3	Τμήμα Κοινωνικής Μέριμνας	35%	22%	27%	38%	32%	25%	31%	80%	19%	20%	11%	73%	34.4%	-0.6%
4	Διεύθυνση Μελετών και Κτηματολογίου	60%					75%							75.0%	15.0%
5	Τμήμα Κατασκευών ¹	-					76%							76.0%	
6	Τμήμα Έργων συντήρησης και ηλ/κών εργασιών	60%					80%	81.5%	75.1%	78.6%	77.2%			78.6%	18.6%
7	Τμήμα Πρασίνου	70%					14%	11.4%	8.7%	18%	38%	29.2%		20.0%	-50.0%
8	Τμήμα Πάρκων, Δενδροστοιχιών και Μηχανολογικού Εξοπλισμού	80%					44%	37.9%	44%	52%	50.5%	39.2%		44.7%	-35.3%
9	Τμήμα Περιβάλλοντος και Κυκλοφοριακού Σχεδιασμού	70%					42%							42.0%	-28.0%
10	Διεύθυνση Καθαριότητας και Συγκοινωνιών	75%	85.4%	83.3%	94.4%	89.7%	86.4%	86.0%	87.5%	90.3%	92.5%			88.4%	13.4%
11	Τμήμα ελέγχου καθαριότητας και χρήσης κοινόχρηστων χώρων (Δημ. Αστυνομία)	85%	76%	82%	99%	100%	100%	99.9%	100%	100%	100%	100%	100%	96.1%	11.1%

12	Τμήμα προστασίας περιβάλλοντος, κυκλοφορίας και αδειών ίδρυσης, λειτουργίας και ελέγχου καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος.	20%				34%	41%	20%	35%	22%	16%	40%		29.7%	9.7%
13	Τμήμα Διοίκησης (Γρ. Πληροφόρησης& Ενημ.Πολίτη)	0%	22%	64%	65%	41%	30%	38%	36%	17%	21%			37.1%	-
	ΠΑΗΘΟΣ ΣΥΛΛΕΧΘΕΙΣΩΝ ΑΝΑΦΟΡΩΝ		5	5	6	7	13	10	10	10	10	6	3		

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: ΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΑΝΑ ΜΗΝΑ¹

Ο δείκτης αυτός δηλώνει υπόλοιπο έργου προς υλοποίηση και πρέπει να έχει πτωτική τάση.

Για το μήνα Δεκέμβριο δεν έχουν ακόμα συλλεχθεί τα αντίστοιχα στοιχεία

Πηγή: Γραφείο Έρευνας Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ποιότητας, Δήμου Κορυδαλλού

Στον παραπάνω πίνακα απεικονίζεται ποσοτικοποιημένα, ο ετήσιος στόχος που έχει τεθεί για μια σειρά από Διευθύνσεις/τμήματα του Δήμου και σε ποιο βαθμό ο στόχος έχει επιτευχθεί. Αποτελεί ουσιαστικά έναν δείκτη αποτελεσματικότητας. Στις περιπτώσεις που απεικονίζει ο πίνακας, τα αποτελέσματα όπου εμφανίζονται σημαντικές αποκλίσεις σε σχέση με τον στόχο που τέθηκε, είναι τα τμήματα της Διεύθυνσης Πρασίνου καθώς και το τμήμα ΔΣ και ΔΕ.

Παρόλα αυτά κάποιες πρώτες παρατηρήσεις σε σχέση με τα παραπάνω στοιχεία μπορούν να επικεντρωθούν στα εξής σημεία:

- Απουσιάζει ένας αρκετά σημαντικός αριθμός τμημάτων τα οποία δεν έχουν υιοθετήσει πλήρως την εφαρμογή του ΣΔΠ και παρουσιάστηκαν στον προηγούμενο πίνακα (Πίνακα Εφαρμογής)
- Υπάρχει μια ανομοιόμορφη παράθεση των στοιχείων ως προς τις οργανικές μονάδες όπου αλλού εμφανίζονται ως Διευθύνσεις και αλλού ως τμήματα.
- Σε δύο περιπτώσεις (Τμήμα Κατασκευών, Τμήμα Διοίκησης) ο τελικός στόχος δεν ποσοτικοποιήθηκε (προφανώς λόγω δυσκολίας ποσοτικοποίησης εξαιτίας της φύσης του αντικείμενου).
- Σε τουλάχιστον τρεις περιπτώσεις ο μέσος όρος της επίτευξης των στόχων προκύπτει από τα στοιχεία ενός μόνο μηνός.

Τα προβλήματα σχετικά με την πλήρη εφαρμογή της ποσοτικοποίησης και μέτρησης των λειτουργιών των Διευθύνσεων/ Τμημάτων / Γραφείων μέσω συγκεκριμένων δεικτών αποτελούν αναμφισβήτητα μια δυσκολία. Οι ενέργειες όμως αυτές έχουν χρονικό ορίζοντα υλοποίησης την ζετία μέχρι τη λήξη ισχύος του τρέχοντος

πιστοποιητικού οπότε και θα γίνει επιθεώρηση επαναξιολόγησης. Το διάστημα αυτό είναι αναγκαίο και για την ωρίμανση που απαιτείται, ώστε η εφαρμογή του συστήματος να γίνει πλήρως αποδεκτή από το σύνολο του Οργανισμού.

Αποδοτικότητα

Η έννοια της αποδοτικότητας αποτελεί ένα ζήτημα που απασχολεί έντονα την πολιτική ηγεσία του Δήμου Κορυδαλλού. Ως αρχή της αποδοτικότητας θα μπορούσαμε να ορίσουμε την αναζήτηση της βέλτιστης σχέσης ανάμεσα στους πόρους και τα αποτελέσματα.

Το ισχύον γραφειοκρατικό πρότυπο λειτουργίας των ΟΤΑ και της δημόσιας διοίκησης, αποδίδει σημασία αποκλειστικά στην αρχή της νομιμότητας και ελάχιστα στις υπόλοιπες διαστάσεις της λειτουργίας των δημόσιων φορέων. Η νομιμοποίηση όμως των παραπάνω φορέων είναι δυνατόν να εξασφαλισθεί πραγματικά μόνο όταν παράγουν αποτελέσματα προς το κοινωνικό όφελος, των οποίων το κόστος δικαιολογείται συγκεκριμένα. Σε αυτό το πλαίσιο λειτουργίας πρωταρχικό ρόλο δεν επιτελούν οι εισροές αλλά οι εκροές των συστημάτων.

Η αξιολόγηση της επίδοσης των ΟΤΑ αναφέρεται στην εκτίμηση των αποτελεσμάτων της λειτουργίας τους σε σχέση με τις ευρύτερες τοπικές ανάγκες, που εντάσσονται στο πεδίο αρμοδιοτήτων τους και του διαθέσιμους πόρους του κάθε ΟΤΑ.

Οι βασικοί λόγοι της αξιολόγησης έγκεινται :

- I. Στην επαλήθευση ή μη του ότι η παρέμβαση καλύπτει ανάγκες που είτε δεν καλύπτονται είτε καλύπτονται ανεπαρκώς.
- II. στην αποτύπωση των αδυναμιών στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση και βελτίωση των παρεμβάσεων.
- III. Στην απόδοση λογαριασμού στη διοίκηση και του πολίτες όσον αφορά τη χρήση των πόρων και την επίτευξη των στόχων.

Στόχοι



Αποτελεσματική

λειτουργία με επίκεντρο την ποιότητα, τη διαφάνεια και τη δημοκρατικότητα

- **Αύξηση της παροχής**
του αριθμού αλλά και της ποιότητας των υπηρεσιών με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.
- **Εφαρμογή**
επιτυχημένων προτύπων διαχείρισης από τον ιδιωτικό τομέα, που μπορούν κάλλιστα να εφαρμοσθούν και στον δημόσιο χώρο.
- **Εξασφάλιση ίσων**
συνθηκών πρόσβασης σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες μέσω της αύξησης του εκδημοκρατισμού και της δυνατότητας συμμετοχής στη λήψη των αποφάσεων.
- **Διοίκηση μέσω στόχων με επίκεντρο την ποιότητα.**
- **Χρήση των νέων**
τεχνολογιών για την επίτευξη των παραπάνω στόχων.

Μέτρα Υλοποίησης Στόχου

- Εφαρμογή του ΣΔΠ με σταδιακή διεύρυνση των μέτρων και των δεικτών για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, αναλύοντας και ποσοτικοποιώντας, όπου είναι εφικτό, κάθε επιμέρους λειτουργία των τμημάτων. Προσανατολισμός προς το δημότη επικεντρωμένος σε προδιαγραφές ποιότητας, των οποίων η έννοια θα προσδιορίζεται με ακρίβεια.
- Καθορισμός ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών αξιολόγησης της επίδοσης για κάθε λειτουργία και αξιοποίηση των δεικτών στη διαδικασία του προγραμματισμού. Οι δείκτες είναι δυνατόν να διακριθούν σε τέσσερις κύριες κατηγορίες:
 - Δείκτες για τις εσωτερικές λειτουργίες
 - Δείκτες που απευθύνονται στο κοινό
 - Δείκτες σχετικές με τις διαδικασίες και τους πόρους
 - Δείκτες αξιολόγησης σχετικά με τα γενικά αποτελέσματα των πολιτικών και τις επιπτώσεις των αποτελεσμάτων αυτών.
- Έλεγχος της λειτουργίας των υπηρεσιών όχι τόσο μέσω άμεσης επίβλεψης αλλά μέσω της παρακολούθησης των αποκλίσεων από τους

προκαθορισμένους τακτικούς στόχους που συμφωνούνται μεταξύ πολιτικών και υπηρεσιακών οργάνων.

- Λήψη μέτρων για την ουσιαστική συμμετοχή των πολιτών και την αύξηση του κοινωνικού ελέγχου.
- Καθιέρωση μοντέλου επάρκειας προσωπικού σε Διευθύνσεις και τμήματα βάση των πραγματικών αναγκών όπως αυτές προκύπτουν από ποσοτικοποιήμενους δείκτες. Η ποσοτικοποίηση των διαδικασιών και λειτουργιών μέσω του ISO θα μπορούσε κάλλιστα να αποτελέσει την πρώτη πλατφόρμα για μια αντικειμενική αξιολόγηση σχετικά με τις πραγματικές ανάγκες των επιμέρους τμημάτων του Οργανισμού σε ανθρώπινους πόρους τόσο ποσοτικά όσο και ποιοτικά.
- Εφαρμογή συστήματος κινήτρων αλλά και κυρώσεων, στη βάση αντικειμενικών κριτηρίων αξιολόγησης.
- Ενίσχυση του Γραφείου Έρευνας, Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ποιότητας με επιπλέον εξειδικευμένο προσωπικό ώστε να γίνει απολύτως εφικτή η διεύρυνση των λειτουργιών του σε όλα τα επίπεδα που προαναφέρθηκαν. Ένταξη του στην προτεινόμενη Διεύθυνση Προγραμματισμού.
- Ενδυνάμωση των σχέσεων με αντίστοιχους Οργανισμούς που εφαρμόζουν ανάλογα ΣΔΠ, όπως ο Δήμος Αμαρουσίου για την συγκριτική αξιολόγηση(benchmarking) και την ανταλλαγή τεχνογνωσίας.
- Συμμετοχή σε οργανισμούς Ευρωπαϊκής ή Διεθνούς εμβέλειας που σχετίζονται με τα θέματα διαχείρισης ποιότητας. Σύμφωνα με την πρόταση του υπεύθυνου Γραφείου Έρευνας, Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ποιότητας με τη λήξη της τριετίας και εφόσον υπάρχει θετική εξέλιξη στο ΣΔΠ, θα μπορούσε να υποβληθεί πρόταση για συμμετοχή στο πρόγραμμα του EFQM (European Foundation for Quality Management), το οποίο οδηγεί κατόπιν 5ετούς περίπου επίπονης πορείας και σε 3 – 5 συνολικά στάδια, σε ευρωπαϊκή διάκριση. Επίσης είναι εφικτή και η συμμετοχή στο Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (CAF: Common Assessment Framework) που είναι πρόγραμμα αποκλειστικά για ευρωπαϊκούς δημόσιους οργανισμούς.
- Δέσμευση από την πολιτική ηγεσία ως προς τη συνέπεια και τη σοβαρότητα αντιμετώπισης των θεμάτων της ποιότητας

4 Εκπαίδευση

Όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή σχετικά με την γενική υφιστάμενη κατάσταση των εσωτερικών δομών του Οργανισμού, στον τομέα της εκπαίδευσης –επιμόρφωσης των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας, δεν έχει αποδοθεί η αρμόζουσα βαρύτητα. Τα ποσοστά των εργαζομένων που εξεδήλωσαν τον σχετικό προβληματισμό και τη δυσαρέσκεια τους διαμορφώνονται σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα.

Το Μάρτιο του 2003 το Τμήμα Διαχείρισης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού διεξήγε Έρευνα των Εκπαιδευτικών Αναγκών του Προσωπικού του Δήμου Κορυδαλλού, με αποτέλεσμα τη συλλογή πολύτιμων πληροφοριών που αφορούν την εργασία του προσωπικού του Δήμου.

Πληροφορίες που σχετίζονται όχι μόνο με τις θεματικές ενότητες στις οποίες επιθυμούν να εκπαιδευτούν οι εργαζόμενοι, αλλά και επιπλέον, στοιχεία που αφορούν το ίδιο το αντικείμενο της εργασίας τους και τελικά το προφίλ των εργαζομένων.

Το ενδιαφέρον τους σύμφωνα με τα αποτελέσματα, εστιάζεται κυρίως σε Εκπαιδευτικά Προγράμματα που έχουν ως αντικείμενο την χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, την Διοίκηση και την Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, τις Ξένες Γλώσσες και βέβαια την εκπαίδευση σε θέματα που αφορούν την εξειδίκευση στο αντικείμενο της εργασίας τους.

Ιδιαίτερα στον τομέα αυτό, δηλαδή στην εξειδίκευση στην εργασία, εκφράστηκαν πολλές και ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες προτάσεις. Σε αυτό το πλαίσιο ο Δήμος Κορυδαλλού διοργάνωσε δύο κύκλους εκπαιδευτικών προγραμμάτων. Οι περίοδοι πραγματοποίησης των προγραμμάτων ήταν για το Microsoft Word από 03/05/04 – 04/06/04 και για το Microsoft Excel, από 07/06/04 – 09/07/04. Τα προγράμματα παρακολουθήθηκαν από 10 εργαζόμενους και ήταν διάρκειας 30 ωρών. Ο χώρος διεξαγωγής των εκπαιδευτικών προγραμμάτων ήταν το Κέντρο Πληροφόρησης Νέων, το οποίο διέθεσε όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό για την ομαλή και αποτελεσματική ολοκλήρωση των προγραμμάτων. Ο σχεδιασμός, η επιμέλεια των εκπαιδευτικών προγραμμάτων αλλά και οι εισηγήσεις για τα προγράμματα αυτά πραγματοποιήθηκαν αυτόνομα από τις υπηρεσίες του Δήμου.

- Από την εκ των υστέρων αξιολόγηση των ίδιων των συμμετεχόντων στα προγράμματα μέσα από ερωτηματολόγια, προέκυψαν παρακάτω συμπεράσματα:
 1. Η πλειοψηφία των εκπαιδευόμενων αξιολόγησαν πολύ θετικά την προσπάθεια της Διοίκησης του Δήμου για εκπαίδευση των εργαζομένων
 2. Η πλειοψηφία των εκπαιδευόμενων αξιολόγησαν πολύ θετικά τα ίδια τα προγράμματα όπως πραγματοποιήθηκαν, αναφερόμενοι στους εισηγητές και στο έντυπο υλικό (βιβλία, πρακτικά παραδείγματα εφαρμογής κλπ).
 3. Η πλειοψηφία των εκπαιδευόμενων επισήμαναν ότι, η διάρκεια των προγραμμάτων δεν ήταν αρκετή, ώστε να εμπεδώσουν και να χρησιμοποιήσουν το γνωστικό αντικείμενο των προγραμμάτων.

Παρόλες τις όποιες προσπάθειες, το περιθώριο δράσης στον συγκεκριμένο τομέα είναι μεγάλο, με δεδομένο ότι τα προηγούμενα χρόνια παρατηρήθηκε μεγάλη στασιμότητα και αδρανοποίηση. Η συμμετοχή σε εκπαιδευτικά- επιμορφωτικά προγράμματα, βάση ενός σχεδιασμού με συγκεκριμένους στόχους και σε συνεργασία με τους κατάλληλους φορείς, δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζεται ως σπατάλη χρόνου ή πολυτέλεια για τους συμμετέχοντες. Οι σύγχρονες απαιτήσεις όπως διαμορφώνονται σε ένα ταχύτατα εξελισσόμενο περιβάλλον, είναι δυνατόν να αντιμετωπισθούν μόνο από ενημερωμένα και εξειδικευμένα, επί του αντικειμένου τους, στελέχη.

Στόχοι

- Λειτουργίες διαρκούς επιμόρφωσης υψηλού επιπέδου των αιρετών και του προσωπικού.
- Εξασφάλιση διαρκούς επιστημονικοτεχνικής υποστήριξης των αιρετών και του προσωπικού

Μέτρα Υλοποίησης στόχου / πολιτικές:

- Η δημιουργία Δημοτικού ΚΕΚ (αφού προηγηθεί μελέτη σκοπιμότητας και βιωσιμότητας) θα εξασφαλίσει σε μεγάλο βαθμό την υλοποίηση αυτόνομων δράσεων για την επίτευξη των παραπάνω στόχων.

- Ενίσχυση της συνεργασίας με το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και συμμετοχή στα επιμορφωτικά προγράμματα που διοργανώνει.
- Συνεργασία με εκπαιδευτικά ανώτατα ιδρύματα, του εσωτερικού αλλά και του εξωτερικού, εξειδικευμένα στον χώρο της αυτοδιοίκησης με σκοπό τόσο την εξεύρεση εξειδικευμένου στελεχιακού δυναμικού όσο και την επιστημονική υποστήριξη αναφορικά με την μετάδοση τεχνογνωσίας και την έρευνα.
- Συμμετοχή σε επιστημονικά συνέδρια – ημερίδες των στελεχών του Δήμου στις θεματικές ενότητες του αντικειμένου τους.
- Συνεργασία με επιστημονικούς φορείς της αυτοδιοίκησης όπως η ΕΕΤΑΑ ή με τα συλλογικά όργανα των ΟΤΑ (ΚΕΔΚΕ -ΤΕΔΚ) με σκοπό τη διοργάνωση επιμορφωτικών προγραμμάτων.
- Συνεργασία με ιδιωτικούς εκπαιδευτικούς φορείς σε θεματικές ενότητες του ενδιαφέροντος του Δήμου.
- Επικοινωνία με άλλους ΟΤΑ με στόχο την ανταλλαγή τεχνογνωσίας πάνω σε καίρια ζητήματα που απασχολούν τον Δήμο.
- Εξασφάλιση υποστήριξης στην εκπαίδευση από τους προμηθευτές αναφορικά με τη χρήση νέων τεχνολογιών
- Συμμετοχή σε δίκτυα της Αυτοδιοίκησης με στόχο τη συμμετοχή σε κοινά επιμορφωτικά προγράμματα αλλά και ανταλλαγή τεχνογνωσίας.
- Ανάθεση των σχετικών αρμοδιοτήτων σε ένα στέλεχος του Δήμου αποκλειστικής απασχόλησης, με το σχεδιασμό της πολιτικής επιμόρφωσης –κατάρτισης στο Τμήμα Διαχείρισης και Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού. Σε συνεργασία με την πολιτική ηγεσία και τις διευθύνσεις θα ορίζονται οι βασικές κατευθύνσεις και θα εξειδικεύονται οι δράσεις για ουσιαστικές παρεμβάσεις μέσω της κατάρτισης στρατηγικού σχεδίου επιμόρφωσης- κατάρτισης.
- Αυτόνομη διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων όπου αυτό είναι δυνατόν.

↓ Διείσδυση Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνιών

Εσωτερική Δομή

Η σημασία διείσδυσης της πληροφορικής αναφορικά με το σύγχρονο ρόλο που καλούνται να διαδραματίσουν οι ΟΤΑ, ιδίως εκείνοι στο μέγεθος του Κορυδαλλού, μπορεί να θεωρηθεί χωρίς καμία τάση μεγαλοποίησης ως ζωτική. Οι τάσεις της τεχνολογίας κατευθύνονται προς τις ευρυζωνικές υπηρεσίες μέσω internet αλλά και προς τις οπτικές ίνες και τις ασύρματες συνδέσεις μετατρέποντας ουσιαστικά την πληροφορική σε τηλεπληροφορική.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που δόθηκαν από το τμήμα πληροφορικής, στο Δήμο Κορυδαλλού η υφιστάμενη κατάσταση είναι σε ικανοποιητικό επίπεδο από άποψη εξοπλισμού και σε μέτριο επίπεδο από άποψη χρηστών και αξιοποίησης δυνατοτήτων.

Αναλυτικότερα σε επίπεδο εξοπλισμού η υφισταμένη κατάσταση διαμορφώνεται συγκεντρωτικά ως εξής:

Hardware

2 Εξυπηρετητές

Δίκτυο 100 MB

150 Η/Υ

60 Εκτυπωτές

Scanner

Modem

Fax

Πολυμηχανήματα

4 Τηλεφωνικά κέντρα

Το μεγαλύτερο ποσοστό του παραπάνω εξοπλισμού είναι κατανεμημένο στις υπηρεσίες που στεγάζονται στο κεντρικό κτίριο του Δήμου. Το υπόλοιπο είναι διάσπαρτα εγκατεστημένο στα Νομικά Πρόσωπα του δήμου. Η ύπαρξη μιας οργανωμένης στρατηγικής για την ανάπτυξη και την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στο Δήμο δεν βασίζεται σε κάποιο σχεδιασμό αλλά λειτουργεί κυρίως αποσπασματικά βάση των βραχυπρόθεσμων αναγκών. Επίσης, η αξιολόγηση των αναγκών και των προβλημάτων, θεμάτων τα οποία σε μεγάλο βαθμό είναι γνωστά

στα άτομα που απασχολούνται στο τμήμα πληροφορικής, δεν έχουν αποτυπωθεί οργανωμένα στο πλαίσιο αντιμετώπισης τους σε ένα σχεδιασμό.

Επιπλέον, βασικά ζητήματα αποτελούν η μη σύνδεση των Νομικών Προσώπων με το κεντρικό δίκτυο, όπως και η προβληματική πρόσβαση στο δίκτυο από όλες τις θέσεις εργασίας. Πρόβλημα αποτελεί και η χωροθέτηση των κτιρίων που στεγάζουν τις υπηρεσίες του δήμου.

Η τεχνολογία των μηχανημάτων είναι σχετικά νέα και εξελίσσεται με γρήγορους ρυθμούς σε αναβαθμίσεις του εξοπλισμού στην τεχνολογία των 64 bit

Ο δήμος είναι έτοιμος να χρησιμοποιήσει την οπτική τεχνολογία. Το υλικό είναι έτοιμο και απλά υπολείπεται η εγκατάσταση του και λειτουργία του από τον ΟΤΕ.

Υπάρχει κεντρική σύνδεση INTERNET ADSL του 1 MBit και προβλέπεται σύντομα να αναβαθμιστεί στα 2 MBit. Όλοι οι Η/Υ του κεντρικού κτιρίου έχουν πρόσβαση στο internet. Στα άλλα κτίρια μέρος των αναγκών εξυπηρετείται από αυτόνομες συνδέσεις.

Software

Ο δήμος χρησιμοποιεί ως λειτουργικό σύστημα τα Windows XP και Windows Server 2003, επίσης σαν βάση δεδομένων τον SQL και την Oracle. Σουίτα γραφείου το Office Windows XP. Οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί σχετίζονται με τις παρακάτω υπηρεσίες.

Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση

Δημοτολόγιο, Μητρώο Αρρένων, Ληξιαρχείο

Πρωτόκολλο

Μισθοδοσία, Προσωπικό

Διαχείριση προσλήψεων Προσωπικού

Διαχείριση Αλλοδαπών

Ηλεκτρονική Διαχείριση Προσωπικού

Διαχείριση Μελετών, Έργων, Εργολάβων

Αρχιτεκτονικά, Στατικά, Ηλεκτρολογικά

GPS Παρακολούθηση στόλου απορριμματοφόρων

GIS για την καταγραφή και διαχείριση γης, πολεοδομικής, συγκοινωνιακής και γενικά όλης της υποδομής του δήμου Κορυδαλλού

Από τη σουίτα γραφείου σε μεγαλύτερο ποσοστό χρησιμοποιείται το Word ως επεξεργαστής κειμένου και λιγότερο το excel, η access το PowerPoint και το publisher.

Συνδρομές στο Internet

Νομοτέλεια (Διοικητική και Πολεοδομική Νομοθεσία)

Εθνικό Τυπογραφείο

Βαθμός χρήσης εφαρμογών

Σύμφωνα με τα στοιχεία που δόθηκαν από το τμήμα πληροφορικής, η συγκεκριμένη αξιολόγηση διεξήχθη εμπειρικά και όχι μέσω της χρήσης ποσοτικοποιημένων δεικτών. Έτσι λοιπόν η κατάσταση διαμορφώνεται ως εξής:

Ικανοποιητικός έως πλήρης: Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση - Δημοτολόγιο, Μητρώο Αρρένων, Ληξιαρχείο - Πρωτόκολλο - Διαχείριση Μελετών, Έργων, Εργολάβων - Διαχείριση προσλήψεων Προσωπικού - Διαχείριση Αλλοδαπών - Ηλεκτρονική Διαχείριση Προσωπικού - Μισθοδοσία

Σε μικρότερο βαθμό: Προσωπικό - Αρχιτεκτονικά, Στατικά, Ηλεκτρολογικά - GPS παρακολούθηση στόλου απορριμματοφόρων

Η χρήση του Internet από τους υπαλλήλους είναι σχετικά ικανοποιητική. Η χρήση του όμως ως παραγωγικό εργαλείο, σύμφωνα με τις δυνατότητες που προσφέρει, είναι περιορισμένη.

Ιστοσελίδα Δήμου Κορυδαλλού

Υπάρχει ιστοσελίδα του Δήμου Κορυδαλλού υπό τη δ/ση www.korydallos.gr και όπως υφίσταται αυτή τη στιγμή, λειτουργεί από το 2003. Λειτουργεί δυναμικά γεγονός που σημαίνει ότι σε πραγματικό χρόνο On time ο χρήστης μπορεί και

ενημερώνει τις σελίδες με νέες καταχωρήσεις, διαθέτοντας πρόσβαση στο internet. Λειτουργεί βιβλίο επισκεπτών του οποίου τα μηνύματα μεταβιβάζονται με e-mail στο γραφείο δημάρχου προς διεκπεραίωση.

Ο Δήμος Κορυδαλλού πρόσφατα υπέγραψε συμφωνία συνεργασίας για την προμήθεια λογισμικού GIS και δημιουργίας ψηφιακού υποβάθρου της περιοχής. Σημαντική επίσης προσπάθεια διεξάγεται για την συμμετοχή εργαζομένων του Δήμου στα εξειδικευμένα επιμορφωτικά προγράμματα «κοινωνία της πληροφορίας» του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης.

Τέλος είναι ήδη εγκατεστημένη εφαρμογή CRM στο πλαίσιο λειτουργίας του κέντρου τηλεφωνικής υποστήριξης για την χρήση της οποίας έχουν εκπαιδευτεί συγκεκριμένοι χρήστες.

Τα κρίσιμα ερωτήματα που τίθενται σχετικά με τις διαδικασίες μηχανογράφησης του Δήμου αφορούν:

- *Τη διερεύνηση και το βαθμός κάλυψης των πραγματικών αναγκών*
- *Την αξιολόγηση των επιχειρησιακών δυνατοτήτων του Hardware και Software,*
- *Τη Σχέση κόστους/ οφέλους*

ΣΤΟΧΟΙ

1. Πλήρης αξιοποίηση των υφισταμένων εφαρμογών από τους υπαλλήλους.

Οι υπάλληλοι του δήμου λόγω της ελλιπούς εκπαίδευσης, του φόβου και της άγνοιας απέναντι στις νέες τεχνολογίες έχουν ένα μεγάλο βαθμό δυσκολίας να τις κατανοήσουν και να τις χρησιμοποιήσουν επαρκώς.

2. Η αναβάθμιση και εμπλουτισμός του υπάρχοντος λογισμικού του δήμου.

Όπως είναι γνωστό το λογισμικό εξελίσσεται ταχύτατα, γεγονός το οποίο καθιστά απαραίτητη την κατά καιρούς αναβάθμιση και αγορά καινούργιων προγραμμάτων που ενδυναμώνουν τις επιχειρησιακές δυνατότητες των τμημάτων, καθιστώντας τα ανταγωνιστικότερα και παραγωγικότερα.

3. Η σύνδεση σε ενιαίο δίκτυο όλων των υπηρεσιών του δήμου.

Λόγω ελλιπούς υποδομής και άλλων τεχνικών δυσκολιών δεν έχει επιτευχθεί ακόμη η σύνδεση όλων των υπολογιστών του δήμου σε ένα δίκτυο ώστε να μπορούν όλοι οι χρήστες να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες του δικτύου.

4. Τηλεπληροφορική και δίκτυο.

Ο δήμος διαθέτει ένα κεντρικό τηλεφωνικό κέντρο (Siemens) το οποίο σύντομα αναβαθμίζεται για να μπορεί να μεταφέρει φωνή και δεδομένα (voice over IP) μέσω internet.

5. Η χρησιμοποίηση της οπτικής τεχνολογίας (οπτικές ίνες).

Ο δήμος σύντομα θα χρησιμοποιεί οπτικές ίνες στις τηλεπικοινωνίες. Γεγονός το οποίο ανοίγει καινούργιους ορίζοντες στην χρησιμοποίηση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, υφισταμένων και μελλοντικών.

6. Ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων

Είναι απαραίτητο σύντομα ο Δήμος να αποκτήσει σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, να εκπαιδευτούν οι υπάλληλοι του Δήμου και να ολοκληρωθεί η υποδομή υλικού και λογισμικού ώστε όλα τα έγγραφα του Δήμου να διακινούνται ηλεκτρονικά.

7. Δημιουργία πύλης (Portal)

Σκοπός του Δήμου Κορυδαλλού είναι η ηλεκτρονική σελίδα που τώρα υπάρχει και λειτουργεί ικανοποιητικά, μεσοπρόθεσμα να μετατραπεί σε πύλη (Portal) με παροχή πολλαπλών υπηρεσιών στους Δημότες Κορυδαλλού και όχι μόνο.

Στόχος είναι η ενοποίηση CRM και Portal έτσι ώστε ο Δημότης του Κορυδαλλού να μπορεί μέσω Internet να φέρνει σε πέρας οποιαδήποτε αίτηση έχει από το Δήμο.

8. Η μετατροπή του δήμου σε παροχέα ευρυζωνικών υπηρεσιών και μάλιστα ασύρματων (wireless access point).

Κάτι το οποίο θα είναι δυνατόν να επιτευχθεί ευκολότερα με τη χρήση της οπτικής τεχνολογίας. Το μέλλον συνδέεται με τις συγκεκριμένες τεχνολογίες και ο Δήμος δεν επιτρέπεται να μην έχει στρατηγικό στόχο για την είσοδο και εκμετάλλευση αυτών των τεχνολογιών και των δυνατοτήτων που αυτές προσφέρουν.

Είναι εύλογο λοιπόν ότι από τώρα παρακολουθεί και προετοιμάζεται για να αξιοποιήσει αυτές τις υπηρεσίες που θα αλλάξουν την μορφή της κοινωνίας.

Μέτρα Υλοποίησης Στόχων

- Συνεχής επιμόρφωση του προσωπικού σχετικά με τις νέες τεχνολογίες καθιστώντας τους ικανούς να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες. Οι προσπάθειες αυτές μπορούν να υλοποιηθούν είτε αυτόνομα όπως σε ανάλογη περίπτωση στο παρελθόν είτε σε συνεργασία με έναν εξωτερικό φορέα όπως το ΕΚΔΔ ή κάποιο ΚΕΚ.
- Ενδυνάμωση του τμήματος πληροφορικής με ανθρώπινους πόρους και μετεγκατάσταση του τμήματος σε λειτουργικό χώρο. Εκπαίδευση του προσωπικού στο λειτουργικό σύστημα των server και στη χρησιμοποιούμενη βάση δεδομένων (παρακολούθηση εισαγωγικών αλλά και πιο εξειδικευμένων σεμιναρίων). Προμήθεια βιβλίων που θα αποτελέσουν σημεία αναφοράς για την αποδοτικότερη χρήση των συστημάτων αυτών και εκτέλεση απαραίτητων λειτουργιών (όπως π.χ. αυτόματο back-up κλπ).
- Καταγραφή υπάρχουσας συνδεσμολογίας του τοπικού δικτύου (LAN), διόρθωση σφαλμάτων και σχεδιασμός - τεκμηρίωση του δικτύου.

Επέκταση του δικτύου σε όλες τις θέσεις εργασίας. Η πρόσβαση όλων των θέσεων στο δίκτυο είναι “εκ των ων ουκ άνευ” και αποτελεί απαραίτητη υποδομή για οποιοδήποτε μελλοντικό έργο. Κεντρική πρόσβαση στο Internet όλων των χρηστών

- Τοποθέτηση συμβατών τηλεφωνικών κέντρων στα υπόλοιπα κτίρια με αυτό του κέντρου του δήμου, ώστε να υπάρξει ένα ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο με όλες τις δυνατότητες που δίνει η νέα τεχνολογία σε επίπεδο φωνής και δεδομένων. Με τον τρόπο αυτό θα επιτευχθεί η ολοκληρωμένη σύνδεση όλων των υπηρεσιών και κτιρίων του δήμου στο δίκτυο

• *Υλοποίηση το έργου της Ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης³⁰ με κονδύλια από το Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας.*

- Διασφάλιση της ασφάλειας, με την τοποθέτηση συσκευής Firewall στο κεντρικό σημείο πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Internet) για αποφυγή «ανεπιθύμητων εισβολών». _Εγκατάσταση Server Antivirus software με σκοπό την αυτοματοποίηση της «ανίχνευσης» όλων των e-mail, αρχείων και δεδομένων που διακινούνται κλπ.
- Δημιουργία στρατηγικού σχεδίου για την αναλυτική διερεύνηση της υφιστάμενης κατάστασης σχετικά με τον τομέα των νέων τεχνολογιών και τις προοπτικές και στρατηγικές ανάπτυξης του.

Η τεκμηρίωση της τρέχουσας κατάστασης της Πληροφοριακής Υποδομής θα πρέπει να γίνει με έναν τυποποιημένο τρόπο έτσι ώστε να βοηθήσει τους διαχειριστές του Συστήματος στη συντήρησή του και την υλοποίηση των προτεινόμενων μελλοντικών ενεργειών. Η καταγραφή θα πρέπει να γίνει σε όλους τους χώρους του Δήμου αλλά και σε όλες τις υπηρεσίες που βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες, ανήκουν όμως στην επιχειρησιακή «ομπρέλα» του Δήμου Κορυδαλλού, όπως είναι:

- ΚΕΠ
- Τα 4 ΚΑΠΗ
- Γραφείο Κίνησης - Καθαριότητας

³⁰ Το έργο περιγράφεται στα πλαίσια του επόμενου μέτρου

- Κέντρο Πληροφόρησης Νέων
- Παιδικοί Σταθμοί
- Κέντρο Κοινωνικής Παρέμβασης
- Κοινωνικές Υπηρεσίες
- Αθλητικός Οργανισμός
- Πνευματικό Κέντρο – Δημοτική Αστυνομία
- Αποθήκη
- ΔΕΕΠΑΠΕΚ
- ΔΗΚΕΚ

Η καταγραφή θα πρέπει να περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία της Πληροφοριακής Υποδομής όπως είναι:

- **Στοιχεία δικτύου:** servers, routers, hubs, switches, racks – patch panels
- **Υπολογιστές:** CPU, οθόνες, ηχεία, μικρόφωνα, laptop κλπ
- **Περιφερειακά:** UPS, εκτυπωτές laser και inkjet, plotters, scanners, Πολυμηχανήματα
- **Λογισμικό:** Λειτουργικά συστήματα, εφαρμογές Office (Word, Excel κλπ), επιχειρησιακές εφαρμογές (λογιστική διαχείριση, τεχνικά προγράμματα, σχεδιαστικά κλπ), βάσεις δεδομένων, βοηθητικές εφαρμογές κλπ.
- **Συμβάσεις:** καταγραφή όλων των συμβάσεων με εταιρίες πληροφορικής, ISP, Νομοτέλεια κλπ.
- **Τηλεπικοινωνιακά μέσα:** Τηλεφωνικό κέντρο, Netmod, modems
- **Μηχανές γραφείου (προαιρετικά):** φωτοτυπικά, fax
- **Λοιπά:** συσκευές μαγνητικής ωροσήμανσης, μέσα αποθήκευσης δεδομένων κλπ.

Η εν λόγω αποτύπωση θα επιτρέψει:

- Την εξαγωγή συμπερασμάτων και τον προσδιορισμό των προβληματικών περιοχών.
- Τον καθορισμό σειράς ενεργειών με σκοπό την επίλυση των προβλημάτων που εντοπίστηκαν.
- Τον καθορισμό ενεργειών που θα υποστηρίξουν την μελλοντική εξέλιξη του Πληροφοριακού Συστήματος με τέτοιο τρόπο ώστε να ικανοποιεί τους επιχειρησιακούς στόχους του Δήμου.

Μετά το τέλος της αναλυτικής καταγραφής θα εξαχθούν κάποια συμπεράσματα που θα οδηγήσουν στον καθορισμό ενεργειών προς την κατεύθυνση της βελτίωσης και επέκτασης της πληροφοριακής υποδομής. Ανεξάρτητα όμως από τα συμπεράσματα αυτά, υπάρχουν κάποιες πρακτικές που εφαρμόζονται από τους περισσότερους οργανισμούς και που αναφέρονται σαν «κοινή επιχειρηματική πρακτική» (**best business practice**).

Ηλεκτρονική Κοινότητα

Σύμφωνα με την έρευνα πεδίου που διεξήχθη στα νοικοκυριά του Κορυδαλλού, ως χρήστες Ηλεκτρονικού Υπολογιστή (σε οποιοδήποτε χώρο) εμφανίστηκαν το 37% των ερωτηθέντων ενώ το 63% τοποθετήθηκαν αρνητικά .

Σχετικά με την πρόσβαση στο διαδίκτυο (από οποιοδήποτε χώρο) οι ερωτηθέντες τοποθετήθηκαν θετικά σε ποσοστό της τάξεως του 24%, ενώ το 71% εξ' αυτών δηλώσε ότι δεν έχει πρόσβαση. Το υπόλοιπο 5% των ερωτηθέντων δεν έδωσε καμία απάντηση επί της συγκεκριμένης ερώτησης. Τα στοιχεία επαληθεύουν τη γενικότερη εικόνα χαμηλού βαθμού εξοικειώσεως με τις νέες τεχνολογίες που παρουσιάζονται στον ελληνικό χώρο από ένα πλήθος ερευνών, σε σχέση με την αντίστοιχη εικόνα των ευρωπαϊκών κρατών.

Στο δήμο, αυτή τη στιγμή λειτουργεί ένα ΚΠΝ (Κέντρο Πληροφόρησης Νέων) μέσω του οποίου προσφέρεται στον τοπικό πληθυσμό, η δυνατότητα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες. Παράλληλα γίνεται μια προσπάθεια μέσω της σύστασης Διαδημοτικής Εταιρείας Έργων Πληροφορικής με το όνομα Ηλεκτρονική Αυτοδιοίκηση (στην

οποία συμμετέχουν 16 Δήμοι με συντονιστή το Δήμο Κορυδαλλού) να υλοποιηθεί ένα έργο που καλύπτει ένα σύνολο θεμάτων που σχετίζονται με την έννοια της Ηλεκτρονικής Διοίκησης. Ουσιαστικά πρόκειται για μια νέα προσέγγιση, μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών, τόσο στην διαμόρφωση των εσωτερικών δομών και λειτουργιών των Οργανισμών όσο και στην παροχή ποιοτικών των υπηρεσιών προς τους πολίτες. Για την υλοποίηση του νέου έργου είναι ήδη έτοιμο επιχειρησιακό σχέδιο το οποίο στο επόμενο διάστημα πρόκειται να υποβληθεί για έγκριση στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας.

Στόχοι

Οι κυριότερες συνιστώσες που θα πρέπει να επικεντρωθούμε για την επιτυχημένη διάδοση της χρήσης των νέων μέσων στην τοπική κοινότητα είναι οι εξής:

- **Τεχνολογία** – Δεδομένου ότι επιθυμούμε την συμμετοχή ολόκληρης της κοινότητας θα πρέπει να ελέγξουμε την πρόσβαση όλων των μελών της σε υπολογιστές ακόμα και εκείνων που είναι λιγότερο ή καθόλου εξοικειωμένοι μαζί τους. Επίσης θα πρέπει να εξεταστεί ο βαθμός φιλικότητας που προσφέρουν τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα στον χρήστη.
- **Κίνητρα** – Ο βαθμός παροχής κινήτρων στο κάθε άτομο- μέλος της κοινότητας για την συμμετοχή του στα νέα προγράμματα καθορίζει σε μεγάλο μέρος την επιτυχία ή την αποτυχία του προγράμματος. Θα πρέπει λοιπόν να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην κατανόηση των κινήτρων για τις επιμέρους υποομάδες μέσα στην κοινότητα.
- **Έργο**- Αν τα μέλη της κοινότητας δεν διακρίνουν τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να επωφεληθούν από τις νέες τεχνολογίες, συνήθως δεν είναι διατεθειμένοι να τις υιοθετήσουν. Από πρακτική άποψη θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην κατανόηση του ρόλου και του έργου που επιτελούν τα μέλη της κοινότητας και πώς οι νέες τεχνολογίες μπορούν να τα προωθήσουν.
- **Πολιτική**- Σε αυτό το σημείο αναφερόμαστε στον βαθμό τον οποίο η κοινότητα στο σύνολο της χαρακτηρίζεται από σχέσεις αρμονίας μεταξύ των μελών της. Επίσης συνδέεται και με το βαθμό διαθεσιμότητας των πολιτών να στηρίζουν τις αποφάσεις των τοπικών ηγετών τους σχετικά με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών. Εδώ οι

προσπάθειες θα πρέπει να επικεντρωθούν στη αποφυγή των συγκρούσεων στο εσωτερικό της κοινότητας για την ομαλή εισαγωγή και λειτουργία των νέων τεχνολογιών.

▪ **Κουλτούρα, Τοπικές αξίες** - Η κουλτούρα των μελών της κοινότητας θα πρέπει να είναι συμβατή με την χρήση των νέων μέσων, προκειμένου οι στόχοι του συνολικού προγράμματος να επιτευχθούν. Από αυτήν την άποψη θα πρέπει να προηγηθεί μια ανάλυση τόσο των αξιών της κοινότητας όσο και των αξιών που περιέχουν οι νέες τεχνολογίες που πρόκειται να χρησιμοποιηθούν.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του απολογισμού από το project *Access Indiana* στην Indiana των Η.Π.Α. μέσα από το οποίο χρηματοδοτήθηκαν είκοσι οκτώ κοινοτικά δίκτυα , οι βασικοί παράγοντες που συνέβαλαν στην επιτυχία επικεντρώνονται κυρίως στα εξής:

- (α) προσαρμογή στην καθημερινή ζωή της κοινότητας
- (β) τοπικό περιεχόμενο για τοπικές ανάγκες
- (γ) σύνδεση με τους Ο.Τ.Α., τα σχολεία και τις κοινωνικές υπηρεσίες
- (δ) διαδικασίες που εξασφαλίζουν μακροχρόνια υποστήριξη

Μέτρα Υλοποίησης στόχου / πολιτικές:

i) Ανάπτυξη ευρωζωνικών υποδομών και υπηρεσιών.

Είναι προφανές πως οι εφαρμογές των δικτύων ευρείας ζώνης μπορούν να ενταχθούν με επιτυχία σε πολλούς τομείς της σύγχρονης ανθρώπινης δραστηριότητας. Οι υπηρεσίες που είναι δυνατό να παραχθούν αναφέρονται σε:

Υπηρεσίες Τηλεϊατρικής μέσω της οποίας θα επιτευχθεί σημαντική αναβάθμιση των υπηρεσιών των Δημοτικών Ιατρείων, τα οποία παρέχουν υπηρεσίες Υγείας, πρωτοβάθμιας περίθαλψης και πλαισιώνονται από γιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων, εξοπλισμένα με σύγχρονα υλικοτεχνικά μέσα.

Αναμετάδοση συναντήσεων του Δημοτικού Συμβουλίου και άλλων Δημοτικών εκδηλώσεων σε πραγματικό χρόνο.

Ταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο για σχολεία και κατοίκους.

Τηλεφωνικές υπηρεσίες.

Υπηρεσίες ψυχαγωγίας (βίντεο κατά παραγγελία).

ii) Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Ηλεκτρονική Αυτοδιοίκηση)

Η δημιουργία κόμβου παροχής υπηρεσιών στο διαδίκτυο θα αποτελέσει ένα εργαλείο στην υπηρεσία του Δήμου για τη δημιουργία ενός σύγχρονου και ευέλικτου διαύλου επικοινωνίας και συναλλαγής με τους δημότες αλλά και με δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς .

Μέσα από την Πύλη θα δίνονται πληροφορίες σχετικά με τα πολιτιστικά και αθλητικά γεγονότα, λειτουργίες του Δήμου και των υπηρεσιών του, δικαιώματα των δημοτών, δρομολόγια δημοτικής συγκοινωνίας ενημέρωση καιρού, ιστορικές και τουριστικές πληροφορίες της περιοχής, έρευνα αγοράς, θέσεις εργασίας, δικαιολογητικά που χρειάζονται τα αιτήματα στο Δήμο, Δημοτικούς διαγωνισμούς και άλλες υπηρεσίες.

Ταυτόχρονα θα παρέχεται η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών με τη λογική one-stop-shop όπως για παράδειγμα η υποβολή αιτήσεων για την έκδοση διαφόρων πιστοποιητικών και αδειών, η παρακολούθηση των σταδίων διεκπεραίωσης κάποιου αιτήματος παραδείγματος χάριν η έκδοση οικοδομικής άδειας, ηλεκτρονική πληρωμή δημοτικών προστίμων και πολλές άλλες υπηρεσίες. Το έργο αφορά όλους, Πολίτες, Διοίκηση, Εργαζομένους και τεχνικά συνίσταται στις παρακάτω ενότητες (οικονομοτεχνική μελέτη για τη δημιουργία διαδημοτικής ΑΕ για την Ηλεκτρονική Αυτοδιοίκηση):

□ Portal

Η Πύλη της Αυτοδιοίκησης, αποτελεί ένα τμήμα στα πλαίσια της Ηλεκτρονικής Διοίκησης, που μπορεί να εξασφαλίσει το Management στη Διοίκηση του Δήμου,

την ενημέρωση και πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα. Η Αυτοδιοίκηση βρίσκεται πιο κοντά στον πολίτη, επειδή η καθημερινή δραστηριότητά της λειτουργεί σε τοπικό επίπεδο, διαθέτει πλήθος πληροφοριών που τον αφορούν και εάν ταξινομηθούν και συνδυαστεί η δυνατότητα διοχέτευσής τους με την τεχνολογία της πληροφορικής, μπορούμε να έχουμε το μέγιστο αποτέλεσμα στην χρησιμότητα και ωφέλειά τους.

□ Διαχείριση Σχέσεων με τον Πολίτη CzRM (Citizen Relationship Management)

- - Ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για θέματα που τον αφορούν, να καταθέσει αιτήσεις για οποιοδήποτε έγγραφο χρειάζεται, να υποβάλλει παράπονα ή καταγγελίες, από το σπίτι, το γραφείο του, ή οποιοδήποτε χώρο με πρόσβαση στο Internet.
- - Μπορεί επικοινωνώντας τηλεφωνικά με τον υπάλληλο / χρήστη του συστήματος CzRM, να καταθέσει αιτήσεις για οποιοδήποτε έγγραφο χρειάζεται, να υποβάλλει παράπονα ή καταγγελίες.
- - Επιπλέον όλες οι έγγραφες μορφές επικοινωνίας: έγγραφο κλασσικού ταχυδρομείου, Fax, e-mail (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), διεκπεραιώνονται με τη χρήση του συστήματος CzRM με τον ίδιο αποτελεσματικό τρόπο.
- - Ακόμα και ο δημότης που εμφανίζεται σε κάποιο Δημοτικό κατάστημα επικοινωνεί με τον υπάλληλο / χρήστη του CzRM, έτσι ώστε να μπορεί με αποτελεσματικότητα και σε μικρό χρονικό διάστημα, να υποβάλλει το οποιοδήποτε αίτημα, παράπονο ή καταγγελία.

□ Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο

Σκοπός της Εφαρμογής Πρωτοκόλλου είναι η δημιουργία ενός ενιαίου ηλεκτρονικού αρχείου για την καταχώρηση και αναζήτηση όλων των εισερχομένων, εξερχόμενων εγγράφων του Δήμου αλλά και των υπηρεσιακών εγγράφων που διακινούνται εσωτερικά στον Δήμο.

Είναι ενιαίο για όλες τις Υπηρεσίες του Δήμου που χρειάζονται τη λειτουργία της πρωτοκόλλησης, καταργεί διπλές αριθμήσεις / καταχωρήσεις εγγράφων, ελέγχει τη φυσική και ηλεκτρονική αρχειοθέτηση εγγράφων, έτσι ώστε να μπορούν οι ενδιαφερόμενοι να βρίσκουν εύκολα το έγγραφο που ζητούν.

- Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων
(Document Image Processing)

Σκοπός της προτεινόμενης λύσης για το έργο της Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης & Διαχείρισης εγγράφων αποτελεί η εισαγωγή μίας εξελιγμένης πλατφόρμας, τόσο για την άμεση βελτίωση των διαδικασιών του οργανισμού, όσο για την μελλοντική δυνατότητα χρήσης των νέων τεχνολογιών.

- E.R.P.

Το σύστημα ERP OTA αλλάζει τη φιλοσοφία λειτουργίας των OTA και συνεισφέρει στη βελτιστοποίηση όλων των επιμέρους υπηρεσιών και λειτουργιών. Συνίσταται στη δημιουργία ενός ενοποιημένου συστήματος υπηρεσιών και διαχείρισης διαδικασιών, όπου όλοι οι χρήστες "βλέπουν" ένα κοινό σύστημα, ανεξάρτητα από τη λειτουργία που θέλουν να εκτελέσουν.

Η υπηρεσία έχει εξ ολοκλήρου την ευθύνη για τις συναλλαγές μεταξύ πολιτών και OTA.).

Αναδιοργάνωση των επιχειρησιακών δομών των OTA, δηλαδή δημιουργία νέας υπηρεσίας, ανάληψη συγκεκριμένων δραστηριοτήτων, αφαίρεση παρόμοιων δραστηριοτήτων από άλλες υπηρεσίες κλπ.

Καθορισμό των διαδικασιών συναλλαγής μεταξύ πολιτών και OTA με βάση τυποποιημένα έγγραφα, δηλαδή μελέτη για τη μείωση των τυποποιημένων φορμών, αιτήσεων κλπ., δημιουργία νέων και όσο το δυνατόν λιγότερων φορμών, που θα περιλαμβάνουν όλες τις περιπτώσεις εξυπηρέτησης των πολιτών.

Καταχώρηση των φορμών στο σύστημα ERP OTA.

Επίσης μπορούν να προστεθούν υπηρεσίες οι οποίες στηρίζονται στην παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως, χωρίς να απαιτείται η παρουσία του πολίτη στις εγκαταστάσεις του Δήμου, ήτοι συναλλαγές με ταχυδρομείο, call center, Internet, Info kiosks κλπ.

iii) Πιλοτική χρήση έξυπνων καρτών για την εξυπηρέτηση του πολίτη

Οι έξυπνες κάρτες έχουν τη δυνατότητα κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης δεδομένων και ευκολία χρήσης και μεταφοράς. Παρέχουν μεγάλη ασφάλεια στη διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Η χρήση της θα είναι αυστηρά προσωπική και ο κάτοχός της θα μπορεί να τη χρησιμοποιεί για να έχει ασφαλή απομακρυσμένη πρόσβαση σε υπηρεσίες του Δήμου, που θα παρέχονται μέσω της Δικτυακής Πύλης. Όσον αφορά στα ιατρικά δεδομένα, θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το Δημοτικό Πολυϊατρείο ή από νοσοκομεία της ευρύτερης περιοχής του Κορυδαλλού.

iv) Ανάπτυξη εφαρμογών με τη χρήση των Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών προς όφελος του Πολίτη (GIS).

Το Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών θα αξιοποιηθεί από εκείνες τις διευθύνσεις του Δήμου όπου υπάρχει ανάγκη για διαχείριση και ανάλυση χαρτογραφικών δεδομένων με επιμέρους συσχετίσή τους με τα περιγραφικά δεδομένα. Συγκεκριμένα οι εφαρμογές που θα έχει το GIS στο Δήμο είναι οι εξής:

Ψηφιοποίηση Πολεοδομικών και ρυμοτομικών σχεδίων και χαρτών

Διαχείριση Πολεοδομικών θεμάτων: Οι πληροφορίες που διαχειρίζεται η διεύθυνση Πολεοδομίας σχετικά με τις πολεοδομικές άδειες ,τις μελέτες τη νομοθεσία και τα πολεοδομικά διατάγματα μπορούν να ενσωματωθούν στα χαρτογραφικά δεδομένα του GIS. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργούνται «έξυπνοι» ηλεκτρονικοί χάρτες στην υπηρεσία της Πολεοδομίας οι οποίοι παρέχουν εκτός των χαρτογραφικών δεδομένων, όλες εκείνες τις διαθέσιμες πληροφορίες που κατέχει ο Δήμος για κάποια γεωγραφική τοποθεσία.

Δίκτυα Κοινής Ωφελείας: Παρέχεται ακριβής χαρτογράφηση για των Δικτύων Κοινής Ωφελείας (Ύδρευση, Αποχέτευση, Ηλεκτρισμός, Τηλεπικοινωνίες).

Αστική Οδοποιία: Το GIS θα αποτελέσει σημαντικό εργαλείο για την εκπόνηση μελετών Αστικής Οδοποιίας και παράλληλα μπορεί να υποστηρίξει τις προδιαγραφές της Ψηφιακής Υποβολής Μελετών Οδοποιίας που εφαρμόζει το ΥΠΕΧΩΔΕ.

Περιβάλλον: Παρακολούθηση χώρων πρασίνου, αποτύπωση μετρήσεων ρύπων, χωροθέτηση κάδων απορριμμάτων, αποτύπωση πεζοδρόμων και δρόμων ήπιας κυκλοφορίας.

ν) Τηλεματικό Σύστημα διαχείρισης μετακινήσεων

Το τηλεματικό σύστημα διαχείρισης μετακινήσεων θα συμβάλλει στη διαχείριση του στόλου της Δημοτικής Συγκοινωνίας και θα παρέχει πληροφόρηση στους επιβάτες μέσω της δημιουργίας «έξυπνων» στάσεων για τις μετακινήσεις, το κυκλοφοριακό, χρόνους άφιξης μεταφορικών μέσων, ευκαιρίες μετεπιβίβασης . Η υλοποίηση των «έξυπνων» στάσεων θα συνδυαστεί με το πιλοτικό πρόγραμμα, το οποίο έχει ήδη εφαρμοστεί πιλοτικά στον τομέα της καθαριότητας και προβλέπει τη συλλογή στοιχείων για τη κίνηση σε πραγματικό χρόνο του στόλου των οχημάτων του Δήμου.

Προώθηση Πολιτικών ελεύθερης Πρόσβασης του δημότη στο διαδίκτυο - δημιουργία δημοτικών διαδικτυακών κέντρων (infohouses)

Το διαδίκτυο αυτή την στιγμή αποτελεί τον βασικό εκφραστή της κοινωνίας της πληροφορίας. Η πρόσβαση του πολίτη στην πληροφόρηση αποτελεί την βασική παράμετρο της δυνατότητας άμεσης παρέμβασης του στην διαχείριση των κοινών, της συμμετοχής του στην διαδικασία του δημοκρατικού προγραμματισμού και φυσικά στην αναπτυξιακή διαδικασία. Όπως προαναφέρθηκε, η υφιστάμενη κατάσταση στον τομέα της πρόσβασης όπως διαμορφώνεται στον Κορυδαλλό παρουσιάζει μια σχετική καθυστέρηση, ενταγμένη στο ευρύτερο προβληματικό πλαίσιο όπως αυτό καταγράφεται στον ελληνικό χώρο.

Ένα ερώτημα που πολύ φυσικά προκύπτει είναι ποιες είναι οι συνέπειες στην λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών όταν ένα σημαντικό μέρος του πληθυσμού δεν έχει πρόσβαση σε αυτού του είδους την πληροφόρηση. Κάθε σύγχρονο οργανωμένος ΟΤΑ θα πρέπει να δημιουργήσει ισότιμες ευκαιρίες πρόσβασης στην πηγή της πληροφόρησης για όλους τους δημότες και κάτοικους του εξασφαλίζοντας τους με αυτόν τον τρόπο την ικανότητα συμμετοχής τους στα κοινά.

Το νέο μέσο, μπορεί να ενδυναμώσει τον Δημοκρατικό Προγραμματισμό σε εθνικό και τοπικό επίπεδο για τους παρακάτω λόγους:

- Η διάδοση της γνώσης και της πληροφορίας είναι το θεμέλιο του δημοκρατικού προγραμματισμού
- Οι σύγχρονες επικοινωνιακές τεχνολογίες μπορούν να ενδυναμώσουν την δημόσια συνομιλία γεγονός που ενισχύει τις δημοκρατικές αξίες και θεσμούς
- Οι δυνατότητες παγκόσμιας πρόσβασης με οικονομικό τρόπο στις πηγές πληροφόρησης είναι σημαντικό στοιχείο για την ουσιαστική συμμετοχή των φορέων αλλά και του πολίτη στα κοινά
- Η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η υποστήριξη της ελεύθερης έκφρασης αποτελούν προτεραιότητες του νέου μέσου
- Οι δυνατότητες άμεσης αμφίδρομης επικοινωνίας που παρέχονται είναι τεράστιες

Στόχοι

Δέσμευση στην πρόσβαση

Η πρόσβαση στο δίκτυο θα είναι ελεύθερη για όλους

- Η πρόσβαση θα είναι εφικτή για όλες τις ομάδες των ατόμων στην κοινότητα ιδιαίτερα για εκείνους που δεν διαθέτουν ήδη πρόσβαση στις σύγχρονες τεχνολογίες.
- Η πρόσβαση θα παρέχεται σε ανθρώπους με διαφορετικές ανάγκες
- Η πρόσβαση στο δίκτυο θα είναι εφικτή από δημόσιους χώρους

Δέσμευση στην Υπηρεσία

Μέσω δικτύου θα παρέχονται αξιόπιστες και αποτελεσματικές υπηρεσίες

- Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται θα είναι έγκαιρες και χρήσιμες στην κοινότητα
- Θα παρέχεται πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων και άλλες υπηρεσίες

Δέσμευση στην Δημοκρατία

Μέσω του δικτύου θα προωθηθεί η συμμετοχή στα κοινά και στον δημόσιο διάλογο

- Η κοινότητα θα συμμετέχει ενεργά στην ανάπτυξη του δικτύου
- Αξίες όπως η ελευθερία του λόγου και η ελεύθερη ανταλλαγή ιδεών θα αποτελέσουν απόλυτη προτεραιότητα
- Θα γίνει κάθε δυνατή προσπάθεια για να εξασφαλιστεί η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων
- Θα ενισχυθεί με κάθε μέσο και τρόπο η δημοκρατική χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας

Δέσμευση στην Παγκόσμια Κοινότητα

- Υπηρετώντας την τοπική κοινότητα, το δίκτυο θα γίνει μέρος της περιφερειακής, εθνικής και διεθνούς κοινότητας
- Το νέο σύστημα θα αποτελέσει πρότυπο μοντέλο για άλλες κοινότητες

Δέσμευση στο Μέλλον

Η προσπάθεια για εξέλιξη και ανάπτυξη του δικτύου θα είναι συνεχής

- Θα ερευνηθούν οι προοπτικές για την χρήση καινοτόμων εφαρμογών όπως η ιδέα του ηλεκτρονικού δημαρχείου για την διοίκηση της κοινότητας και οι ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην πληροφορία.
- Θα καλλιεργηθεί η συνεργασία με φορείς και οργανισμούς αρμόδιους για την παροχή πληροφοριών
- Οι νέες τεχνολογίες θα αντιμετωπισθούν με κριτική σκέψη και οι προσπάθειες εφαρμογής και χρήσης τους θα επικεντρωθούν στην ελεύθερη πρόσβαση και στον ανθρωποκεντρισμό

Μέτρα Υλοποίησης στόχου / πολιτικές:

- Τα μέτρα υλοποίησης στόχου ταυτίζονται με εκείνα που προτείνονται στο προηγούμενο μέτρο.
- Επιπλέον είναι απαραίτητη η δημιουργία ενός ή δυο κέντρων πρόσβασης του Δημότη στις νέες τεχνολογίες τα οποία χωρικά θα καλύψουν ολόκληρη την περιοχή του Κορυδαλλού. Θα προηγηθεί μελέτη σχετικά με τη δημιουργία των συγκεκριμένων κέντρων για να εξασφαλίζεται τόσο η σκοπιμότητα ύπαρξης τους όσο και τη βιωσιμότητα τους. Η λειτουργία των κέντρων αυτών θα πρέπει να είναι ενταγμένη σε μια ευρύτερη νέα φιλοσοφία προσέγγισης και επικοινωνίας με τον πολίτη, τομέας που όπως αποδεικνύεται και μέσα από την έρευνα πεδίου εμφανίζει ιδιαίτερα προβλήματα.
- Η δημοτική αρχή θα πρέπει να στηρίζει και να ενδυναμώνει τις πολιτικές ενημέρωσης σχετικά με τη σημασία των νέων τεχνολογιών και ιδιαίτερα στους νεανικούς πληθυσμούς.

Προώθηση πολιτικών χρήσης ΤΠΕ για την προώθηση εναλλακτικών μορφών απασχόλησης (τηλεργασία)

Η προτεινόμενη δράση θα επιδιώξει να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για την αποτελεσματική αξιοποίηση της τηλεργασίας ως εργαλείου εφαρμογής ευέλικτων μορφών απασχόλησης, δημιουργώντας τις κατάλληλες συνθήκες για τη συμφιλίωση ελευθέρου και επαγγελματικού χρόνου. Επιπλέον, επιδρά καταλυτικά για την άμβλυνση των κοινωνικών ανισοτήτων στην αγορά εργασίας, λειτουργεί ως μέσο αύξησης της παραγωγικότητας, μείωσης του κόστους και βελτίωσης της ποιότητας παροχής υπηρεσιών. Ο βασικός στόχος του σχεδίου είναι να αξιολογήσει τη δυνατότητα της τηλεργασίας:

- αφενός να «μεταλλάξει» δομές της απασχόλησης προσδίδοντας ευελιξία και βελτιώνοντας τις συνθήκες εργασίας.
- αφετέρου να αποτελέσει μοχλό ενίσχυσης της κοινωνικής ευαισθησίας και ευθύνης των επιχειρήσεων αλλά και ανάπτυξης μοντέλων κοινωνικής οικονομίας

Πεδίο εφαρμογής του σχεδίου θα αποτελέσουν κατ' αρχήν οι υπάρχουσες υποδομές του Δήμου Κορυδαλλού, (δημοτικά infokiosks), που είναι περισσότερο εξοικειωμένες

με τη χρήση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, απαραίτητων για την εφαρμογή της τηλεργασίας. Κάνοντας χρήση των υποδομών αυτών, οι εργαζόμενοι των οποίων το εργασιακό αντικείμενο επιτρέπει την υιοθέτηση του συγκεκριμένου μοντέλου εργασίας θα είναι σε θέση να περάσουν από τον «παραδοσιακό» χώρο εργασίας σε χώρο τηλεργασίας. Η βασική διάσταση της δράσης αναφέρεται στην ανάπτυξη, και πλήρη στελέχωση των οργανωμένων μονάδων (info) που ήδη λειτουργούν στις επιλεγμένες περιοχές του έργου με εξειδικευμένο προσωπικό ικανό να προσφέρει υποστηρικτικές υπηρεσίες στους τηλεεργαζόμενους.

Η δράση στοχεύει να αναδείξει ικανοποιητικές προτάσεις για τον αποτελεσματικότερο συνδυασμό επαγγελματικού και οικογενειακού βίου και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των εργαζομένων που θα ενταχθούν σε περιβάλλον τηλεργασίας όπως και για την ανάπτυξη περιοχών με προβλήματα κοινωνικής συνοχής και απασχόλησης.

Η υιοθετούμενη προσέγγιση σχετίζεται με την δοκιμή και επαλήθευση της τηλεργασίας, ως εργαλείο αύξησης της παραγωγικότητας και ποιοτικής και ποσοτικής βελτίωσης της εργασίας από πλευράς επιχείρησης, που της εξασφαλίζει νέες και περισσότερο ευέλικτες δυνατότητες διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού της, παράλληλα με την ανάδειξη του «κοινωνικού» της προσώπου.

Παράλληλα παρέχει στον εργαζόμενο νέες ευκαιρίες εργασίας, βελτιώνει την ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογενειακής ζωής, επιδρά στην ποιότητα ζωής προσφέροντας ευελιξία στην απασχόληση, μειώνει το κόστους μετακίνησης, αλλά και ενισχύει την επιχειρηματικότητα βασισμένη στην νέα μορφή εργασίας.

↓ *Σύγχρονες Μορφές Οργάνωσης*

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στο Δήμο Κορυδαλλού την τελευταία περίοδο είναι εμφανής η υιοθέτηση καινοτομιών αναφορικά με την εφαρμογή σύγχρονων μορφών οργάνωσης. Το πρώτο ουσιαστικό βήμα έγινε με την αναδιάρθρωση του Οργανισμού μέσα από τη σημαντική τροποποίηση και ανανέωση του ΟΕΥ. Το δεύτερο πολύ ουσιαστικό βήμα το οποίο θα αποτελέσει και την πλατφόρμα όχι μόνο αναφορικά με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών αλλά και με τη διάρθρωση των εσωτερικών δομών και λειτουργιών του οργανισμού είναι η έναρξη της

εφαρμογής του συστήματος διαχείρισης ποιότητας κατά ISO 9001:2000 από τον ΕΛΟΤ. Η σταδιακή υιοθέτηση των διαδικασιών του συστήματος θα επιφέρει σταδιακά σημαντικές αλλαγές σε όλα τα επίπεδα, από τον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού έως και την εργασιακή κουλτούρα των εργαζομένων.

Στόχοι

ι) Εφαρμογή Σύγχρονων Διαδικασιών Οργάνωσης

Οι σύγχρονες μορφές οργάνωσης είναι μια πολυσύνθετη ουσιαστικά έννοια η οποία περιλαμβάνει ένα πλήθος δράσεων που σχετίζονται με διαδικασίες προσανατολισμένες σε:

- Σταδιακός Ανασχεδιασμός των διαδικασιών λειτουργίας με σκοπό την απογραφειοκρατικοποίηση, την αποδοτικότητα και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον δημότη.
- Εισαγωγή αντικειμενικών κριτηρίων αξιολόγησης με την εφαρμογή ποσοτικοποιημένων δεικτών
- αναδιάρθρωση των εσωτερικών δομών του Οργανισμού με ευέλικτες οργανικές μονάδες.
- Διαφοροποίηση της οργανωτικής αντιμετώπισης των λειτουργιών του ΟΤΑ ανάλογα με τη φύση τους
- Λειτουργία προσανατολισμένη στον αναπτυξιακό ρόλο του ΟΤΑ. Διαχείριση του συνόλου των τοπικών υποθέσεων και όχι απλά των θεσμοθετημένων αρμοδιοτήτων όπως άλλωστε ορίζει και η αρχή του τεκμηρίου αρμοδιότητας .
- Από τη βάση προς την κορυφή οργάνωση, διαδικασία που θα πρέπει να διέπει ολόκληρη την λειτουργία του οργανισμού, λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη τις ανάγκες, όπως εκφράζονται από του εργαζομένους οι οποίοι αποτελούν την πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης του πολίτη
- Άσκηση του ρόλου του καταλύτη για την επιρροή άλλων φορέων εκτός από το ρόλο του άμεσου εκτελεστή των θεσμοθετημένων δραστηριοτήτων.
- Αύξηση των συνεργασιών με τοπικούς ή υπερτοπικούς, δημόσιους, ιδιωτικούς και εθελοντικούς φορείς.

Μέτρα Υλοποίησης στόχου / πολιτικές:

- Λήψη Στρατηγικής απόφασης για την εφαρμογή πλατφόρμας αναδιάρθρωσης βασισμένης αλλά και σε συνέργια με τις διαδικασίες ISO. Η αναδιάρθρωση θα επιτελείται σταδιακά προσανατολισμένη στις πραγματικές ανάγκες του οργανισμού και βασισμένη σε ποσοτικοποιημένους δείκτες που θα εξασφαλίζουν την αντικειμενική αξιολόγηση. Είναι σημαντικό η συνολική διαδικασία σχεδιασμού να διέπεται από την αρχή του δημοκρατικού προγραμματισμού από όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας του οργανισμού ώστε το τελικό αποτέλεσμα να χρήζει ευρείας συναίνεσης. Ο τρόπος με τον οποίο είναι δυνατή η εφαρμογή του, θα πρέπει να επιλεγεί είτε με την επιδίωξη συνεργασίας με έναν εξωτερικό σύμβουλο ο οποίος θα μεταφυτεύσει σταδιακά και την τεχνογνωσία στον Δήμο είτε με τη διερεύνηση και την εξεύρεση εξειδικευμένων στελεχών από την αγορά και την πρόσληψη τους για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
- Ενδυνάμωση του γραφείου έρευνας, ανάπτυξης και διαχείρισης ποιότητας όπως εξάλλου προτείνεται και στη συνέχεια.
 - Άμεση ενεργοποίηση των οργάνων συντονισμού όπως προβλέπονται και στο άρθρο 8 του Οργανισμού:
 - Συμβούλιο Συντονισμού και Προγραμματισμού Δημοτικών Υπηρεσιών
 - Συντονιστικά Συμβούλια Διεύθυνσης
 - Ολομέλειες Τμημάτων και Αυτοτελών Γραφείων
 - Διατμηματικές Ομάδες Εργασίας

ii) Σύσταση Επιτελικής Μονάδας

Σύμφωνα με τις υφιστάμενες δομές στον Οργανισμό το έλλειμμα επιτελικής μονάδας είναι ιδιαίτερα εμφανές αν αναλογιστούμε ότι πραγματικά επιτελικό χαρακτήρα, αναπτυξιακά και προγραμματικά, έχουν τα γραφεία Εθνικών και Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων και εκείνο της Έρευνας, Ανάπτυξης και Διαχείρισης Ποιότητας. Τα γραφεία αυτά δεν έχουν την επαρκή στελέχωση για να ανταποκριθούν στο πλήθος των

αναγκών που καλούνται να ανταποκριθούν. Οι επιπτώσεις αυτής της κατάστασης αντανακλούνται και σε ζητήματα εσωτερικής οργάνωσης αλλά και σε θέματα ευρύτερου σχεδιασμού, προγραμματισμού και συμμετοχής σε προγραμματικές διαδικασίες. Αδυναμία επίσης εντοπίζεται στην επικοινωνία και τον συντονισμό με αναπτυξιακούς φορείς που συμμετέχει ο Δήμος Κορυδαλλού όπως ο ΑΣΔΑ και η ΑΝΔΗΠ.

Στόχοι

Η επιτελική μονάδα του ΟΤΑ σε στενή συνεργασία με τις υπηρεσίες και τα πολιτικά όργανα θα ασκεί τις εξής λειτουργίες:

α) Πληροφόρηση για τις εξελίξεις στο ευρύτερο εξωτερικό περιβάλλον

Για παράδειγμα πληροφόρηση για τις εξελίξεις και τις αλλαγές:

- των πλαισίων του εθνικού, περιφερειακού και νομαρχιακού προγραμματισμού
- του θεσμικού πλαισίου
- των Δημόσιων πολιτικών
- των προγραμμάτων της Ε.Ε.

β) Πληροφόρηση, τεκμηρίωση, πρόβλεψη των εξελίξεων στη περιοχή του Ο.Τ.Α.

Οι λειτουργίες αυτές έχουν μια τεχνική και μια κοινωνική διάσταση. Στα πλαίσια της τεχνικής η μονάδα καταγράφει, παρακολουθεί και τεκμηριώνει τις εξελίξεις σε οικονομικά πληθυσμιακά κλπ μεγέθη της περιοχής τηρώντας συστηματικά αρχεία περιγραφής τους, τα οποία προσπαθεί να τα οργανώσει σε ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα.

Στο πλαίσιο της κοινωνικής διάστασης η μονάδα και οι αντίστοιχες υπηρεσίες του ΟΤΑ με έρευνες αναγκών, οργάνωση συναντήσεων, επαφών με τοπικούς φορείς καταγράφουν αιτήματα, επιθυμίες, επιδιώξεις, προτάσεις.

γ) Ανάλυση/ Διάγνωση

- Επισημαίνει προβλήματα
- Διερευνά αίτια
- Αναλύει δυνατότητες και προοπτικές

- Εκτιμά θετικές και αρνητικές επιπτώσεις μελλοντικών παρεμβάσεων

δ) Σχεδιασμός/ Προγραμματισμός

- Ολοκληρώνει με λεπτομερειακές αναλύσεις το σχεδιασμό των επιλεγμένων από τα πολιτικά όργανα σχεδίων
- Συντάσσει προγράμματα δράσης και προϋπολογισμού από κοινού με τους προϊσταμένους των υπηρεσιών
- Μεριμνά για την εκπόνηση μελετών/ ερευνών
 - Οικονομικής/κοινωνικής/πολιτιστικής ανάπτυξης
 - Πολεοδομίας/ Χωροταξίας
 - Περιβαλλοντικής προστασίας
 - Αξιολόγησης επενδύσεων
 - Οργάνωσης/ Μηχανοργάνωσης
 - Εσωτερικών δομών

ε) Παρακολούθηση/ Αξιολόγηση

Η μονάδα παρακολουθεί την εφαρμογή των Προγραμμάτων και αξιολογεί τα αποτελέσματα:

- της δράσης του δήμου
- της δράσης άλλων τοπικών φορέων
- της δράσης υπεριοπικών φορέων που παρεμβαίνουν στην περιοχή

στ) Συντονισμός με άλλους φορείς που εμπλέκονται στις αναπτυξιακές και προγραμματικές διαδικασίες όπως επί του συγκεκριμένου ο ΑΣΔΑ, η ΑΝΔΗΠ, η Νομαρχία, η Περιφέρεια.

ζ) Συνεργασία και εκπροσώπηση (μετά από συμφωνία με την πολιτική ηγεσία) σε υπερεθνικούς οργανισμούς όπως IULA, eurocities, Local Agenda 21 κλπ

Μέτρα Υλοποίησης στόχου / πολιτικές:

- Δημιουργία Διεύθυνσης Προγραμματισμού

Στη συγκεκριμένη διεύθυνση θα ενταχθούν τα προαναφερόμενα γραφεία αλλά και θα δημιουργηθούν και συμπληρωματικές δομές που θα καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα

των στόχων του προγραμματισμού. Οι λειτουργίες της Διεύθυνσης θα επικεντρώνονται στους παραπάνω τομείς

- Δημιουργία Τοπικού Παρατηρητηρίου Ανάπτυξης

Η πρόταση για την ίδρυση Τοπικών Παρατηρητηρίων διατυπώθηκε από τη συνδιάσκεψη της Κωνσταντινούπολης, με κεντρική ιδέα τη δημιουργία μηχανισμών υποβοήθησης της διαδικασίας εφαρμογής της Habitat Agenda κυρίως σε αστικούς οικισμούς. Ένα Τοπικό Αστικό Παρατηρητήριο αποτελεί έναν εξουσιοδοτημένο θεσμό σε τοπικό επίπεδο, στο οποίο απασχολείται ειδικευμένο προσωπικό, με αντικείμενο

- Τη διάγνωση και παρακολούθηση των συνθηκών και τάσεων αστικής ανάπτυξης
- Τη συστηματική συλλογή και επεξεργασία στοιχείων και τον υπολογισμό αστικών δεικτών
- Την ανάπτυξη εργαλείων και μεθόδων παρακολούθησης της αστικής ανάπτυξης
- Την προώθηση της επαφής και συνεργασίας μεταξύ των φορέων λήψης αποφάσεων και των ενδιαφερόμενων ομάδων της τοπικής κοινωνίας (κοινωνικές ομάδες και οργανώσεις, ιδιωτικός τομέας, μη κυβερνητικές οργανώσεις κλπ).
- Την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και κατάρτισης προς τους ΟΤΑ που συμμετέχουν.
- Την δικτύωση με άλλα Τοπικά και Εθνικά Παρατηρητήρια για την ανταλλαγή γνώσεων, πληροφορίας, βέλτιστων πρακτικών κλπ

Τα Τοπικά Αστικά Παρατηρητήρια συνθέτουν, σε εθνικό επίπεδο, ένα δίκτυο το οποίο αποτελεί το Εθνικό Αστικό Παρατηρητήριο και το οποίο, με τη σειρά του, είναι ενταγμένο στο Παγκόσμιο Δίκτυο Εθνικών Παρατηρητηρίων.

Τα Τοπικά Αστικά Παρατηρητήρια μπορούν να αποτελέσουν ένα σημαντικό μηχανισμό υποβοήθησης αλλά και αναβάθμισης της λειτουργίας των ΟΤΑ που θα τα ιδρύσουν. Η λειτουργία τους απαντά με σταθερό και αξιόπιστο τρόπο στις ανάγκες των ΟΤΑ για τεχνική και επιστημονική στήριξη όχι μόνο για την εφαρμογή της

Habitat Agenda, αλλά και για τη γενικότερη αναβάθμιση και ενδυνάμωση του ρόλου τους.

Σε αυτό το πρότυπο λειτουργίας των Τοπικών Αστικών Παρατηρητηρίων θα μπορούσαν να σχεδιαστούν και τα προαναφερθέντα παρατηρητήρια.

Επικοινωνία και Συμμετοχικότητα

Η έννοια της επικοινωνίας είναι μια ευρεία έννοια η οποία υποδηλώνει τη ροή πληροφοριών από ένα πομπό σε ένα δέκτη αλλά και αντίστροφα. Είναι μια αμφίδρομη σχέση, η οποία δεν περιορίζεται στη λεκτικότητα,³¹ αλλά συμπεριλαμβάνει και τις παραστάσεις (εικόνες μέσω δημοτικών δράσεων που υλοποιούνται). Η σχέση αυτή λοιπόν περιλαμβάνει: α) την ενημέρωση του Δημότη β) τις αντιδράσεις του γ) τις παραστάσεις που δημιουργούνται μέσω των έργων που πραγματοποιούνται.

Αυτό που παρατηρείται από τη έρευνα στο Δήμο επιβεβαιώνει το πρόβλημα που εντοπίζεται συχνά, αναφορικά με την επικοινωνιακή πολιτική στο χώρο της αυτοδιοίκησης (τουλάχιστον στους ενεργούς ΟΤΑ) και όχι μόνο. Το πρόβλημα αυτό ουσιαστικά αναφέρεται στην υπερδραστηριοποίηση από τη πλευρά του πομπού (Δήμου) ως προς την εκπομπή μηνυμάτων και πληροφορίας προς τον δέκτη(πολίτη), χωρίς να έχει εξασφαλίσει τις κατάλληλες συνθήκες για την αντίστοιχη συμμετοχή και ανάδραση του δέκτη. Η αναπαραγωγή της συγκεκριμένης κατάστασης εντείνει την τάση παθητικοποίησης και απομάκρυνσης του δημότη από τη συμμετοχή στα κοινά ο οποίος αντιλαμβάνεται την έννοια της συμμετοχικότητας ως μια απόμακρη για αυτόν έννοια.

Ο Δήμος αποτελεί μια μορφή εξουσιαστικού φορέα σε τοπικό επίπεδο και είναι εκείνος ο οποίος οφείλει να διερευνήσει την αποτελεσματικότητα της επικοινωνιακής πολιτικής του αναφορικά με τους διαύλους επικοινωνίας που προσφέρει στους δημότες και τις δυνατότητες συμμετοχής που τους παρέχει στη λήψη των αποφάσεων. Βασικοί παράμετροι για τη συμμετοχή είναι τόσο η ίδια η ενημέρωση όσο και η ύπαρξη καναλιών και διαύλων αμφίδρομης επικοινωνίας.

Η παραπάνω κατάσταση τεκμηριώνεται και μέσω των στατιστικών παρατηρήσεων από την έρευνα πεδίου, αφού από τα αποτελέσματά προκύπτει ότι ενώ το 62% των ερωτηθέντων ενημερώνεται για τις δημοτικές δραστηριότητες διαμορφώνοντας σε έναν σχετικά ικανοποιητικό επίπεδο τον βαθμό ενημέρωσης, το 89% των ερωτηθέντων, δηλώνει ότι δεν συμμετάσχει στη διαμόρφωση της δημοτικής πολιτικής. Το 52% της ερωτηθέντων που δήλωσαν ότι δεν συμμετέχουν στη

³¹ Σύμφωνα με τη Σ. Σιδέρη με παρ στον Alain Mons ως λεκτική επικοινωνία ορίζεται το ευρύτερο πλαίσιο της επικοινωνίας (προσωπικής, γραπτής τηλεφωνικής κλπ)

διαμόρφωση της δημοτικής πολιτικής θα επιθυμούσαν να συμμετάσχουν. Τα άτομα τα οποία δήλωσαν να συμμετέχουν ανήκουν στους ενημερωμένους για τις δημοτικές δραστηριότητες δημότες.

Οι σύγχρονες συνθήκες της συμμετοχικής δημοκρατίας απαιτούν μια διαφορετική προσέγγιση ως προς το βαθμό και τη συχνότητα συμμετοχής των πολιτών στη λήψη των αποφάσεων, πέρα από τη δημοκρατική νομιμοποίηση, που επιτελείται μέσω των εκλογών κάθε τέσσερα χρόνια. Για παράδειγμα, οι νέες τεχνολογίες παρέχουν πολλαπλές δυνατότητες στην κοινωνία των πολιτών επιλύοντας ουσιαστικά τεχνικά προβλήματα ως προς την ευρεία συμμετοχικότητα του πληθυσμού στη λήψη των αποφάσεων. Μοντέλο που άλλωστε έχει ήδη υιοθετηθεί από τις πρωτοπόρες, στις συμμετοχικές διαδικασίες, χώρες (Σκανδιναβικές). Επίσης συμμετοχικοί θεσμοί όπως τα συνοικιακά συμβούλια τα οποία στο παρελθόν δεν λειτούργησαν ικανοποιητικά για μια πληθώρα λόγων και τα οποία μέσα από την έρευνα φαίνεται να επικροτούνται σαν μορφή συμμετοχικότητας, θα μπορούσαν να επανεξετασθούν, σε μια νέα βάση λειτουργίας.

Συμπερασματικά, το ερώτημα που τίθεται είναι αν υπάρχει η ωριμότητα για την απόπειρα διαμόρφωσης μιας ουσιαστικά αμφίδρομης επικοινωνιακής πολιτικής, τόσο από την πλευρά των τοπικών πολιτικών αρχών όσο και των τοπικών κοινωνιών με απώτερο στόχο την πραγματική συμμετοχική δημοκρατία που δεν θα παραμείνει στη σφαίρα βερμπαλιστικών ή ουτοπικών διακηρύξεων. Η ανάγκη για την υλοποίηση νέων πολιτικών επικοινωνίας με απώτερο στόχο την ενδυνάμωση της δημοκρατίας, της διαφάνειας, και της συμμετοχικότητας, είναι αναμφισβήτητη.

Στόχος

Διαμόρφωση της δημοτικής επικοινωνιακής πολιτικής ως αμφίδρομης διαδικασίας ενταγμένης στις αρχές της συμμετοχικής δημοκρατίας.

Μέτρα για την υλοποίηση

- Υιοθέτηση συγκεκριμένου στρατηγικού Επικοινωνιακού στόχου
- Καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης και αξιολόγηση των έως σήμερα υλοποιηθέντων στρατηγικών.
- Αξιολόγηση των εναλλακτικών μορφών σε σχέση με το στόχο που έχει τεθεί

- Συνεργασία με εξειδικευμένο φορέα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών σχετικά με θέματα επικοινωνίας.
- Συνεργασία με επιστημονικά ιδρύματα για την ανταλλαγή τεχνογνωσίας στο συγκεκριμένο θέμα
- Αναδιάρθρωση-Ενίσχυση εσωτερικών Δομών σχετικών με την επικοινωνιακή πολιτική που θα υποστηρίξουν αποτελεσματικά την υλοποίηση των πολιτικών.
- Ανάλυση και μελέτη των συλλογικών μορφών συμμετοχικότητας.
- Δημιουργία φορέα στα πρότυπα της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής σε Τοπικό Επίπεδο
- Σταδιακή προώθηση της ιδέας χρήσης των νέων τεχνολογιών.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. **Armstrong M and Murlis H., 1991**, Reward Management, Kogan
2. **Ballantyne D., 2000**, The strengths and weaknesses of internal marketing, in Varey R J and Lewis B R, *Internal Marketing: Directions for Management*, NY, Routledge, σελ.43-60
3. **Briscoe, 1995**, International Human Resource Management, Prentice Hall
4. **Cahill D. J., 1996**, *Internal Marketing: Your Company's Next Stage of Growth*, New York, The Haworth Press.
5. **Davis, Duane and Robert M Cosenza 1985**, "Business research for decision making", Boston, MA Kent Publishing Co., σελ. 9
6. **Fowler A., 1990**, The Writing on the Wall, Local Government Chronicle, 26 January σελ. 20-28
7. **Grönroos C., 1983**, *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*, Studentlitteratur, Sweden, and Chartwell-Bratt Ltd, UK
8. **Grönroos C., 1994**, From marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing, *Management decision*, vol.32, No.2, σελ.4-20
9. **Grönroos C., 1996a**, *Marknadsföring i tjänsteföretag*, Liber-Hermods AB, Malmö, Sweden
10. **Gummesson E., 2000**, "Internal marketing in the light of relationship marketing and network organizations", in Varey R J and Lewis B R *Internal Marketing: Directions for Management*, NY, Routledge. σελ. 27-42
11. **Harrison R, 1993**, Human Resource Management: Issues and Strategies, Wokingham, Addison-Wesley
12. **IDS, 1997**, The European Management Guide

13. **Johnson E. M. and Seymour D. T., 1985**, “The impact of Cross selling on the service encounter in retail banking”, in Czepiel J.A., Solomon M.R. and Suprenant C. (eds.), *The Service Encounter: Managing Employee/Customer Interaction in Service Business*, Lexington, MA, Lexington Books, σελ.225-239
14. **Johnson E.M., Scheuing E.E., and Gaida K.A., 1986**, *Profitable Services Marketing*, Homewood, IL, Dow-Jones Irwin.
15. **Kanter R M, 1989**, New Motivational Tools, Harvard Business Review, November/December (reprinted in Kerr S. (Ed) (1997) *Ultimate Rewards: What Really Motivates People to Achieve*, Harvard Business Review Books)
16. **Kotler P., 1991**, *Μαρκετιν μάνατζμεντ, σχεδιασμός, ανάλυση, υλοποίηση και έλεγχος*, Interbooks, Β τόμος.
17. **McCarthy E.J. and Perreault W.D. Jr. 1990**, “*Basic marketing: A Managerial Approach*, 10th ed., Homewood. Ill.: Richard D. Irwin
18. **Paris Match, 1/7/99**, «La place financière suisse», συνέντευξη με τον Kaspar Villager, Conseiller Fédéral, Chef du Département Fédéral des Finances
19. **Pearn M and Kandola R., 1998**, *Job Analysis: A Practical Guide for Managers*, London, IPM
20. **Peggy O’Neil, Flanagan E., 1998**, «Elderly Customers Are A significant Market - but May Need Special Protection», *Journal of Retail Banking Services*, NY, Volume XX, No1, Spring 1998, σελ.25
21. **Porter M E & Millar V E, 1985**, “How Information gives you Competitive Advantage”, Harvard Business Review, July/Aug
22. **Porter M, 1980**, *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*, The Free Press

23. **Radecki L., Wenniger J., Orlow D., 1997**, «Industry Structure: Electronic Delivery's Potential Effects on Retail Banking», *Journal of Retail Banking Services*, NY, Volume 19, No4, Winter 1997, σελ.53
24. **Rafiq M. and Ahmed P.K., 1993**, The scope of internal marketing: Defining the Boundary Between Marketing and Human Resource Management, *Journal of Marketing Management*, Vol.9, σελ.219-232
25. **Roberts C., 1998**, «Norwest Pushing Debit Cards toward 55% Penetration, 70% Activation, 11 Uses per month», *Journal of Retail Banking Services*, Volume XX, No.3, Autumn 1998, NY, σελ.9
26. **Welch J., 1998**, Computer selection could fall foul data protection, *People Management*, 19 March, σελ.14
27. **Wittenbraker J., Read B., 1998**, «How First Commerce Researched Branding To Make Diasparate Customer Groups Profitable», *Journal of Retail Banking Services*, Volume XX, No.3, Autumn 1998, NY, σελ.1
28. **Γιανακόπουλος Δ – Παπουτσής Ι., 2003**, *Διοικητικά πληροφορικά συστήματα*, Σύγχρονη εκδοτική.
29. **Παπασταθοπούλου Π., 2003**, *Εισαγωγή σε Μαρκετιν μη κερδοσκοπικών οργανισμών*, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Τμήμα Επιχειρησιακής Έρευνας και Μαρκετιν, διδακτικές σημειώσεις, σελ.2
30. **Σταθακόπουλος Βλάσης, 2001**, *Μέθοδοι έρευνας αγοράς*, Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα
31. **Γούναρης Σ.,** Μάρκετινγκ Υπηρεσιών
32. **Τζωρτζάκης Κ. και Τζωρτζάκης Α., 1996**, *Μαρκετιν Μάνατζμεντ- Η ελληνική προσέγγιση*, Rosili

33. Τσέκος Θ., 1998, *Τοπική αυτοδιοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών*, ΚΕΔΚΕ. Και
Τσέκος Θ., 2000, *Δείκτες επίδοσης για τη δημόσια διοίκηση*, σημειώσεις για
τους σπουδαστές της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης
34. Χρήσιμος Σ., 2000, *Τα οικονομικά των ΟΤΑ στην Ελλάδα*, ΤΕΙ Καλαμάτας,
Τμήμα τοπικής αυτοδιοίκησης, διδακτικές σημειώσεις, μέρος Β.