

Α.Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ : Σ.Δ.Ο.
ΤΜΗΜΑ : ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΕ ΘΕΜΑ:
«Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ,
ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ»



ΠΑΝΤΕΡΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ
Α.Μ. : 2004030

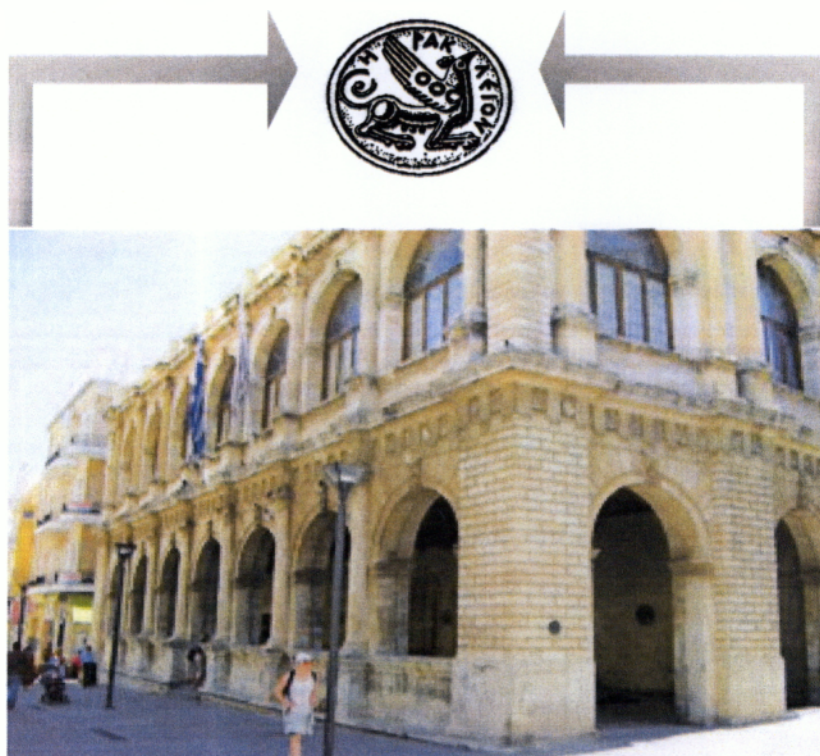
ΕΠΟΠΤΡΙΑ : ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ, 2008

Α.Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ : Σ.Δ.Ο.
ΤΜΗΜΑ : ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΕ ΘΕΜΑ:
«Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ,
ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ»



ΠΑΝΤΕΡΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ
Α.Μ. : 2004030

ΕΠΟΠΤΡΙΑ : ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΥ ΑΘΑΝΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ, 2008

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Αναμφισβήτητα η τοπική αυτοδιοίκηση αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι της άσκησης εξουσίας και της λειτουργίας-συνοχής για τη σύγχρονη κοινωνική δομή, όπως άλλωστε συνέβαινε σε μικρότερο ή μεγαλύτερο κατά καιρούς βαθμό στο παρελθόν. Για να χαρακτηριστεί όμως μια τοπική αυτοδιοίκηση επιτυχημένη, θα πρέπει εκτός από την πιστή και συνεπή εφαρμογή διοικητικών αποφάσεων και «σχημάτων», να καταφέρει επιπροσθέτως να ανιχνεύσει και ταυτόχρονα να υλοποιήσει επαρκώς εκείνους τους δίαυλους επικοινωνίας που θα καταστήσουν την αλληλεπίδραση με τον πολίτη διαδραστική και όχι στείρα και μονομερή. Το ζητούμενο λοιπόν κάθε φορά, είναι να αφουγκραστεί ο εκάστοτε διοικητικός φορέας τον «παλμό» του συνόλου των πολιτών, να κατανοήσει τις ανάγκες του και μέσα από ένα πρίσμα ευνομίας να εφαρμόσει τις βέλτιστες λύσεις. Η διοικητική όμως μέριμνα συνεπάγεται για τον πολίτη ένα αναπόφευκτο «βραχνά», ένα αγκάθι που αποτελεί ενόχληση και πολλές φορές τροχοπέδη σε κάθε έκφανση οργανωμένης κοινωνικής δραστηριότητας του πολίτη, τη γραφειοκρατία.

Ένας πολύπλοκος και συνάμα «βαρύς» διοικητικός μηχανισμός, εκτός από το λειτουργικό κόστος που επιβαρύνει το δημοτικό προϋπολογισμό και κατ' επέκταση το φορολογούμενο πολίτη, μόνο «παράσιτα» μπορεί να δημιουργήσει στην επικοινωνία τοπικής αυτοδιοίκησης – πολίτη. Η ανάγκη για απλοποίηση του γραφειοκρατικού μηχανισμού, για «φιλτράρισμα» των απαιτούμενων από τον πολίτη ενεργειών αποτελεί επιτακτική ανάγκη.

Αν λάβουμε επίσης υπόψη μας την πελατειακή σχέση φορολογούμενου πολίτη - διοικητικού φορέα (εκτός από τη σχέση διοίκησης-διοικούμενου που τους διακρίνει), είναι σίγουρο πως η καταβολή οποιουδήποτε αντίτιμου συνεπάγεται την ταυτόχρονη απαίτηση για αναβάθμιση των προσφερομένων υπηρεσιών. Η δημιουργία και καθιέρωση πια του θεσμού των ΚΕΠ, κινείται σε αυτά το πλαίσια. Η έρευνα που συμπεριλαμβάνεται στην παρούσα εργασία καταδεικνύει απερίφραστα τη θετική αποδοχή του θεσμού από τον πολίτη, που αναγνώρισε στο συγκεκριμένο θεσμό μια προσπάθεια αποφόρτισης του γραφειοκρατικού κλίματος με αποτέλεσμα να την επικροτήσει και να τη στηρίξει. Ταυτόχρονα, το σύνολο των πολιτών αναζητεί την επέκταση του θεσμού, με τέτοιο μάλιστα τρόπο που θα συμφωνεί με τον αρχικό και θεμελιώδη σκοπό των ΚΕΠ, την εξυπηρέτηση δηλαδή των πολιτών.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πρόλογος	4
1.2 Ο Δήμος Ηρακλείου	5
1.3 Τοπική αυτοδιοίκηση	7

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

2.1 Οργανόγραμμα – στελέχωση του δήμου	9
2.2 Αρμοδιότητες – Υπηρεσίες	14
2.3 Επικοινωνία μεταξύ διάφορων τμημάτων και διευθύνσεων της διοικητικής διαστρωμάτωσης του Δήμου Ηρακλείου	29

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

3.1 Διοικητικό σχήμα των ΚΕΠ	36
3.2 Αρμοδιότητες – Υπηρεσίες	36
3.3 Πιστοποιημένες Διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ	37
3.4 Λειτουργικές παράμετροι των ΚΕΠ	51
3.5 Στατιστικά στοιχεία των ΚΕΠ	52
3.6 Στατιστικά ΚΕΠ Δήμου Ηρακλείου	55

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΡΕΥΝΑ

4.1 Σχεδιασμός Έρευνας	60
4.2 Αντικείμενα έρευνας	61
4.3 Μεθοδολογία	61
4.4 Στατιστική επεξεργασία, σχολιασμός αποτελεσμάτων και εξαγωγή	

συμπερασμάτων	66
---------------------	----

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Π1. Πιστοποιημένες Διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ (εκτός τομέα τοπικής αυτοδιοίκησης)	85
---	----

Π2. Στατιστικά ΚΕΠ	98
--------------------------	----

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	105
---------------------	-----

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πρόλογος

Είναι γεγονός πως στις μέρες μας, η κοινωνική δομή συγκροτείται ακολουθώντας μια συγκεκριμένη διάρθρωση και ιεραρχία, με τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε τα διάφορα επίπεδα άσκησης οργάνωσης και εξουσίας να είναι μεταξύ τους συνδεδεμένα με τελικό σκοπό τη μεγιστοποίηση της μεταξύ τους επικοινωνίας και ως φυσικό επακόλουθο της λειτουργικότητάς τους. Η δομή αυτή εξασφαλίζει τη συνοχή και την εν δυνάμει επιτυχία της, με την προϋπόθεση ότι η διοικητική επικοινωνία αφορά όλο το ιεραρχικό φάσμα, από τα ανώτερα ως τα κατώτερα στρώματα, στα οποία εντοπίζουμε και την τοπική αυτοδιοίκηση που θα μας απασχολήσει στην παρούσα εργασία. Αν εισχωρήσουμε με μια πιο διεισδυτική ματιά σε αυτήν ακόμα την τοπική αυτοδιοίκηση, θα γίνει εύκολα αντιληπτό πως και σε αυτήν την περίπτωση έχουμε επιμέρους διοικητικές διαστρωματώσεις, προσώπων, φορέων και υπηρεσιών. Ακόμα όμως το ζητούμενο παραμένει το ίδιο. Η επικοινωνία να γίνεται με σωστό, με την έννοια του αποδοτικού και λειτουργικού, τρόπο. Τη συγκεκριμένη επικοινωνία θα διερευνήσουμε στην παρούσα εργασία, επικεντρώνοντας τη μελέτη μας στο δήμο Ηρακλείου.

Οι σκοποί της μελέτης μας είναι:

- Να γνωρίσουμε τη βασική διοικητική διαστρωμάτωση σε τοπικό επίπεδο
- Να περιγράψουμε τις βασικές έννοιες που αφορούν την άσκηση εξουσίας και οργάνωσης από τους τοπικούς φορείς
- Να προσδιορίσουμε τη σχέση μεταξύ των διάφορων διοικητικών επιπέδων, καθώς και τον τρόπο επικοινωνίας τους
- Να ερευνήσουμε την υπάρχουσα κατάσταση όσον αφορά στη συγκεκριμένη διοικητική επικοινωνία, σε σχέση με την κατάσταση που επικρατούσε στο παρελθόν

- Να κάνουμε τις αντίστοιχες συγκρίσεις παρελθόντος και παρόντος κάνοντας ιδιαίτερη αναφορά στον ρόλο των Κ.Ε.Π και στο βαθμό που αυτά συντελούν στην εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και στη λειτουργικότερη μορφή της τοπικής αυτοδιοίκησης
- Να εξάγουμε χρήσιμα συμπεράσματα σχετικά με το κόστος των συγκεκριμένων υπηρεσιών και την αναλογία του κόστους αυτού με τη χρησιμότητα και τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση τους
- Να ανιχνεύσουμε και παράλληλα να προσπαθήσουμε να προβλέψουμε τι πρόκειται να ακολουθήσει στον τομέα αυτής της μορφής διοίκησης

1.2 Ο Δήμος Ηρακλείου

Ο Δήμος Ηρακλείου άρχισε να λειτουργεί στις αρχές του 1900 με την απελευθέρωση του νησιού από τους Τούρκους. Η ανάπτυξη των υπηρεσιών του δέχτηκε ένα νέο πλήγμα με την κατοχή, παρόλα αυτά παρουσιάζει μια ραγδαία ανάπτυξη ιδιαίτερα τα τελευταία 50 χρόνια. Από τις αρχές του περασμένου αιώνα μέχρι σήμερα 25 Δήμαρχοι έχουν υπηρετήσει στο συγκεκριμένο Δήμο.¹

Το Δημοτικό Συμβούλιο Ηρακλείου με την υπ'αριθμό 561/2006 απόφαση του και λαμβάνοντας υπόψη του τα γεωγραφικά και πληθυσμιακά δεδομένα του Ηρακλείου δημιούργησε (4) τέσσερα Δημοτικά Διαμερίσματα, όπως αναγράφονται στον πίνακα 1.1 που ακολουθεί

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.1		
ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ ΔΗΜΟΥ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ		
A/A	ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ
1 ^ο	Κεντρικό	26.000
2 ^ο	Ανατολικό	28.000
3 ^ο	Δυτικό	41.000
4 ^ο	Νότιο	43.000

¹ <http://heraklion-city.gr>

Επίσης στον Δήμο λειτουργούν και (5) πέντε Τοπικά Διαμερίσματα, ένα σε κάθε χωριό, όπως φαίνεται και παρακάτω:

- Σταυράκια
- Βούτες
- Βασιλειές
- Σκαλάνι
- Δαφνές

Στα τέσσερα Δημοτικά Διαμερίσματα μεταβιβάστηκαν επιπλέον αρμοδιότητες με την υπ'αριθμό 462/2007 απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου.

Παρατηρούμε πως η επιτομή της άσκησης οργανωμένης και αποτελεσματικής διοικητικής μέριμνας, δηλαδή η διαίρεση σε μικρότερους τομείς που ελέγχονται από έναν κεντρικό φορέα, εφαρμόστηκε και στο Δήμο Ηρακλείου που δε μπορούσε να αποτελέσει εξαίρεση όσον αφορά στο συγκεκριμένο επιτυχημένο μοντέλο τοπικής αυτοδιοίκησης. Η διαίρεση αυτή εξυπηρετεί:

- τη δημοτική αποκέντρωση
- την καλύτερη αντιμετώπιση των τοπικών υποθέσεων
- την άμεση και πληρέστερη εξυπηρέτηση των δημοτών

Είναι εύκολα αντιληπτό πως η διατήρηση όλου του πληθυσμού κάτω από τη διοικητική μέριμνα ενός μόνο κεντρικού φορέα χωρίς καταμερισμό εργασιών και ευθυνών θα είχε ως άμεση συνέπεια τη διοικητική συμφόρηση και κωλυσιεργία. Αντίθετα, η διαίρεση και ανάθεση επιμέρους ευθυνών διευκολύνει στο να κάνουν την κεντρική διοίκηση περισσότερο προσιτή και προσβάσιμη στον πολίτη, φέρνοντάς την περισσότερο κοντά στα προβλήματά του, αφού η περιοχή ευθύνης και δράσης της μειώνεται σημαντικά. Όλα βέβαια τα παραπάνω εξελίσσονται με το συντονισμό του κεντρικού φορέα που επιτυγχάνει τελικά εκείνο για το οποίο προορίζεται, την επικοινωνία με τον πολίτη και την εξυπηρέτησή του.

1.3 Τοπική αυτοδιοίκηση

Εκείνα τα στοιχεία που συνθέτουν μια τοπική αυτοδιοίκηση είναι:

- η εδαφική της περιφέρεια
- ο πληθυσμός της,
- η άσκηση εξουσίας και
- τα όργανα της διοίκησης της.

Η εδαφική περιφέρεια αποτελεί την γεωγραφική έκταση στην οποία ασκείται η τοπική εξουσία και συνήθως αποτελείται από το σύνολο των ιδιοκτησιών (ατομικών, συλλογικών και δημοσίων) του πληθυσμού της. Ο πληθυσμός της αποτελείται από αυτούς τους ανθρώπους που έχουν ως βάση διαβίωσης την εδαφική της περιφέρεια. Η άσκηση εξουσίας συνίσταται στη θεσμοθέτηση και εφαρμογή όλων εκείνων των κανόνων που διέπουν τη λειτουργία του τοπικού αυτού συνόλου. Το ρόλο αυτό διαδραματίζουν τα όργανα διοίκησης, που εκλέγονται με άμεση ψηφοφορία από τους εγγεγραμμένους στους εκλογικούς καταλόγους στην συγκεκριμένη τοπική διοίκηση.²

Η τοπική διοίκηση μπορεί να χρηματοδοτείται από τοπικούς φόρους (π.χ. φόρος ιδιοκτησίας), από κονδύλια της κεντρικής κυβέρνησης, ή από συνδυασμό των δύο. Επικεφαλής της τοπικής εκτελεστικής διοίκησης ενός δήμου είναι ο δήμαρχος, ενώ άλλοι θεσμικοί ρόλοι εντοπίζονται σε χαμηλότερα επίπεδα τοπικής διοίκησης. Η τοπική εκτελεστική διοίκηση συνήθως επιτηρείται από εκλεγμένο συμβούλιο, το οποίο έχει την ευθύνη να θέτει τους τοπικούς φόρους (όπου αυτοί υπάρχουν, και σε περιορισμένο βαθμό) και να εγκρίνει τον προϋπολογισμό της τοπικής εκτελεστικής διοίκησης. Η κεντρική κυβέρνηση μπορεί επίσης να έχει ρόλο επίβλεψης, ο οποίος μπορεί να φτάνει μέχρι και στο σημείο να μπορεί να διαλύσει εντελώς την τοπική διοίκηση σε εξαιρετικές περιπτώσεις.³

² Άρθρο του συγγραφέα Κώστα Διάκου με τίτλο «Επισημάνεις για την τοπική αυτοδιοίκηση» καταχωρημένο στις 12/07/02 στο www.ecology.gr

³ Εγκυκλοπαίδεια <http://el.wikipedia.org>, Άρθρο για την εκτελεστική εξουσία

Η τοπική διοίκηση συγκεντρώνει συνεπώς στους κόλπους της ένα σημαντικό ποσοστό των ανθρώπινων πόρων του δημόσιου τομέα. Οι αρμοδιότητές της περιγράφονται με τον όρο «τοπικές υποθέσεις» όπως αυτή ορίζεται από το άρθρο 102 παρ.1 του Συντάγματος. Ως κύρια μέριμνά τους καθορίζεται η προαγωγή των κοινωνικών και οικονομικών συμφερόντων καθώς και των πολιτιστικών και πνευματικών ενδιαφερόντων των κατοίκων τους.⁴

⁴ Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών «Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα» Επιμέλεια: Επ.Π.Σπηλιωτόπουλος, Αντ.Μακρυδημήτρης, Εκδόσεις Αντ. Σακκουλά 2001 σ.77

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

2

2.1 Οργανόγραμμα – στελέχωση του δήμου

Στον πίνακα 2.1 που ακολουθεί παρουσιάζονται αναλυτικά οι διοικητικές υπηρεσίες του δήμου Ηρακλείου. Αναφέρονται με σειρά οι επιμέρους διευθύνσεις καθώς και τα γραφεία που συμπεριλαμβάνονται στη διοικητική μέριμνα της κάθε διεύθυνσης. Εκτός όμως από αυτές ακριβώς τις υπηρεσίες, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η κατανομή των εργαζομένων σε αυτές. Έτσι, από την παρατήρηση του πίνακα καθίσταται εύκολα γνωστό το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων καθώς και η αναλογία ανδρών-γυναικών, στοιχεία που απεικονίζονται παραστατικά στα διαγράμματα 2.1 και 2.2. που ακολουθούν τον αντίστοιχο πίνακα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1								
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΗΜΟΥ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ								
Α/Α	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Εργαζόμενοι						
		ΠΕ	ΤΕ	ΔΕ	ΥΕ	Ανδρες	Γυναίκες	Σύνολο
1	<u>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΙΤΕΛΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</u>							
	ΙΔΙΑΙΤΕΡΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΑΡΧΟΥ	1		2		2	1	3
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ							
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ, ΕΙΔΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ							
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΕΔΡΟΥ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ							
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΔΗΜΑΡΧΩΝ	1		3			4	4
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΓΕΝΙΚΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑ- ΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	6				5	1	6

7	ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	1	1			1	1	2
B	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ</u>	1				1		1
1	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	1		1		2		2
2	ΤΜΗΜΑ ΕΝΕΤΙΚΩΝ ΤΕΙΧΩΝ	1	2	9	20	28	4	32
3	ΤΜΗΜΑ ΠΑΛΑΙΑΣ ΠΟΛΗΣ	4		1		2	3	5
Γ	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</u>	1					1	1
1	ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ	1		6	3	6	4	10
2	ΤΜΗΜΑ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΕΩΝ ΝΕΟΛΑΙΑΣ	2	2	3		3	4	7
3	ΤΜΗΜΑ ΚΑΠΗ , ΠΑΙΔΙΚΩΝ-ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΚΗΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ		1	4		5		5
4	ΤΜΗΜΑ ΒΙΚΕΛΑΙΑΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ	2	1	12	3	9	9	18
5	ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΠΙΝΑΚΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΜΟΥΣΕΙΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗΣ							
6	ΤΜΗΜΑ ΜΟΥΣΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ		1	2		1	2	3
7	ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΚΟΙΜΗΤΗΡΙΩΝ			4	8	12		12
Δ	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ</u>	1				1		1
	ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ-ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ & ΜΗΧΑΝ/ΣΗΣ	1					1	1
	ΤΜΗΜΑ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΚΩΝ ΜΕΛΕΤΩΝ	3					3	3
	ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ	3	2	5		4	6	10
	ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ	4	2	3		3	6	9
	ΤΜΗΜΑ ΑΥΘΑΙΡΕΤΩΝ		1	3		1	3	4
	ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΑΡΧΕΙΟΥ - ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ		1	6	2	5	4	9
	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ</u>	1	1	1		1	2	3
	ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	1		1		1	1	2
	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΕΨΗΣ ΕΡΓΩΝ	4	3	1		4	4	8

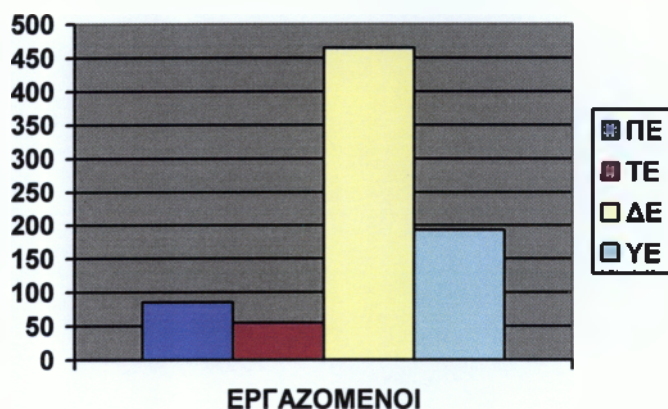
«Η διοικητική επικοινωνία σε τοπικό επίπεδο, στο Δήμο Ηρακλείου»

3	ΤΜΗΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΩΝ ΟΔΟΠΟΙΑΣ	1	1	9	4	14	2	16
4	ΤΜΗΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ	3	2	19	2	23	3	26
5	ΤΜΗΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΩΝ ΥΠΑΙΘΡΙΩΝ ΧΩΡΩΝ	2	2	22	1	26	1	27
6	ΤΜΗΜΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΦΩΤΙΣΜΟΥ, ΔΙΚΤΥΩΝ, ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΣΗΜΑΝΣΗΣ	1	1	12	1	14	1	15
7	ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΕΡΓΕΙΩΝ		2	8	3	13		13
ΣΤ	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΟΔΩΝ</u>	1					1	1
1	ΤΜΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΡΟΣΟΔΩΝ	1		13	1	12	3	15
2	ΤΜΗΜΑ ΤΑΠ ΚΑΙ ΤΕΛΩΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΦΩΤΙΣΜΟΥ		1	9		3	7	10
3	ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	3	1			1	3	4
4	ΤΜΗΜΑ ΤΑΜΕΙΑΚΗΣ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ - ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ- ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΕΩΝ ΦΟΡΟΛΟΓΗΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	1	2	3		2	4	6
Ζ	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΔΑΠΑΝΩΝ</u>	1				1		1
1	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			1			1	1
2	ΤΜΗΜΑ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ ΔΑΠΑΝΩΝ	2	1	4			7	7
3	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ			3		2	1	3
4	ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ - ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟΥ	3			1	2	2	4
5	ΤΜΗΜΑ ΤΑΜΕΙΟΥ	1	2	6		3	6	9
6	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΩΝ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΡΑΦΕΙΩΝ		2	2	1	3	2	5
Η	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</u>	1		1		1	1	2
	ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΟΡΓΑΝΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ			7		4	3	7
	ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	3		6		3	6	9
	ΤΜΗΜΑ ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟΥ	1	1	9		6	5	11
	ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ			12	2	4	10	14
	ΤΜΗΜΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΚΑΙ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ		2	7	10	9	10	19
	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ - ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ</u>		1	2		2	1	3
	ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ		1	52	1	54		54

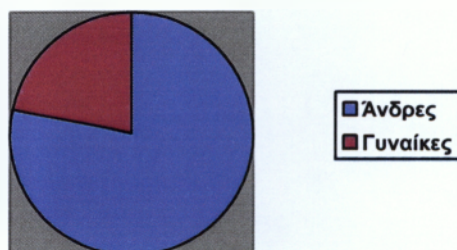
	ΗΛΕΚΤΡΟΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ							
2	ΤΜΗΜΑ ΑΠΟΚΟΜΙΔΗΣ ΣΤΕΡΕΩΝ ΑΠΟΒΛΗΤΩΝ			44	113	154	3	157
3	ΤΜΗΜΑ ΜΕΛΕΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΒΛΕΨΗΣ ΕΡΓΩΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ		1	2	5	7	1	8
4	ΤΜΗΜΑ ΠΡΑΣΙΝΟΥ	2	2	10	6	18	2	20
5	ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΣΦΑΓΕΙΩΝ							
6	ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΥΛΙΚΩΝ- ΚΑΥΣΙΜΩΝ- ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ- ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ		1	1		2		2
I	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ</u>		1	6	2	6	3	9
1	ΤΜΗΜΑ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ- ΣΤΑΘΜΕΥΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	4	3	22		26	3	29
2	ΤΜΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ	4	1	5		8	2	10
3	ΤΜΗΜΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ	3	1	8		9	3	12
4	ΤΜΗΜΑ ΦΥΛΑΞΗΣ ΑΓΡΩΝ- ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ	1	2	3		5	1	6
5	ΤΜΗΜΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΔΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ			5		2	3	5
Κ	<u>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ</u>	2		2	3	6	1	7
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ	1		1		1	1	2
ΚΑ	<u>ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</u>							
	ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	3	2	2		6	1	7
	ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ		1	6		3	4	7
	ΟΔΗΓΟΙ			74		74		74
	ΑΠΟΣΠΑΣΗ ΣΕ ΔΕΥΑΗ			13		13		13

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΝΟΛΑ

ΠΕ	85
ΤΕ	55
ΔΕ	465
ΥΕ	193
ΑΝΔΡΕΣ	626
ΓΥΝΑΙΚΕΣ	172



Διάγραμμα 2.1: Αναλογία μορφωτικού επιπέδου των εργαζομένων στο Δήμο Ηρακλείου



Διάγραμμα 2.2: Αναλογία ανδρών-γυναικών των εργαζομένων στο Δήμο Ηρακλείου

Από τα παραπάνω διαγράμματα παρατηρούμε ότι στα ποσοστά των εργαζομένων υπερέχουν εκείνα των ανδρών με δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Η συγκεκριμένη εικόνα είναι όμως κατά μία έννοια πλασματική, αφού τα συγκεκριμένα ποσοστά είναι τόσο υψηλά εξαιτίας της καθολικής απασχόλησης ανδρών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στη διεύθυνση καθαριότητας-περιβάλλοντος και τεχνικής υποστήριξης καθώς και στο τμήμα των οδηγών. Συνυπολογίζοντας λοιπόν αυτή την παράμετρο, θα μπορούσαμε να συμπεράνουμε πως διατηρούνται οι ισορροπίες στο σύνολο του εργατικού δυναμικού, αν λάβουμε υπόψη μας πως στις ανώτερες θέσεις της διοικητικής ιεραρχίας απαιτείται λιγότερο προσωπικό με υψηλότερο όμως μορφωτικό επίπεδο.

2.2 Αρμοδιότητες - Υπηρεσίες

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε αναλυτικά στις αρμοδιότητες της κάθε διεύθυνσης καθώς και του κάθε γραφείου που αυτή περιλαμβάνει. Η ανάλυση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για τους σκοπούς της παρούσας εργασίας γιατί:

- μέσω των αρμοδιοτήτων και των προσφερόμενων υπηρεσιών θα εντοπίσουμε εκείνα τα σημεία επαφής ανάμεσα σε τοπική αυτοδιοίκηση και πολίτη που μπορούν να καταστήσουν τη μεταξύ τους επικοινωνία επιτυχημένη, με στόχο βέβαια από την πλευρά των φορέων τα σημεία αυτά να είναι σημεία επαφής και όχι «τριβής»
- η πλήρης παράθεση των αρμοδιοτήτων και των υπηρεσιών θα βοηθήσει στο να συγκρίνουμε με τις αντίστοιχες των Κ.Ε.Π, καταδεικνύοντας με τον τρόπο αυτό τη χρησιμότητα, την αρτιότητα και την κατεύθυνση βελτίωσής τους (μπορούμε για παράδειγμα να εντοπίσουμε μια υπηρεσία ή μια αρμοδιότητα που θα μπορούσε να ανατεθεί στα ΚΕΠ, καθιστώντας το μηχανισμό εξυπηρέτησης του πολίτη περισσότερο ευέλικτο και λιγότερο χρονοβόρο)
- μέσω της πλήρους αναφοράς των αρμοδιοτήτων κάθε διεύθυνσης και τμήματος, θα προσδιορίσουμε τις διόδους διοικητικής επικοινωνίας ανάμεσα

σε διαφορετικά τμήματα ή διευθύνσεις και θα αναγνωρίσουμε τον τόπο και το σκοπό αυτής της επικοινωνίας

A. Ειδικές Επιτελικές Υπηρεσίες

A1⁵. Ιδιαίτερο Γραφείο Δημάρχου

Παρέχει υπηρεσίες προσωπικής γραμματειακής υποστήριξης προς το Δήμαρχο

A2. Γραφείο Δημοσίων Σχέσεων

- Προβολή του έργου και των υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος.
- Σχεδιασμός, εισήγηση και εφαρμογή προγραμμάτων ενημέρωσης των πολιτών, των ξένων ή των διερχόμενων από το Δήμο για τις επιδιώξεις, στόχους και υπηρεσίες του Δήμου, με γενικό στόχο τη δραστηριοποίηση των πολιτών στην προσπάθεια των τοπικών συμφερόντων.
- Συνεργασία με τα ΜΜΕ.
- Τήρηση Πληροφοριακού Αρχείου Δημοσιεύσεων ή Εκπομπών

A3. Γραφείο Ειδικών Συμβούλων, Ειδικών Συνεργατών και Επιστημονικών Συνεργατών

Παροχή συμβουλευτικού έργου προς τον Δήμαρχο, το Δημοτικό Συμβούλιο και την Δημαρχιακή Επιτροπή, ανάλογα με τις αρμοδιότητές τους.

A4. Γραφείο Προέδρου Δημοτικού Συμβουλίου

Συντονίζει τη δράση του Προέδρου και Διεξάγει κάθε υπηρεσία και του παρέχει γραμματειακή υποστήριξη.

A5. Γραφείο Αντιδημάρχων

Η γενικότερη Εποπτεία του Προσωπικού των Υπηρεσιών η οποία θα είναι συντρέχουσα με την αρμοδιότητα του αντιδημάρχου αρμοδίου επί των εργασιακών σχέσεων.

⁵ Κάθε φορά αναφέρουμε τον αύξοντα αριθμό που αναγράφεται στον πίνακα 2.1, έτσι να διευκολύνεται η παραπομπή και σύγκριση με τα αντίστοιχα στοιχεία του συγκεκριμένου πίνακα

A6. Γραφείο Δικηγόρων

Υποστηρίζει νομικά τον πολιτικό μηχανισμό του Δήμου σε θέματα που αφορούν την προώθηση των συμφερόντων του Δήμου.

A7. Γραφείο Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων

- Ενεργεί για την προώθηση θεμάτων τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση και ερευνά τις δυνατότητες ένταξης έργων του Δήμου Ηρακλείου σε ευρωπαϊκά προγράμματα.
- Τηρεί αρχείο των προγραμμάτων στα οποία συμμετέχει ή έχει συμμετάσχει ο Δήμος Ηρακλείου

B. Διεύθυνση Προγραμματισμού και Οργάνωσης

B1. Τμήμα Προγραμματισμού και Οργάνωσης

- Σύνταξη του Τεχνικού Προγράμματος του Δήμου
- Διερεύνηση των πραγματικών αναγκών των πολιτών και του τοπικού περιβάλλοντος.
- Εκτίμηση της απόδοσης του υπηρεσιακού μηχανισμού του Δήμου (οργανωτικές δομές, διαδικασίες, μέθοδος εργασίας, ροή πληροφοριών, στελέχωση, τεχνικά μέσα κ.λ.π.).
- Συστηματική αρχειοθέτηση των πληροφοριακών στοιχείων που είναι απαραίτητα για την ορθολογική εκτέλεση των δραστηριοτήτων του Δήμου.
- Μέριμνα για τη διαρκή εκπαίδευση, ειδίκευση και επανεκπαίδευση των εργαζομένων στο Δήμο.

B2. Τμήμα Ενετικών τειγών

Επισκευή και συντήρηση των ενετικών τειγών της πόλης, τη σύνταξη μελετών αξιοποίησής τους και τη διαμόρφωση και συντήρηση των χώρων πρασίνου τους.

B3. Τμήμα Παλαιάς Πόλης

Συντήρηση και ανάδειξη της παλαιάς πόλης ως ιστορικό κέντρο του Ηρακλείου.

Γ. Διεύθυνση Κοινωνικών και Πολιτιστικών Υπηρεσιών

Γ1. Τμήμα Πολιτιστικών Δραστηριοτήτων

- Σχεδιασμός των προγραμμάτων δράσης του Δήμου στον τομέα των πολιτιστικών δραστηριοτήτων.
- Διενέργεια προγραμματισμένων (ή μη) ενεργειών πολιτιστικού περιεχομένου (Πολιτιστικές Εκδηλώσεις: Εκθέσεις, Θέατρο - Κινηματογράφος, διάφορες καλλιτεχνικές εκδηλώσεις κ.λ.π.).
- Τήρηση Πολιτιστικού Αρχείου από το οποίο θα προκύπτει η γενικότερη πολιτιστική εικόνα της πόλης.

Γ2. Τμήμα Συμβουλευτικής Αγωγής & Δράσεων Νεολαίας

- Πληροφορεί τους πολίτες και ειδικότερα τους νέους και τους γονείς τους για τα προβλήματα της χρήσης τοξικών ουσιών, τα σχετικά προγράμματα απεξάρτησης και την επαγγελματική αποκατάσταση
- Ενημέρωση σε θέματα οικογενειακού προγραμματισμού, υγείας, αντισύλληψης, προληπτικής ιατρικής, για τη γυναίκα κατά τη διάρκεια της εγκυμοσύνης, Τεστ ΠΑΠ, προληπτικής ιατρικής για το παιδί (εμβόλια κ.τ.λ.).

Αυτοτελή τμήματα κοινωνικών υπηρεσιών

Δημοτικός Αθλητικός Όμιλος Ηρακλείου: Υπάγεται στη Διεύθυνση κοινωνικών και πολιτιστικών υπηρεσιών του Δήμου και ασχολείται με έναν τόσο νευραλγικό τομέα όπως αυτός του αθλητισμού. Ο συγκεκριμένος οργανισμός συστάθηκε στις 24 Ιουνίου 1991 και διοικείται από εντεκαμελές (11 μέλη) Διοικητικό Συμβούλιο τετραετούς θητείας με τη συμμετοχή εκπροσώπων της ΝΕΦΑ, του συλλόγου γυμναστών φυσικής αγωγής και των σωματείων της πόλης. Οι σκοποί – στόχοι λειτουργίας του οργανισμού ποικίλουν και σχετίζονται με την ανάπτυξη του Μαζικού Λαϊκού αθλητισμού και την προσπάθεια για τη διατήρηση και προβολή της αθλητικής παράδοσης της περιοχής⁶

⁶ <http://www.daoh.gr>

Κέντρο Φροντίδας Οικογένειας: Λειτουργεί ως αυτοτελές τμήμα Κοινωνικών Υπηρεσιών και υπάγεται στον Δημοτικό Οργανισμό Προσχολικής Αγωγής και Εκπαίδευσης (Δ.Ο.Π.Α.Ε.Η.) του Δήμου Ηρακλείου. Δραστηριοποιείται από το 2003 και παρέχει κοινωνική και ψυχολογική στήριξη στο θεσμό της οικογένειας με τη βοήθεια ειδικού επιστημονικού προσωπικού.

ΚΕΣΑΝ (Κέντρο Συμβουλευτικής Αγωγής Νέων): Ιδρύθηκε το 1983 και πρόκειται για αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία που λειτουργεί, σε συνεργασία με τον ΟΚΑΝΑ, με σκοπό την πρόληψη της χρήσης ψυχοδραστικών ουσιών και την προαγωγή της υγείας στην τοπική κοινότητα. Ενημερώνει, ευαισθητοποιεί τους νέους, τους γονείς, τους εκπαιδευτικούς και τους πολίτες γενικότερα.

Πολυκέντρο Νεολαίας: Πρόκειται για ένα χώρο που έχει ως στόχο να προσφέρει στους νέους του Δήμου μια διέξοδο δημιουργικής έκφρασης μέσω διάφορων πολιτιστικών δραστηριοτήτων και λειτουργεί από το 1997.

Γ3. Τμήμα ΚΑΠΗ, Παιδικών - Βρεφονηπιακών Σταθμών, Κατασκηνώσεων και Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες

- Ρυθμίζει τις λεπτομέρειες λειτουργίας των παραπάνω.
- Επειδή δεν υπηρετεί στα ΚΑΠΗ υπάλληλος για την γραμματειακή υποστήριξη αυτών, με απόφαση του Δημάρχου ορίζεται υπάλληλος του Δήμου για τις σχετικές εργασίες

Γ4. Τμήμα Βικελαίας Βιβλιοθήκης

Η Βικελαία Δημοτική Βιβλιοθήκη Ηρακλείου ονομάστηκε έτσι προς τιμήν του Δημητρίου Βικέλα, ο οποίος αποφάσισε να δωρίσει στον Δήμο Ηρακλείου την πολύτιμη βιβλιοθήκη του, εντυπωσιασμένος από τα πρώτα ευρήματα των ανασκαφών του Έβανς στην Κνωσό, στις αρχές του περασμένου αιώνα. Αν λάβουμε υπόψη μας την ιδιαίτερη σχέση του Ηρακλείου με τις τέχνες και τα γράμματα αντιλαμβανόμαστε άμεσα την αναγκαιότητα του συγκεκριμένου ιδρύματος. Η απρόσκοπτη λειτουργία και συνεχής βελτίωση του εξασφαλίζει το γεγονός η τόσο σημαντική αυτή πολιτιστική κληρονομιά να είναι ζωντανή και προσβάσιμη στις επόμενες γενιές, χαρίζοντάς τους όλα εκείνα τα προνόμια που συνεπάγονται της προαγωγής του πολιτισμού. Στην περίπτωση μάλιστα της βιβλιοθήκης του Δήμου Ηρακλείου οι

συγκεκριμένες αυτές διαδικασίες παρεκκλίνουν από την «περπατημένη οδό» (λειτουργία αναγνωστηρίου, δανειστικού, αρχείου κτλ), σχεδιάζοντας ή/και αναλαμβάνοντας πολλές άλλες, τυπικές για μια παραδοσιακή ελληνική βιβλιοθήκη, πολιτιστικές δραστηριότητες, όπως λ.χ. στην περιοχή των εκδόσεων, στη διοργάνωση μεγάλων επιστημονικών και καλλιτεχνικών εκδηλώσεων και στη συστηματική συγκέντρωση και έρευνα του σχετικού υλικού.

Γ5. Τμήμα Δημοτικής Πινακοθήκης και Μουσείου Εθνικής Αντίστασης

Η συγκέντρωση και η έκθεση έργων γλυπτικής, ζωγραφικής, χαρακτηριστικής, εικόνων, επίπλων, μικροαντικειμένων και βιβλίων σπάνιων εκδόσεων καθώς και η συντήρηση-διαφύλαξή τους

Γ6. Τμήμα Μουσικής Παιδείας και Εκδηλώσεων

Εξασφάλιση της άρτιας λειτουργίας της Σχολής Μουσικής, της Δημοτικής Φιλαρμονικής, των Δημοτικών Χορωδιών, της Ορχήστρας και του Κουαρτέτου Εγχόρδων καθώς και αναβάθμιση της μουσικής παιδείας των πολιτών

Γ7. Τμήμα Δημοτικών Κοιμητηρίων

Λειτουργία των δημοτικών κοιμητηρίων, σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και διοίκηση των συνεργείων του τμήματος

Γ8. Γραφείο Αδέσποτων Ζώων

Περισυλλογή από τους δρόμους των αδέσποτων ζώων και προώθησή τους στο αγροτικό κτηνιατρείο για αποπαρασίτωση, εμβολιασμό, στείρωση, σήμανση ή θανάτωση και αποτέφρωση για μη αναστρέψιμες καταστάσεις.

Γ9. Γραφείο Κοινωνικής Μέριμνας

- Σχεδιασμός προγραμμάτων ανάπτυξης σε ζητήματα κοινωνικής πολιτικής, πρόνοιας, υγείας, επιμόρφωσης και εθελοντισμού.
- Παρακολούθηση και αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών πρόνοιας προς τους Δημότες.
- Ενημέρωση των δημοτών για τον αριθμό των φορέων στο Δήμο Ηρακλείου, ο οποίος είναι ιδιαίτερα μεγάλος αλλά άγνωστος σε Δημότες και υπηρεσίες.

- Πληροφόρηση - Ενημέρωση - Ευαισθητοποίηση των Δημοτών για θέματα κοινωνικών παροχών. Διευκόλυνση της επικοινωνίας με διάφορες κρατικές και μη αρχές.
- Διασύνδεση του Δήμου με το ΠΕ.ΣΥ.Π Κρήτης, το Τ.Ε.Ι Ηρακλείου «Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας και Νοσηλευτικής», το Πανεπιστήμιο Κρήτης «Τμήμα Κοινωνικής Ιατρικής» στο Ηράκλειο και με τα τμήματα Ψυχολογίας, Κοινωνιολογίας και Παιδαγωγικών στο Ρέθυμνο ως δίκτυα πληροφόρησης και συνεργασίας.

Γ10. Γραφείο Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες

Η επίλυση θεμάτων, σχετικών με τα άτομα με ειδικές ανάγκες για την εξασφάλιση των απαραίτητων διευκολύνσεων

Δ. Διεύθυνση Πολεοδομικών Λειτουργιών

Δ1.Τμήμα Πληροφοριών- Εξυπηρέτησης Πολιτών και Μηχανοργάνωσης

Πληροφόρηση των πολιτών για θέματα που αφορούν τομείς όπως το σχέδιο πόλης, πράξεις εφαρμογής, οικοδομικές άδειες, αυθαίρετα, επεκτάσεις κτλ..

Δ2.Τμήμα Πολεοδομικών Μελετών

- Έλεγχος του δομημένου χώρου στην πόλη και τήρηση αρχείου για θέματα: Ρυθμιστικού - Πολεοδομικού - Ρυμοτομικού Σχεδιασμού, Οικιστικού Σχεδιασμού, Κυκλοφοριακού και Συγκοινωνιακού Σχεδιασμού, Αρχιτεκτονικής μορφής Κτισμάτων, Περιβάλλοντος και προστασίας Περιβάλλοντος.
- Έλεγχος εφαρμογής των αποφάσεων του Δήμου που έχουν σχέση με τη ρύθμιση αντίστοιχων προβλημάτων.

Δ3. Τμήμα Τοπογραφικών Εφαρμογών

Εφαρμογή του σχεδίου πόλης ή των εκτός Σχεδίου αδειών επί του εδάφους (καθορισμός οικοδομικών γραμμών, σύνταξη και έλεγχος τοπογραφικών διαγραμμάτων, προσκυρώσεις και τακτοποιήσεις οικοπέδων).

Δ4. Τμήμα Οικοδομικών Αδειών και Ελέγγου

Έλεγχος και έκδοση οικοδομικών αδειών και σχετικών βεβαιώσεων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από τις σχετικές νομοθετικές διατάξεις.

Δ5. Τμήμα Αυθαιρέτων

- Εύρεση αυθαιρέτων κτισμάτων στην περιοχή του Δήμου και εφαρμογή μέτρων για θέματα όπως πρόληψη, κατεδάφιση, νομιμοποίηση και επιβολή προβλεπόμενων ποινών.
- Τήρηση του σχετικού Δημοτικού Αρχείου

Ε. Διεύθυνση Τεχνικών Έργων

Ε1. Τμήμα Τεχνικής και Γραμματειακής Υποστήριξης - Τεχνικό Αρχείο

- Παροχή γραμματειακής και τεχνικής υποστήριξης στις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης
- Τήρηση Τεχνικής Βιβλιοθήκης και Αρχείου Τεχνικής Νομοθεσίας.

Ε2. Τμήμα Προγραμματισμού Μελετών και Επίβλεψης Έργων

Κατάρτιση προδιαγραφών μελετών-τεχνικών έργων και ανάθεση συγκεκριμένων μελετών-έργων σε τρίτους (δημοπρατήσεις, αξιολόγηση προσφορών, εισήγηση σχετικών αποφάσεων, σύνταξη συμβάσεων κ.λ.π.).

Ε3. Τμήμα Εκτέλεσης Έργων Οδοποιίας

- Διατάξεις και κατασκευές νέων οδών, συντήρηση υφιστάμενου οδικού δικτύου, κατασκευές γεφυρών ισόπεδων και ανισόπεδων κόμβων και διαβάσεων, κατασκευές αντιπλημμυρικών έργων, διευθετήσεις και καλύψεις ρεμάτων, έργα προστασίας και διαμόρφωσης ακτών, γενικά χωματουργικά έργα, κατεδαφίσεις κτιρίων κ.λ.π.).
- Συγκρότηση και οργάνωση των τεχνικών συνεργείων του Τμήματος.

E4. Τμήμα Εκτέλεσης Κτιριακών Έργων

- Κατασκευή, επισκευή, συντήρηση, διακόσμηση και εξοπλισμό των δημοτικών κτιρίων και εγκαταστάσεων του Δήμου (τοιχοποιία, επιχρίσματα, χρωματισμοί, επιστρώσεις, ξυλουργικές και μεταλλικές κατασκευές, υδραυλικές, μηχανολογικές, ηλεκτρολογικές και ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις)
- Συντονισμός και γενικά διοίκηση των τεχνικών συνεργειών του Τμήματος.

E5. Τμήμα Εκτέλεσης Έργων Υπαιθριων Χώρων

- Εργασίες σε τομείς όπως πεζόδρομοι, πλατείες, χώροι πρασίνου, παιδικές χαρές, αθλητικοί χώροι, αρχαιολογικοί χώροι και μνημεία, νεκροταφεία, παραλίες κλπ).
- Συγκρότηση και οργάνωση των τεχνικών συνεργειών του Τμήματος.

E6. Τμήμα Εκτέλεσης Έργων Ηλεκτροφωτισμού, Δικτύων, Κυκλοφορίας και Σήμανσης

- Συντήρηση, επισκευή και βελτίωση του δικτύου ηλεκτροφωτισμού των οδών και γενικά των κοινοχρήστων υπαιθρίων χώρων του Δήμου, του δικτύου φωτεινής σηματοδότησης για τη ρύθμιση της κυκλοφορίας και κάθε είδους πληροφοριακών πινακίδων στην περιοχή του Δήμου
- Επισήμανση διαφημιστικών πινακίδων τρίτων που τοποθετήθηκαν χωρίς άδεια, εισήγηση και εκτέλεση εργασιών απομάκρυνσής τους.

E7. Τμήμα Συνεργειών

Συγκρότηση μονίμων συνεργειών ξυλουργών, άρδευσης, σιδηρουργών και όποιων άλλων συνεργειών κριθεί σκόπιμα να συγκροτηθούν για την εκτέλεση εξειδικευμένων εργασιών.

E8. Γραφείο Πολιτικής Προστασίας

- Πρόληψη, ενημέρωση και αντιμετώπιση φυσικών, τεχνολογικών καταστροφών ή καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.
- Συντονισμός του δημόσιου και ιδιωτικού δυναμικού και μέσων για την αντιμετώπιση των καταστροφών και την αποκατάσταση των ζημιών.

ΣΤ. Διεύθυνση Προσόδων

ΣΤ1. Τμήμα Ελέγχου Προσόδων

- Εξακρίβωση των χρηματικών υποχρεώσεων των φυσικών προσώπων ή κάθε είδους επιχειρήσεων της περιοχής (φόρους, εισφορές, τέλη, δικαιώματα που περιοδικά πρέπει να καταβάλλονται στο Δήμο), με βάση τις ισχύουσες κάθε φορά διατάξεις της νομοθεσίας.
- Έκδοση υπηρεσιακών βεβαιωτικών σημειωμάτων για τις εισπράξεις.
- Καταχώρηση των προστίμων και των κλήσεων της Δημοτικής Αστυνομίας, καθώς και των κλήσεων της Τροχαίας, ειδοποίηση των υπόχρεων και βεβαίωση των ανείσπρακτων προστίμων και κλήσεων σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.
- Δημιουργία και τήρηση αρχείων

ΣΤ2. Τμήμα ΤΑΠ και τελών Καθαριότητας και Φωτισμού

- Έλεγχος δηλώσεων ακινήτων που έχουν μετρητή της ΔΕΗ.
- Βεβαίωση για εισπραξη των τελών με βεβαιωτικούς καταλόγους για τα ακίνητα που δεν έχουν μετρητή της ΔΕΗ
- Διαδικασία προσδιορισμού ΤΑΠ και τελών καθαριότητας και φωτισμού για όλα τα ακίνητα ηλεκτροδοτούμενα και μη.
- Τήρηση Αρχείου όλων των ακινήτων που έχουν μετρητή της ΔΕΗ ως και μη ηλεκτροδοτούμενων.

ΣΤ3. Τμήμα Δημοτικής Περιουσίας

- Τήρηση Αρχείων με όλα τα δικαιολογητικά εγγραφής, τοπογραφικό διάγραμμα, τίτλους ιδιοκτησίας και κάθε άλλο σχετικό στοιχείο.
- Διαδικασίες διαχείρισης της ακίνητης περιουσίας (μεταβίβαση κυριότητας, μίσθωση, παραχώρηση χρήσεως, κατάρτιση σχετικών συμβάσεων κ.λ.π.).
- Περιφρούρηση της ακίνητης περιουσίας του Δήμου

ΣΤ4. Τμήμα Ταμειακής Βεβαίωσης - Εισπράξεων - Κοινοποιήσεων φορολογητέας ύλης

- Καταχώρηση στο βιβλίο εισπρακτέων εσόδων, διαβίβαση των αποδεικτικών παραλαβής και αντιγράφων των βεβαιωτικών καταλόγων στα αρμόδια Τμήματα καθώς επίσης και μέριμνα για την έγκαιρη είσπραξή τους.
- Τήρηση αρχείου με τα πλήρη στοιχεία των οφειλετών του Δήμου, έλεγχος και διενέργεια των διάφορων μεταβολών

Z. Διεύθυνση Οικονομικού Προγραμματισμού και Δαπανών

Z1. Τμήμα Προϋπολογισμού

- Σύνταξη του Προϋπολογισμού και της εισηγητικής έκθεσης
- Τήρηση αρχείου ετησίων απολογισμών του Δήμου Εσόδων - Εξόδων

Z2. Τμήμα Εκκαθάρισης Δαπανών

- Εκκαθάριση των πάσης φύσεως δαπανών δια της εκδόσεως των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων.
- Τήρηση ημερολογίου καταχώρησης εκδιδόμενων χρηματικών ενταλμάτων

Z3. Τμήμα Προμηθειών

- Προμήθεια υλικών, μηχανημάτων, συσκευών, εργαλείων που απαιτούνται για την εκτέλεση τεχνικών έργων, επισκευών ή συντηρήσεων,
- Τήρηση συγκεκριμένων πληροφοριακών αρχείων και εγγράφων προμηθειών (Αρχείο Προμηθευτών, Αρχείο Φακέλων Προμηθειών).

Z4. Τμήμα Λογιστηρίου - Διπλογραφικού

- Συμπλήρωση των εντολών Προμηθειών και παραλαβή των τιμολογίων - δελτίων παροχής υπηρεσιών
- Καταχώρηση των τιμολογίων και έκδοση των πάσης φύσεως οικονομικών στοιχείων

Z5. Τμήμα Ταμείου

- Σύνταξη απολογιστικών καταστάσεων εισπραχθέντων και εισπρακτέων εσόδων και των πληρωθέντων χρηματικών ενταλμάτων
- Έκδοση γραμματίων και πληρωμή των πάσης φύσεως υποχρεώσεων του Δήμου
- Τήρηση αρχείου κρατήσεων καθώς και έκδοση των απαραίτητων βεβαιώσεων των ενδιαφερομένων (προμηθευτές κλπ)

Z6. Τμήμα Διαχείρισης Υλικών και αποθεμάτων - εξοπλισμού γραφείων

Καταγραφή των αναγκών των Υπηρεσιών του Δήμου όσον αφορά τα αναλώσιμα υλικά και παραλαβή των προμηθευόμενων ειδών

H. Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών

H1. Τμήμα Γραμματείας Οργάνων Διοίκησης

- Παροχή κάθε είδους γραμματειακής υποστήριξης προς το Δημοτικό Συμβούλιο και τη Δημαρχιακή Επιτροπή
- Τήρηση αρχείου πρακτικών και αποφάσεων του Συμβουλίου.
- Μέριμνα για την τήρηση των θεσμοθετημένων διαδικασιών για τη διεξαγωγή των Πολιτικών Γάμων.

H2. Τμήμα Προσωπικού

- Παρακολούθηση της κατανομής σε κάθε στιγμή των θέσεων εργασίας και των στελεχών που απασχολούνται στις επιμέρους υπηρεσίες του Δήμου.
- Τήρηση των μητρώων και φακέλων του προσωπικού του Δήμου με οποιαδήποτε εργασιακή σχέση

H3. Τμήμα Ληξιαρχείου

Τήρηση και συνεχής ενημέρωση αρχείων, στα οποία καταγράφονται τα ληξιαρχικά γεγονότα που συμβαίνουν στην περιφέρεια του Δήμου Ηρακλείου (γεννήσεις, γάμοι, θάνατοι) καθώς και κάθε μεταγενέστερο γεγονός, που συνδέεται με αυτά (π.χ. βαπτίσεις, διαζύγια κ.λπ.)

H4. Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης

- Επιμέλεια των Μητρώων Δημοτολογίου και των οικογενειακών μερίδων δημοτών
- Έκδοση πιστοποιητικών ατομικής και οικογενειακής κατάστασης
- Εγγραφές αδήλων, αλλοδαπών, οι οποίοι αποκτούν την Ελληνική Ιθαγένεια και διαγραφές λόγω θανάτου, απώλειας Ελληνικής Ιθαγένειας, ανυπαρξίας και απόκτησης ξένης Ιθαγένειας.
- Διορθώσεις στοιχείων των μητρώων και μεταγραφές στη σύνταξη στρατολογικού πίνακα.

H5. Τμήμα Πρωτοκόλλου και διεκπεραίωσης

Πρωτοκόλληση των κάθε είδους εισερχομένων και εξερχομένων στο Δήμο εγγράφων και διανομή των εγγράφων στις επιμέρους υπηρεσίες του Δήμου.

H6. Γραφείο Φύλαξης Σχολικών Κτιρίων

Οργάνωση Σχολικών Φυλάκων και συλλογή ημερήσιων παρουσιών

Θ. Διεύθυνση Καθαριότητας - Περιβάλλοντος και Τεχνικής Υποστήριξης

Θ1. Τμήμα Συντήρησης και Επισκευής Ηλεκτρομηχανολογικού Εξοπλισμού

- Συντήρηση - επισκευή του Η/Μ εξοπλισμού των εγκαταστάσεων του Δήμου.
- Συντονισμός των τεχνικών συνεργειών του Τμήματος, για την εκτέλεση των απαιτούμενων εργασιών
- Δραστηριότητες Γραφείου Κίνησης

Θ2. Τμήμα Αποκομιδής Στερεών Αποβλήτων

- Αποκομιδή των απορριμμάτων, την μεταφορά και τον ενταφιασμό τους σε χώρους διαθέσιμους.
- Τοποθέτηση μηχανικών κάδων απορριμμάτων

Θ3. Τμήμα Μελετών και Επίβλεψης Έργων Προστασίας Περιβάλλοντος

- Παρακολουθεί την κάθε είδους μορφή ρύπανσης του αστικού περιβάλλοντος και εκπονεί για την επίλυση των σχετικών προβλημάτων
- Έλεγχος εφαρμογής των προγραμμάτων καθαριότητας.

Θ4. Τμήμα Πρασίνου

Εργασίες συντήρησης, καθαριότητας, φυτοπροστασίας και βελτίωσης των χώρων πρασίνου μέσα στα όρια του Δήμου

Θ6. Τμήμα Διαχείρισης Υλικών - καυσίμων - ανταλλακτικών - μηχανολογικού εξοπλισμού

- Οργάνωση προμηθειών και παραλαβή των προμηθευόμενων ειδών που αφορούν μηχανολογικό εξοπλισμό
- Εφοδιασμός καυσίμων όλων των θερμαντικών εγκαταστάσεων των κτιρίων του Δήμου .

I. Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας

Ι1. Τμήμα κυκλοφορίας - στάθμευσης οχημάτων

- Τήρηση των διατάξεων που αφορούν την κυκλοφορία και στάθμευση των οχημάτων.
- Βεβαίωση μόνιμης κατοικίας για μεταδημότευση.

Ι2. Τμήμα ελέγχου καταστημάτων και επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος και κοινοχρήστων χώρων

Τήρηση των διατάξεων που αφορούν την λειτουργία των εμποροπανηγύρεων και των πάσης φύσεως επιτηδευμάτων, επαγγελμάτων, καταστημάτων και επιχειρήσεων

Ι3. Τμήμα καθαριότητας - προστασίας περιβάλλοντος

- Τήρηση των διατάξεων που αφορούν την καθαριότητα, την οικοδόμηση, και τη ρύπανση κάθε είδους
- Αφαίρεση άδειας οικοδομής για μη καταβολή ασφαλιστικών εισφορών

I4. Τμήμα Φύλαξης αγρών - Δημοτικής περιουσίας

- Τήρηση των διατάξεων που αφορούν την ύδρευση, την άρδευση, την αποχέτευση, την προστασία σπηλαίων, την αλιεία στα εσωτερικά ύδατα
- Φύλαξη της δημοτικής ή κοινοτικής περιουσίας.

I5. Τμήμα Έκδοσης Αδειών και Ελέγχου Λειτουργίας Καταστημάτων

Χορήγηση αδειών ίδρυσης και λειτουργίας όλων των καταστημάτων και επιχειρήσεων, οι όροι λειτουργίας των οποίων καθορίζονται από υγειονομικές διατάξεις.

Γραφείο Πληροφόρησης και Στήριξης της Απασχόλησης

- Παρακολούθηση της αγοράς εργασίας και υποστήριξη ανέργων και ειδικών ομάδων με ευκαιρίες εκπαίδευσης και κατάρτισης
- Επίλυση θεμάτων που αφορούν μη εργασιακά ζητήματα, αλλά που συνδέονται έμμεσα με αυτά (φύλαξη παιδιών, ψυχική υγεία κ.λ.π.)

Γραφείο ενημέρωσης δημότη και ποιότητας για τον πολίτη

Ενημέρωση των δημοτών για τα δικαιώματά τους και τις ενέργειες που απαιτούνται για την διεκπεραίωση των υποθέσεών τους

Γραφείο Ισότητας

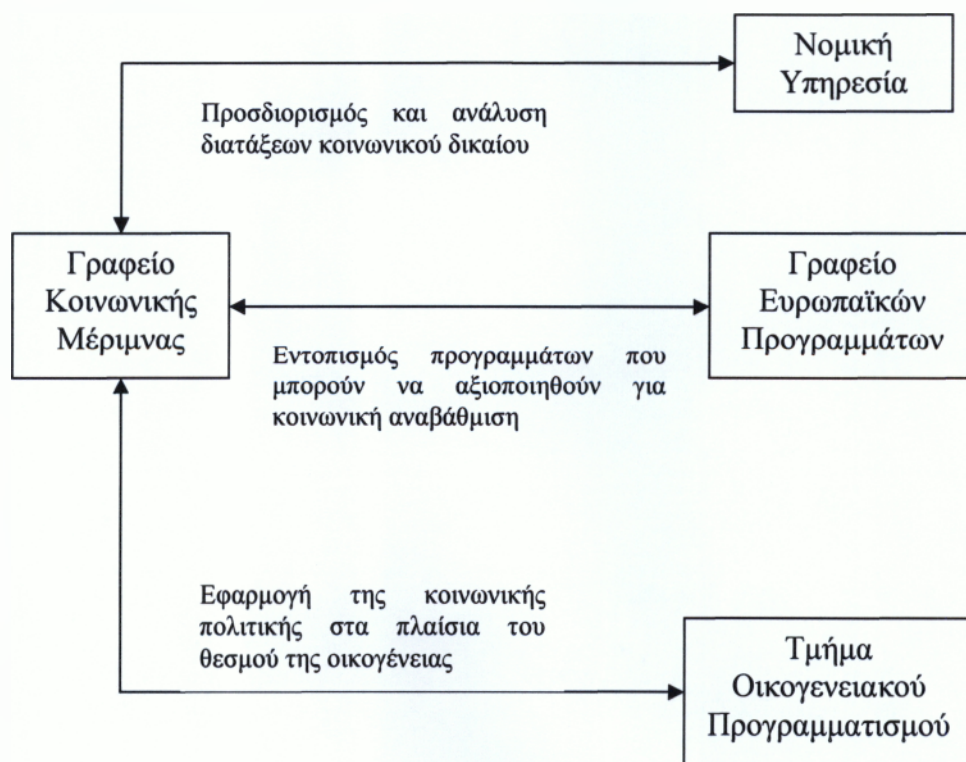
Προώθηση θεμάτων για την ισότητα των δύο φύλων

ΚΑ1. Τμήμα Πληροφορικής

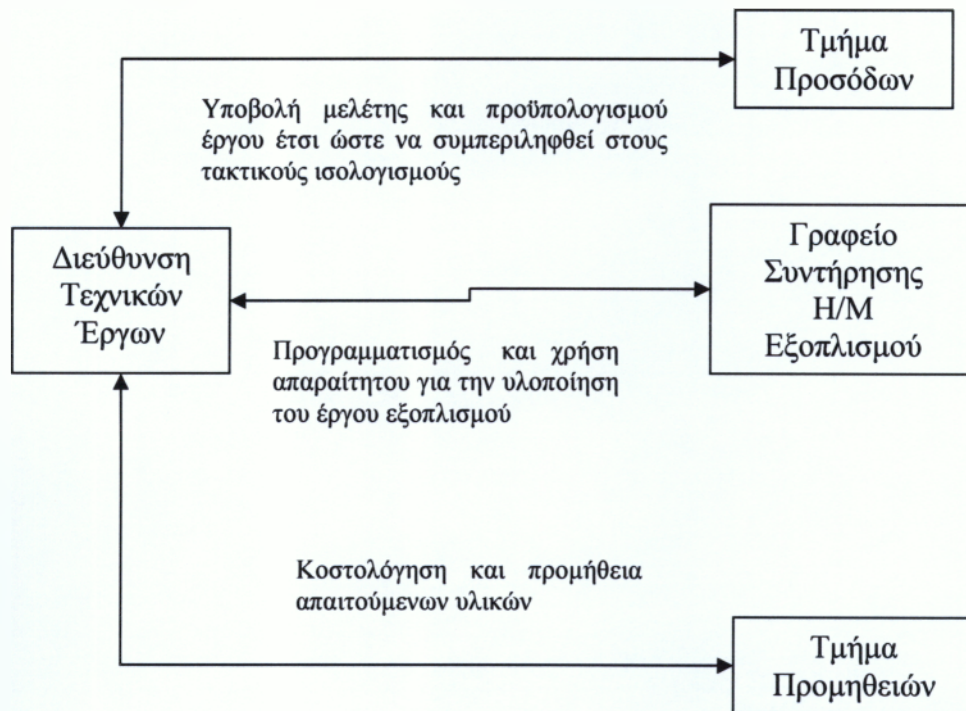
- Ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής και εφαρμογή τους για τις ανάγκες του Δήμου
- Συντήρηση, λειτουργία και αποκατάσταση βλαβών του Hardware και Software.

2.3 Επικοινωνία μεταξύ διάφορων τμημάτων και διευθύνσεων της διοικητικής διαστρωμάτωσης του Δήμου Ηρακλείου

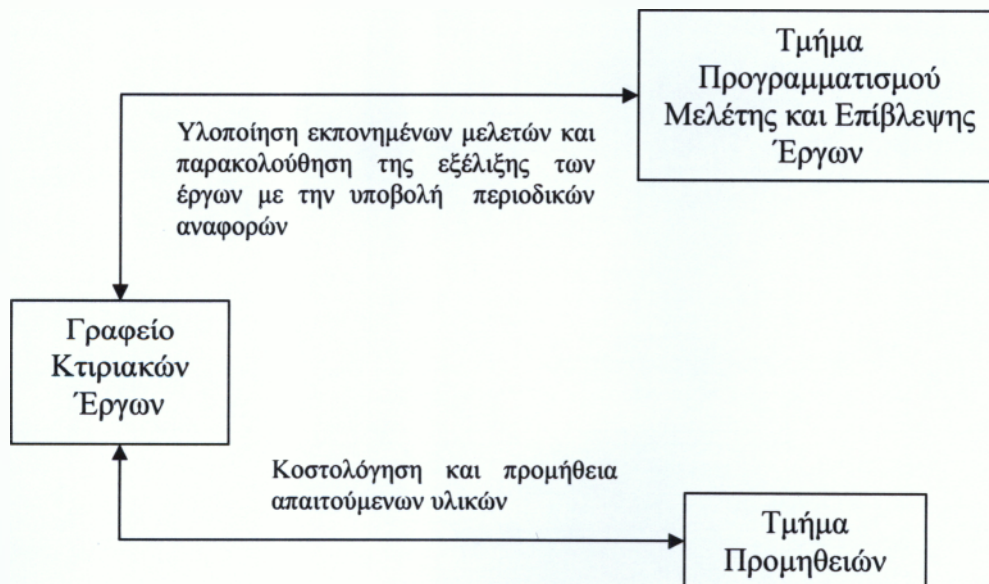
Αναφέραμε παραπάνω αναλυτικά τις προσφερόμενες υπηρεσίες από τις διάφορες διευθύνσεις, τμήματα και γραφεία του Δήμου καθώς και τις αρμοδιότητες με τις οποίες έχει επιφορτιστεί καθένα από αυτά. Μπορούμε λοιπόν εύκολα να προσδιορίσουμε τη διοικητική σχέση που αναπτύσσεται ανάμεσα στο δημότη και την εκάστοτε υπηρεσία, ανάλογα κάθε φορά με την επιθυμητή δραστηριότητα. Ένα όμως ακόμα ζητούμενο της παρούσας εργασίας, είναι να προσδιορίσουμε τη δυναμική και αμφίδρομη σχέση που παρουσιάζουν τα διάφορα στρώματα της διοικητικής ιεραρχίας του Δήμου. Για την αναπαράσταση αυτή θα χρησιμοποιήσουμε block διαγράμματα που καταδεικνύουν κάθε φορά τους εμπλεκόμενους φορείς και τις αιτίες για τις οποίες απαιτείται η συγκεκριμένη επικοινωνία. Ασφαλώς, σε αυτή την προσέγγιση δεν προβαίνουμε στην ανάλυση της διοικητικής σχέσης που υφίσταται ανάμεσα στην κάθε διεύθυνση και τα τμήματα που υπάγονται στη διοικητική της μέριμνα, αφού αυτό αποτελεί το πρώτο επίπεδο οργάνωσης της εκτελεστικής εξουσίας όσον αφορά στην τοπική αυτοδιοίκηση.



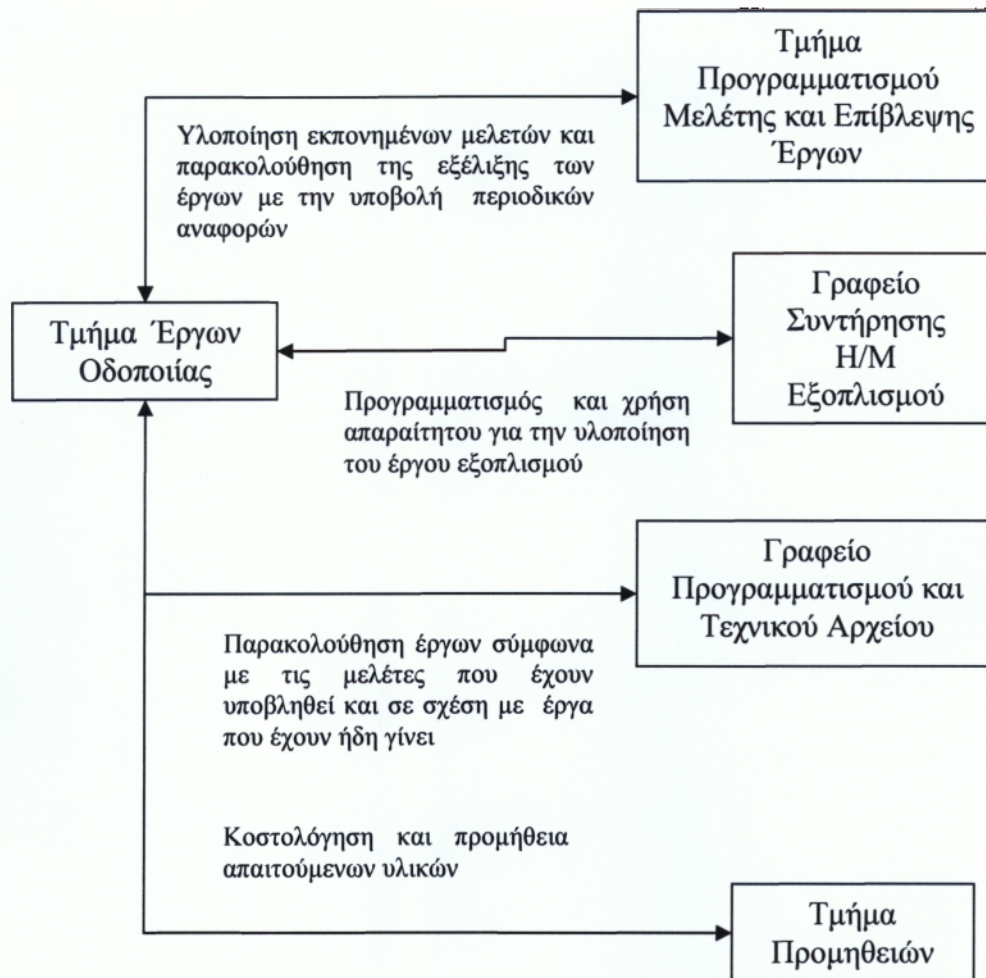
Διάγραμμα 2.3



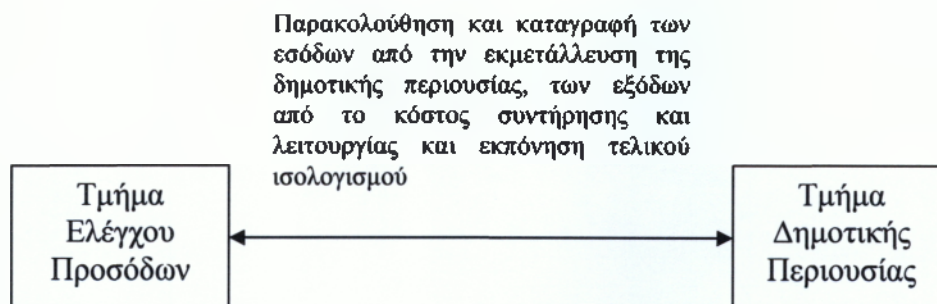
Διάγραμμα 2.4



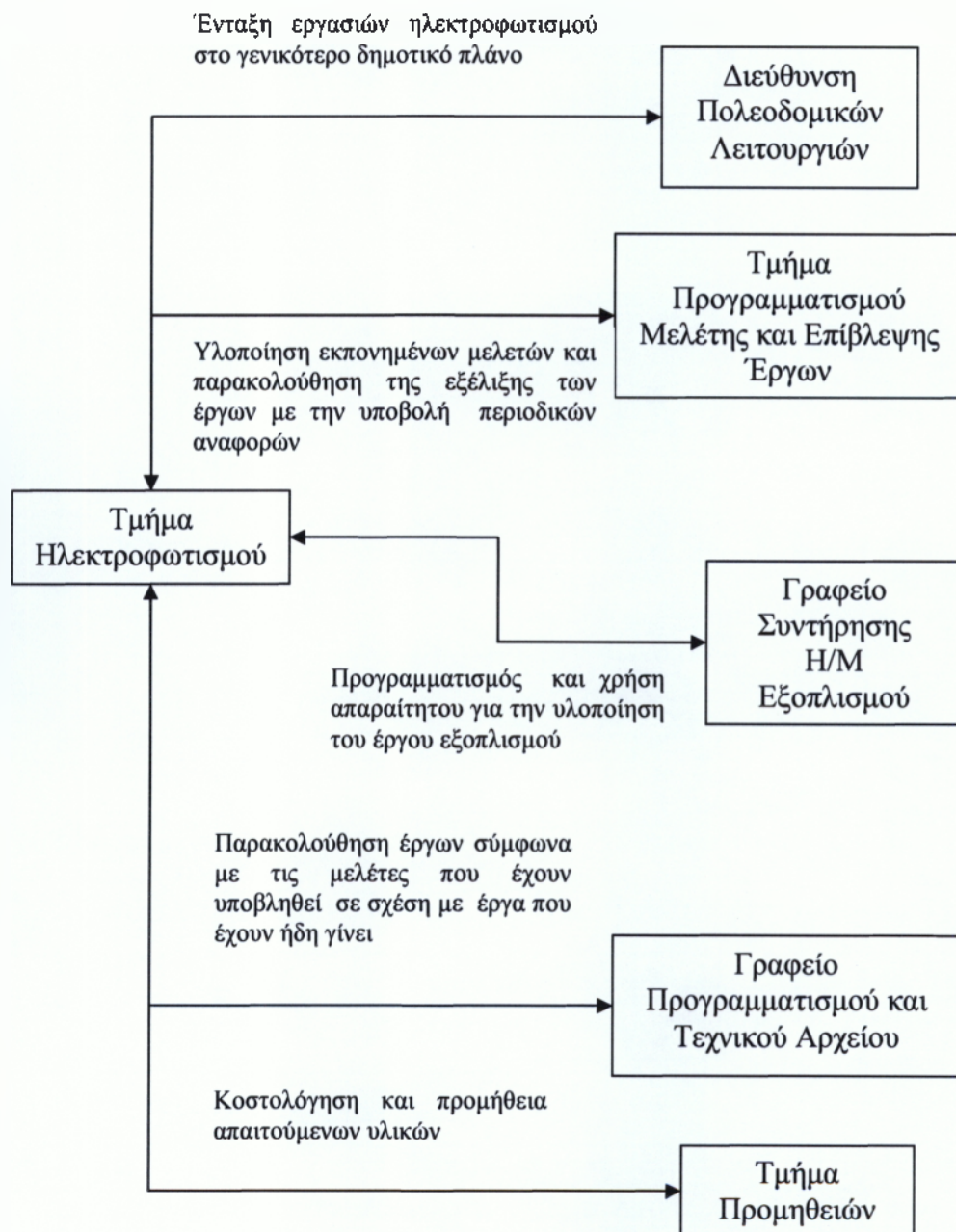
Διάγραμμα 2.5



Διάγραμμα 2.6



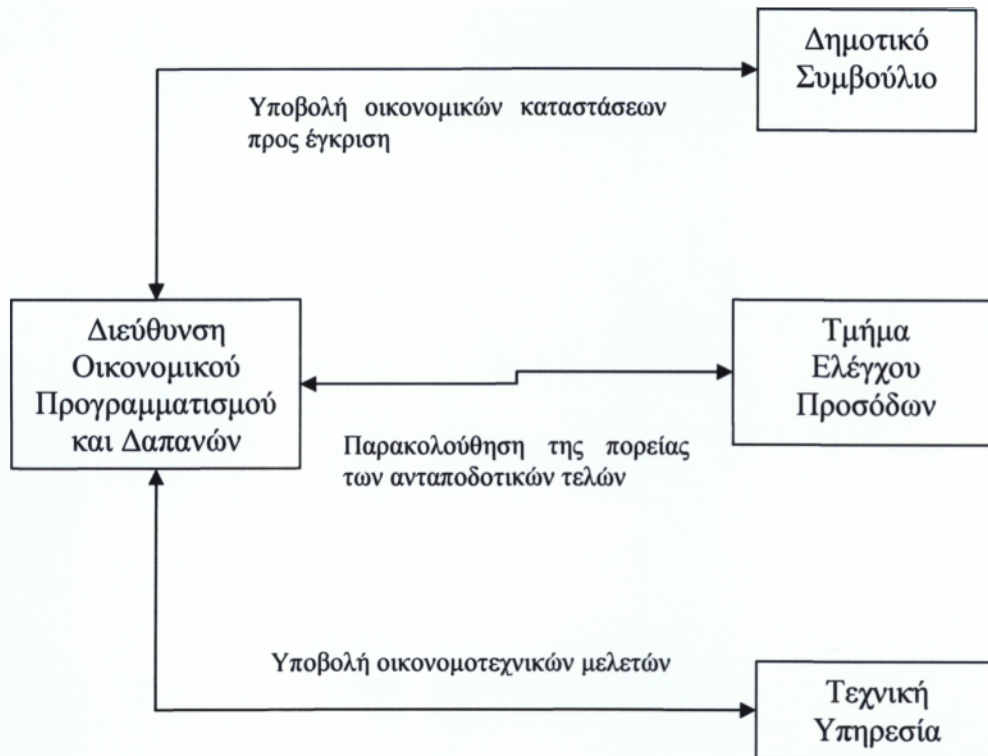
Διάγραμμα 2.7



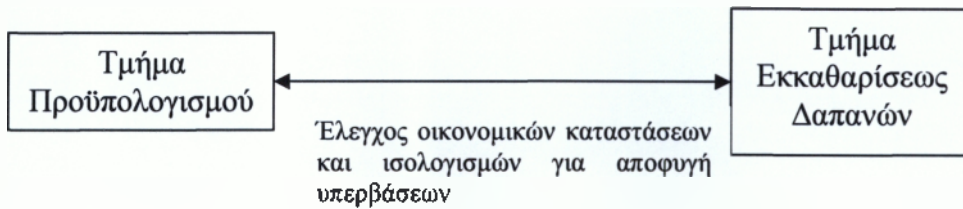
Διάγραμμα 2.8



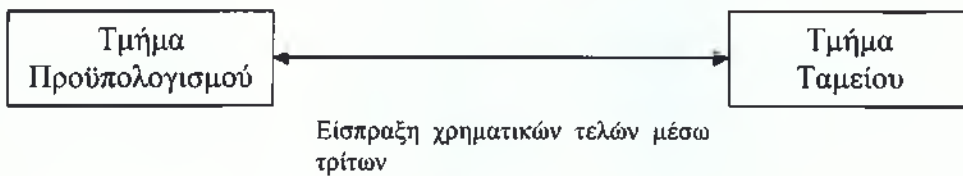
Διάγραμμα 2.9



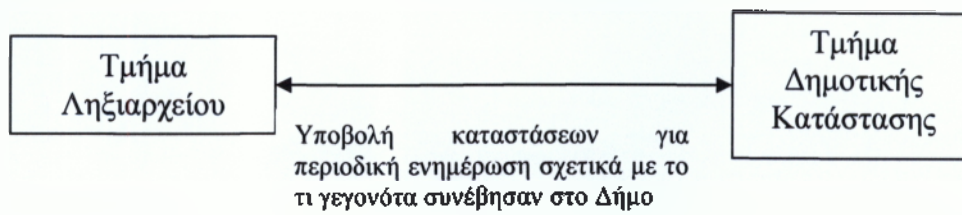
Διάγραμμα 2.10



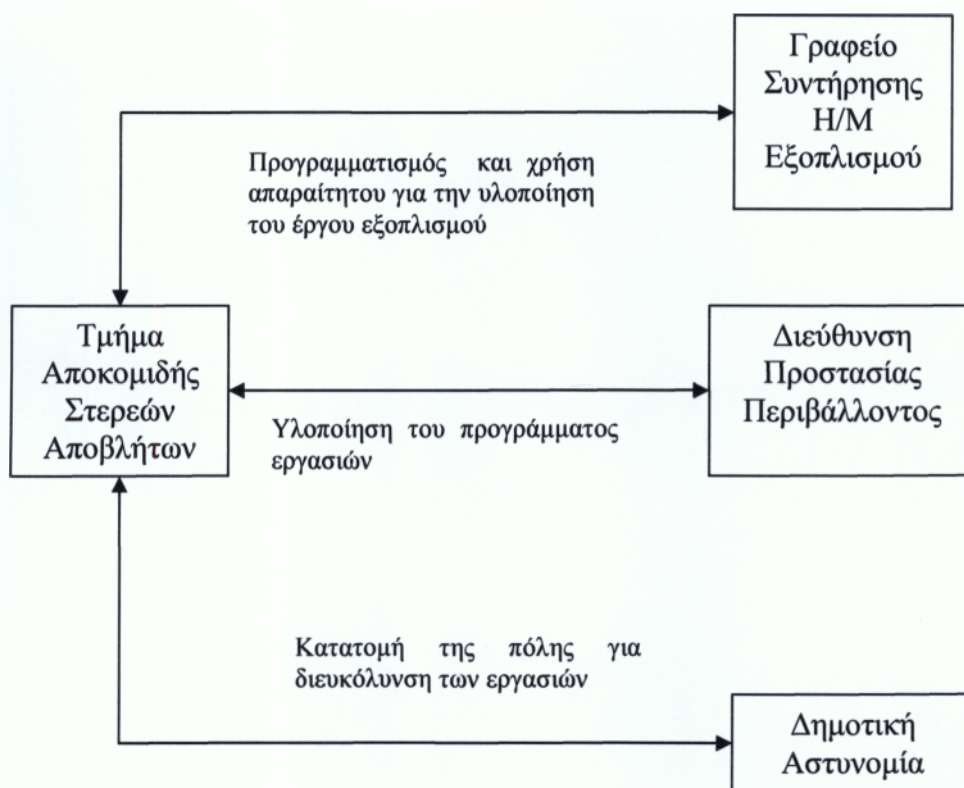
Διάγραμμα 2.11



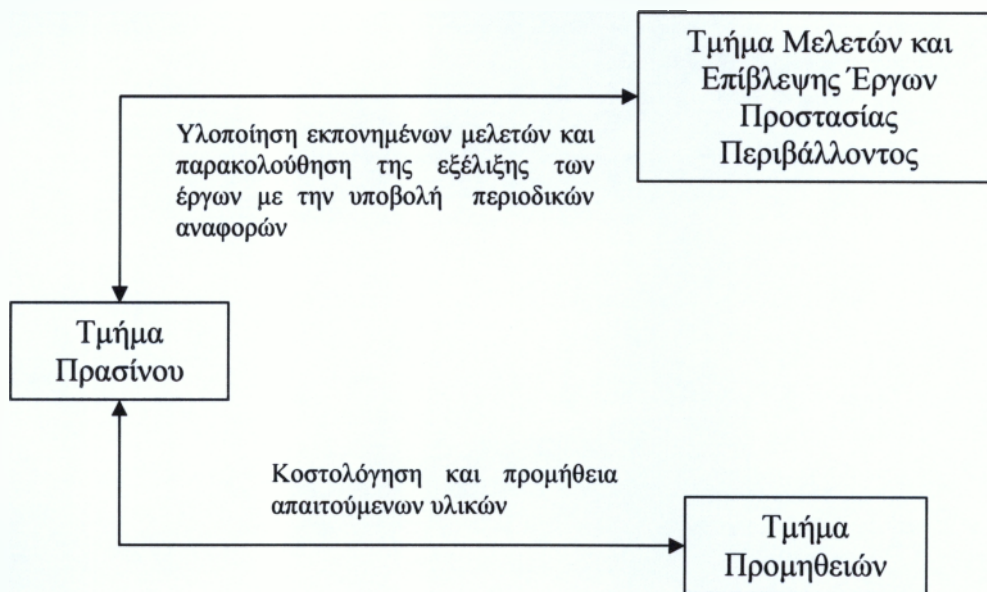
Διάγραμμα 2.12



Διάγραμμα 2.13



Διάγραμμα 2.14

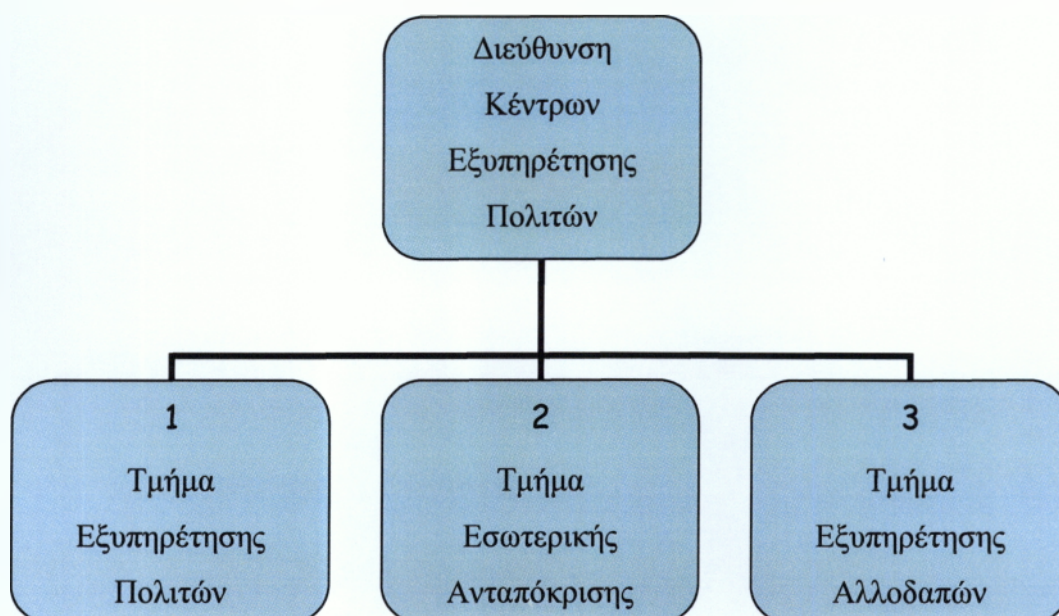


Διάγραμμα 2.15

ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

3

3.1 Διοικητικό σχήμα των ΚΕΠ



Διάγραμμα 3.1

3.2 Αρμοδιότητες – Υπηρεσίες

1. Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών

- Πληροφόρηση των πολιτών για τις απαιτούμενες ενέργειες σχετικά με τη διεκπεραίωση συγκεκριμένων διοικητικών υποθέσεων.
- Διάθεση εντύπων αιτήσεων κατά το άρθρο 3 παρ. 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/99)
- Παραλαβή και πρωτοκόλληση αιτήσεων πολιτών

- Έλεγχος πληρότητας αιτήσεων και σε περίπτωση έλλειψης δικαιολογητικών, αναζήτησή τους έπειτα από σχετική εξουσιοδότηση
- Επιστροφή του τελικού ζητούμενου εγγράφου στον πολίτη που υπέβαλλε την αίτηση
- Επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση γνήσιου υπογραφής, χορήγηση παράβολων, υπεύθυνων δηλώσεων, αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας

2. Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης

Το τμήμα αυτό διαχειρίζεται τη λειτουργία του ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου σε σχέση με τα άλλα ΚΕΠ. Έτσι, πολίτες των οποίων οι υποθέσεις εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Δήμου Ηρακλείου, κάνουν τις σχετικές αιτήσεις στα ΚΕΠ της περιοχής τους και αυτές μεταβιβάζονται εσωτερικά στο ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου. Αυτό ασχολείται με τη διεκπεραίωση της διαδικασίας, παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλλει στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης. Παράλληλα, είναι υπεύθυνο για την τήρηση στατιστικών στοιχείων καθώς και για τη διαχείριση παραπόνων και προτάσεων από τους πολίτες.

3. Τμήμα Εξυπηρέτησης Αλλοδαπών

Ακολουθεί τη διαδικασία του τμήματος 1, με συγκεκριμένο θέμα όμως αυτή τη φορά την άδεια παραμονής των νόμιμα εισελθόντων στην χώρα αλλοδαπών.

3.3 Πιστοποιημένες Διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ

Στον πίνακα 3.1 που ακολουθεί αναφέρεται το σύνολο των 1035 διαδικασιών και μάλιστα η αντιστοιχία των οργανισμών - υπηρεσιών του δημοσίου και του αριθμού των διαδικασιών που αφορά κάθε οργανισμό – υπηρεσία. Ο πίνακας αυτός είναι χαρακτηριστικά ενδεικτικός της χρησιμότητας και της λειτουργικότητας του θεσμού, γεγονός που προκύπτει τόσο από το σημαντικό αριθμό του συνόλου των διαδικασιών όσο και από το ευρύ φάσμα των φορέων που καλύπτει η δράση των ΚΕΠ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1:	
<i>Πιστοποιημένες Διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ⁷</i>	
<i>ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</i>	<i>ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</i>
ΑΕΙ	4
ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	31
ΑΥΤΟΤΕΛΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ (ΓΙΑ ΑΛΛΟΔΑΠΟΥΣ κα) ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ	1
ΓΓΠΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ (ΤΑΧΙΣΝΕΤ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ)	15
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	1
ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ (ΔΕΗ)	18
ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΔΟΥ)	2
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ	9
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΩΝ)	11
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΩΝ)	3
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΜΗΤΡΩΩΝ)	4
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	4
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΛΙΕΙΑΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	11
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	2
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	9
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΟΡΥΚΤΟΥ ΠΛΟΥΤΟΥ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	58
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΔΑΣΩΝ [ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ]	17

⁷ <http://www.kep.gov.gr/kepportal/CitizenGuide/>

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	3
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΕΓΓΕΙΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΕΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	2
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	25
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ	34
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ	17
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	3
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	101
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΠΕΡΙΟΧΩΝ (ΥΠΕΧΩΔΕ)	3
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΝΑΥΤΙΚΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ	35
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	2
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ	10
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΝΑΥΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ	4
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ	1
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΦΕΤΕΙΩΝ	22
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ	28
ΔΟΑΤΑΠ (Διεπιστημονικός Οργανισμός Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης)	6
ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΜΟΣΧΕΥΣΕΩΝ	2
ΕΙΡΗΝΟΔΙΚΕΙΩΝ	7
ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ ΕΦΕΤΩΝ	1

ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ	1
ΕΛΓΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	23
ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΕΟΤ)	1
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΩΝ	12
ΕΥΔΑΠ	20
ΕΦΕΤΕΙΩΝ	3
ΙΚΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	35
ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	1
ΛΙΜΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ	18
ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	10
ΝΑΥΤΙΚΟΥ ΑΠΟΜΑΧΙΚΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ	15
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ	2
ΟΑΕΔ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	13
ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	17
ΟΓΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	58
ΟΕΕΚ	3
ΟΙΚΟΥ ΝΑΥΤΟΥ	6
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΔΕΗ (ΟΑΠ-ΔΕΗ)	22
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (ΟΕΚ)	1
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ (ΚΑΡΤΑ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ)	1
ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ	1
ΠΡΟΞΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	11
ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ	17
ΠΡΩΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΑΡΧΗΓΕΙΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ (ΔΕΑ)	1
ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ	26
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ ΤΙΤΛΩΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΑΙΔΕΙΑΣ	86

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ	4
ΣΧΟΛΕΙΩΝ ΜΕΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	1
ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (ΤΑΞΥ)	6
ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΤΕΑΥΕΚ)	8
ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ (ΤΠΚΔ)	3
ΤΑΜΕΙΟΥ ΝΟΜΙΚΩΝ	38
ΤΕΙ	3
ΤΣΑΥ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	23
ΤΣΜΕΔΕ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	20
ΥΠΕΣ / ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	4
ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	13

Στη συνέχεια αναφέρουμε όλες εκείνες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που είναι δυνατό να διεκπεραιωθούν στα ΚΕΠ και αφορούν τον τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η αναφορά αυτή γίνεται με συνεπτυγμένο τρόπο, καταγράφοντας παράλληλα τα αντίστοιχα ΦΕΚ στα οποία περιγράφονται οι συνολικές λεπτομέρειες της διαδικασίας που διεκπεραιώνεται κάθε φορά (κοινά ΦΕΚ ασφαλώς αναφέρονται μια φορά, στο τέλος της εκάστοτε παραγράφου). Οι υπόλοιπες πιστοποιημένες διαδικασίες που είναι δυνατό να διεκπεραιωθούν στα ΚΕΠ και δεν αφορούν τον τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης αλλά εντούτοις καταδεικνύουν τη χρησιμότητα και τη λειτουργικότητα των κέντρων αναφέρονται με τον ίδιο τρόπο στο Παράρτημα.

ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βεβαίωση από δήμο περί μη οφειλής ΤΑΠ, Μεταδημότευση άγαμου ενήλικου / διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων / συζύγων και τέκνων, Χορήγηση Βεβαίωσης Μόνιμης Κατοικίας (ΦΕΚ τ. Β 896/16.07.2002)

ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΩΝ)

- Αλλαγή Στοιχείων τέκνου λόγω αναγνώρισης, Εγγραφή στο Δημοτολόγιο, Άνοιγμα Οικογενειακής Μερίδας λόγω γάμου, Διαγραφή από τα Δημοτολόγια λόγω θανάτου, Διόρθωση Ηλικίας / Κυρίου Ονόματος
- Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης / Εγγύτερων Συγγενών / Εντοπιότητας / Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (ΦΕΚ τ. Β 896/16.07.2002)

ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΩΝ)

Χορήγηση αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου / Γέννησης / Θανάτου (ΦΕΚ τ. Β 896/16.07.2002)

ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΜΗΤΡΩΩΝ)

Διαγραφή από τα Μητρώα Αρρένων, Χορήγηση Πιστοποιητικού Εγγραφής στα μητρώα Αρρένων (ΦΕΚ τ. Β 896/16.07.2002)

Στην περίπτωση των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων έχουμε:

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Βεβαίωση ιδιοκτησίας μελισσοσμηνών, Εγγραφή Χορήγηση Βεβαίωσης Εγγραφής στα Μητρώα Αγροτών (ΦΕΚ τ. Β 580/20.04.2007) , Έκδοση άδειας εμπορίας φυτοπροστατευτικών προϊόντων (ΦΕΚ τ. Β 1469/21.11.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΛΙΕΙΑΣ

- Έγκριση αντικατάστασης / εκπρόθεσμης ανανέωσης άδειας αλιείας / μεταβίβασης ιδιοκτησίας / μετασκευής / μετονομασίας ή μεταλεμβολόγησης / νέων διαστάσεων / πρόσθετων αλιευτικών εργαλείων επαγγελματικού αλιευτικού σκάφους και μηχανής αυτού, χορήγησης άδειας αλιείας οστράκων με καταδυτική συσκευή (ΦΕΚ τ. Β 1469/21.11.2002)
- Χορήγηση βεβαίωσης για έκδοση άδειας ΦΙΧ ιχθυοπαραγωγικού αυτοκινήτου / πώληση ωπών αλιευμάτων (ΦΕΚ τ. Β 1469/21.11.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε εκκαθάριση (Α.Ε.) / μη καταθέσεως αίτησης για εκκαθάριση (Α.Ε.) (ΦΕΚ τ. Β 1049/09.08.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Αλλαγή Επωνύμου, Διόρθωση Επωνύμου / Πατρωνύμου / Μητρωνύμου, Ενοικίαση Άδειας Λιανικής Πώλησης Σιγαρέτων / περιπτέρου, Επισημείωση εγγράφων σύμφωνα με το άρθρο 4 της Σύμβασης της Χάγης, Πρόσληψη Πατρώνυμου / Μητρωνύμου / Επωνύμου Πατέρα και Επωνύμου Μητέρας σε άτομα αγνώστων γονέων ή εκτός νομίμου γάμου γεννηθέντων, Προσωρινή Άδεια Λιανικής Πώλησης Σιγαρέτων, Χορήγηση άδειας / Λιανικής άδειας Καπνοβιομηχανικών προϊόντων Χορήγηση Άδειας Εκμετάλλευσης Περιπτέρου (ΦΕΚ τ. Β 896/16.07.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΟΡΥΚΤΟΥ ΠΛΟΥΤΟΥ

- Άδεια απόκτησης παγίων περιουσιακών στοιχείων από Α.Ε. (άρθρο 10 Κ.Ν. 2190/20) / εγκατάστασης στην Ελλάδα υποκαταστημάτων αλλοδαπών Ανωνύμων εταιριών και ΕΠΕ / ίδρυσης - εγκατάστασης αρτοποιείου / μεταπωλητή πετρελαίου θέρμανσης / συνέχισης λειτουργίας αρτοποιείου / σύστασης και έγκρισης καταστατικών ανωνύμων εταιριών (Κ.Ν. 2190/20)
- Απαλλαγή από άδεια εγκατάστασης και λειτουργίας Επαγγελματικών Εργαστηρίων (άρθρο 5 ν. 2516/1997), Άσκηση Προσφυγής κατά Αποφάσεων του Νομάρχη, που επιβάλλουν διοικητικές κυρώσεις, σύμφωνα με τους Ν.1401/83 και 1732/87, Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε. / μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε./ του ισχύοντος διοικητικού συμβουλίου / καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο μητρώο Α.Ε. της υπηρεσίας (Τμήμα Α.Ε.)
- Εγκρίσεις τροποποιήσεων - κωδικοποιήσεων καταστατικών Ανωνύμων Εταιριών, Έκδοση ή αναθεώρηση αδειών υπαίθριου πλανόδιου εμπορίου, Εκλογή και συγκρότηση σε σώμα Δ.Σ. / αντικατάστασης μελών και συγκρότησης σε σώμα Δ.Σ. / εκλογής ελεγκτών Α.Ε. / αυξήσεων Μ.Κ. χωρίς τροποποίηση καταστατικού με απόφαση Γ.Σ. ή Δ.Σ. / λύση της εταιρίας και

- ορισμού εκκαθαριστών / πιστοποίησης καταβολής του αρχικού Μ.Κ./ διαγραφή της Α.Ε. από το μητρώο Α.Ε. και διανομή προσωρινών μερισμάτων.
- Εκμίσθωση Δημόσιου Λατομείου Αδρανών Υλικών / Μαρμάρων και Βιομηχανικών Ορυκτών με απευθείας σύμβαση εκτός και εντός λατομικής περιοχής (αρ.5, παρ. 2 του Ν. 2115/93) (ΦΕΚ τ. Β 1180/11.09.2002)
 - Ενημέρωση καταναλωτή για τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία του, Θεώρηση βιβλίων διακίνησης υγρών καυσίμων / επαγγελματικής άδειας Ηλεκτρολόγου Εγκαταστάτη / καρτελών, θερμοϋγρομέτρων ψυγείων, Καταχωρήσεις - ανακοινώσεις στο ΦΕΚ τεύχος Α.Ε. και Ε.Π.Ε. ισολογισμών, εκθέσεων ελεγκτών και πεπραγμένων Διοικητικού Συμβουλίου, Μετατροπές επιχειρήσεων σε ανώνυμες εταιρίες, Συγχωνεύσεις επιχειρήσεων σε ανώνυμες εταιρίες / με απορρόφηση Α.Ε./ ανωνύμων εταιριών ή σύσταση νέας Α.Ε, Παράταση Σύμβασης ή εισφοράς δικαιώματος εκμετάλλευσης Λατομείου Μαρμάρων και Βιομηχανικών Ορυκτών για μια 10ετία, με την έκδοση διαπιστωτικής απόφασης μετά τη λήξη της 15ετίας, Πιστοποιητικό υδραυλικής δοκιμής ατμολέβητα, Συναίνεση ερευνητικών εργασιών για την ανεύρεση μαρμάρων ή βιομηχανικών ορυκτών σε δημόσιο λατομικό χώρο, Σύσταση εκτιμητικών επιτροπών άρθρου 9 του Κ.Ν.2190/20 για την αποτίμηση της αξίας περιουσιακών στοιχείων της ατομικής επιχείρησης ή κοινωνίας ή Ο.Ε. η ΕΠΕ και την εισφορά τους σε Α.Ε., ή στοιχείων των Α.Ε. για συγχώνευση τους ή της καθαρής θέσης άλλης μορφής επιχείρησης, μετατρεπόμενης σε Ε.Π.Ε.
 - Υποβολή τιμοκαταλόγων για δίδακτρα από τα ιδιωτικά εκπαιδευτήρια, Υπολογισμός Αναλογικών μισθωμάτων, Χορήγηση άδειας αποκολλητή επισφαλών όγκων / Τεχνολόγου Ηλεκτρολόγου - Μηχανικού - Παραλαβή άδειας / Τεχνολόγου Μηχανολόγου – Μηχανικού / γομωτού - πυροδότου και γομωτού -πυροδότου 1ης κατηγορίας , άδειας εγκατάστασης βιομηχανίας, βιοτεχνίας, επαγγελματικών εργαστηρίων και αποθηκών, δραστηριοτήτων του Ν. 2516/97 και του Ν.2965/2001 (εντός των ορίων της Περιφέρειας Αττικής), άδειας εκμετάλλευσης λατομείων αδρανών υλικών εντός-εκτός λατομικής περιοχής, άδειας λειτουργίας εφεδρικών σταθμών ηλεκτροπαραγωγής άνω των 150 KW και για βιομηχανία - βιοτεχνία άνω των 400 KW. Τροποποίηση

άδειας λειτουργίας, αδειών εκμετάλλευσης λατομείων μαρμάρων / βιομηχανικών ορυκτών, επαγγελματικής άδειας Αρχιθερμαστή / Αρχιτεχνίτη Ηλεκτρολόγου / βοηθού Ηλεκτροτεχνίτη / βοηθού Υδραυλικού⁸ / Διπλωματούχων Μηχανικών Ανωτάτων Σχολών ειδικότητας Μηχανολόγου και Ηλεκτρολόγου - Παραλαβή αδειάς / Εγκαταστάτη - συντηρητή καυστήρων υγρών καυσίμων / Εργοδηγού Ηλεκτρολόγου / Ηλεκτροσυγκολλητή / Ηλεκτροτεχνίτη / Θερμαστή / Οξυγονοκολλητή / Πρακτικού Μηχανικού / Τεχνίτη Ψυκτικού / Τεχνολόγου Ηλεκτρολόγου / Υδραυλικού / Χειριστή Μηχανήματος Έργων / Ψυκτικού / μηχανολόγων Μέσων Τεχνικών Σχολών (ΦΕΚ τ. Β 1180/11.09.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών- προϋπηρεσίας / Πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για υπηρετούντες - αναπληρωτές Καθηγητές (ΦΕΚ τ. Β 882/15.07.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΕΓΓΕΙΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΕΩΝ

Άδεια και Ανανέωση Οδήγησης Οδηγού Γεωργικού Μηχανήματος (ΦΕΚ τ. Β 580/20.04.2007)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ

- Άδεια διενέργειας πειραμάτων σε ζώα, Π.Δ. 160/91 (64,Α) / εισαγωγής ζώντων ζώων από τρίτη χώρα / ζωεμπόρων / ίδρυσης και λειτουργίας εγκατάστασης επεξεργασίας κρέατος κουνελιών-πουλερικών και παραγωγής προϊόντων με βάση το κρέας και εκτρεφόμενων θηραμάτων / ίδρυσης και λειτουργίας εγκατάστασης, παρασκευής, μεταποίησης, ψύξης, κατάψυξης, συσκευασίας ή αποθήκευσης αλιευτικών προϊόντων, (χερσαία εγκατάσταση ή πλοίο εργοστάσιο) / ίδρυσης και λειτουργίας κέντρου αποστολής ή καθαρισμού δίθυρων μαλακίων / ίδρυσης και λειτουργίας κέντρου ωοσκοπήσεως και συσκευασίας αυγών / ίδρυσης κλινικής ζώων Ν. 604/77 (163, Α) και Π.Δ. 463/78 (96, Α) / καταστήματος εμπορίας λιανικής-χονδρικής πώλησης κτηνιατρικών φαρμάκων / εγκαταστάσεων μεταποίησης

⁸ Αφορά αποφοίτους Μέσων Τεχνικών Σχολών (ΤΕΣ, ΤΕΛ, ΤΕΕ Α' και Β' κύκλου)

και επεξεργασίας γάλακτος και παραγωγής προϊόντων με βάση το γάλα / ιδιωτικών κτηνιατρικών κλινικών ενδιαιτημάτων ζώων, Ν. 604/77 (163, Α) / σκοπιμότητας ίδρυσης και λειτουργίας πτηνοσφαγείου μεγάλου-μικρού δυναμικού (Άρθρο 6, ΠΔ 291/96 Α 201) / σκοπιμότητας ίδρυσης και λειτουργίας σφαγείου (ΦΕΚ τ. Β 1469/21.11.2002)

- Έκδοση βεβαιώσεων αδειών καταλληλότητας οχημάτων μεταφοράς προϊόντων ζωικής προέλευσης / κτηνιατρικών υγειονομικών πιστοποιητικών προϊόντων ζωικής προέλευσης, Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού, Π.Δ. 160/91 (64,Α') (ΦΕΚ τ. Β 1469/21.11.2002), Προώθηση αίτησης για ένταξη στο καθεστώς πρόωρης συνταξιοδότησης αλιέων (ΦΕΚ τ. Β 580/20.04.2007), Χορήγηση άδειας ίδρυσης ενδιαιτήματος ζώων, Ν. 604/77 (163, Α) και Π.Δ. 463/78 (96, Α), Χορήγηση άδειας λειτουργίας εργαστηρίου παραγωγής παρασκευασμάτων κρέατος σε κρεοπωλείο, κτηνιατρικής βεβαίωσης για την άδεια λειτουργίας μονάδων αναπαραγωγής πουλερικών και εκκολαπτηρίων (ΦΕΚ τ. Β 1469/21.11.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

- Αίτηση για την έκδοση άδειας οδήγησης κατηγορίας Α, Αλλαγή χρώματος οχήματος, Ανανέωση άδειας οδήγησης, Ανανέωση ειδικής άδειας οδήγησης επιβατικού δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) αυτοκινήτου, Αντικατάσταση άδειας οδήγησης με αντίστοιχη κοινοτικού τύπου / κρατικών πινακίδων κυκλοφορίας αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ή ρυμουλκούμενου λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής / κρατικών πινακίδων κυκλοφορίας επιβατικού ιδιωτικής χρήσης αυτοκινήτου, που έχει εισαχθεί με μειωμένες δασμοφορολογικές επιβαρύνσεις, Αποχαρακτηρισμός οχήματος δημόσιας χρήσης (Δ.Χ.), Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.), Δήλωση ακινησίας φορτηγών και λεωφορείων ιδιωτικής χρήσης, Έκδοση άδειας κυκλοφορίας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.) λόγω αλλαγής κινητήρα, Έκδοση άδειας κυκλοφορίας και κρατικών πινακίδων δοκιμαστικής κυκλοφορίας αυτοκινήτων και μοτοσυκλετών, Έκδοση άδειας κυκλοφορίας νέου επιβατικού αυτοκινήτου ή

μοτοσυκλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.), Έκδοση άδειας κυκλοφορίας ΦΙΧ αυτοκινήτου Μ.Β. μέχρι 4000 χιλ/μα, Έκδοση άδειας οδήγησης κατηγορίας Β,

- Επέκταση άδειας οδήγησης στην κατηγορία Γ, Δ και Ε, Επικύρωση συμφωνίας μεταβίβασης ιδιωτικής ή δημόσιας χρήσης οχήματος, Μεταβίβαση ιδιωτικής χρήσης οχήματος λόγω κληρονομιάς, Μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας ενάρθρου επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.) / επιβατικού δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) αυτοκινήτου / φορτηγού αυτοκινήτου δημόσιας χρήσης (Φ.Δ.Χ.), Μετατροπή ισχύουσας άδειας οδήγησης από άλλο κράτος σε αντίστοιχη Ελληνική, Οριστική ακινησία αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας από τα οικεία Μητρώα λόγω καταστροφής, διάλυσης ή οριστικής εξαγωγής του στο εξωτερικό, (ΦΕΚ τ. Β 1030/07.08.2002)
- Χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος οδικού μεταφορέα εμπορευμάτων ή επιβατών / αντιγράφου άδειας κυκλοφορίας επιβατηγού αυτοκινήτου ή μοτοσυκλέτας ιδιωτικής χρήσης (Ι.Χ.) λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής / αντιγράφου άδειας οδήγησης Ελληνικής ή άλλου κράτους - μέλους της Ε.Ε. λόγω απώλειας, κλοπής, φθοράς / αντιγράφου ειδικής άδειας οδήγησης επιβατικού δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) αυτοκινήτου λόγω απώλειας, φθοράς ή κλοπής / ειδικής άδειας οδήγησης επιβατικού δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) αυτοκινήτου / σημειώματος προσάρτησης ρυμουλκούμενου οχήματος σε επιβατηγά αυτοκίνητα ιδιωτικής χρήσης (ΦΕΚ τ. Β 1030/07.08.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

- Αιτήσεις - καταγγελίες για αυθαίρετες κατασκευές, Απόφαση περί αναγνώρισης ιδιωτικής παρόδου σαν προϋφιστάμενη του 1923, Βεβαίωση αρτιότητας οικοπέδου / καταλληλότητας καταστήματος, Άδεια χρήσης εκρηκτικών, Ανέγερση ή επέκταση βιομηχανικών κτιρίων / αποθηκών / ψυγείων / διαλογητηρίων φρούτων κοντά σε σιδηροδρομικές γραμμές, σε εκτός σχεδίου περιοχές, Ανέγερση κατά παρέκκλιση βιομηχανικών εγκαταστάσεων / καταστημάτων / γραφείων / εκπαιδευτηρίων / ευαγών ιδρυμάτων / νοσοκομείων / κλινικών / γεωργοκτηνοτροφικών κτιρίων σε εκτός σχεδίου περιοχές, Ανέγερση σε εκτός σχεδίου περιοχές κατά παρέκκλιση των κείμενων διατάξεων, σε απόσταση μικρότερη των 30m, από τη γραμμή

Αιγιαλού (ΝΔ 439/70) / βιομηχανικών και βιοτεχνικών κτιρίων που από τη φύση τους πρέπει να εγκαθίστανται επί παραλιακών χώρων, καθώς και αξιολόγων τουριστικών-ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων (ΦΕΚ τ. Β 855/09.07.2002)

- Εγγραφή στα μητρώα Μηχανικών, Έγκριση επέκτασης υφισταμένων βιομηχανιών σε εκτός σχεδίου περιοχές / κυκλοφοριακής σύνδεσης εγκαταστάσεων και πρατηρίων υγρών καυσίμων / παρεκκλίσεων ως προς τους ισχύοντες όρους δόμησης, στις εκτός σχεδίων πόλεων περιοχές / τεχνικής έκθεσης και μελέτης επισκευής αποκατάστασης κτιρίων σε παραδοσιακούς οικισμούς και διατηρητέα κτίρια για τη συνηγορία χορήγησης χαμηλότοκων δανείων, Χαρακτηρισμός αποκεκλεισμένου (τυφλού) οικοπέδου, Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μία κυρωμένη πράξη εφαρμογής (τελική ιδιοκτησία, υποχρεώσεις εισφοράς σε γη και χρήμα του ν. 1337/83) / βεβαιώσεων - πιστοποιητικών (Καθορισμός αυτοψίας - Χορήγηση αντιγράφων οικοδομικών αδειών) (ΦΕΚ τ. Β 1071/14.08.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών- προϋπηρεσίας / Πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για υπηρετούντες-αναπληρωτές Δασκάλους ή Νηπιαγωγούς (ΦΕΚ τ. Β 882/15.07.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

- Άδεια ασκήσεως επαγγέλματος επισκέπτριας ή επισκέπτη υγείας / Νοσηλεύτριας ή Νοσηλεύτη / τεχνίτη περιποίησης χεριών και ποδιών / Βοηθού Κουρέα – Κομμωτή / Βοηθών Νοσηλευτών / κομμωτή - κομμώτριας / Κουρέα / Μαίας ή Μαιευτή / Οδοντοτεχνίτη / Φυσικοθεραπευτή / Ψυχολόγου με βάση την οδηγία 89/48 της Ε.Ε (ΦΕΚ τ. Β 906/17.07.2002)
- Άδεια ίδρυσης και λειτουργίας διαγνωστικών εργαστηρίων βιολογικών υλικών (Ειδικότητας βιοπαθολογίας, κυτταρολογίας και παθολογοανατομικής) / πολυιατρείου και πολυοδοντιατρείου / καταστήματος Οπτικών Ειδών / Οδοντοτεχνικού Εργαστηρίου / μονάδων αδυνατίσματος και διαιτολογικών μονάδων (ΦΕΚ τ. Β 1931/24.12.2003)

- Αίτηση συμμετοχής σε εξετάσεις ιατρικής ειδικότητας, Αναγνώριση Τίτλων Ιατρικών ειδικοτήτων Ελλήνων και Πολιτών της Ε.Ε. που έλαβαν τίτλο από χώρες της Ε.Ε., Βεβαιώσεις καλής λειτουργίας αποχετευτικού συστήματος ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων για τον ΕΟΤ, Βεβαίωση μη παραγωγής υγρών αποβλήτων σύμφωνα με την Ε1β/221/65 Υγ. Διάταξη, Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων / σε απροστάτευτα παιδιά (Ν. 4051/1960) / σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα / σε ανασφάλιστους τετραπληγικούς-παραπληγικούς και ακρωτηριασμένους / σε Βαριά Νοητικά Καθυστερημένους (Β.Ν.Κ.) / σε Κωφάλαλους / σε άτομα με βαριά αναπηρία / σε άτομα πάσχοντα από AIDS / σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία / σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία / σε σπαστικά άτομα / σε τετραπληγικούς - παραπληγικούς ασφαλισμένους του Δημοσίου / σε τυφλούς / σε Χανσενικούς, Έγκριση εξόδων αποκλειστικής νοσοκόμας (μόνο νυκτός) - για ασφαλισμένους Δημοσίου (ΦΕΚ τ. Β 906/17.07.2002), Έγκριση μελέτης επεξεργασίας και διάθεσης υγρών αποβλήτων σύμφωνα με την Ε1β/221/65 Υγ. Διάταξη (ΦΕΚ τ. Β 1931/24.12.2003)
- Έκδοση άδειας Λειτουργίας Μεταφερόμενου Φαρμακείου / άδειας άσκησης επαγγέλματος αισθητικού / εργοθεραπευτή / οπτικού (ΦΕΚ τ. Β 906/17.07.2002) / άδειας λειτουργίας Εργαστηρίου Αισθητικής / ιδιωτικού ιατρείου ή κοινού ιατρείου ή συστέγασης ιατρείων (χωρίς εταιρική σχέση) / τμημάτων Φακών επαφής, Μεταστέγαση Οδοντιατρείου (ΦΕΚ τ. Β 1931/24.12.2003)
- Έκδοση άδειας λειτουργίας Φαρμακαποθήκης / Φαρμακείου, Επιδότηση Νεφροπαθών, Οικονομική ενίσχυση πρόνοιας σε απροστάτευτα παιδιά / σε πάσχοντες από συγγενή αιμολυτική αναιμία ή αιμορραγική διάθεση ή AIDS Ορισμός εξετάσεων ενώπιον Επιτροπής για τη χορήγηση άδειας ασκήσεως επαγγέλματος ειδικού τεχνικού προθετικών και ορθωτικών κατασκευών, Πτηνοκτηνοτροφικές Εγκαταστάσεις δυναμικότητας μικρότερης των 2 ισοδύναμων ζώων, πλην των οικόσιτων, Συμμετοχή στις εξετάσεις για την απόκτηση Άδειας Άσκησης Επαγγέλματος βοηθού Οδοντιατρείου / Βοηθού Φαρμακείου / Εργοθεραπευτή / Οδοντοτεχνίτη⁹ (ΦΕΚ τ. Β 1040/07.08.2002)

⁹ Σύμφωνα με την Οδηγία 92/51 της Ε.Ε. κατόπιν αναγνώρισης από το Συμβούλιο Επαγγελματικής Αναγνώρισης Τίτλων Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΣΕΑΤΕΚ), αρμοδιότητας Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

- Χορήγηση Άδεια άσκησης επαγγέλματος Φαρμακοποιού / άδειας λειτουργίας Ιδιωτικής Κλινικής / ασκήσεως επαγγέλματος ειδικού τεχνικού προθετικών και ορθωτικών κατασκευών κατόπιν εγκρίσεως της Επιτροπής του άρθρου 2 του Ν. 2072/92 / βοηθού Φαρμακείου / Οπτικού σύμφωνα με την Οδηγία 89/48 / ιατρού / Κοινωνικού Λειτουργού / Μαίας ή Μαιευτή για αλλοδαπούς / Νοσηλευτών - Νοσηλευτριών αλλοδαπών πολιτών κρατών εκτός Ε.Ε. / Οδοντιάτρου / φυσικού-ακτινοφυσικού νοσοκομείων πλην περιοχής ιοντίζουσών ακτινοβολιών / άδειας για μεταφορά νεκρών-οστών / Άδειας ίδρυσης - λειτουργίας Ιδιωτικής Κλινικής / πτηνοκτηνοτροφικών εγκαταστάσεων / Φαρμακαποθήκης / άδειας πώλησης τυποποιημένων παγωτών, αναψυκτικών και ποτών από Αναπηρικά Περίπτερα (ΦΕΚ τ. Β 1040/07.08.2002) / βεβαίωσης ELISA στους μικροβιολόγους (ΦΕΚ τ. Β 1931/24.12.2003) / Βεβαίωσης Καταλληλότητας Αρτοποιείου / Αυτοκινήτου Μεταφοράς Τροφίμων (Άρτου - Ειδών Ζαχαροπλαστικής - Φαγητών κ.λπ.) / Κινητής Καντίνας / Πρατηρίου Άρτου / Δελτίου Μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας / επιδόματος από το πρόγραμμα Οικονομικής ενίσχυσης Ατόμων με ειδικές Ανάγκες (ΑΜΕΑ) με ποσοστό αναπηρίας 67% και άνω / επιδόματος καυσίμων σε αναπήρους που έχουν τύχει ατελούς εισαγωγής και κυκλοφορίας αυτοκινήτου / μηνιαίου στεγαστικού επιδόματος / οικονομικής ενίσχυσης ατόμων με εγκεφαλική παράλυση / Βαριά Νοητική Καθυστέρηση (Β.Ν.Κ.) / κωφούς / τυφλούς / λεπρούς (ΦΕΚ τ. Β 1040/07.08.2002), άδειας επεξεργασίας και διάθεσης λυμάτων - αποβλήτων σύμφωνα με την Ε1β/221/65 Υγ. Διάταξη (ΦΕΚ τ. Β 1931/24.12.2003)

ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Έγκριση εξόδων μετακίνησης ασφαλισμένων δημοσίου (για νοσηλεία) από πόλη σε πόλη / οδοντοθεραπείας, Έκδοση βιβλιαρίου ασθενοείας δημοσίων υπαλλήλων (για προστατευόμενα μέλη) (ΦΕΚ τ. Β 906/17.07.2002), Έκδοση βιβλιαρίου Νοσηλείας (ΦΕΚ τ. Β 1931/24.12.2003), Καταβολή εξόδων ιατρικών επισκέψεων / παρακλινικών εξετάσεων (ΦΕΚ τ. Β 524/20.04.2005)

3.4 Λειτουργικές παράμετροι των ΚΕΠ

Πρόκειται για μια υπηρεσία τύπου one stop shop, δηλαδή εξυπηρέτηση από μια μόνο θέση εργασίας. Εκτός από το προσωπικό των ΚΕΠ που εντάσσεται στο Δήμο, υπάρχει και εκείνο που προσλαμβάνεται με σύμβαση έργου, με τα έξοδα των συμβάσεων να καλύπτονται από το Επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας κατά ένα ποσοστό, ενώ το υπόλοιπο του αναγκαίου ποσού καλύπτεται από τους Κεντρικούς Αυτοτελείς Πόρους (Κ.Α.Π). Επίσης απασχολούνται άτομα από τον ΟΑΕΔ στα πλαίσια του προγράμματος απόκτησης εργασιακής εμπειρίας (stage) ανάλογα με τον πληθυσμό των δήμων

Βασική προϋπόθεση της επιτυχούς λειτουργίας των ΚΕΠ είναι η άρτια εκπαίδευση του προσωπικού που τα στελεχώνει. Οι ενότητες αυτής της εκπαίδευσης αφορούν:

- απαιτούμενες δεξιότητες για την επικοινωνία με το κοινό (κανόνες συμπεριφοράς)
- λειτουργία δημόσιας διοίκησης
- μελέτη χάρτη Ελλάδας και διοικητικής διαίρεσης
- παρουσίαση βάσης διοικητικών πληροφοριών και λογισμικού διαχείρισης συστημάτων
- χειρισμός λογισμικού και εξοπλισμού
- καταγραφή των στοιχείων του πολίτη, ταξινόμηση και τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου
- παρουσίαση πραγματικών περιπτώσεων και ανάλυση διαδικασιών

Η εκπαιδευτική διαδικασία δεν αφορά μόνο στο προσωπικό των ΚΕΠ αλλά ολόκληρο το μηχανισμό της δημόσιας διοίκησης. Η άνοδος, συγκεκριμένα των κοινωνικών και οικονομικών επιστημών στην κλίμακα των αξιών¹⁰, συνέτεινε βαθμιαία στην αναπροσαρμογή της κατάρτισης των υπαλλήλων, μια αναγκαία διαδικασία συνώνυμη της παράλληλης κοινωνικής προόδου και ανάπτυξης.

¹⁰ Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας Διεύθυνση Σειράς Ι.Λαμπίρη – Δημάκη, Θ.Κ. Παπαχρίστου Αρ.10 «Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες» Πρόλογος: Αντ. Μακρυδημήτρης, Δημήτρης Αργυριάδης, Εκδόσεις Αντ. Ν.Σακκουλά Αθήνα-Κομοτηνή 1998 σ.97

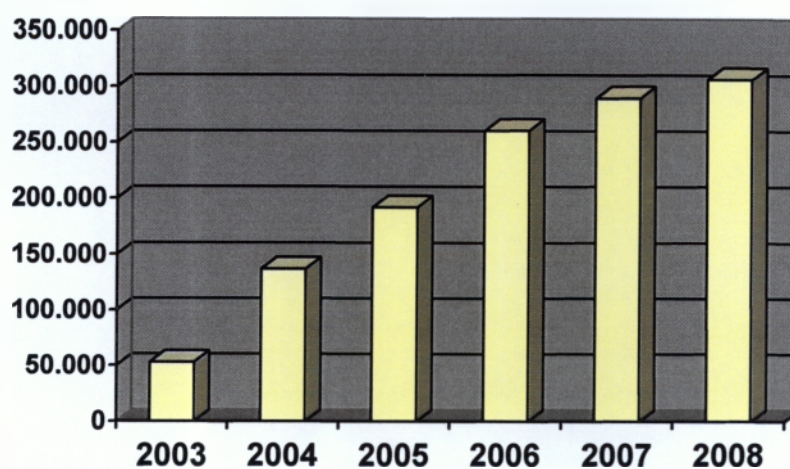
3.5 Στατιστικά στοιχεία των ΚΕΠ

Στους πίνακες που ακολουθούν αναφέρονται στατιστικά στοιχεία, έτσι όπως αυτά έχουν δημοσιευτεί από τη διεύθυνση των ΚΕΠ κατά τη διάρκεια της τελευταίας πενταετίας. Παρατίθενται έτσι τα ετήσια σύνολα και οι μηνιαίοι μέσοι όροι των πιστοποιημένων διαδικασιών και των πελατών που έχουν εξυπηρετηθεί. Για να αποδοθεί περισσότερο παραστατικά η αυξητική τάση που επικρατεί σχετικά με την επικοινωνία πολίτη – ΚΕΠ, οι μηνιαίοι μέσοι όροι αποδίδονται σε αντίστοιχα διαγράμματα.

Πίνακας 3.2¹¹:				
Πιστοποιημένες διαδικασίες				
Έτος	Μήνες	Ετήσιο Σύνολο	Μηνιαίος Μ.Ο.	Διαφορετικές
2008	9.16	2.807.297	306.473	667
2007	12	3.476.518	289.710	708
2006	12	3.126.853	260.571	743
2005	12	2.305.433	192.119	562
2004	12	1.643.391	136.949	480
2003	8	423.759	52.970	

¹¹ <http://www.kep.gov.gr> (Τελευταία Ενημέρωση 05/10/08)

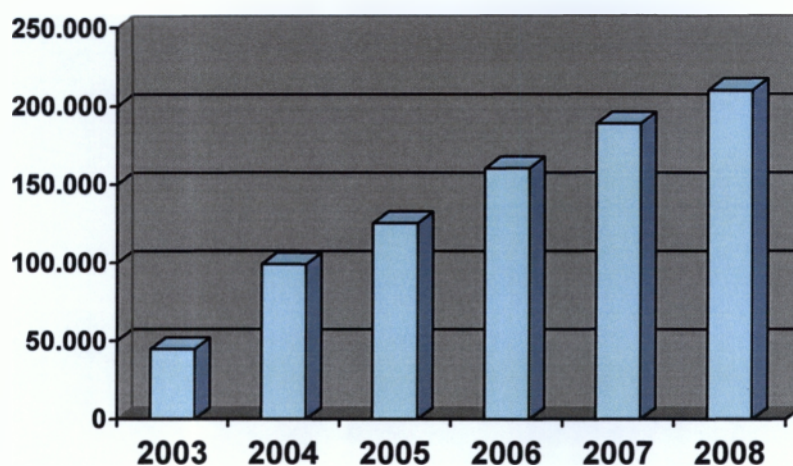
Μηνιαίος Μέσος όρος



Διάγραμμα 3.2: Πιστοποιημένες διαδικασίες ανά έτος

Πίνακας 3.3:				
Εξυπηρετούμενοι Πελάτες				
Έτος	Μήνες	Ετήσιο Σύνολο	Μηνιαίος Μ.Ο.	Διαδικασίες ανά πελάτη
2008	9,16	1.921.946	209.819	1,46
2007	12	2.263.173	188.598	1,54
2006	12	1.920.468	160.039	1,63
2005	12	1.503.981	125.332	1,53
2004	12	1.188.526	99.044	1,38
2003	8	356.872	44.609	1,19

Μηνιαίος Μέσος όρος



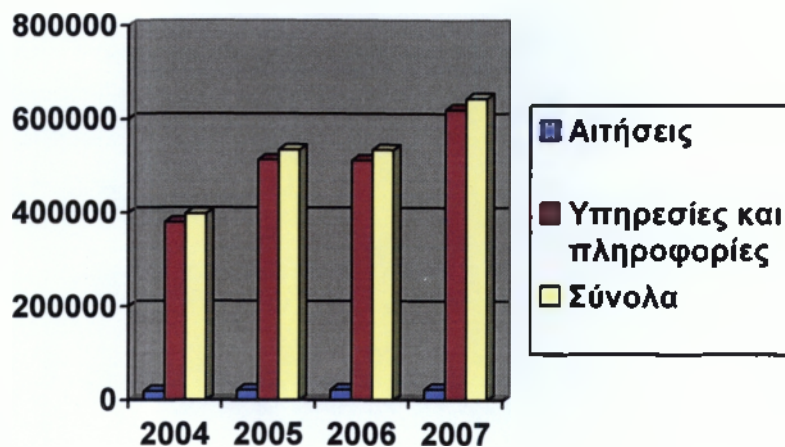
Διάγραμμα 3.3: Εξυπηρετούμενοι Πελάτες ανά έτος

Πίνακας 3.4:				
<i>Προέλευση Υποθέσεων που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π</i>				
Έτος	Σύνολο Υποθέσεων	Μέσω Portal	Μέσω 1564	Βάσει ΦΕΚ Έναρξης Λειτουργίας
2008	2.807.297	9.430	30.290	2.767.577
2007	3.476.518	10.791	33.382	3.432.345
2006	3.126.853	687	6.605	3.119.561
2005	2.305.433	0	0	2.305.433
2004	1.643.391	0	0	1.643.391
2003	423.759	0	0	423.759

3.6 Στατιστικά ΚΕΠ Δήμου Ηρακλείου

Οι πίνακες που παρατέθηκαν παραπάνω αφορούσαν στατιστικά στοιχεία για τα ΚΕΠ όλης της χώρας. Στη συγκεκριμένη ενότητα θα παραθέσουμε στατιστικά στοιχεία που αφορούν το ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου, η μελέτη του οποίου χρησιμοποιείται ως άξονας για να εξάγουμε γενικά συμπεράσματα για το θεσμό των ΚΕΠ. Μέσω των πινάκων που ακολουθούν, συγκρίνοντας, αναλογικά πάντα, τους αντίστοιχους δείκτες (μηνιαίοι μέσοι όροι, ετήσια σύνολα κτλ) παρατηρούμε πως ο φόρτος εργασίας των ΚΕΠ γενικότερα ή ειδικότερα (στο Δήμο Ηρακλείου που μας απασχολεί), συνεχώς διευρύνεται επιβεβαιώνοντας με αυτόν τον τρόπο την επιτυχημένη εφαρμογή του θεσμού. Τέτοιου είδους συμπεράσματα προκύπτουν πολύ εύκολα αν παρατηρήσουμε τα διαγράμματα που συνοδεύουν τους αντίστοιχους πίνακες και αποδίδουν ιδιαίτερα παραστατικά την προαναφερόμενη αύξηση.

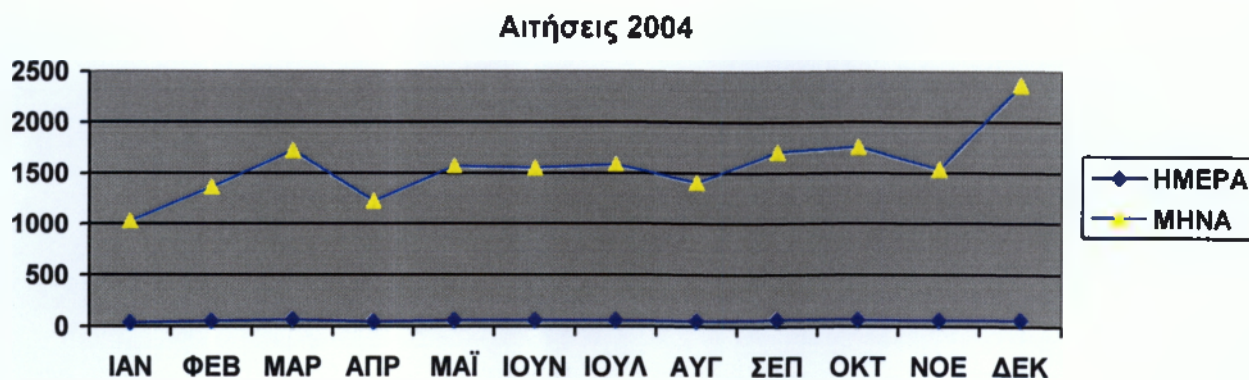
Πίνακας 3.5: Κύκλος εργασιών ΚΕΠ Δήμου Ηρακλείου 2004-2007				
	2004	2005	2006	2007
ΑΙΤΗΣΕΙΣ	18854	21645	22222	23359
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ & ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	379350	512661	511765	619935
ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	398204	534306	533987	643294



Διάγραμμα 3.4

Πίνακας 3.6: Αιτήσεις που υποβλήθηκαν στο ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου για το έτος 2004

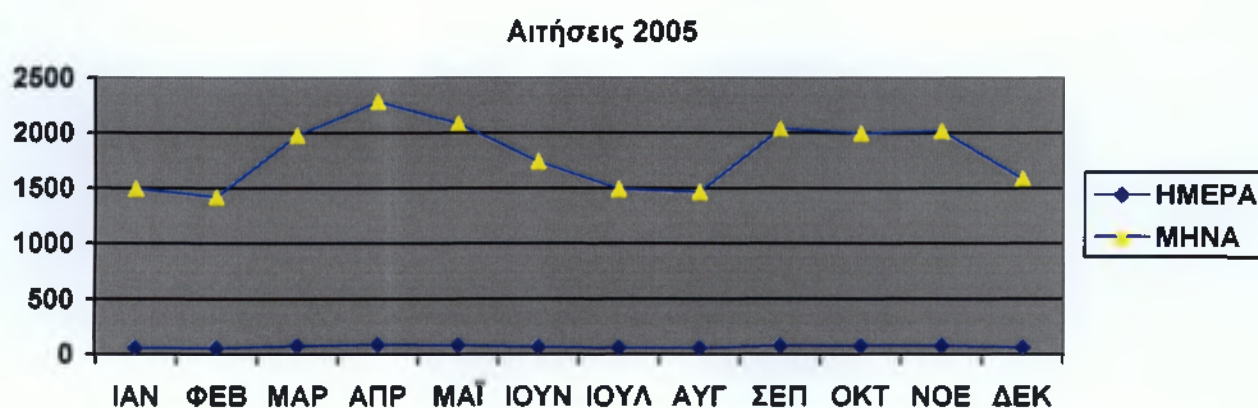
ΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ	Μ. Ο 2004
ΗΜΕΡΑ	41	55	69	49	63	62	64	56	68	70	62	95	58
ΜΗΝΑ	1033	1367	1728	1225	1571	1557	1588	1411	1708	1761	1539	2366	1571



Διάγραμμα 3.5

Πίνακας 3.7: Αιτήσεις που υποβλήθηκαν στο ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου για το έτος 2005

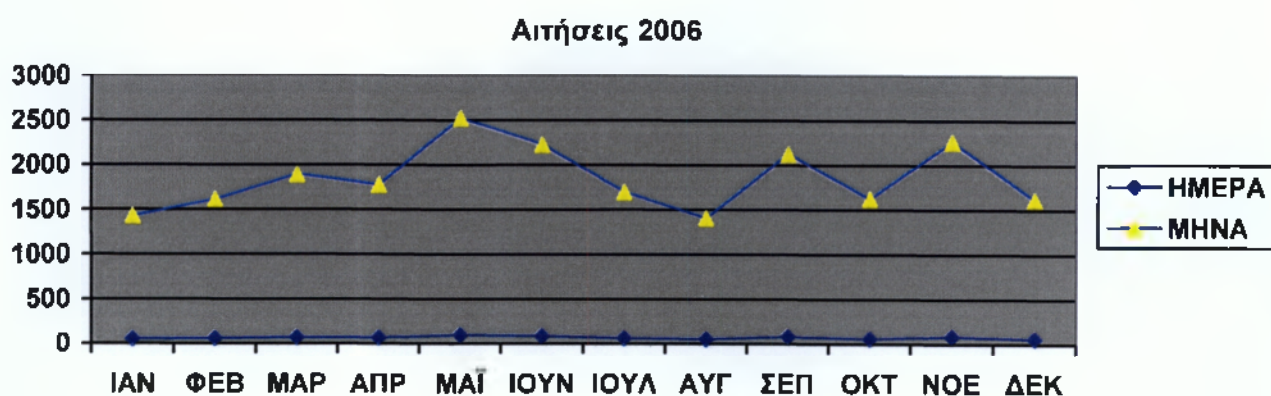
ΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ	Μ. Ο 2005
ΗΜΕΡΑ	60	57	79	91	84	70	60	59	82	80	81	64	108
ΜΗΝΑ	1498	1424	1980	2286	2089	1745	1497	1471	2044	1999	2022	1590	1749



Διάγραμμα 3.6

Πίνακας 3.8: Αιτήσεις που υποβλήθηκαν στο ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου για το έτος 2006

ΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ	Μ. Ο 2006
ΗΜΕΡΑ	57	65	76	71	101	89	68	56	85	65	91	65	74
ΜΗΝΑ	1429	1616	1897	1780	2526	2227	1701	1407	2125	1628	2265	1621	1852



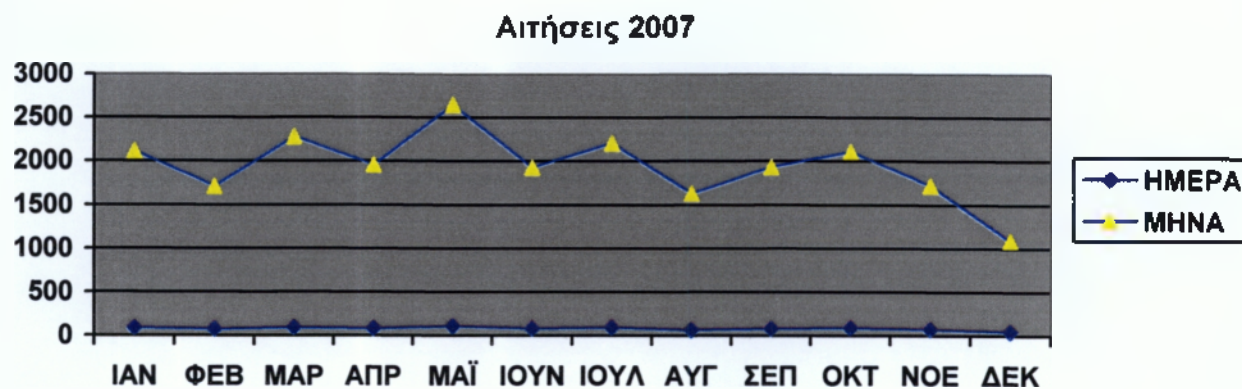
Διάγραμμα 3.7

Πίνακας 3.8: Κύκλος εργασιών ΚΕΠ Δήμου Ηρακλείου για το έτος 2006

2006	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ		ΣΥΝΟΛΑ	%
	ΑΝΑ ΗΜΕΡΑ	ΑΝΑ ΜΗΝΑ	ΑΝΑ ΕΤΟΣ	
ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ	68	1706	22222	4,2%
ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	1706	42647	511765	95,8%
ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	1774	44353	533987	100,0%

Πίνακας 3.10: Αιτήσεις που υποβλήθηκαν στο ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου για το έτος 2007

ΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ	Μ. Ο 2007
ΗΜΕΡΑ	85	69	91	78	106	77	88	65	77	84	69	44	78
ΜΗΝΑ	2118	1715	2279	1961	2649	1931	2211	1634	1936	2111	1724	1090	1947



Διάγραμμα 3.8

Πίνακας 3.11: Κύκλος εργασιών ΚΕΠ Δήμου Ηρακλείου για το έτος 2006

2007	ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ		ΣΥΝΟΛΑ	%
	ΑΝΑ ΗΜΕΡΑ	ΑΝΑ ΜΗΝΑ	ΑΝΑ ΕΤΟΣ	
ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ	78	1497	23359	36
ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2066	51661	619935	96.4
ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	2144	53608	643294	100

ΕΡΕΥΝΑ

4

4.1 Σχεδιασμός Έρευνας

Η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας που πραγματοποιήσαμε απαιτήσε το να γίνουν ορισμένες υποθέσεις σχετικά με τα προς ανάλυση μεγέθη. Για αυτό λοιπόν το λόγο:

- Θεωρήσαμε πως η συμπεριφορά των πολιτών παραμένει σταθερή για ένα μικρό χρονικό διάστημα, κατά το οποίο δε συμβαίνουν κάποιες πολύ σημαντικές αλλαγές στα πλαίσια της λειτουργίας της τοπικής αυτοδιοίκησης, τόσο από την πλευρά των πολιτών όσο και από αυτήν των φορέων εξουσίας, οι οποίες θα έθεταν εκτός τα όποια στατιστικά μας αποτελέσματα.
- Καθένας από τους συμμετέχοντες χαρακτηρίζεται από τις προσωπικές του ιδιαιτερότητες και ικανότητες Έτσι, καθένας από τους συμμετέχοντες στην έρευνα μπορεί να αντιδράσει διαφορετικά, σε κοινά αποδεκτές πρακτικές και μεθόδους αντίστοιχα. Θεωρούμε πως οι περιπτώσεις αυτές μπορούν να ενταχθούν σε ένα γενικότερο κανόνα, μέσα βέβαια στα όρια του στατιστικού λάθους.
- Η έρευνα σχετικά με το συγκεκριμένο αντικείμενο δε μπορεί σε καμία περίπτωση να θεωρηθεί απόλυτη και καθολικά αποδεκτή , αλλά στοχεύει στο να καταγράψει τάσεις και συμπεριφορές που θα επηρεάσουν και θα διαμορφώσουν τη σχετική με το θέμα μας μελλοντική κατάσταση χωρίς να είναι δυνατό να την προσδιορίσουν με ακρίβεια και απόλυτη σαφήνεια.

4.2 Αντικείμενα έρευνας

Τα σημεία εκείνα στα οποία επιχειρούμε να «ρίξουμε φως» μέσω της ανάλυσης των απαντήσεων που μας δόθηκαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνάς μας είναι:

- Ο βαθμός αποδοχής και ετοιμότητας του πολίτη απέναντι σε αυτές τις συγκεκριμένες δομές και θεσμούς της τοπικής αυτοδιοίκησης.
- Ο αντίστοιχος βαθμός ετοιμότητας, αποτελεσματικότητας και εύρυθμης λειτουργίας της τοπικής αυτοδιοίκησης όσον αφορά στις συγκεκριμένες δομές και θεσμούς.
- Πόσο έχει αλλοιωθεί η παραδοσιακή μορφή της τοπικής αυτοδιοίκησης από την εμφάνιση των ΚΕΠ και τη συνεπακόλουθη υιοθέτηση νέων διαδικασιών.
- Πόσο αποδεκτός, λειτουργικός και σε τελική ανάλυση πρακτικός είναι ο θεσμός των ΚΕΠ στην καθημερινή ζωή του πολίτη.
- Να προσδιορίσουμε το κατά πόσο η βασική διοικητική διαστρωμάτωση σε τοπικό επίπεδο σχετίζεται με την άσκηση εξουσίας και οργάνωσης από τους τοπικούς φορείς, καθώς και να εντοπίσουμε τη σχέση μεταξύ των διάφορων διοικητικών επιπέδων, καθώς και τον τρόπο επικοινωνίας τους
- Πόσο θα διαρκέσει και πως θα εξελιχθεί το μεταβατικό στάδιο από την υπάρχουσα στη μελλοντική κατάσταση.

4.3 Μεθοδολογία

Η έρευνά μας αποτελείται από δύο μέρη.

- Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει την προσωπική συνέντευξη που πήραμε από στελέχη των ΚΕΠ, από στελέχη της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς και από απλούς πολίτες. Πρόκειται για ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της έρευνάς μας, γιατί μας δίνει ακριβώς τις ζητούμενες απαντήσεις στο «πότε», στο «πώς» και κυρίως στο «γιατί» αυτές οι νέες δομές θα αποτελέσουν

αναπόσπαστο τμήμα της μελλοντικής διοικητικής δραστηριότητας και εξυπηρέτησης του πολίτη σε όλο της το φάσμα.

Εκτός από την επιλογή συγκεκριμένων απαντήσεων που τους δόθηκαν, οι συμμετέχοντες μπορούσαν μέσω των συνεντεύξεων να αναπτύξουν τις απόψεις τους πέρα από τις απαντήσεις αυτές. Υπήρξαν άλλωστε ερωτήσεις για τις οποίες ήταν αδύνατο να καλυφθούν όλες οι δυνατές απαντήσεις (όπως για παράδειγμα εκείνη που αφορά τις προτιμήσεις των υπηρεσιών που θα δούμε στη συνέχεια). Οι συνεντεύξεις έλαβαν χώρα στα γραφεία του εκάστοτε στελέχους, έπειτα από προκαθορισμένο ραντεβού, κατά τη χρονική περίοδο από τέλη Μαρτίου έως τέλη Ιουλίου 2008.

Ασφαλώς, στην περίπτωση των στελεχών της τοπικής αυτοδιοίκησης και των ΚΕΠ, στόχος μας δεν ήταν να κρίνουν το θεσμό και τη λειτουργικότητά του, αφού η υποκειμενικότητα στην περίπτωση αυτή είναι κάτι το δεδομένο. Το ζητούμενο κάθε φορά, ήταν να γνωρίσουμε την άποψη των ανθρώπων που «τρέχουν» τη συγκεκριμένη διαδικασία και καλούνται κάθε φορά να αντιμετωπίσουν προβλήματα στην καθημερινή της εφαρμογή, μέσα στο γενικότερο πλαίσιο της διοικητικής λειτουργίας. Οι απαντήσεις που μας δόθηκαν, βοήθησαν σημαντικά όχι τόσο στη στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων, αφού οι απαντήσεις σε συγκεκριμένες ερωτήσεις δεν υπολογίστηκαν στο στατιστικό αποτέλεσμα, αλλά στο να γίνει ευκολότερος ο γενικότερος σχολιασμός των αποτελεσμάτων, με γνώμονα τη σημασία της εκ των έσω αντίληψης των καταστάσεων που δημιουργούνται από την καθημερινή ζωή. Η «ψυχρή» άλλωστε υποβολή του ερωτηματολογίου, δε θα είχε πρακτική αξία, ειδικά στην περίπτωση των φορέων και των στελεχών, μιας και συγκεκριμένες ερωτήσεις δε θα είχαν κανένα νόημα (όπως για παράδειγμα η ερώτηση σε έναν υπάλληλο του ΚΕΠ για το πόσο ενημερωμένος είναι σε σχέση με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, ή η ερώτηση σε ένα στέλεχος τοπικής αυτοδιοίκησης για τη διοικητική διαστρωμάτωση).

Αντίθετα, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η πρόθεση της αυτοδιοίκησης για σεμινάρια και συνεχή επιμόρφωση των στελεχών της, στοιχείο που έγινε εύκολα γνωστό μέσα από τη μέθοδο της προσωπικής συνέντευξης.

ο Στο δεύτερο μέρος της, η έρευνά μας περιλαμβάνει την ταχυδρομική και την τηλεφωνική υποβολή του ερωτηματολογίου που παρατίθεται στον

παρακάτω πίνακα 4.2. Το δείγμα που χρησιμοποιήσαμε ήταν ένα σύνολο 200 ατόμων του οποίου βασικό χαρακτηριστικό φροντίσαμε να είναι η ανομοιογένειά του (όσον αφορά στη μόρφωση, στο αντικείμενο εργασίας, στον τόπο καταγωγής και διαμονής κτλ.), γεγονός που μας εξασφαλίζει το να έχουμε μια κατά το δυνατό καλύτερη προσομοίωση της γενικότερης κοινωνικής συμπεριφοράς πάνω στο συγκεκριμένο ζήτημα. Το δεύτερο μέρος της έρευνάς μας ολοκληρώθηκε συντομότερα κατά ένα μήνα (τέλη Μαρτίου – τέλη Ιουνίου), εξαιτίας της δυσκολίας που είχαμε να κλείσουμε συναντήσεις με τα στελέχη των τοπικών υπηρεσιών, αντίθετα με την τηλεφωνική και ταχυδρομική έρευνα που απαιτούσε λιγότερο χρόνο.

- ο Οι προτεινόμενες απαντήσεις δεν έχουν σκοπό ασφαλώς να κατευθύνουν «τυφλά» τους συμμετέχοντες στην έρευνα. Αντίθετα, αφενός δόθηκε η δυνατότητα για περαιτέρω σχολιασμό και αφετέρου, οι συγκεκριμένες απαντήσεις είχαν σαν σκοπό να οδηγήσουν κατά κάποιο τρόπο σε απαντήσεις οι οποίες θα ήταν περισσότερο «βατές» όσον αφορά στην στατιστική τους επεξεργασία, που με τη σειρά της θα οδηγήσει σε ακριβέστερα συμπεράσματα.

- ο Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο απευθύνθηκε στον απλό, καθημερινό άνθρωπο, στη βάση ενός κατά το δυνατό ευρύτερου φάσματος μόρφωσης, τεχνολογικής κατάρτισης, οικονομικής και κοινωνικής κατάστασης. Με το δείγμα το οποίο χρησιμοποιήσαμε (όπως καταγράφεται στον παρακάτω πίνακα 4.2) προσπαθήσαμε να καλύψουμε όσο το δυνατό το μεγαλύτερο μέρος της σημερινής κοινωνικής πραγματικότητας, έτσι ώστε να αποφύγουμε το γεγονός να έχουμε στο τέλος μια πλασματική, «μαγική» εικόνα σχετικά με την επικρατούσα πραγματική αντίληψη περί του θέματος. Άλλωστε οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσα από τις συγκεκριμένες διοικητικές λειτουργίες απευθύνονται στο μέσο πολίτη, ο οποίος είναι και σε τελική ανάλυση εκείνος που θα διαμορφώσει το ποσοστό επιτυχίας του συνολικού αυτού εγχειρήματος.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου που αποστάλθηκε ταχυδρομικά, υπήρχε κενός χώρος για να αναπτυχθούν τυχόν διαφοροποιήσεις των ερωτηθέντων από τις συγκεκριμένες προτεινόμενες απαντήσεις και για να απαντηθούν ερωτήσεις των οποίων οι απαντήσεις δεν ήταν δυνατό να προβλεφθούν.

Ταχυδρομικά, απαντήθηκαν 40 ερωτηματολόγια, τηλεφωνικά 110 ερωτηματολόγια, από όλες τις κατηγορίες, ενώ στην περίπτωση των φοιτητών, τα ερωτηματολόγια (τα υπόλοιπα 50) συμπληρώθηκαν απευθείας, μετά από επίσκεψή μας σε διάφορες σχολές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και συλλογή των απαντημένων ερωτηματολογίων σε ειδικά κουτιά. Παρατηρούμε στον πίνακα 4.2, ότι ο αριθμός των συμμετεχόντων φοιτητών είναι συνολικά 85 (50 άνδρες και 35 γυναίκες) ενώ τα ερωτηματολόγια που απαντήθηκαν και συλλέχθηκαν από σχολές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ήταν 50 όπως αναφέρεται ακριβώς παραπάνω. Η διαφορά αυτή οφείλεται στο γεγονός ότι κατά τη διάρκεια της ταχυδρομικής και τηλεφωνικής έρευνας προέκυψαν και συμμετέχοντες με την ιδιότητα του φοιτητή, στοιχείο που δεν ήταν δυνατό να προβλεφθεί πριν τη διεξαγωγή της έρευνας.

<i>ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1</i>	
<i>ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ</i>	
<i>Αριθμός ερώτησης</i>	<i>Περιεχόμενο Ερώτησης</i>
1	Πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ έχουν αποδειχθεί ωφέλιμα για τους πολίτες και αν ναι, κατά πόσο
2	Θεωρείτε ότι είστε επαρκώς ενημερωμένος για το ποιες υπηρεσίες και σε ποιο βαθμό προσφέρουν τα ΚΕΠ
3	Ποιες αλλαγές θα θέλατε να συντελεστούν, έτσι ώστε να βελτιωθεί ο θεσμός των ΚΕΠ προς όφελος των πολιτών
4	Έχετε χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες των ΚΕΠ και αν ναι, ποιες συγκεκριμένα και με ποια συχνότητα
5	Δώστε μια εκτίμηση της κατάστασης που επικρατούσε πριν την εφαρμογή του θεσμού, σε σχέση με την αντίστοιχη μετά
6	Πιστεύετε πως ο γραφειοκρατικός μηχανισμός είναι πολύπλοκος και απρόσωπος
7	Πόσο επηρέασε η λειτουργία των ΚΕΠ το «πρόσωπο» της γραφειοκρατίας και σε ποια κατεύθυνση
8	Σε ποιο επίπεδο θεωρείται ότι βρίσκεται η διασύνδεση πολίτη και τοπικής αυτοδιοίκησης

9	Η διοικητική διαστρωμάτωση και στελέχωση του δήμου, θεωρείτε ότι είναι η δέουσα και ότι επαρκεί για την εύρυθμη λειτουργία της τοπικής αυτοδιοίκησης
10	Ικανοποιηθήκατε σε γενικό βαθμό από την τελευταία επίσκεψή σας στο ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου και αν όχι τι ήταν αυτό που σας δυσαρέστησε
11	Ποιες άλλες υπηρεσίες θα θέλατε να προστεθούν στα ΚΕΠ
12	Ποια τμήματα της τοπικής αυτοδιοίκησης σας είναι γνωστά όσον αφορά τις αρμοδιότητες και τη στελέχωσή τους
13	Αναφέρετε μερικές από τις υπηρεσίες που γνωρίζετε ότι προσφέρουν τα ΚΕΠ
14	Πιστεύετε ότι η επέκταση του θεσμού των ΚΕΠ, τόσο από πλευράς αρμοδιοτήτων όσο και από πλευράς προσωπικού θα πρέπει να προχωρήσει και μέχρι ποιο βαθμό
15	Αναφέρατε συγκεκριμένα παραδείγματα που καταδεικνύουν τη χρησιμότητα των ΚΕΠ σε σύγκριση με την πρότερη κατάσταση
16	Πιστεύετε πως η απόδοση κόστους / απόδοσης όσον αφορά στη λειτουργία των ΚΕΠ είναι υπέρ του πολίτη
17	Πως βλέπετε το ενδεχόμενο ανάληψης των ΚΕΠ από ιδιωτική εταιρεία
18	Φανταστείτε τον εαυτό σας στη θέση ενός σημαντικού προσώπου της τοπικής αυτοδιοίκησης. Θεωρείτε το έργο σας δύσκολο και αν ναι ποιες αρμοδιότητες είναι εκείνες που θα σας δυσκόλευαν περισσότερο

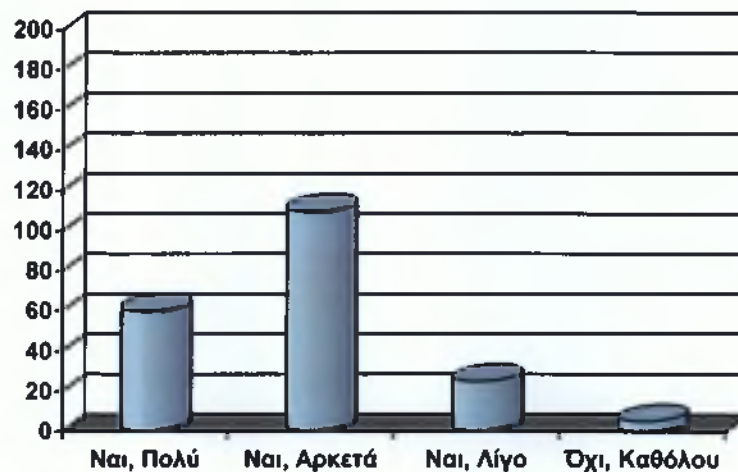
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2

ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

<i>Ιδιότητα</i>	<i>Ηλικία</i>	<i>Φύλο</i>	<i>Αριθμός συμμετεχόντων</i>
Φοιτητές	18 - 25	Άνδρες	50
		Γυναίκες	35
Εργαζόμενοι - Ανώτατης Εκπαίδευσης	26 - 40	Άνδρες	30
		Γυναίκες	25
Εργαζόμενοι – Απόφοιτοι Λυκείου	26 - 40	Άνδρες	25
		Γυναίκες	15
Συνταξιούχοι	62 - 65	Άνδρες	14
		Γυναίκες	6

4.4 Στατιστική επεξεργασία, σχολιασμός αποτελεσμάτων και εξαγωγή συμπερασμάτων

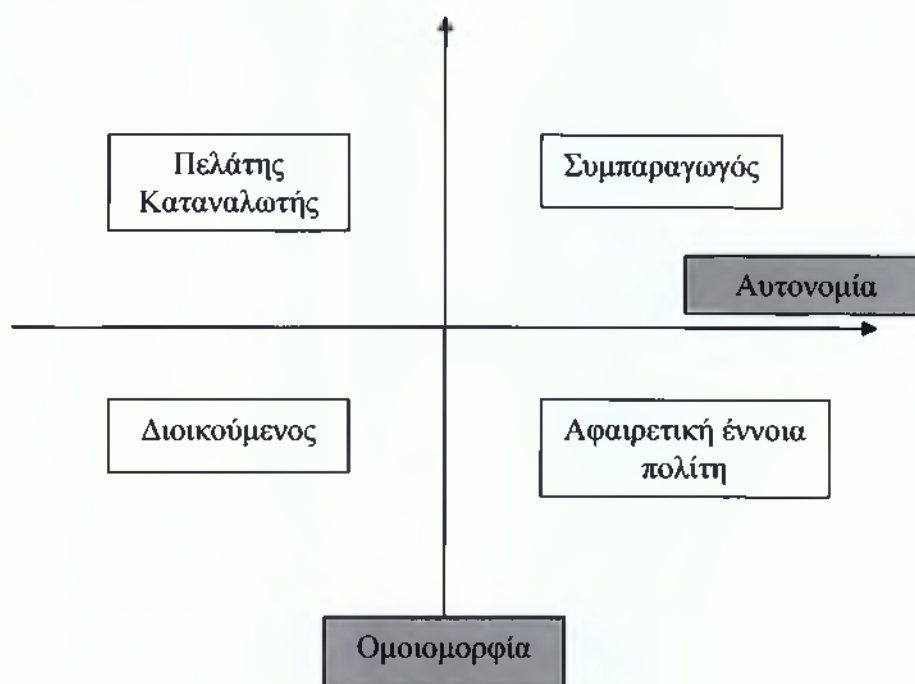
Ερώτηση 1: Ο ωφέλιμος ρόλος των ΚΕΠ



Διάγραμμα 4.1

Από το σύνολο των απαντήσεων παρατηρούμε ότι η αποδοχή του θετικού ρόλου των ΚΕΠ είναι σχεδόν καθολική. Οι πολίτες βλέπουν σίγουρα τέτοιου είδους εγχειρήματα, με πολύ θετική διάθεση, αφού σχετίζονται με έναν τομέα που μόνο πολύπλοκο και προβληματικό θα μπορούσε να τον χαρακτηρίσει κανείς, το γραφειοκρατικό μηχανισμό.

Στο κλασικό πρότυπο γραφειοκρατίας αντιστοιχεί η αναπαράσταση του κοινού ως διοικούμενου και υπηκόου, με το χρήστη της δημόσιας υπηρεσίας να αποτελεί αφενός τον πελάτη / καταναλωτή και αφετέρου παραλλαγή που αναφέρεται στο «κοινωνικό κράτος». Η έννοια της ισότητας ενώπιον του νόμου τόσο ως προς τις υποχρεώσεις όσο και ως προς τα δικαιώματα εκφράζει τη θεμελιακή υπόθεση της ομοιομορφίας, την οποία υλοποιεί η γραφειοκρατία. Η δυνατότητα αυτοπροσδιορισμού του πολίτη δεν υφίσταται, με αποτέλεσμα τον περιορισμό της αυτονομίας του, οπότε και της διαφορετικότητάς του, έννοιες που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους σύμφωνα με το διάγραμμα που ακολουθεί:

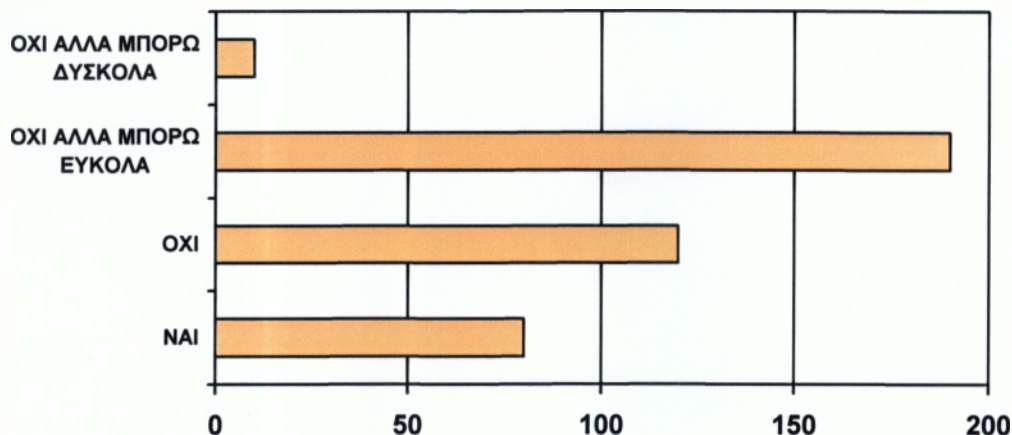


Διάγραμμα 4.2¹²

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για έναν πολίτη που θέλει να φέρει εις πέρας μια συγκεκριμένη υπόθεσή του, να απευθυνθεί σε ένα μόνο γραφείο μέσω ενός συνολικά απλού μηχανισμού. Οι απαντήσεις που σχετίζονται με τη διαβάθμιση του ΝΑΙ (δηλαδή, ΛΙΓΟ, ΠΟΛΥ και ΑΡΚΕΤΑ), έχουν να κάνουν με συγκεκριμένες απαιτήσεις πολιτών που εξυπηρετήθηκαν ή όχι από το ΚΕΠ του Δήμου. Εκείνο το οποίο θα πρέπει τελικά να λάβουμε υπόψη μας από το γενικό σύνολο των απαντήσεων, είναι ότι όλοι, λίγο ή πολύ, είναι ικανοποιημένοι από το ρόλο που διαδραματίζουν τα ΚΕΠ, με τις απαντήσεις του ΟΧΙ να αποτελούν απλά την εξαίρεση που επιβεβαιώνει τον κανόνα. Το αρνητικό ποσοστό είναι τόσο μικρό που αφενός δε μπορεί να διαμορφώσει πεπερασμένο στατιστικό αποτέλεσμα και αφετέρου μπορεί να αποδοθεί σε διάφορες αιτίες (ενδεχόμενη κακή συμπεριφορά, διαδικασίες που δε συμπεριλαμβάνονται στο θεσμό και ζητήθηκαν χωρίς φυσικά ανταπόκριση κτλ.) Αυτές οι αιτίες έχουν καταγραφεί με πιο αποδοτική μορφή στη σχετική ερώτηση.

¹² Καλλιόπη Σπανού, «Διοίκηση, Πολίτες και Δημοκρατία» Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα 2000 σ.362

Ερώτηση 2: Ενημέρωση σχετικά με τα ΚΕΠ



Διάγραμμα 4.3

Οι παραπάνω απαντήσεις δίνουν στην ανάλυσή τους ένα οξύμωρο ομολογουμένως σχήμα, που μπορούμε εντούτοις να το δικαιολογήσουμε και να το κατανοήσουμε εύκολα. Το «περίεργο» σημείο αυτής της ανάλυσης έγκειται στο μεγάλο ποσοστό της μη ενημέρωσης, το οποίο όμως από την άλλη δεν καθιστά το θεσμό μη εφαρμόσιμο ή τουλάχιστο δυσλειτουργικό. Έτσι, ενώ βλέπουμε πως πολλές απαντήσεις ήταν αρνητικές, πρόκειται ουσιαστικά για μια επιφανειακή προσέγγιση του θέματος, σε πρώτο επίπεδο. Εκείνη η απάντηση στην οποία πρέπει να δώσουμε έμφαση είναι αυτή του «Όχι, δεν είμαι αρκετά ενημερωμένος αλλά μπορώ να το κάνω εύκολα». Το γεγονός αυτό είναι φυσικό επακόλουθο της εύκολης πρόσβασης στη συγκεκριμένη πληροφορία.

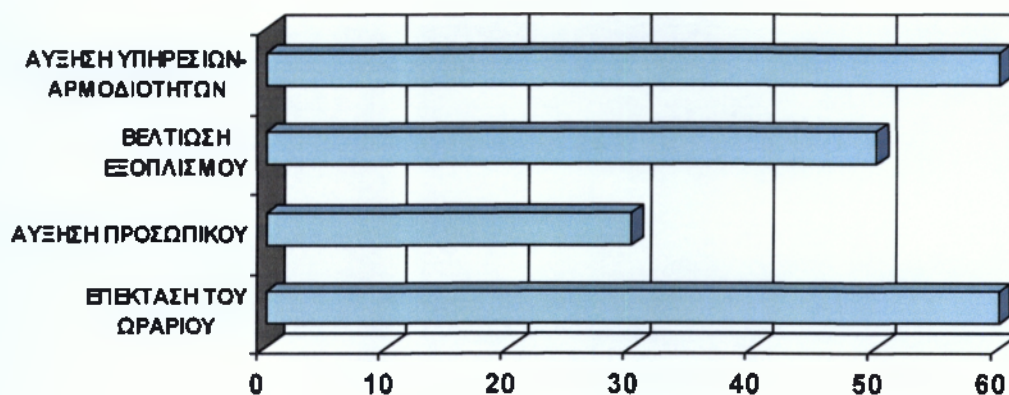
Η άρτια οργανωμένη ιστοσελίδα του ΚΕΠ του Δήμου, όπως επίσης και η κεντρική ιστοσελίδα του θεσμού, η λειτουργία γραφείου πληροφοριών εντός κάθε κέντρου χωριστά καθώς και η γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καθιστούν την ενημέρωση για τις προσφερόμενες από τα ΚΕΠ υπηρεσίες εξαιρετικά εύκολη. Η απάντηση ΟΧΙ σχετίζεται με την άγνοια όσον αφορά στην πλήρη λίστα των διαδικασιών που μπορεί κανείς να ολοκληρώσει σε ένα ΚΕΠ (γεγονός πολύ λογικό αν αναλογιστούμε πως 1035 διαδικασίες δεν είναι δυνατό να τις θυμάται εύκολα ο καθένας). Η εύκολη πρόσβαση στις σχετιζόμενες με τα ΚΕΠ πληροφορίες καταδεικνύεται επίσης από το πολύ μικρό ποσοστό της απάντησης «Όχι αλλά μπορώ

δύσκολα». Στη συγκεκριμένη κατηγορία συμπεριλαμβάνονται άνθρωποι μεγάλης ηλικίας που δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση του Διαδικτύου (με αποτέλεσμα να απομακρύνεται αυτόματα η τόσο σημαντική αυτή πηγή πληροφόρησης). Έτσι, θα πρέπει να κάνουν τον κόπο είτε να τηλεφωνήσουν στο ΚΕΠ είτε να περάσουν από το κέντρο, μια διαδικασία που παρουσιάζει μεν δυσκολίες, αλλά δεν αναιρεί το γεγονός πως ακόμα και σε αυτές τις περιπτώσεις η ενημέρωση είναι δυνατή.

Ερώτηση 3: Επιθυμητές αλλαγές στα ΚΕΠ

Είδαμε παραπάνω ότι ο θεσμός των ΚΕΠ είναι καθολικά αποδεκτός όσον αφορά στη χρησιμότητά του. Εντούτοις, η λειτουργικότητά του, όπως συμβαίνει άλλωστε και σε κάθε νεοεφαρμοζόμενο θεσμό απαιτεί συνεχείς βελτιώσεις και διορθωτικές κινήσεις. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, απευθύναμε τη συγκεκριμένη ερώτηση σχετικά με τις παρατηρήσεις-προτάσεις των πολιτών για την καλύτερη λειτουργία του θεσμού.

Ιδιαίτερη σημασία έχει επίσης ότι η συγκεκριμένη ερώτηση συζητήθηκε και με στελέχη της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς και των ΚΕΠ, εμπλουτίζοντας έτσι το στατιστικό συνολικό αποτέλεσμα με την «εκ των έσω» αντίληψη των καταστάσεων. Έτσι, η διεύθυνση των ΚΕΠ λαμβάνοντας υπόψη της όλα τα παραπάνω και θέλοντας να «μετρήσει» με το δικό της τρόπο την κοινή γνώμη για τη λειτουργία τους, διατηρεί σε κάθε κέντρο εξυπηρέτησεως πολιτών το τμήμα εσωτερικής ανταπόκρισης που είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση των παραπόνων των πολιτών. Έτσι, τα αποτελέσματα της έρευνας με τη μέθοδο των συνεντεύξεων έχουν άμεση στατιστική αξία αφού έχει προηγηθεί μια καθημερινή δυναμική καταγραφή της άποψης των πολιτών. Εντοπίζουμε λοιπόν τη συνολική παρατήρηση – πρόταση στα εξής σημεία:



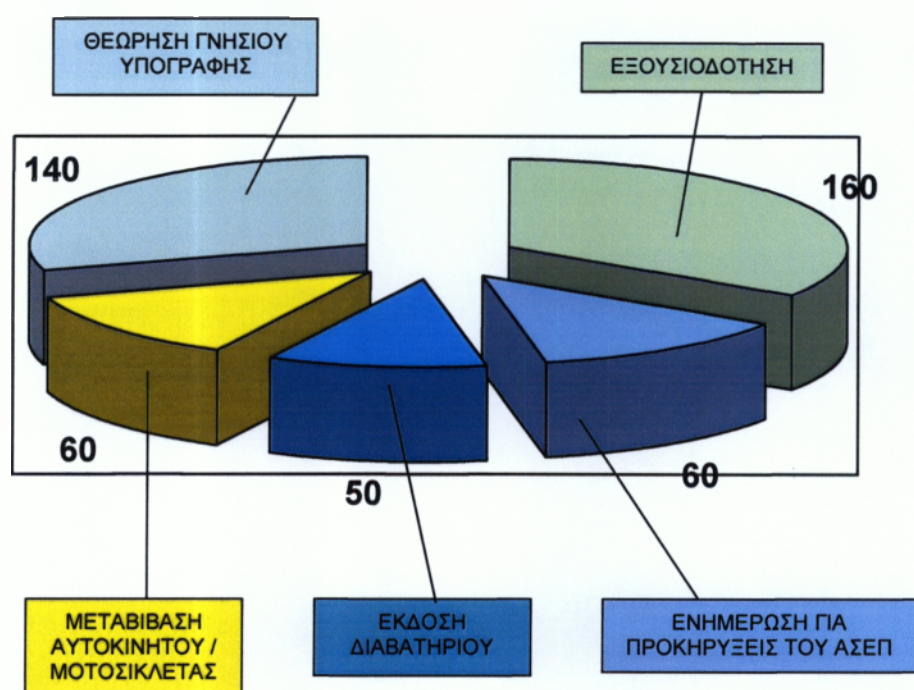
Διάγραμμα 4.4

Παρατηρούμε ότι τα σημεία εκείνα στα οποία εντοπίζεται το μεγαλύτερο μέρος των παραπόνων - προτάσεων των πολιτών αφορούν

- στην αύξηση των υπηρεσιών / αρμοδιοτήτων των κέντρων, γεγονός που αποτελεί ακόμα ένα δείγμα της επιτυχίας του θεσμού χωρίς αυτό να σημαίνει ότι οι ήδη πιστοποιημένες διαδικασίες είναι λίγες αφού η χρήση των ΚΕΠ παρουσιάζει αυξητική τάση (όπως καταδεικνύεται από τα διαγράμματα που σχετίζονται με τις διαδικασίες που διεκπεραιώθηκαν ανά έτος από τα εκάστοτε ΚΕΠ αλλά και από το ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου ειδικότερα
- στην επέκταση του ωραρίου, μια επέκταση που δε σχετίζεται με μια διεύρυνση του ωραρίου πέρα από το συνηθισμένο αλλά με συγκεκριμένες παρουσίες (για παράδειγμα η επικύρωση του γνήσιου της υπογραφής απαιτεί την παρουσία του προϊσταμένου του τμήματος)
- στην αύξηση του προσωπικού και στη βελτίωση του εξοπλισμού, διορθωτικές κινήσεις που έχουν άμεση σχέση με τη γενικότερη απαίτηση για διεύρυνση των υπηρεσιών-αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ

Ερώτηση 4: Χρησιμοποιούμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ

Στην ερώτηση αυτή κάθε συμμετέχοντας συμπλήρωσε τρεις διαδικασίες τις οποίες πραγματοποίησε στις τελευταίες επισκέψεις του στα ΚΕΠ. Οι απαντήσεις με τη μεγαλύτερη συχνότητα συγκεντρώθηκαν με τα εξής αποτελέσματα:



Διάγραμμα 4.5

Παρατηρούμε ότι πρόκειται για απλές διαδικασίες, μέρος της καθημερινής μας ζωής, που απαιτούν για την ολοκλήρωσή τους μικρό χρονικό διάστημα, το οποίο όμως αφενός θα ήταν πολύ μεγαλύτερο αν αποτελούσε μέρος της συνολικής διαδικασίας σε ένα τμήμα της τοπικής αυτοδιοίκησης και αφετέρου θα έκανε το μηχανισμό περισσότερο πολύπλοκο αφού θα απαιτούσε τις ενέργειες υπαλλήλων που μπορούν τώρα να απασχοληθούν σε άλλους τομείς και να διευκολύνουν με αυτόν τον τρόπο την αλληλεπίδρασή τους με τον πολίτη.

Συμπεραίνουμε λοιπόν πως ακόμα και αν πρόκειται για απλές διαδικασίες (το γεγονός αυτό δεν αποκλείει την πραγματοποίηση και άλλων διαδικασιών, αλλά στη

συγκεκριμένη περίπτωση για τη στατιστική επεξεργασία παρουσιάζει ενδιαφέρον η συχνότητα της χρήσης των ΚΕΠ), η σημασία τους για την απλοποίηση του συνολικού μηχανισμού δε μπορεί να θεωρηθεί αμελητέα. Αντίθετα μάλιστα, απαλλάσσει από φόρτο εργασίας άλλους υπαλλήλους της τοπικής αυτοδιοίκησης, από αρκετή ταλαιπωρία τους ενδιαφερόμενους πολίτες και από ενδεχόμενες προστριβές τις δύο εμπλεκόμενες πλευρές. Δεν πρέπει να ξεχνάμε άλλωστε πως ο σημερινός τρόπος ζωής, η απουσία χρόνου και καλής διάθεσης μπορεί πολύ εύκολα να μετατρέψει τέτοιες καθυστερήσεις και δυσκολίες στην εξυπηρέτηση των πολιτών σε έντονες διαμάχες. Κάτι τέτοιο βέβαια ισχύει και από τη μεριά των υπαλλήλων που στελεχώνουν την τοπική αυτοδιοίκηση, οι οποίοι παρόλο που ομολογουμένως φαντάζουν σε πλεονεκτικότερη θέση εξαιτίας της γενικότερης αντίληψης περί δημόσιου τομέα, εντούτοις παραμένουν άνθρωποι-εργαζόμενοι, εμπλεκόμενα μέρη σε μια πελατειακή σχέση, με κάθε μηχανισμό απλοποίησης να είναι ευπρόσδεκτος και θεμιτός.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό, στο συγκεκριμένο σημείο να αναλύσουμε περισσότερο την οικονομική κατάσταση σχετικά με την τοπική αυτοδιοίκηση, έτσι ώστε να αντιληφθούμε καλύτερα αυτήν την «πελατειακή σχέση». Τα έσοδα των τοπικών αυτοδιοικήσεων διακρίνονται σε:

α) τακτικά

- φόροι, τέλη (κοινά και ανταποδοτικά)
- δικαιώματα και εισφορές
- εκμετάλλευση της κινητής και ακίνητης περιουσίας τους
- θεσμοθετημένους πόρους και τακτικές επιχορηγήσεις από τον κρατικό προϋπολογισμό και σε

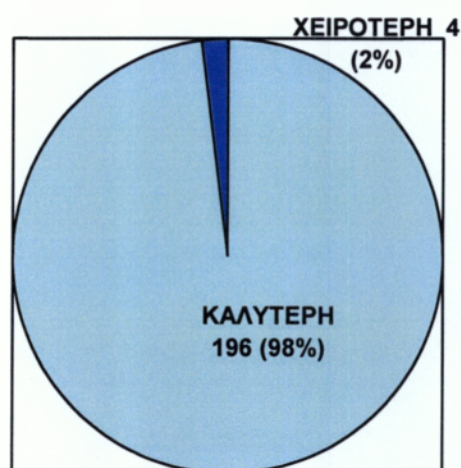
β) έκτακτα

- δάνεια (ύψους 2% των συνολικών εσόδων)
- δωρεές, κληροδοσίες και κληρονομίες
- εκποίηση περιουσιακών στοιχείων
- έκτακτες επιχορηγήσεις από δημόσιους φορείς
- χρηματοδοτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή άλλων διεθνών οργανισμών
- κάθε άλλη πηγή (άρθρο 217 δ.κ.κ και 1 ν.2672/1998)¹³

¹³ Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών «Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα» Επιμέλεια: Επ.Π.Σπηλιωτόπουλος, Αντ.Μακρυδημήτρης, Εκδόσεις Αντ. Σακκουλά 2001 σ.81

Παρατηρούμε λοιπόν πως η συμμετοχή του φορολογούμενου πολίτη στη διαδικασία συλλογής εσόδων για την τοπική αυτοδιοίκηση, άμεσα ή έμμεσα (μέσω της κυβερνητικής φορολογίας και της απόδοσης κονδυλίων) είναι καταλυτική, με αποτέλεσμα η «πελατειακή σχέση» στην οποία αναφερθήκαμε παραπάνω, να αποτελεί βασική παράμετρο οικονομικής διαχείρισης των κοινών του δήμου

Ερώτηση 5: Προηγούμενη και επόμενη των ΚΕΠ κατάσταση



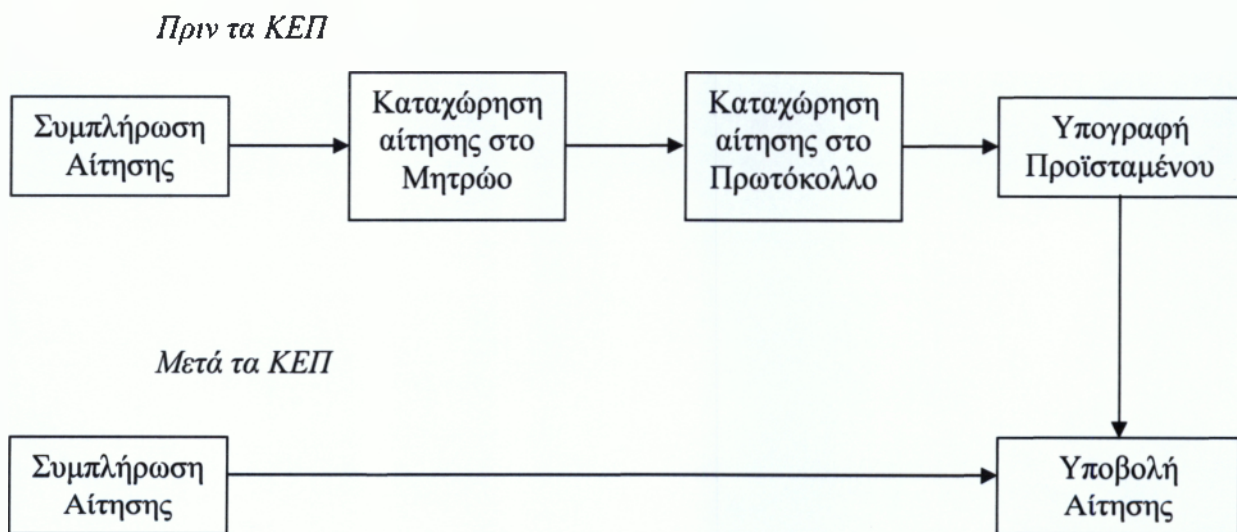
Διάγραμμα 4.6

Το σύνολο των απαντήσεων στη συγκεκριμένη ερώτηση καταδεικνύει την καθολική κλίση της κοινής γνώμης υπέρ του θεσμού των ΚΕΠ. Οι μετρήσεις αυτές αποκτούν μεγαλύτερη σημασία αν αναλογιστούμε το γεγονός πως όσον αφορά στο σύνολο των συμμετεχόντων, δεν επρόκειτο για άτομα απόλυτα εξοικειωμένα με τις γραφειοκρατικές διαδικασίες, αλλά από την άλλη καθρεφτίζουν απόλυτα την κοινή αντίληψη και αντιμετώπιση του θεσμού. Ίδια βέβαια άποψη εξέφρασαν και τα στελέχη της τοπικής αυτοδιοίκησης που συμμετείχαν στην έρευνά μας μέσω της μεθόδου των συνεντεύξεων. Το γεγονός αυτό ήταν λίγο – πολύ αναμενόμενο αν με μια δόση υποψίας θεωρήσουμε πως η γνώμη τους ενέχει μια μορφή προκατάληψης, αφού ουσιαστικά αποτελούν «γρανάζια της ίδιας μηχανής».

Η συντριπτική πάντως πλειοψηφία των θετικών αντιλήψεων σχετικά με το ότι η εφαρμογή του θεσμού και η δημιουργία των ΚΕΠ βελτίωσε την κατάσταση,

αποτελεί την καλύτερη απόδειξη για τη χρησιμότητα των ΚΕΠ. Η ερμηνεία των αρνητικών απαντήσεων θα μπορούσε να αποδοθεί στην καχυποψία των πολιτών που έχει δημιουργηθεί με την πάροδο του χρόνου απέναντι στη γενικότερη αποτελεσματικότητα του κρατικού μηχανισμού. Οι άνθρωποι δηλαδή που κράτησαν αρνητική στάση, δεν αμφισβήτησαν ουσιαστικά αυτόν καθαυτό το θεσμό των ΚΕΠ, αλλά το γενικότερο δημόσιο τομέα και τη σχέση του με τον πολίτη με γνώμονα την ποιότητα και τη συνέπεια της εξυπηρέτησης.

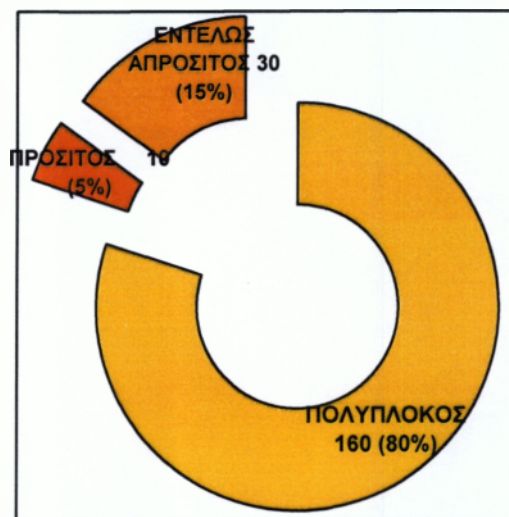
Ένα απλό παράδειγμα που καταδεικνύει τη χρησιμότητα των ΚΕΠ και επομένως δικαιολογεί απόλυτα το παραπάνω στατιστικό αποτέλεσμα είναι αν «παρακολουθήσουμε» την πορεία ενός εγγράφου πριν και μετά τη λειτουργία των ΚΕΠ, εντοπίζοντας την αναγκαία δράση του πολίτη και στις δύο περιπτώσεις. Ας θεωρήσουμε λοιπόν την περίπτωση αίτησης αλλαγής ονόματος λογαριασμού στην ΕΥΔΑΠ.



Διάγραμμα 4.7

Γίνεται εύκολα φανερό με απλή παρατήρηση του διαγράμματος, πόσες παραπάνω ενέργειες απαιτούνται από τον πολίτη στην προ ΚΕΠ περίπτωση, γεγονός που καταδεικνύει παραστατικά τη χρησιμότητα του θεσμού.

Ερώτηση 6: Πρόσωπο γραφειοκρατικού μηχανισμού



Διάγραμμα 4.8

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στη συγκεκριμένη ερώτηση συνιστούν μια παγιωμένη αντίληψη για τη γραφειοκρατία που προκαλεί στο σύνολο των πολιτών φόβο και δισταγμό για την ενδεχόμενη ταλαιπωρία. Η αντίληψη αυτή έρχεται σε άμεση συμφωνία με προηγούμενες απαντήσεις που «είδαν» πολύ θετικά την εφαρμογή του θεσμού. Ένα σημείο που θα πρέπει να σχολιάσουμε περαιτέρω είναι το μη αποτρεπτικό ποσοστό (170/200), δηλαδή εκείνο το ποσοστό που δεν αντιλαμβάνεται τη γραφειοκρατία ως εντελώς απρόσιτη, αφήνοντας έτσι πρόσφορο έδαφος για κάθε δυνατή βελτίωση. Σε αυτή λοιπόν την κατεύθυνση μπορούμε να εντάξουμε το θεσμό των ΚΕΠ, ως μια προσπάθεια δηλαδή μετατροπής του γραφειοκρατικού μηχανισμού σε μια πιο προσιτή στον απλό πολίτη μορφή.

Μια ανάγκη μετατροπής που γίνεται μεγαλύτερη αν αναλογιστούμε πως τα τρωτά σημεία της γραφειοκρατίας πολύ συχνά επιτείνονται σε μια δημόσια διοίκηση που είναι εσωστρεφής και υπερτροφική, που διαθέτει πολλούς υπαλλήλους χωρίς

σαφές αντικείμενο, χωρίς άλλο προορισμό από την αυτοεξυπηρέτηση και την αυτοσυντήρηση, με παντελή απουσία μακρόπνοης σκέψης και στρατηγικής.¹⁴

Με μια τέτοια λοιπόν αντίληψη, μόνο καλοδεχούμενη μπορεί να είναι κάθε προσπάθεια απλοποίησης του γραφειοκρατικού μηχανισμού, κάτι που συνεπάγεται τη θετική αντιμετώπιση των ΚΕΠ ως φυσικό επακόλουθο.

Ερώτηση 8: Διασύνδεση πολίτη και τοπικής αυτοδιοίκησης



Διάγραμμα 4.9

Η συγκεκριμένη ερώτηση μπορεί να μας δώσει στοιχεία για ανάλυση προς πολλές κατευθύνσεις. Έτσι, με μια απλή παρατήρηση μπορούμε να θεωρήσουμε γενικά πως πολίτης και τοπική αυτοδιοίκηση επικοινωνούν σε ικανοποιητικό επίπεδο στην πλειονότητά τους (αφού το άθροισμα των απαντήσεων «ΚΑΛΟ» και «ΜΕΤΡΙΟ» αποτελούν το 80% του συνόλου των απαντήσεων). Η θεώρηση αυτή βέβαια δεν πρέπει να γίνει με βάση το πρότυπο εξουσίας-πολίτη που έχουμε οι περισσότεροι στο μυαλό μας. Αντίθετα, πρέπει να λάβουμε υπόψη μας την ιδιαιτερότητα που χαρακτηρίζει την άσκηση εξουσίας από τους τοπικούς «άρχοντες».

¹⁴ Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας Διεύθυνση Σειράς Ι.Λαμπίρη – Δημάκη, Θ.Κ Παπαχρίστου Αρ.10 «Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες» Πρόλογος: Αντ. Μακρυδημήτρης, Δημήτρης Αργυριάδης, Εκδόσεις Αντ. Ν.Σακκουλά Αθήνα-Κομοτηνή 1998 σ.117

Σε μια μικρότερη κοινωνία όπως μια πόλη-δήμος, σημαντικές είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις πέρα από αυστηρά κομματικά ή πολιτικά κριτήρια. Σίγουρα λοιπόν, οι απαντήσεις θα ήταν διαφορετικές αν η ερώτηση αφορούσε μια ευρύτερης κλίμακας διοίκηση (π.χ την κυβέρνηση). Οι ίδιοι οι φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης από την άλλη έχουν διαδραματίσει σημαντικό ρόλο σε αυτήν την κατεύθυνση. Μέσω μηχανισμών όπως

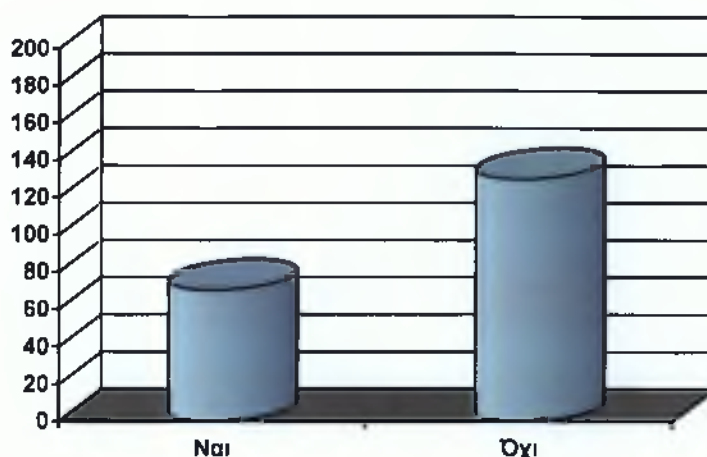
- τα γραφεία πληροφόρησης
- τις γραμμές τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού,

η ποιότητα αυτής της επικοινωνίας μπορεί να βελτιωθεί (μια πρόθεση που έγινε εύκολα κατανοητή κατά τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων αλλά και όπως είδαμε από την αντίστοιχη «λαϊκή απαίτηση»). Σχετικά με την απάντηση «ΚΑΚΟ», όσοι έδωσαν αυτήν την απάντηση, χρεώνουν προφανώς στην τοπική αυτοδιοίκηση το γενικότερο πρόσωπο της «κρατικής μηχανής» και όχι την κακή συμπεριφορά ή λειτουργία των λίγο ή πολύ γνωστών φορέων στο ευρύ κοινό των δημοτών.

Η διοίκηση αποτελεί μηχανισμό υλοποίησης πολιτικών αποφάσεων και ως προς αυτό απαιτεί κάποια μορφή συνεργασίας (αν όχι συμμετοχής) του πολίτη για την εκπλήρωση των λειτουργιών της. Οι δημόσιες πολιτικές εκφράζονται σε μεγάλο βαθμό ως υποχρεώσεις και δικαιώματα των πολιτών, οριοθετώντας τη διοικητική εξουσία και την ελευθερία των πολιτών. Από την πλευρά του πολίτη η συνεργασία αυτή επηρεάζεται από το βαθμό εμπιστοσύνης που επιδεικνύει κάθε φορά ο πολίτης στους πολιτικούς θεσμούς.¹⁵

¹⁵ Καλλιόπη Σπανού, «Διοίκηση, Πολίτες και Δημοκρατία» Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα 2000 σ.330

Ερώτηση 9: Δέουσα διοικητική διαστρωμάτωση και στελέχωση της τοπικής αυτοδιοίκησης



Διάγραμμα 4.10

Αν θεωρήσουμε τη συγκεκριμένη ερώτηση σε σχέση με την αμέσως προηγούμενη θα παρατηρήσουμε το εξής οξύμωρο σχήμα: Ενώ η επικοινωνία μεταξύ τοπικής αυτοδιοίκησης και πολίτη είναι θετικά αποδεκτή από την πλειοψηφία των πολιτών, οι περισσότεροι πολίτες πιστεύουν πως η διοικητική διαστρωμάτωση και στελέχωση της τοπικής αυτοδιοίκησης δεν είναι η δέουσα. Το γεγονός αυτό μπορεί να ερμηνευτεί ποικιλοτρόπως. Από τη μια, ο πολίτης ως φορολογούμενος, ως «πελάτης» στην πελατειακή σχέση με τη διοίκηση ζητά τη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων προς αυτόν υπηρεσιών καθώς και αυτών που του τις προσφέρουν. Από την άλλη, η επικρατούσα αμφιβολία για τη φερεγγυότητα και την αξιοκρατία των διαδικασιών πρόσληψης στο δήμο, οδηγεί τους ερωτηθέντες στο να θεωρούν τη μορφή διοίκησης διαφορετική από ότι θα έπρεπε να είναι. Στην ουσία βέβαια, δε θέτουν υπό αμφισβήτηση δοκιμασμένα και παγιωμένα διοικητικά σχήματα και ιεραρχίες, αλλά οι διαφωνίες τους έχουν να κάνουν με κατανομή – φόρτο εργασιών και αρμοδιοτήτων.

Περισσότερη και ποιοτικότερη εργασία, καλύτερη συμπεριφορά, απλοποίηση διοικητικών σχημάτων και γραφειοκρατικής ακολουθίας είναι πάντοτε επιθυμητά, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι η ήδη υπάρχουσα κατάσταση στερείται όλων αυτών, ή ότι

πρόσωπα και ιεραρχικά σχήματα δεν κάνουν καλά τη δουλειά τους (κάτι που φαίνεται άλλωστε και από τη θετική αντίληψη της επικοινωνίας μεταξύ πολίτη και τοπικής αυτοδιοίκησης).

Σύμφωνα με έκθεση της Διεθνούς Τραπέζης,¹⁶ η αναβάθμιση της Δημόσιας Διοίκησης είναι κάθε φορά επιθυμητή, με τέτοιο μάλιστα τρόπο έτσι ώστε να οδηγήσει σε ένα νέο μοντέλο που προβλέπει ένα μικρότερο κράτος, εξυπηρετούμενο από μια επαγγελματικά προσανατολισμένη υπεύθυνη γραφειοκρατία, που δέχεται ως καθήκον της να λογοδοτεί, έχει δε την ικανότητα να εξασφαλίζει ένα ευνοϊκό, ενδυναμωτικό περιβάλλον που καθιστά εφικτή μια ανάπτυξη προωθούμενη από τον ιδιωτικό τομέα.¹⁷

Ερώτηση 10: Ικανοποίηση από την τελευταία επίσκεψη στα ΚΕΠ

Και σε αυτήν την ερώτηση επιβεβαιώνεται η γενική εικόνα των ΚΕΠ που είναι απολύτως θετική για την πλειοψηφία των πολιτών όπως αποδίδεται παραστατικά στο διάγραμμα που ακολουθεί. Μπορούμε άλλωστε να ανάγουμε χωρίς σημαντικό στατιστικό λάθος τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τις απαντήσεις για τις επισκέψεις στο Δήμο Ηρακλείου στο θεσμό των ΚΕΠ γενικότερα.

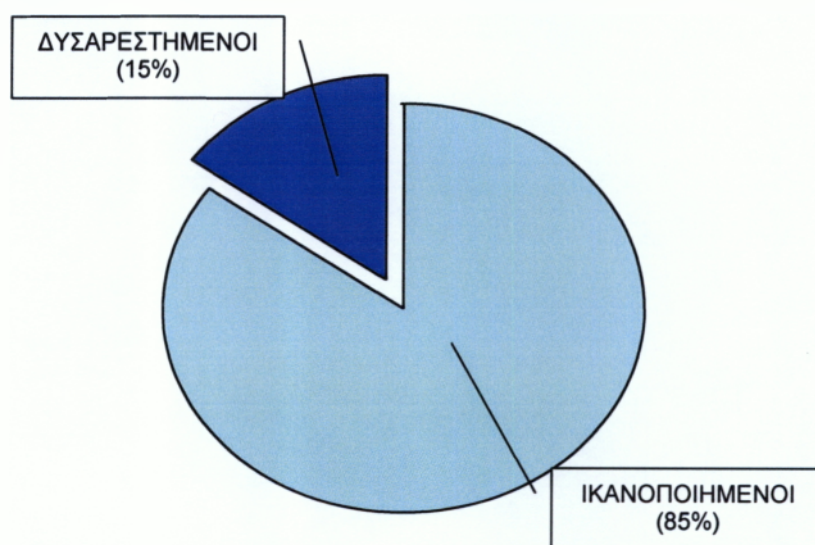
Σημαντικό λοιπόν στοιχείο στη συγκεκριμένη περίπτωση της στατιστικής ανάλυσής μας, είναι ότι πολλοί ερωτηθέντες κατά την τελευταία επίσκεψή τους ζήτησαν κάποιες πληροφορίες, εξυπηρετήθηκαν από το προσωπικό των ΚΕΠ, γεγονός που αποτελεί δείγμα της εύρυθμης λειτουργίας των ΚΕΠ και παράλληλα της σωστής αποκατάστασης επικοινωνίας μεταξύ πολίτη-ΚΕΠ.

Ο όρος «τελευταία» επίσκεψη δε σχετίζεται τόσο με το τι μπορούν να θυμούνται οι συμμετέχοντες στην έρευνα αλλά με το ότι η τελευταία επίσκεψη αφορά στην προσέγγιση του πιο πρόσφατου «προσώπου» των ΚΕΠ, έτσι ώστε να αναγνωριστούν οι προσπάθειες και τα σημάδια βελτίωσης του θεσμού.

¹⁶ Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας Διεύθυνση Σειράς Ι.Λαμπίρη – Δημάκη, Θ.Κ Παπαχρίστου Αρ.10 «Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες» Πρόλογος: Αντ. Μακρυδημήτρης, Δημήτρης Αργυριάδης, Εκδόσεις Αντ. Ν.Σακκουλά Αθήνα-Κομοτηνή 1998, σ.52

¹⁷ Development in Practice Governance, «The World Bank Experience» 1994

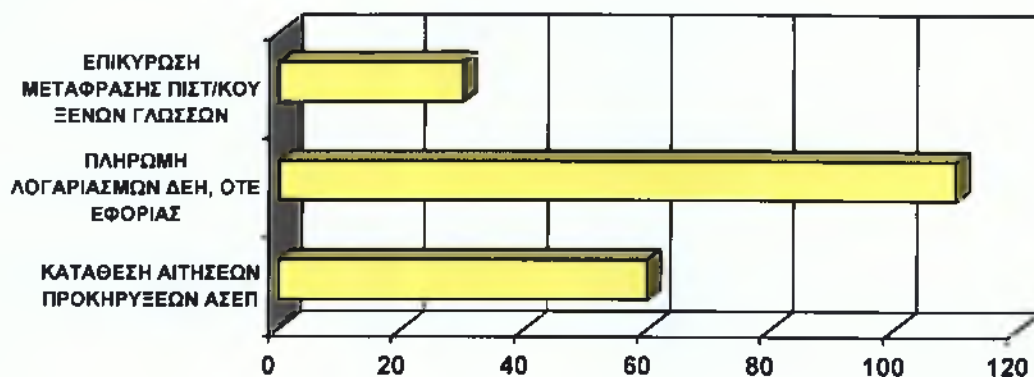
Η απάντηση «ΟΧΙ» συνιστά αυτή τη διαδικασία βελτίωσης χωρίς όμως να αναιρεί την πρόοδο που έχει επιτευχθεί από την αρχή της εφαρμογής του θεσμού μέχρι σήμερα.



Διάγραμμα 4.11

Ερώτηση 11: Προσθήκη υπηρεσιών στα ΚΕΠ

Σύμφωνα με όσα έχουμε αναφέρει παραπάνω, ο θεσμός των ΚΕΠ έγινε αποδεκτός με ιδιαίτερα θετική διάθεση από το ευρύ κοινό. Παράλληλα όμως, όπως επιτάσσει η κοινή λογική, είναι επιθυμητή κάθε φορά η βελτίωση μιας διαδικασίας, πόσο μάλλον όταν πρόκειται για ένα νέο θεσμό. Σε αυτά λοιπόν τα πλαίσια κινήθηκαν οι πολίτες που απάντησαν σε αυτήν την ερώτηση. Οι απαντήσεις που δόθηκαν μπορούν να αποδοθούν συνοπτικά στο παρακάτω διάγραμμα:



Διάγραμμα 4.12

Ιδιαίτερη σημασία για τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη συγκεκριμένη στατιστική ανάλυση αποκτά η κίνηση της διοίκησης των ΚΕΠ προς αυτήν την κατεύθυνση (της ένταξης δηλαδή νέων υπηρεσιών και διαδικασιών στις ήδη υπάρχουσες), επιδεικνύοντας έτσι μια αξιοσημείωτη ικανότητα στο να «αφουγκράζεται» την κοινή γνώμη.

Εδώ, δε μπορούμε παρά να τονίσουμε την ενέργεια του Δήμου Ηρακλείου, σχετικά με τη χρησιμοποίηση Ερωτηματολογίου «Μέτρησης Ικανοποίησης του Πολίτη». Με τη συλλογή των απαντήσεων και των σχολίων όσων δημοτών συμμετέχουν στη διαδικασία σε τακτά χρονικά διαστήματα και την ανάλυση των αποτελεσμάτων, δίνεται στο Δήμο η δυνατότητα να σχηματίσει μια αρκετά ολοκληρωμένη άποψη για την αλληλεπίδραση των υπηρεσιών του με το σύνολο των δημοτών.

Έτσι, το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε συνεργασία με την Τράπεζα Πειραιώς υλοποιεί πιλοτικό πρόγραμμα¹⁸ ηλεκτρονικών πληρωμών με μετρητά σε 23 ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα (το ΚΕΠ του Δήμου Ηρακλείου δε συμπεριλαμβάνεται στην πρώτη φάση του προγράμματος) και ανάλογα με τα συμπεράσματα που θα εξαχθούν από την εφαρμογή του προγράμματος, θα προχωρήσει στην εγκατάσταση μηχανημάτων ηλεκτρονικών πληρωμών στο δίκτυο των ΚΕΠ μαζικά.

¹⁸ <http://www.kep.gov.gr>

Η Τράπεζα Πειραιώς θα αναλάβει πλήρως το κόστος για την εγκατάσταση και την ανάπτυξή του, χωρίς καμία επιβάρυνση τόσο για το Υπ.Εσ. όσο και για τους συναλλασσόμενους πολίτες.

Ερώτηση 14: Βαθμός επέκτασης των ΚΕΠ

Μιλήσαμε πολλές φορές παραπάνω για τη ζητούμενη βελτίωση και επέκταση του θεσμού των ΚΕΠ καθώς και για την αντίστοιχη πρόθεση των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης. Είναι σημαντικό όμως να προσδιορίσουμε περίπου το «που» είναι θεμιτό και προπάντων λειτουργικό να προχωρήσει μια τέτοια διαδικασία. Οι περιφραστικές απαντήσεις των ερωτηθέντων καθώς και οι συνεντεύξεις των στελεχών οδήγησαν σε συμπεράσματα λίγο έως πολύ αναμενόμενα. Έτσι, ναι μεν

- θα πρέπει να ενταχθούν και άλλες υπηρεσίες στα ΚΕΠ,
- να αυξηθεί το προσωπικό,
- να γίνει επιμόρφωση του προσωπικού,
- να προστεθούν νέα τμήματα και επομένως νέες αρμοδιότητες,
- να εγκριθούν νέα κονδύλια για περισσότερο και ποιοτικότερο εξοπλισμό,

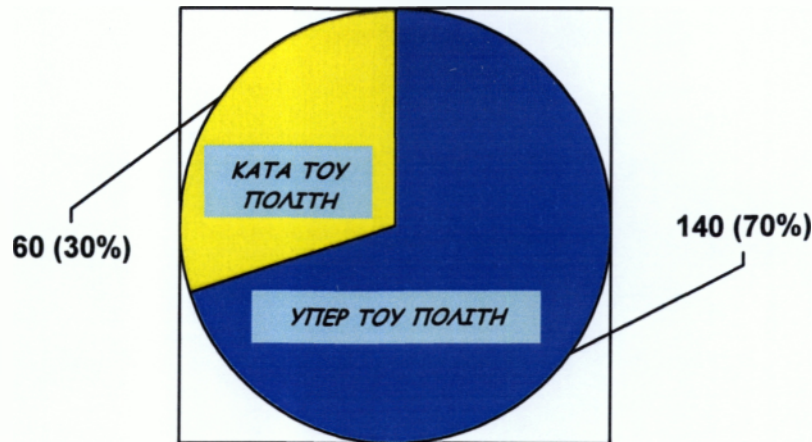
αλλά από την άλλη, θα πρέπει αυτή η διαδικασία να γίνει με προσεκτικά βήματα και με τέτοιο τρόπο που να μην οδηγήσει στην «παγίδα» για την αποφυγή της οποίας δημιουργήθηκαν ουσιαστικά τα ΚΕΠ. Δε θα πρέπει δηλαδή να φτάσουμε να ενταχθούν τόσες υπηρεσίες και διαδικασίες στα ΚΕΠ που θα έχουν ως συνέπεια ένα νέο πολύπλοκο γραφειοκρατικό μηχανισμό. Στην περίπτωση αυτή, εκείνο που θα έχουμε επιτύχει δε θα είναι η επιθυμητή απλοποίηση του γραφειοκρατικού κυκεώνα αλλά απλά η μετάθεσή του, που θα επιβαρύνει ουσιαστικά σε οικονομικό και χρονικό κόστος χωρίς αποτελέσματα.

Ερώτηση 16: Σχέση κόστους / απόδοσης των ΚΕΠ

Η ερώτηση αυτή σχετίζεται με τη θεώρηση του πολίτη ως «πελάτη» της συνολικής διαδικασίας εξυπηρέτησής του από το δημόσιο φορέα. Ο φορολογούμενος δηλαδή δημότης, καλείται να απαντήσει στο αν τα ανταποδοτικά οφέλη από την εφαρμογή του θεσμού αντισταθμίζουν το αποτέλεσμα της φορολογίας του και της συμμόρφωσής του με τις εκάστοτε αποφάσεις της δημοτικής αρχής. Παρατηρούμε πως η πλειοψηφία των απαντήσεων αποδέχονται το γεγονός ότι η απόδοση φόρων στο δήμο «πιάνει τόπο» σχετικά με την εφαρμογή του θεσμού. Οι απαντήσεις του «ΚΑΤΑ» εμπεριέχουν ασφαλώς την ενδεχόμενη δυσπιστία απέναντι σε οποιοδήποτε κρατικό φορέα με το θεσμό των ΚΕΠ να μην αποτελεί εξαίρεση. Η συνολική θετική απάντηση έτσι όπως αποτυπώνεται στο ακόλουθο διάγραμμα «νομιμοποιεί» την οποιαδήποτε διαδικασία βελτίωσης αφού μια τέτοια κίνηση θα αποτελούσε επένδυση σε μια ήδη επιτυχημένη «διαδικασία». Στο σημείο αυτό πρέπει να λάβουμε υπόψη μας πως βασικό πλαίσιο της διοικητικής δράσης είναι η κοινωνική αλληλεγγύη¹⁹, με την έννοια της δημόσιας υπηρεσίας να ανάγεται σε θεμέλιο και όριο εξουσίας των διοικούντων. Η νομιμοποίηση της παρέμβασης της διοίκησης σχετίζεται με την προσφορά υπηρεσιών στην κοινωνία, με τη δημιουργία μιας σφαίρας εκτός αγοράς που υπηρετεί συλλογικές ανάγκες, σφαίρα η οποία τείνει συνεχώς να διευρυνθεί.²⁰

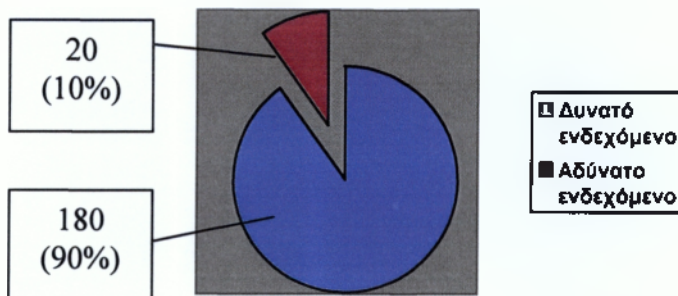
¹⁹ Καλλιόπη Σπανού, «Διοίκηση, Πολίτες και Δημοκρατία» Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα 2000 σ.380

²⁰ Chevallier, Jacques (1985), *Figures de l'usager*, in *Psychologie et science Administrative*, Curapp, Puf, Paris (35-69)



Διάγραμμα 4.13

Ερώτηση 17: Ανάλυση ΚΕΠ από ιδιωτική εταιρεία



Διάγραμμα 4.14

Οι απαντήσεις στη συγκεκριμένη ερώτηση σχετίζονται ασφαλώς με την ιδιαιτερότητα του αντικειμένου απασχόλησης των ΚΕΠ. Επειδή διαχειρίζεται υποθέσεις των πολιτών, άρρηκτα συνδεδεμένες με τον κρατικό γραφειοκρατικό μηχανισμό, με προσωπικά στοιχεία των πολιτών και ευαίσθητα δεδομένα τους, ένα τέτοιο ενδεχόμενο φαντάζει αδύνατο, με μόνο θετικό επιχείρημα της αντίθετης πλευράς την πιθανή καλύτερη λειτουργία των κέντρων εξαιτίας του κρατικού τους αποχαρακτηρισμού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Π1. Πιστοποιημένες Διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ (εκτός τομέα τοπικής αυτοδιοίκησης)

Στη συνέχεια αναφέρουμε όλες εκείνες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που είναι δυνατό να διεκπεραιωθούν στα ΚΕΠ και δεν αφορούν τον τομέα της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η αναφορά αυτή γίνεται με συνεπτυγμένο τρόπο, καταγράφοντας παράλληλα τα αντίστοιχα ΦΕΚ στα οποία περιγράφονται οι συνολικές λεπτομέρειες. Παρατηρούμε από τη λίστα που ακολουθεί ότι τα ΚΕΠ δίνουν εναλλακτικές οδούς σε πολλές διαφορετικές περιπτώσεις του γραφειοκρατικού μηχανισμού, καταδεικνύοντας έτσι την απόλυτη χρησιμότητα του θεσμού.

ΑΕΙ

Χορήγηση Αντιγράφου Πτυχίου, παπύρου, Πιστοποιητικού Αναλυτικής Βαθμολογίας και Πιστοποιητικού Σπουδών Πανεπιστημίου για κάθε νόμιμη χρήση (ΦΕΚ τ. Β 882/15.07.2002)

ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

- Άδεια διαμονής πολιτών Ε.Ε στη χώρα, εκτέλεσης εργασιών κατά τις ώρες ησυχίας, επαγγέλματος κατασκευαστού κλειδιών, εργασίας προσωπικού ασφαλείας σε ιδιωτικές επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ασφαλείας, (ΦΕΚ τ. Β 54/23.01.2003)
- Άδεια κυκλοφορίας και οδήγησης μοτοποδηλάτου, σύνδεσης συστήματος συναγερμού, μεταβίβαση μοτοποδηλάτου (ΦΕΚ τ. Β 54/23.01.2003)
- Χορήγηση άδειας αγοράς συναλλάγματος, άδειας αργυραμοιβού παλαιοπωλών – ενεχυροδανειστών (ΦΕΚ τ. Β 54/23.01.2003)
- Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας, βεβαίωσης για συναλλαγματική εκκρεμότητα για εταιρείες, βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων, βεβαίωσης προς απόκτηση άδειας θήρας, βεβαίωσης προϋπηρεσίας, βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας Αστυνομικών, Συνοριακών Φυλάκων και Ειδικών Φρουρών και χειριστών ελικοπτέρων της Ελληνικής Αστυνομίας (ΦΕΚ τ. Β 54/23.01.2003)

ΑΥΤΟΤΕΛΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ ΥΠ. ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

Χορήγηση αντιγράφου Ποινικού Μητρώου (για γεννηθέντες στην αλλοδαπή ή αγνώστου διαμονής)

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

- Αίτηση πιστοποίησης στο TAXISNET, βεβαίωση φορολογικής ενημερότητας
- Έκδοση Εκκαθαριστικού Σημειώματος Φόρου Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, επανεκτύπωση βεβαίωσης απόδοσης ΑΦΜ, έναρξης και διακοπής εργασιών φυσικού προσώπου, μεταβολής ατομικών στοιχείων φυσικού προσώπου (ΦΕΚ τ Β 1/02.01.2007)
- Ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης φορολογίας εισοδήματος στο taxisnet (Έντυπα Ε1 ή Ε1α, Ε2, Ε3, Ε9, Ε14, ΕΕΔ), εμπρόθεσμης Οριστικής Δήλωσης Φόρου Απόδοσης Μισθωτών Υπηρεσιών (Έντυπο Ε7-Φ-01.015) για την οποία δεν προκύπτει ποσό φόρου για απόδοση και του δεύτερου αντιτύπου της βεβαίωσης αποδοχών ή συντάξεων (Έντυπο Φ-01.042) (ΦΕΚ τ. Β 389/30.03.2006)
- Ηλεκτρονική Υποβολή Καταστάσεων της παρ. 1α του άρθρου 20 του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων, των εμπρόθεσμων αρχικών ανακεφαλαιωτικών πινάκων ενδοκοινοτικών παραδόσεων και ενδοκοινοτικών αποκτήσεων από τους υποκείμενους στο φόρο (ΦΕΚ 615 Β 10.05.2005)

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ (ΦΕΚ τ. Β 1566/14.11.2005)

ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ (ΔΕΗ)

- Αίτηση για εξόφληση λογαριασμών μέσω πάγιας εντολής τράπεζας, αλλαγή διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού, αντικατάσταση κομμένης σφραγίδας ή σπασμένου τζαμιού κιβωτίου μετρητή, μικροαυτόματου λόγω βλάβης (ΦΕΚ τ. Β 135/06.02.2006)
- Διακοπή ρεύματος με λύση συμβολαίου - αίτηση τελικού διακανονισμού, διόρθωση λανθασμένων στοιχείων του λογαριασμού, έλεγχος τριφασικού-μονοφασικού μετρητή, επανασύνδεση ρεύματος, μετατόπιση δικτύου ΔΕΗ, προσωρινή διακοπή ρεύματος χωρίς λύση συμβολαίου (ΦΕΚ τ. Β 135/06.02.2006)

- Χορήγηση βεβαίωσης αρχικής ηλεκτροδότησης, κλειστού ακινήτου και φωτοαντιγράφου εκ των παραστατικών ηλεκτροδότησης (ΦΕΚ τ. Β 135/06.02.2006)

ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΔΟΥ)

Εισοδηματική ενίσχυση νοικοκυριών Ορεινών και Μειονεκτικών Περιοχών με χαμηλά εισοδήματα και οικογενειών με τέκνα υποχρεωτικής εκπ/σης και χαμηλά εισοδήματα (ΦΕΚ τ. Β 634/12.05.2005)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΔΑΣΩΝ (ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ)

- Άδεια υλοτομίας, χορήγησης φυτών, αίτηση για έγκριση εγκατάστασης ποιμνιοστασίου σε δασική έκταση, βεβαίωση παραχώρησης δημόσιας δασικής έκτασης, έκδοση πράξης χαρακτηρισμού (ΦΕΚ τ. Β 899/16.07.2002)
- Χορήγηση άδειας διάνοιξης δασικών οδών μικρού μήκους, δημόσιων οδών, μικρών αγροτικών δρόμων μέσα από δάση και δασικές εκτάσεις, άδειας εκχέρσωσης δασικών εκτάσεων, εποικιστικών εκτάσεων, άδειας υλοτομίας, παράταση χρόνου υλοτομίας (ΦΕΚ τ. Β 899/16.07.2002)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΠΕΡΙΟΧΩΝ (ΥΠΕΧΩΔΕ)

Έγκριση επιδότησης, καταβολή επιχορήγησης και υποβολή τεχνικού φακέλου για την Αποκατάσταση - Συντήρηση των Όψεων κτιρίου (ΦΕΚ τ. Β 848/27.06.2003)

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΝΑΥΤΙΚΩΝ ΥΠ. ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΑΙΑΣ

- Απόκτηση Άδειας Βοηθού Φροντιστού, Θαλαμηπόλου Α' Τάξης, Θερμαστού, Μαγείρου, Ναύτου, Χειριστή Μηχανής, Ηλεκτρολόγου, Μηχανικού, Οικονομικού Αξιωματικού, Πλοιάρχου, Πρακτικού Ηλεκτρολόγου, Προϊσταμένου, Αρχθαλαμηπόλου, Φροντιστού, Αρχιθερμαστού, Αρχιμαγείρου, Κυβερνήτη, Λιπαντή, Μηχανοδηγού, Ναυκλήρου, (ΦΕΚ τ. Β 1476/06.10.2006)
- Χορήγηση πιστοποιητικού tanker safety σε προσωπικό δεξαμενόπλοιων και πετρελαιοφόρων (ΦΕΚ τ. Β 1476/06.10.2006)

Δ/ΝΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΥΠ. ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

- Χορήγηση άδειας επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας και αντιγράφου αυτής (ΦΕΚ τ. Β 882/15.07.2002)

Δ/ΝΣΗΣ Κ/ΣΜΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ ΤΟΥ ΓΕΝ. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης για αλλαγή λογαριασμού Τραπέζης, αλλαγή διεύθυνσης, χορήγηση πιστοποιητικού συνταξιοδοτικής κατάστασης αποβιώσαντος,

αναγνώριση ως συντάξιμου χρόνου απασχόλησης στον Ιδιωτικό τομέα, καταβολή ΕΚΑΣ, μεταβίβαση σύνταξης θανόντος στην οικογένεια (ΦΕΚ τ. Β 668/29.05.2003)

Δ/ΝΣΗΣ ΝΑΥΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ

Έκδοση Ναυτικών Φυλλαδίων και αντιγράφων, επαναπογραφή και ανανέωση (ΦΕΚ τ. Β 1476/06.10.2006)

Δ/ΝΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΥΠ. ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

Χορήγηση βεβαίωσης εκπλήρωσης υπηρεσίας υπαίθρου ιατρού (ΦΕΚ τ. Β 906/17.07.2002)

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΦΕΤΕΙΩΝ

Βεβαίωση για έκδοση απόφασης περί αναστολής / παράταση προθεσμίας / προδικαστικής απόφασης / κατάθεσης δήλωσης παραίτησης από δικόγραφο, Βεβαίωση κατάθεσης ή μη ενδίκου βοηθήματος-μέσου / κατάργησης δίκης με απόφαση / εκκρεμότητας έκδοσης απόφασης / παράστασης δικηγόρου ή μάρτυρα / αναβολής της συζήτησης / άσκησης ή μη έφεσης / περιέλευσης παραπεμπτικής απόφασης από άλλο Δικαστήριο / προσδιορισμού, συζήτησης, τελεσιδικίας, Χορήγηση διατακτικού απόφασης / επικυρωμένου αντιγράφου απόφασης / πρακτικού δικασίμου ή αποδεικτικού κλήσης (ΦΕΚ τ. Β 707/04.06.2003)

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ

- Βεβαίωση αναβολής της συζήτησης, άσκησης ή μη αίτησης αναίρεσης, παράταση προθεσμίας, έκδοσης παραπεμπτικής ή προδικαστικής απόφασης, κατάθεσης δήλωσης παραίτησης από δικόγραφο ή μη ενδίκου βοηθήματος-μέσου, κατάργησης δίκης, εκκρεμότητας έκδοσης απόφασης, παράστασης δικηγόρου ή μάρτυρα, προσδιορισμού, συζήτησης, ταχυδρομικής παραλαβής ενδίκου βοηθήματος, τελεσιδικίας (ΦΕΚ τ. Β 1192/26.08.2003)
- Χορήγηση διατακτικού απόφασης, επικυρωμένου αντιγράφου απόφασης, αποδεικτικού κλήσης και πρακτικών δικασίμου (ΦΕΚ τ. Β 1192/26.08.2003)

ΔΟΑΤΑΠ (Διεπιστημονικός Οργανισμός Αναγνώρισης Τίτλων Ακαδημαϊκών και Πληροφόρησης)

- Δήλωση συμμετοχής στις εξετάσεις (ΦΕΚ τ. Β 882/15.07.2002)
- Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης αναγνώρισης, αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου, βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας, βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών,

καταλόγου με τα αναγνωρισμένα Α.Ε.Ι. της αλλοδαπής (ΦΕΚ τ. Β 882/15.07.2002)

ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΜΟΣΧΕΥΣΕΩΝ

Δήλωση εγγραφής δότη μυελού των οστών και δωρητού στο Εθνικό Μητρώο Δωρητών Οργάνων (ΦΕΚ τ. Β 848/27.06.2003)

ΕΙΡΗΝΟΔΙΚΕΙΩΝ

Χορήγηση πιστοποιητικού μη άσκησης ανακοπής κατά εκτελέσεως ή δηλώσεως τρίτου, σε διαταγή απόδοσης μισθίου, σε διαταγή πληρωμής Ειρηνοδικείου, μη άσκησης ενδίκων μέσων κατά αποφάσεως Ειρηνοδικείου, μη καταθέσεως κλήσεως παραπεμφθέντων ισχυρισμών, πιστοποιητικού περί μη πτωχεύσεως Συνεταιρισμού και μη τροποποίησης Καταστατικού Συνεταιρισμού (ΦΕΚ τ. Β 61/24.01.2003)

ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ ΕΦΕΤΩΝ

Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη διώξεως για κακούργημα σε κάθε περίπτωση ή πλημμέλημα ειδικά για πρόσωπα ιδιάζουσας δωσιδικίας (ΦΕΚ τ. Β 61/24.01.2003)

ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ

Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη διώξεως ως φυγόποινου (ΦΕΚ τ. Β 707/04.06.2003)

ΕΛΓΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ

- Ενίσχυση παραγωγού ή κτηνοτρόφου για ζημιωθείσα παραγωγή ή ζημιωθέν πάγιο κεφάλαιο λόγω δυσμενών καιρικών συνθηκών, (ζημιές που δεν καλύπτονται ασφαλιστικά από τον ΕΛ.Γ.Α.), Αίτηση ασφάλισης Αναγγελία, δήλωση και επανεκτίμηση ζημίας ζωικού κεφαλαίου και φυτικής παραγωγής, Αντικατάσταση παγίου, φυτικού και ζωικού κεφαλαίου που ζημιώθηκε από ακραία καιρικά φαινόμενα, Βεβαίωση Ασφαλιστικής Ενημερότητας, Εξαίρεση ασφάλισης, Πιστοποίηση στοιχείων παραγωγού,
- Χορήγηση ανάλυσης αποζημιώσεων ΕΛΓΑ, βεβαίωσης ενισχύσεων ΠΣΕΑ, βεβαίωσης καταβολής αποζημιώσεων, βεβαίωσης προϋπηρεσίας για εποχιακούς γεωπόνους και κτηνιάτρους εκτιμητές, βεβαίωσης ποσού αποζημίωσης και ποσού ενίσχυσης για αντιστάθμιση ζημιών (ΦΕΚ τ. Β 600/05.05.2005 και ΦΕΚ τ. Β 580/20.04.2007)
- Υποβολή δικαιολογητικών για προγράμματα οικονομικών ενισχύσεων ΠΣΕΑ μέσω ΕΛ.ΓΑ (ΦΕΚ τ. Β 580/20.04.2007)

ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΕΟΤ)

Εγκύκλιος για τους δικαιούχους του προγράμματος «Τουρισμός για όλους» Γ' ηλικίας
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΩΝ

Βεβαίωση Ελέγχου και Θεώρησης Καταστατικού, Ταμειακής Ενημερότητας, Εξόφληση Συνδρομών και Αρνητική Βεβαίωση Έναρξης, Πιστοποιητικό Γενικού Μητρώου, Ειδικού Μητρώου Αντιπροσώπων, Αργυροχρυσοχόων, Ασφαλιστών, Εξαγωγέων, Μεσιτών Αστικών Συμβάσεων, Ιστορικού Μέλους (ΦΕΚ τ. Β 400/28.03.2005)

ΕΥΔΑΠ

- Αλλαγή Ονόματος στο λογαριασμό κατανάλωσης, Ανύψωση Φρεατίου, Διόρθωση της Διεύθυνσης του ακινήτου, Έκδοση των δικαιωμάτων σύνδεσης, Έλεγχος μετρητή, Έλεγχος της Αποχέτευσης του Ακινήτου, Έλεγχος Φρεατίου, Εξακρίβωση ζημιών, Καταβίβαση Φρεατίου, Καταχώρηση των στοιχείων του Ενοίκου, Μετατόπιση παροχής, Στέρωση Υδροληψίας
- Χορήγηση Αντιγράφου Σύμβασης Υδροληψίας, βεβαίωσης για την υδροδότηση του Ακινήτου, για την ύπαρξη πυροσβεστικής παροχής στο ακίνητο, για την Πίεση Λειτουργίας του Δικτύου, οφειλής ή μη των δικαιωμάτων σύνδεσης του ακινήτου (ΦΕΚ τ. Β 1118/16.08.2006)

ΕΦΕΤΕΙΩΝ

Χορήγηση πιστοποιητικού περί ασκήσεως ή μη ενδίκων μέσων κατά βουλευμάτων, ποινικών και πολιτικών αποφάσεων (ΦΕΚ τ. Β 61/24.01.2003)

ΙΚΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ

- Αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης μη οφειλής (ΦΕΚ τ. Β 336/11.02.2004),
- Ανανέωση και Έκδοση Βιβλιαρίου Ασθενείας (Άμεσα Ασφαλισμένου) και Οικογενειακού Βιβλιαρίου Ασθενείας, Ασφάλιση ΙΚΑ σε ανέργους, Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης και μη συνταξιοδότησης, Χορήγηση Βοηθήματος Τοκετού, ασθενείας, Εξόδων Κηδείας, επιδόματος Κυοφορίας - Λοχείας (ΦΕΚ τ. Β 946/24.07.2002)
- Αίτηση απογραφής άμεσα ασφαλισμένου στο ΙΚΑ (ΦΕΚ τ. Β 1000/20.06.2007)
- Αναγνώριση Στρατιωτικής Υπηρεσίας (ΦΕΚ τ. Β 777/17.06.2003)

- Απώλεια Ατομικού και Οικογενειακού Βιβλιαρίου, Βεβαιώσεις Χρόνου Ασφάλισης, Δήλωση Διαφωνίας επί των Ασφαλιστικών Στοιχείων - Καταγγελία (ΦΕΚ τ. Β 1171/24.08.2005)
- Έγγραφο - Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση, Προαιρετική Ασφάλιση του Ειδικού Λογαριασμού Ελλήνων Εξωτερικού και Ομογενών (ΦΕΚ τ. Β 777/17.06.2003)
- Χορήγηση επιδόματος παραπληγίας – τετραπληγίας, Κύριας Σύνταξης Αναπηρίας, Γήρατος, Λόγω Θανάτου, Σύνταξης ΙΚΑ - ΕΤΕΑΜ

ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Κατάθεση αίτησης συμμετοχής στην δράση ΜΕΤΕΧΩ της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ) ΑΕ

ΛΙΜΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ

- Ανανέωση και έκδοση άδειας εκτέλεσης πλόων μικρού ερασιτεχνικού σκάφους, άδειας αλιείας και αντιγράφων (ΦΕΚ τ. Β 737/14.06.2002)
- Συμμετοχή σε εξετάσεις για την απόκτηση άδειας ναυαγοσώστη, δύτη (ΦΕΚ τ. Β 737/14.06.2002)
- Χορήγηση άδειας ανόδου για εργασία σε πλοία, δύτη χωρίς εξετάσεις, καταδυτικού συνεργείου, μαθητευομένου δύτη, χειριστή ταχύπλοου σκάφους, πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας, κυριότητας λέμβου, φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (Α.Ε.Ν.) (ΦΕΚ τ. Β 737/14.06.2002)

ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης ασφαλισμένου για αλλαγή διεύθυνσης, αλλαγή λογαριασμού Τραπέζης, χορήγηση μερίσματος, προεξόφληση μερισμάτων, σύνταξης, εξόφλησης οφειλής, χορήγηση δανείου, επιστροφή δόσεων δανείου, αναγνώριση χρόνου προϋπηρεσίας, μεταβίβαση μερίσματος θανόντος μερισματούχου στην οικογένεια (ΦΕΚ τ. Β 2251/23.11.2007)

ΝΑΥΤΙΚΟΥ ΑΠΟΜΑΧΙΚΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ

- Εξαγορά υπηρεσίας από το ΚΕΑΝ, παροχή σύνταξης, Επιστροφή εισφορών και ναυτικού φυλλαδίου, Μεταβίβαση Σύνταξης ΚΕΑΝ και ΝΑΤ, Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών, ενημερωτικού σημειώματος ποσού μηνιαίας σύνταξης από ΝΑΤ (ΦΕΚ τ. Β 483/13.04.2005)

- Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το Ν.Α.Τ, ενημερωτικού σημειώματος ΚΕΑΝ, εφάπαξ παροχής, κύριας και επικουρικής σύνταξης λόγω ανικανότητας – ατυχήματος, γήρατος, υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας (ΦΕΚ τ. Β 1476/06.10.2006)

ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

- Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία (ΦΕΚ τ. Β 906/17.07.2002)

ΟΑΕΔ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ

- Βεβαίωση χρόνου ανεργίας, Αντίγραφο Πιστοποιητικού Σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου), Βεβαίωση για το χρόνο-ποσό επιδότησης ανεργίας και μη επιδοτούμενης ανεργίας (ΦΕΚ τ. Β 927/04.07.2003)
- Ειδικό Εποχιακό Βοήθημα, Επίδομα μακροχρονίως ανέργων, Στράτευσης, οικογενειακό, επιχειρήσεων παραμεθωρίων περιοχών για απασχολούμενους πτυχιούχους, Παροχή πρόσθετης άδειας σε φοιτητές – μαθητές, Συμπληρωματικές Παροχές Μητρότητας (ΦΕΚ τ. Β 927/04.07.2003)

ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ

Διακοπή χορήγησης σύνταξης λόγω θανάτου συνταξιούχου, Μεταβολή σε στοιχεία εμπόρων και ελεύθερων επαγγελματιών, Αναγνώριση στρατιωτικής υπηρεσίας, Απονομή σύνταξης ΟΑΕΕ λόγω αναπηρίας ή θανάτου, Βεβαίωση καταβολής εισφορών, μη οφειλής, μη ασφάλισης, μη συνταξιοδότησης, Ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, Διαγραφή από τα μητρώα, Μεταφορά Επαγγελματικής Στέγης, Παραπομπή στην ανώτατη υγειονομική επιτροπή, Παράταση σύνταξης αναπηρίας, Πρόσληψη θεραπευτών ιατρών, Χορήγηση Βεβαίωσης Ποσού Σύνταξης (ΦΕΚ τ. Β 946/24.07.2002 και 1947/30.12.2005)

ΟΓΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ

- Διανομή Δελτίων Θεάματος, Δελτίο Αγοράς Βιβλίου, Αίτηση έκδοσης ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης, Αλλαγή τόπου πληρωμής σύνταξης – επιδόματος, Αναγγελία Μεταβολών ασφαλισμένου
- Απόδοση Δαπάνης Αγοράς (C-PAP, Νεφελοποιητή, ΒΙ ΡΑΡ, Αναπνευστήρα όγκου, συσκευής μετρήσεως σακχάρου, CYCLER, αναλώσιμα και μη υλικά σε νεφροπαθείς), Δαπάνης Αποκλειστικής Αδελφής, Αξονικής - Μαγνητικής

Τομογραφίας και εκλεκτικής ψηφιακής αγγειογραφίας), Μετακινήσεων (ΦΕΚ τ. Β 726/09.06.2003)

- Απονομή σύνταξης αναπηρίας, γήρατος, χηρείας ή ορφανών, εγγραφή στα Μητρώα, Διαβίβαση παραστατικών, Έκδοση και αποστολή Κοινοτικού Εντύπου Ε 104, Ε 111, Ε 121 και Ε 128
- Επανεκτίπωση καταβολής εισφοράς, Επιστροφή εισφορών, Υπεύθυνη Δήλωση Εργοδότη, Κληρονομικές απαιτήσεις
- Παροχές σε είδος (φιάλης οξυγόνου, συσκευής οξυγονοθεραπείας), Ειδικών Εξετάσεων, Ορθοπεδικών ειδών, Προσφυγή κατά απόφασης Διεύθυνσης Υγιεινής
- Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας, δελτίου απογραφής, λήψης ή διακοπής σύνταξης – επιδόματος, καταβληθεισών συντάξεων, καταβολής εισφορών, ασφάλισης, διακοπής ασφάλισης, επανεγγραφής, μη ασφάλισης, μη συνταξιοδότησης, φόρου εισοδήματος, εξόδων κηδείας
- Χορήγηση προσαύξησης σύνταξης, σύνταξης αναπηρίας, ανασφάλιστων υπερηλίκων, γήρατος (ΦΕΚ τ. Β 726/09.06.2003)

ΟΕΕΚ

Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης, επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) (ΦΕΚ τ. Β 882/15.07.2002)

ΟΙΚΟΥ ΝΑΥΤΟΥ

- Χορήγηση ασφαλιστικής κάλυψης, βεβαίωσης ασφάλισης, διαγραφής και μη ασφάλισης (ΦΕΚ τ. Β 1476/06.10.2006)

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΔΕΗ (ΟΑΠ-ΔΕΗ)

- Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου ασφάλισης διακοπής μη ασφάλισης, επιδόματος, βοηθήματος, δανείου Αλλαγή Διεύθυνσης Κατοικίας, Αναθεώρηση σύνταξης, Αντικατάσταση βιβλιαρίου ασθενείας, Έκδοση Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης, Επίδομα Θηλασμού-Κυοφορίας, Επιστροφή εισφορών υπέρ ΛΑΦΚΑ, Θεώρηση-παράταση βιβλιαρίου ασθενείας
- Συμμετοχή σε Κατασκηνωτικό Πρόγραμμα της ΔΕΗ ΑΕ ή συμβεβλημένους βρεφονηπιακούς σταθμούς (ΦΕΚ τ. Β 1309/16.09.2005)

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (ΟΕΚ)

Πρόγραμμα επιδότησης ενοικίου (ΦΕΚ τ. Β 1263/1-7-2008)

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Χορήγηση Κάρτας Πολιτισμού

ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ

Χορήγηση αντιγράφου Ποινικού Μητρώου γενικής χρήσης ή δικαστικής χρήσης (ΦΕΚ τ. Β 1049/09.08.2002)

ΠΡΟΞΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Βεβαίωση εντοπιότητας ή μετονομασίας, Αιτήσεις παροχής πληροφοριών, αναφορές, Γνωστοποίηση θανάτου, Έκδοση αντιγράφων ληξιαρχικών πράξεων, Θεώρηση βεβαιώσεων, αποδείξεων, πιστοποιητικών, Παροχή συγκαταθέσεων γονέων, Χορήγηση αντιγράφων πιστοποιητικών, βεβαιώσεων εγγραφής (ΦΕΚ τ. Β 953/14.6.2007 ΦΕΚ τ. Β 1655/10.11.2006)

ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ

Χορήγηση πιστοποιητικού περί αποποίησης ή μη κληρονομιάς, ασκήσεως ή μη ενδίκου μέσου, δημοσίευσης ή μη διαθήκης, καταθέσεως αιτήσεως πτωχεύσεως, μη αμφισβήτησης ή προσβολής κληρονομικού δικαιώματος, μη ανάκλησης / τροποποίησης / αφαίρεσης κληρονομητηρίου, μη ασκήσεως ανακοπής σε διαταγή απόδοσης μισθίου / πληρωμής, μη θέσεως-καταθέσεως σε αναγκαστική διαχείριση / δικαστική συμπάρασταση / εκκαθάριση, μη λύσης γάμου, μη προσβολής του κύρους αρχαιρεσιών σωματείων ή συλλόγων, μη πτωχεύσεως, τροποποίησης καταστατικού εταιρίας - περί μη λύσεως εταιρίας (ΦΕΚ τ. Β 1049/09.08.2002)

ΠΡΩΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΑΡΧΗΓΕΙΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ (ΑΕΑ)

Χορήγηση αδειών χρήσης τίτλων, σημάτων, εμβλημάτων, προσωπικού και μέσων της Ελληνικής Αστυνομίας για παραγωγή ταινιών (ΦΕΚ τ. Β 54/23.01.2003)

ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ

Αναγνώριση υπηρεσίας, Διόρθωση του έτους γέννησης στα μητρώα αρρένων, Έκδοση πιστοποιητικού τύπου Α - τύπου Β, Εξαγορά στρατιωτικών υποχρεώσεων μεταναστών, Συμπλήρωση ή καταχώριση στρατολογικών μεταβολών, Χορήγηση αναβολής κατάταξης-απαλλαγής (ΦΕΚ τ. Β 933/23.07.2002)

**ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ ΤΙΤΛΩΝ
ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΑΙΔΕΙΑΣ**

Αναγνώριση δικαιώματος άσκησης επαγγέλματος Αρχιωνόμου, Αγρονόμου - Τοπογράφου Μηχανικού, Αισθητικού, Αρχαιολόγου, Βιβλιοθηκονόμου, Βρεφονηπιοκόμου, Γεωλόγου, Γεωπόνου, Δασκάλου, Δασολόγου, Διαιτολόγου, Διερμηνέα, Δ/ντη Γυμναστηρίου, Εκπαιδευτικού Αγγλικής Γλώσσας, Μουσικής, Φυσικής Αγωγής Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης, Επισκέπτη Υγείας, Επόπτη Δημόσιας Υγιεινής, Εργοθεραπευτή, Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, Θεατρολόγου, Ιχθυολόγου, Καθηγητή ΔΕ, Κοινωνικού Ανθρωπολόγου, Λειτουργού, Λογιστή Φοροτεχνικού, Λογοθεραπευτή, Μεταφραστή, Μηχανικού Διαχείρισης Ενεργειακών Πόρων / Δομικών Έργων / Έργων Υποδομής / Πληροφορικής / Τηλεπικοινωνιών και Δικτύων / Μεταλλείων / Οικονομίας και Διοίκησης / Ορυκτών Πόρων / Οχημάτων / Παραγωγής και Διοίκησης / Περιβάλλοντος / Τεχνολογίας Ιατρικών Οργάνων / Χωροταξίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης, Μηχανολόγου-Αεροναυπηγού Μηχανικού / Μηχανικού Βιομηχανίας / Μηχανικού / Ναυπηγού Μηχανικού, Νηπιαγωγού, Οδοντοτεχνίτη, Οικονομολόγου, Οπτικού, Περιβαλλοντολόγου, Πολιτικού Μηχανολόγου, Πτυχιούχου Διοίκησης Μονάδων Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Πτυχιούχου Σχολής Γραφικών Τεχνών, Φωτογράφου, Πτυχιούχου Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας - Διοίκησης Επιχειρήσεων / Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας / Εμπορίας και Διαφήμισης (Marketing) / Στελεχών Συνεταιριστικών Οργανώσεων και Εκμεταλλεύσεων / Τουριστικών Επιχειρήσεων, Συντηρητή Αρχαιοτήτων και Έργων Τέχνης, Τεχνολόγου Γεωπόνου - Γεωργικών Μηχανών και Αρδεύσεων / Δασοπόνου / Διοίκησης Γεωργικών Εκμεταλλεύσεων / Ζωικής - Φυτικής Παραγωγής / Θερμοκηπιακών Καλλιεργειών και Ανθοκομίας / Ιχθυοκομίας - Αλιείας, Τεχνολόγου Ιατρικών Εργαστηρίων / Ραδιολογίας - Ακτινολογίας / Τροφίμων, Τοπογράφου Μηχανικού, Φυσικού Νοσοκομείων - Ακτινοφυσικού Ιατρικής / Μη ιοντιζουσών ακτινοβολιών, Φυσιοθεραπευτή, Χημικού Μηχανικού, Χημικού, Ψυχολόγου (ΦΕΚ τ. Β 328/19.03.2003)

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ

Χορήγηση πιστοποιητικού άσκησης-συσζήτησης ή μη ενδίκου μέσου, διατακτικού απόφασης, ορισμού δικασίμου (ΦΕΚ τ. Β 61/24.01.2003)

ΣΧΟΛΕΙΩΝ ΜΕΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Έκδοση αποδεικτικού απολύσεως, πιστοποιητικού Σπουδών, υπηρεσιακού σημειώματος φοίτησης, βεβαίωσης συμμετοχής σε εξετάσεις (ΦΕΚ τ. Β 882/15.07.2002)

ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (ΤΑΞΥ)

Αιτήσεις για Ενστάσεις, Επιστροφή Δαπάνης, Έκδοση βεβαίωσης Ασφαλιστικής Ενημερότητας, εργοδοτών ξενοδοχείων περί οφειλών, Προϋπηρεσίας ασφαλισμένου ξενοδοχοϋπαλλήλου, Χορήγηση εφάπαξ παροχής ή επιστροφή ατομικών εισφορών ασφαλισμένου ξενοδοχοϋπαλλήλου (ΦΕΚ τ. Β 46/20.01.2006)

ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΤΕΑΥΕΚ)

Εγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων, Παράταση σύνταξης, Χορήγηση εξόδων κηδείας, επιδόματος (ΦΕΚ τ. Β 365/27.03.2006)

ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ (ΤΠΚΔ)

Υποβολή αίτησης χορήγησης δανείου, Χορήγηση βεβαίωσης τόκων δανείου (ΦΕΚ τ. Β 1278/11.9.2006)

ΤΑΜΕΙΟΥ ΝΟΜΙΚΩΝ

Αναγνώριση στρατιωτικής προϋπηρεσίας, χρόνου στην Εθνική Αντίσταση, Ανανέωση μεταβίβασης σύνταξης, Απονομή σύνταξης, Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης, Εγγραφή στα μητρώα, Λήψη εξόδων κηδείας, Μεταβίβαση επικουρικής παροχής-σύνταξης, Σύσταση Ιατρικής Επιτροπής, Χορήγηση εξωϊδρυματικού επιδόματος - επικουρικής παροχής (ΦΕΚ τ. Β 807/23.06.2003)

ΤΕΙ

Χορήγηση Αντιγράφου Πτυχίου, Πιστοποιητικού Αναλυτικής Βαθμολογίας, Πιστοποιητικού Σπουδών (Σπουδαστικής Κατάστασης) (ΦΕΚ τ. Β 882/15.07.2002)

ΤΣΑΥ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ

Αναγνώριση χρόνου στρατιωτικής θητείας, Αντικατάσταση απολεσθέντος βιβλιαρίου, Απονομή Σύνταξης θανάτου, Εγγραφή ασφαλισμένου, Έξοδα Κηδείας, Συνέχιση Σύνταξης Ανικανότητας, Υποβολή αίτησης - δικαιολογητικών για συνταξιοδότηση - χορήγηση επιδόματος (ΦΕΚ τ. Β 946/24.07.2002 και ΦΕΚ τ. Β 174/13.02.2006)

ΤΣΜΕΔΕ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ

Αναγνώριση Προϋπηρεσίας, Χρόνου Εξωτερικού, Μαθητείας, Στρατιωτικής Θητείας, Συμμετοχής στην Εθνική Αντίσταση, Ανανέωση Βιβλιαρίου Υγείας, Μεταβίβαση σύνταξης, Βεβαίωση Ασφάλισης, Διαγραφή από τον Κλάδο Υγείας, Εγγραφή και επανεγγραφή άμεσου μέλους, Έκδοση νέου Βιβλιαρίου, Χορήγηση Εξόδων Κηδείας (ΦΕΚ τ. Β 946/24.07.2002)

ΥΠΕΣ / ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Αίτηση ανάκλησης / ανάκτησης / έκδοσης ψηφιακού πιστοποιητικού υπογραφής και κρυπτογράφησης, Υποβολή καταγγελίας πολίτη (ΦΕΚ τ. Β 1048/26.06.2007)

Π2. Στατιστικά ΚΕΠ Δήμου Ηρακλείου

Πίνακας Π2.1²¹: ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΜΗΝΙΑΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΘΕΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2004

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ	Αιτήσεις Έτους
ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ		1	4	11	25	29	51	49	14	18	28	1042	1272
Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	271	358	517	352	376	335	507	395	385	318	372	250	4436
Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	68	47	43	61	69	89	53	42	67	63	49	52	703
Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη διώξεως για κακούργημα σε κάθε περίπτωση ή πλημμέλημα ειδικά για πρόσωπα ιδιάζουσας δωσιδικίας.	68	60	34	50	69	63	82	65	36	60	56	56	699
Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας		190	246	136	159	190	131	112	151	163	132	149	1759
Πιστ Οικογενειακής Κατάστασης	181	174	228	96	216	242	169	155	292	260	245	153	2411
Πιστοποιητικού Γέννησης	141	138	175	145	236	215	183	160	283	239	174	191	2280
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων		31	35	38	49	62	51	59	72	96	62	41	596
ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ	304	368	446	336	372	332	361	374	408	544	421	432	4698
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ	1033	1367	1728	1225	1571	1557	1588	1411	1708	1761	1539	2366	18854

²¹ <http://194.29.48.122/ΚΕΡWEB/component>

Πίνακας Π2.2: ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΜΗΝΙΑΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΘΕΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2005

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ	Αιτήσεις Έτους
Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	321	295	561	501	404	176	60	97					2415
Πιστοποιητικού Γέννησης	218	187	245	321	363	338	253	259					2184
Πιστ Οικογενειακής Κατάστασης	203	130	238	238	372	357	315	280					2133
Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας	123	115	158	138	135	134	151	129					1083
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων	50	78	90	151	88	91	85	94					727
Χορήγηση Αντιγράφου Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης	86	50	61	66	141	91	62	71					628
Έκδοση Διαβατηρίου Ενηλίκου (Ατομικό Διαβατήριο)	45	55	43	60	48	74	80	66					471
Ανανέωση Διαβατηρίου Ενηλίκου	32	48	49	55	43	60	79	63					429
ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ	420	466	535	756	495	424	412	412	0	0	0	0	3920
ΣΥΝΟΛΙΚΕΣ ΑΙΤΗΣΕΙΣ	1498	1424	1980	2286	2089	1745	1497	1471	0	0	0	0	13990

Πίνακας Π2.3: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΜΗΝΙΑΙΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΒΛΗΘΕΙΣΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΤΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΘΕΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2005

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ	Αιτήσεις Έτους
ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ	12	8	24	12	26	3	9	11	32	10	10	12	169
Μεταδημότευση	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	1	7
Πιστοποιητικού Γέννησης	360	403	446	376	666	478	423	349	632	419	699	659	5910
Βεβαίωση από δήμο περί μη οφειλής ΤΑΠ	0	0	0	1	0	0	5	0	2	0	6	6	20
Πιστ Εγγύτερων Συγγενών	22	34	28	19	45	37	26	21	27	15	32	19	325
Πιστ Οικογενειακής Κατάστασης	239	275	261	254	468	494	357	235	306	253	351	201	3694
Ανανέωση βιβλιαρίου ασθένειας ΙΚΑ	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης	54	37	47	31	40	40	32	33	42	29	29	15	429
Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΤΕΒΕ	0	1	0	5	1	0	1	0	0	0	1	0	9
Χορήγηση Αντιγράφου Πτυχίου	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	5
Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών	2	2	0	1	3	0	0	2	5	2	2	4	23
Χορήγηση Αναλυτικής Βαθμολογίας	3	1	0	0	0	0	1	0	1	1	3	1	11
Χορήγηση άδειας επάρκειας διδασκαλίας ξένης γλώσσας	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	5	8

Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.).	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Χορήγηση Βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Χορήγηση Αντιγράφου Πτυχίου Πανεπιστημίου	3	0	0	0	0	1	1	8	9	2	1	1	1	26
Χορήγηση Πιστοποιητικού Αναλυτικής Βαθμολογίας Πανεπιστημίου.	4	4	3	2	2	0	4	5	8	5	7	0	0	44
Χορήγηση Πιστοποιητικού Σπουδών Πανεπιστημίου.	5	2	2	5	8	1	5	3	3	10	9	7	0	60
Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ	0	1	0	5	1	0	1	0	0	0	1	0	0	9
Ανανέωση άδειας οδήγησης	17	11	15	9	12	22	17	17	9	11	12	12	0	164
Χορήγηση αντιγράφου άδειας οδήγησης	2	6	7	3	2	4	7	4	11	3	7	3	0	59
Ανανέωση ειδικής άδειας οδήγησης επιβατικού δημόσιας χρήσης (Ε.Δ.Χ.) αυτοκινήτου.	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Διαγραφή από τα μητρώα αρρένων	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Εγγραφή στα δημοτολόγια	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Μεταδημότευση άγαμου	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
Μεταδημότευση διαζευγμένων	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Μεταδημότευση συζύγων	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	38	42	37	92	84	110	24	27	37	17	33	22	0	563
Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων	6	3	5	6	3	3	2	5	9	4	5	4	0	55
Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας	20	13	9	33	29	32	23	33	18	5	87	18	0	320
Άρση παρακράτησης κυριότητας Ι.Χ.	1	4	2	3	1	2	2	6	1	0	5	2	0	29

Μεταβίβαση Ι.Χ.	0	0	0	2	1	0	3	0	0	1	7	5	19
Οριστική διαγραφή Ι.Χ	2	1	0	0	0	2	0	0	1	3	2	10	21
Χορήγηση αντιγράφου άδειας Ι.Χ.	3	1	0	1	0	0	0	0	4	2	2	3	16
Χορήγηση πιστοποιητικού περί αποποίησης ή μη κληρονομιάς	2	13	2	0	2	1	0	1	1	4	1	3	30
Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσιεύσεως ή μη διαθήκης	26	47	16	10	9	14	12	13	24	18	20	17	226
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε δικαστική συμπράσταση	27	35	36	17	22	20	20	10	9	14	21	11	242
Χορήγηση πιστοποιητικού περί κληρονομικού δικαιώματος.	2	13	2	0	0	2	2	1	3	2	1	6	34
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε αναγκαστική διαχείριση	12	13	11	4	8	10	11	8	5	7	11	6	106
Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας-πράξης αναγνώρισης.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Έκδοση Πιστοποιητικών Σπουδών Μ.Ε	1	0	1	0	1	2	1	1	2	2	4	0	15
Χορήγηση παπύρου από Πανεπιστήμιο.	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Χορήγηση πιστοποιητικού περί καταθέσεως αιτήσεως πτωχεύσεως	5	3	3	1	7	4	3	0	3	0	0	0	29
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη λύσεως γάμου	1	4	3	2	1	2	0	2	2	1	0	2	20
Χορήγηση πιστοποιητικού κατ/κού εταιρείας	37	48	46	19	28	24	18	16	15	19	31	23	324
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη πτωχεύσεως.	160	228	372	285	240	182	202	193	180	163	223	65	2493
Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Χορήγηση αναβολής κατάταξης	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Χορήγηση αρχικής αναβολής κατάταξης	1	1	1	0	2	1	0	0	1	0	7	3	17
Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης ΙΚΑ.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	4

ΕΚΔΟΣΗ ΒΙΒΛΙΑΡΙΟΥ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ ΙΚΑ	0	0	1	4	0	0	0	0	0	1	0	0	6
Χορήγηση Αντ.Ληξ.Πράξης Γέννησης	66	55	94	55	125	118	56	61	92	67	75	49	913
Χορήγηση Αντ.Ληξ.Πράξης Γάμου	49	51	77	50	82	105	37	38	37	45	54	35	660
Χορήγηση Αντ.Ληξ.Πράξης Θανάτου	27	24	37	23	48	40	22	23	41	22	46	27	380
Δελτίο μετακίνησης ΑΜΕΑ	0	0	0	0	122	128	20	4	6	1	1	0	282
Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη διώξεως για κακούργημα σε κάθε περίπτωση ή πλημμέλημα ειδικά για πρόσωπα ιδιάζουσας δωσιδικίας.	3	1	8	9	6	4	2	2	1	6	4	1	47
Διεκπεραίωση αίτησης και δικαιολογητικών για μεταβίβαση σύνταξης	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	4
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη διώξεως	21	18	32	44	27	26	18	21	9	15	24	12	267
Ειδικό Εποχιακό Βοήθημα άρθ.2 Ν. 1836/89	0	0	0	0	0	0	0	0	0	79	16	12	107
Οικογενειακό Επίδομα	14	0	0	3	21	12	22	7	22	15	21	16	153
Βεβαίωση ποσού επιδοτούμενης ανεργίας.	0	0	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	5
Χορήγηση Κάρτας Πολιτισμού.	0	0	5	0	0	9	8	18	136	81	8	0	265
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος	47	41	74	89	145	89	79	88	106	64	94	52	968
Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Φορολογικής Ενημερότητας	80	134	134	133	192	137	117	80	141	119	190	193	1650
Αίτηση για Χορήγηση Βεβαίωσης Μη Οφειλής στο ΙΚΑ (Ασφαλιστική Ενημερότητα)	14	23	30	15	7	16	23	18	32	17	49	29	273
Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ποσού μηνιαίας κύριας / επικουρικής σύνταξης ΝΑΤ	1	1	1	5	1	2	1	1	1	0	2	1	17
ΕΟΤ - Δελτίο Κοινωνικού Τουρισμού Οκταήμερων Διακοπών Προγράμματος 2005	0	0	0	0	0	0	31	13	4	0	0	0	48
ΕΟΤ - Δελτίο Κοινωνικού Τουρισμού Γ' Ηλικίας Προγράμματος 2005	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2

ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΗ ΔΡΑΣΗ ΜΕΤΕΧΩ στην ΚτΠ	0	0	0	0	0	18	13	0	0	0	0	0	31
ΑΙΤΗΣΗ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΟΓΑ.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
ΟΓΑ Δελτίο Θεάματος χειμ. περιόδου 05-06	5	4	7	6	0	0	0	0	0	0	0	2	24
ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ) - Βεβαίωση Ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ηλεκτρονική Συμπλήρωση Αιτήσεων Συμμετοχής των δικαιούχων Παροχών Αγροτικής Εστίας έτους 2007	0	0	0	137	19	0	0	0	0	0	0	0	156
Αίτηση Πιστοποίησης στο TAXISNET	16	0	6	0	2	2	2	2	18	7	4	2	61
Ηλεκτρονική Υποβολή Ε9 (taxis net)	4	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	6
Ηλεκτρονική Υποβολή Καταστάσεων της παρ. 1α του άρθρου 20 του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (π.δ. 186/1992) (TAXISNET)	14	5	0	0	0	0	1	10	63	57	19	9	178
Βεβαίωση ταυτοπροσωπίας ανηλίκου	0	0	3	3	7	1	6	3	4	1	5	9	42
ΣΥΝΟΛΟ ΑΙΤΗΣΕΩΝ	1429	1616	1897	1780	2526	2227	1701	1407	2125	1628	2265	1621	22222

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ελληνικό Ινστιτούτο Διοικητικών Επιστημών «Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα» Επιμέλεια: Επ.Π.Σπηλιωτόπουλος, Αντ.Μακρυδημήτρης, Εκδόσεις Αντ. Σακκουλά 2001 σ.77, 81
- Καλλιόπη Σπανού, «Διοίκηση, Πολίτες και Δημοκρατία» Εκδόσεις Παπαζήση Αθήνα 2000 σ.330, 362, 380
- Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας Διεύθυνση Σειράς Ι.Λαμπίρη – Δημάκη, Θ.Κ Παπαχρίστου Αρ.10 «Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες» Πρόλογος: Αντ. Μακρυδημήτρης, Δημήτρης Αργυριάδης, Εκδόσεις Αντ. Ν.Σακκουλά Αθήνα-Κομοτηνή 1998 σ.52,97,117
- Έκθεση Διεθνούς Τραπέζης, Development in Practice Governance, «The World Bank Experience» 1994

Διαδίκτυο

- Άρθρο του συγγραφέα Κώστα Διάκου με τίτλο «Επισημάνεις για την τοπική αυτοδιοίκηση» καταχωρημένο στις 12/07/02 στο www.ecology.gr
- Εγκυκλοπαίδεια <http://el.wikipedia.org>. Άρθρο για την εκτελεστική εξουσία
- Ιστοσελίδα των ΚΕΠ <http://www.kep.gov.gr>
- <http://heraklion-city.gr>
- <http://www.daoh.gr>