

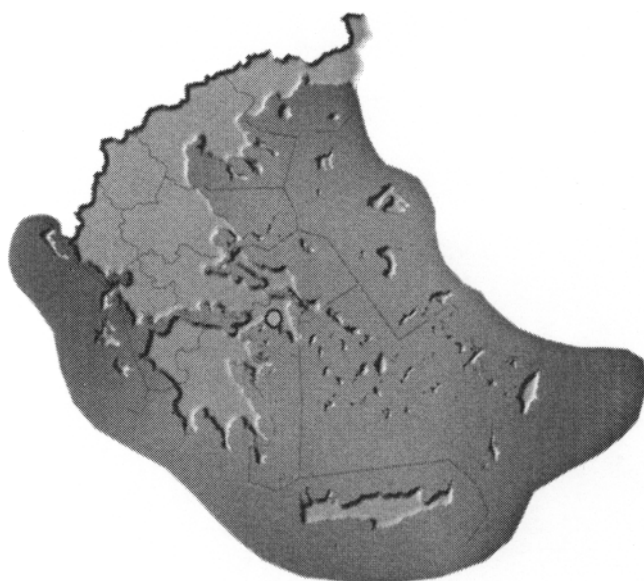
**Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**  
**Κατεύθυνση: Διοίκησης**

**Πτυχιακή Εργασία:**

**« Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.).**

**Οι σχέσεις τους με τους πολίτες και τις Δημόσιες Υπηρεσίες.**

**Η περίπτωση των Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγιάλεω »**



**ΚΕΠ**

και εγινε!

**Επιμέλεια: Φανού Βασιλική**

**ΑΜ:2003092**

**Εποπτεύων Καθηγητής: Τσέκος Θεόδωρος**

## Περίληψη

Σκοπός της μελέτης αυτής είναι να προσδιορίσει τους παράγοντες εκείνους που προσδιορίζουν τη συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τα Κ.Ε.Π. με βάση την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Δήμο Αιγιάλεω με τη διανομή ερωτηματολογίου. Συνολικά, συγκεντρώθηκαν εκατό ερωτηματολόγια. Από την έρευνα προέκυψε ότι η συνολική ικανοποίηση των πολιτών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από ένα σύνολο παραγόντων που προσδιορίζουν την εξυπηρέτηση, την εμπιστοσύνη, το προσωπικό και το περιβάλλον των Κ.Ε.Π. Άρα, το πόσο ικανοποιημένος είναι ο πολίτης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. εξαρτάται από ένα σύνολο μεταβλητών που προσδιορίζουν την εξυπηρέτηση, την εμπιστοσύνη, το προσωπικό και το περιβάλλον των Κ.Ε.Π. από ότι η κάθε μεταβλητή μόνη της.

Η πτυχιακή εργασία αφιερώνεται στους γονείς μου,  
που με στήριξαν στις σπουδές μου.

### **Ευχαριστίες**

Η πτυχιακή εργασία είναι ένα από τα τελευταία στάδια της φοιτητικής μας σταδιοδρομίας. Πτυχιακή εργασία σημαίνει δουλειά και περισυλλογή στοιχείων κάποιου συγκεκριμένου θέματος, στην περίπτωση μου, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Οι σχέσεις τους με τους πολίτες και τις Δημόσιες Υπηρεσίες - Η περίπτωση των Κ.Ε.Π. Αιγάλεω, η οποία θα αποτελέσει παράλληλα και κριτήριο για τις γνώσεις που έχω αποκομίσει.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Αιγάλεω για την εμπιστοσύνη που μου έδειξαν και για τις πληροφορίες που μου παρείχαν καθ' όλη τη διάρκεια της έρευνας και συγκεκριμένα τη κα. Γιαρίκα Θάλεια, Διευθύντρια των Κ.Ε.Π. καθώς επίσης τις κα. Μουρτζούκου Αγάθη και κα. Ιωαννίδου - Ατματσίδου Σοφία Προϊστάμενες του 1<sup>ου</sup> & 2<sup>ου</sup> Παραρτήματος αντίστοιχα.

Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερος τη Χατζηνικολάου Μαρία, υπάλληλο του Κεντρικού Κ.Ε.Π., καθώς επίσης τη Γκουλούση Ιωάννα, συμβασιούχο υπάλληλο του Κ.Ε.Π. Καλαμάτας οι οποίες έδειξαν μεγάλη προθυμία στο να με βοηθήσουν να ολοκληρώσω αυτήν την εργασία, βοηθώντας με στην κατανόηση του τρόπου λειτουργίας των Κ.Ε.Π. γενικά αλλά και για το Κ.Ε.Π. που εργάζεται η κάθε μία αντίστοιχα.

Δε θα μπορούσα να παραλείψω να ευχαριστήσω τον εποπτεύοντα καθηγητή μου κ. Τσέκο Θεόδωρο για το ότι αρχικά δέχτηκε να αναλάβει την επίβλεψη της εργασίας μου και για την ορθή καθοδήγησή του, βοηθώντας έτσι στην ολοκλήρωση και παρουσίαση αυτής της εργασίας.

Τέλος, ευχαριστώ όλους τους ανώνυμους συνεργάτες οι οποίοι βρέθηκαν στο δρόμο μου και με βοήθησαν στην εκπόνηση της πτυχιακής μου, ο καθένας συνεισφέροντας με το δικό του τρόπο, είτε απλά συμπληρώνοντας ένα ερωτηματολόγιο είτε παρέχοντάς μου πληροφορίες, όποτε το χρειαζόμουνα.

Ευχαριστώ!

## ❧ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ❧

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	7
ΠΙΝΑΚΕΣ	8
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ	11
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup> : ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
1.1 Τι είναι οι δημόσιες υπηρεσίες;	18
1.2 Η σημασία των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση	18
1.3 Η στρατηγική της Λισσαβόνας	19
1.4 Διαφορετικές εθνικές παραδόσεις	19
1.5 Το e-government στην Ευρώπη	20
1.5.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση («e-government»)	20
1.5.2 Στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης	21
1.5.3 e-Europe	22
1.5.4 i2010: Η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης.	24
1.5.5 Παραδείγματα με φανερή την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης σε Ελλάδα και Κύπρο	24
1.5.5.1 Παραδείγματα της χώρας της Ελλάδας στο διαδίκτυο	24
1.5.5.2 Άλλα παραδείγματα	25
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup> : ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ</b>	<b>28</b>
2.1 Η υφιστάμενη κατάσταση στην ελληνική δημόσια διοίκηση	29
2.2 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – Κ.Ε.Π.	32
2.2.1 Γενικά	32
2.2.2 Κάτω από πιο πλαίσιο δημιουργήθηκαν τα Κ.Ε.Π.	33
2.2.2.1 σε «Κοινωνία της Πληροφορίας- ΚτΠ»	33
2.2.2.2 σε «Πολιτεία»	33
2.2.2.3 σε «ΑΣΤΕΡΙΑΣ»	34
2.2.2.4 Κοινωνία της Πληροφορίας και χαρακτηριστικό έργο «Αριάδνη»	34
2.2.2.5 Κοινωνία της πληροφορίας, Σύζευξίς (Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης) και Κ.Ε.Π.	35
2.3 Τι είναι τα Κ.Ε.Π.;	36
2.4 Πώς λειτουργεί το Κ.Ε.Π.;	36
2.4.1 Αιτήσεις των πολιτών	36
2.4.2 Πώς διαβιβάζονται οι αιτήσεις;	37
2.4.3 Χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων των πολιτών.	38
2.4.4 Τι γίνεται από τη στιγμή που έρθει η απάντηση στο Κ.Ε.Π.;	39
2.5 Λειτουργίες των Κ.Ε.Π.	40
2.6 Αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π.	41

2.7 Αιτήσεις μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου για τη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών μέσω των Κ.Ε.Π. η άλλων δημόσιων φορέων	42
2.7.1 Δια-δικτυακή πύλη ker.gov.gr	43
2.7.2 1564 Γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	45
2.8 Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών	46
2.8.1 Γενικές Πληροφορίες	46
2.8.2 Ποιος εποπτεύει τα Κ.Ε.Π.;	47
2.9 Το δίκτυο των Κ.Ε.Π.	48
2.10 Το προσωπικό των Κ.Ε.Π.	49
2.11 Πρωτόκολλο συνεργασίας με την τράπεζα Πειραιώς	50
2.12 Εξέλιξη των Κ.Ε.Π.	52
ΤΑ Κ.Ε.Π. ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ	53
2.13 Συνολικός αριθμός Κ.Ε.Π. στην Ελλάδα ανά νομό και περιφέρεια	53
2.14 Αριθμός Κ.Ε.Π. ανά περιφέρεια	56
2.15 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού Κ.Ε.Π.	57
2.16 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων που αντιστοιχούν σε κάθε Κ.Ε.Π. ανά νομό	60
2.17 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων ανά νομό	62
2.18 Αριθμός διαδικασιών που διεκπεραιώνονται στα Κ.Ε.Π.	64
2.19 Κατά πόσο αυξήθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από τα Κ.Ε.Π.	65
2.20 Μεταβολή στον αριθμό των πολιτών που απευθύνθηκαν σε Κ.Ε.Π.	65
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>: ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.</b>	67
3.1 Μελέτη αναγνωρισιμότητας των Κ.Ε.Π. για το 2005	68
3.1.1 Η Αναγνωρισιμότητα των Κ.Ε.Π.	69
3.1.2 Χρήση/ Επισκεψιμότητα των Κ.Ε.Π.	69
3.1.3 Ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. (Satisfaction Index)	70
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>: ΤΑ Κ.Ε.Π. ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΑΙΓΑΛΕΩ: ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ</b>	72
4.1 Αναφορά στο Δήμο Αιγάλεω και στα Κ.Ε.Π. που υπάγονται σε αυτόν	78
4.1.1 Παρουσίαση του Δήμου Αιγάλεω	73
4.1.2 Παρουσίαση των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στο Δήμο Αιγάλεω	78
4.1.3 Στατιστικές μελέτες για τα Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγάλεω για το έτος 2007	79
4.2 Παρουσίαση του δείγματος	81
4.3 Πίνακες συχνότητας	<b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b>
4.3.1 «ΕΝΟΤΗΤΑ Α» Ερωτηματολογίου	82
4.3.2 «ΕΝΟΤΗΤΑ Β» Ερωτηματολογίου	90
4.3.3 «ΕΝΟΤΗΤΑ Γ» Ερωτηματολογίου	105
4.3.4 «ΕΝΟΤΗΤΑ Δ» Ερωτηματολογίου	109
4.3.5 «ΕΝΟΤΗΤΑ Ε» Ερωτηματολογίου	118
4.4 Γραφήματα «διπλής» εισόδου	123
4.5 Συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. και ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. σε σχέση με διάφορες μεταβλητές	124
4.6 Ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π., εξετάζοντας τις επιμέρους μεταβλητές από τους παράγοντες εξυπηρέτηση, εμπιστοσύνη, προσωπικό και περιβάλλον	128
<b>ΕΠΙΛΟΓΟΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</b>	129
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b>	138

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	140
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Ερωτηματολόγιο	140
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: Διαδικασίες που διεκπεραιώνουν τα Κ.Ε.Π.	146
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: Αίτηση Υποβολής πολίτη σε Κ.Ε.Π.	150
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: Λειτουργικά θέματα Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών	154
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε: Άρθρο 31, νόμος 3013, τις 01/05/2002 περί σύστασης των Κ.Ε.Π.	171
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ: Δελτία Τύπου	174

## Περίληψη

Σκοπός της μελέτης αυτής είναι να προσδιορίσει τους παράγοντες εκείνους που προσδιορίζουν τη συνολική ικανοποίηση των πολιτών από τα Κ.Ε.Π. με βάση την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στο Δήμο Αιγάλεω με τη διανομή ερωτηματολογίου. Συνολικά, συγκεντρώθηκαν εκατό ερωτηματολόγια. Από την έρευνα προέκυψε ότι η συνολική ικανοποίηση των πολιτών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από ένα σύνολο παραγόντων που προσδιορίζουν την εξυπηρέτηση, την εμπιστοσύνη, το προσωπικό και το περιβάλλον των Κ.Ε.Π. Άρα, το πόσο ικανοποιημένος είναι ο πολίτης από τις προσφερόμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. εξαρτάται από ένα σύνολο μεταβλητών που προσδιορίζουν την εξυπηρέτηση, την εμπιστοσύνη, το προσωπικό και το περιβάλλον των Κ.Ε.Π. από ότι η κάθε μεταβλητή μόνη της.



## **Συντομογραφίες**

- Α.Ε.:** Ανώνυμη Εταιρεία  
**Α.Ε.Ι.:** Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα  
**Α.Μ.Ε.Α.:** Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες  
**Α.Σ.Ε.Π.:** Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού  
**Α.Φ.Μ.:** Αριθμός Φορολογικού Μητρώου  
**Γ.Γ.Ε.Σ.Υ.Ε.:** Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος  
**Δ.Ε.:** Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση  
**Δ.Ε.Η.:** Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού  
**Δ.Ο.Α.:** Διεύθυνση Οργάνωσης & Λειτουργίας  
**Ε.Ε.:** Ευρωπαϊκή Ένωση  
**ΕΛ.Γ.Α.:** Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων  
**Ε.Ο.Τ.:** Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού  
**Ε.Π.:** Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
**ΕΣ.Δ.Δ.Α.:** Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης  
**Η/Υ:** Ηλεκτρονικός Υπολογιστής  
**Ι.Κ.Α.:** Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων  
**ΙΝ.ΕΠ.:** Ινστιτούτο Επιμόρφωσης  
**Ι.Χ.:** Ιδιωτικής Χρήσης  
**Κ.Ε.Π.:** Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών  
**ΚτΠ:** Κοινωνία της Πληροφορίας  
**Ν.Α.Τ.:** Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο  
**Ο.Α.Ε.Δ.:** Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού  
**Ο.Γ.Α.:** Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων  
**Ο.Ε.Υ.:** Οργανισμός Εσωτερικών Υποθέσεων  
**Ο.Τ.Α.:** Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης  
**Ο.Τ.Ε.:** Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος  
**Π.Ε.:** Πανεπιστημιακή Εκπαίδευση  
**Π.ΙΝ.ΕΠ.:** Περιφερειακά Ινστιτούτα Εκπαίδευσης  
**Τ.Ε.:** Τεχνολογική Εκπαίδευση  
**Τ.Ε.Β.Ε.:** Ταμείο (ασφαλίσεως) Επαγγελματιών & Βιοτεχνών Ελλάδος  
**Τ.Ε.Ι.:** Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα  
**Τ.Π.Ε.:** Τεχνολογία Πληροφορικής & Επικοινωνίας  
**Τ.Υ.Π.:** Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής  
**ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.:** Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης

**Πίνακες**

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1: Συνολικός αριθμός Κ.Ε.Π. στην Ελλάδα ανά νομό και περιφέρεια.....	53
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.2: Αριθμός Κ.Ε.Π. ανά περιφέρεια.....	56
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.3: Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού Κ.Ε.Π. ....	57
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.4: Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων που αντιστοιχούν σε κάθε Κ.Ε.Π. ανά νομό .....	60
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5: Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων ανά νομό .....	68
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.6: Αριθμός διαδικασιών που διεκπεραιώνονται στα Κ.Ε.Π. ....	64
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.7: Κατά πόσο αυξήθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από τα Κ.Ε.Π. ....	65
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.8: Μεταβολή στον αριθμό των πολιτών που απευθύνθηκαν σε Κ.Ε.Π. ....	66
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1: Πόσο καλά γνωρίζετε τις διαδικασίες και τις λειτουργίες που εκτελούνται από τα Κ.Ε.Π.; .....	82
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2: Πόσα Κ.Ε.Π. υπάρχουν στο Δήμο Αιγάλεω;.....	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.3: Πόσες φορές επισκεφτήκατε τα Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες;.....	83
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.1: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (γενικές πληροφορίες) .....	84
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.2: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (επικυρώσεις).....	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.3: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (γνήσιο υπογραφής) .....	85
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.4: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (παράβολα).....	86
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.5: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (προκηρύξεις).....	86
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.6: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (ζήτηση κάποιου πιστοποιητικού) .....	87
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.7: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας(στο μηχάνημα της Πειραιώς)).....	88
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.8: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (άλλο).....	88
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.5: Αν έχετε επικοινωνήσει με το Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες, ποια ήταν η μέθοδος επικοινωνίας την τελευταία φορά;.....	89
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.6: Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από τα Κ.Ε.Π.; .....	90
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.1: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (χρόνος αναμονής μέχρι να απευθυνθώ στον υπάλληλο).....	91
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.2: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (ικανοποιητικός αριθμός υπαλλήλων).....	91
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.3: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. απαντά εγκαίρως στα αιτήματά μου) .....	92
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.4: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται άμεσα).....	93
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.5: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται με ακρίβεια).....	93
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.6: ..... Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητώ, μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο).....	94
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.7: ... Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ είναι έγκυρες).....	94

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.8: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (εμπιστεύομαι τις πληροφορίες που παρέχονται από τα Κ.Ε.Π.) .....	95
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.9: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. διασφαλίζει - προφυλάσσει τα προσωπικά μου δεδομένα (εχεμύθεια όσον αφορά ευαίσθητα δεδομένα)) .....	96
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.10: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη) .....	96
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.11: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη) .....	97
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.12: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (με εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας του Κ.Ε.Π.).....	98
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.13: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση) .....	98
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.14: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί) .....	99
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.15: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν) .....	100
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.16: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον σε κάθε πολίτη, ξεχωριστά).....	100
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.17: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι κρατούν ενήμερους τους πολίτες για τις νέες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.) ..	101
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.18: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (διακόσμηση χώρου του Κ.Ε.Π.).....	102
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.19: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (αποδοτικό περιβάλλον εργασίας).....	102
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.20: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (καθαριότητα χώρου) ...	103
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.21: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (σύγχρονος εξοπλισμός) .....	103
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.22: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (ευκολία πρόσβασης στο Κ.Ε.Π.).....	104
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.8: Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών; .....	105
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.9: Έχετε ηλεκτρονικό υπολογιστή; .....	106
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.10: Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο;.....	106
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.11: Πόσες φορές χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET; .....	106
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12.1: Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αναζήτηση πληροφοριών) .....	107
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12.2: Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο e-mail).....	108
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12.3: Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό).....	108
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.1: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερα Κ.Ε.Π. στον ίδιο Δήμο) .....	109
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.2: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότεροι υπάλληλοι).....	110
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.3: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερο περιβάλλον).....	110
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.4: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερες αρμοδιότητες).....	111

ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.5: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους) .....	111
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.6: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη συνεργασία των δημόσιων υπηρεσιών με τα Κ.Ε.Π.) .....	112
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.7: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (διεύρυνση ωραρίου λειτουργίας) .....	112
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.8: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη κατάρτιση και εξειδίκευση υπαλλήλων).....	113
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.9: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (πιο ευγενικό προσωπικό) .....	113
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.10: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερη προθυμία από τους υπαλλήλους για διεκπεραίωση του αιτήματος του κάθε πολίτη) .....	114
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.1: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (ανανέωση κάρτα ανεργίας) .....	115
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.2: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (αποστολή ενσήμων από το Ι.Κ.Α.) .....	115
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.3: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων για προκηρύξεις του Α.Σ.Ε.Π.).....	115
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.4: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (χορήγηση αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος (εστιατόρια, ταβέρνες, καφετέριες, snack bar)) .....	116
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.5: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (άλλο).....	116
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.6: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (καμία άλλη) .....	117
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.15: Φύλο .....	118
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.16: Εκπαίδευση - μορφωτικό επίπεδο .....	119
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.17: Ηλικία .....	120
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.18: Ποια η απασχόληση των ερωτώμενων .....	121
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.19: Ποια η απασχόληση των ερωτώμενων .....	122

## Διαγράμματα

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.1: Οι 12 νομοί με τα περισσότερα Κ.Ε.Π. ....	54
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.2: Οι 12 νομοί με τα λιγότερα Κ.Ε.Π. ....	55
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.3: Αριθμός Κ.Ε.Π ανά περιφέρεια.....	56
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.4: Οι 6 νομοί με το μεγαλύτερο αριθμό Κ.Ε.Π. ....	58
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5: Οι 6 νομοί με το μικρότερο αριθμό Κ.Ε.Π.....	59
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.6: Οι 5 μεγαλύτερες αντιστοιχίες κατοίκων ανά Κ.Ε.Π. νομού .....	61
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.7: Οι 5 μικρότερες αντιστοιχίες κατοίκων ανά Κ.Ε.Π. νομού .....	61
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.8: Οι 5 νομοί με το μεγαλύτερο πληθυσμό.....	63
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.9: Οι 5 νομοί με το μικρότερο πληθυσμό .....	63
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.10: Αριθμός διαδικασιών που διεκπεραιώνονται στα Κ.Ε.Π. ....	64
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.11: Κατά πόσο αυξήθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από τα Κ.Ε.Π. ....	65
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.12: Μεταβολή στον αριθμό των πολιτών που απευθύνθηκαν σε Κ.Ε.Π. ....	65
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1: Δείκτης Αναγνωρισιμότητας Κ.Ε.Π. - Αυθόρμητη και Βοηθούμενη Αναγνωρισιμότητα Κ.Ε.Π. ....	69
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2: Δείκτης Προσωπικής Χρήσης – Επίσκεψης σε Κ.Ε.Π.....	70
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1: Ετήσια κατάσταση αιτήσεων για το έτος 2007 .....	79
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2: Στατιστικά στοιχεία υποθέσεων (χωρίς αίτηση) για το έτος 2007.....	79
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.3: Στατιστικά στοιχεία υποθέσεων που διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά	80
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.4: Πόσο καλά γνωρίζετε τις διαδικασίες και τις λειτουργίες που εκτελούνται από τα Κ.Ε.Π.;.....	82
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.5: Πόσα Κ.Ε.Π. υπάρχουν στο Δήμο Αιγάλεω; .....	83
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.6:Πόσες φορές επισκεφτήκατε τα Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες;.....	84
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.1: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (γενικές πληροφορίες).....	84
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.2: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (επικυρώσεις).....	85
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.3: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (γνήσιο υπογραφής) .....	85
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.4: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (παράβολα).....	86
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.5: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (προκηρύξεις).....	86
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.6: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (ζήτηση κάποιου πιστοποιητικού) .....	87
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.7: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας(στο μηχάνημα της Πειραιώς)).....	88
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.8: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (άλλο).....	88
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.8: Αν έχετε επικοινωνήσει με το Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες, ποια ήταν η μέθοδος επικοινωνίας την τελευταία φορά;.....	89
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.9: Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από τα Κ.Ε.Π.;.....	90
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.1: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (ικανοποιητικός αριθμός υπαλλήλων).....	91
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.2: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. απαντά εγκαίρως στα αιτήματά μου).....	89

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.3: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται άμεσα).....	93
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.4: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται με ακρίβεια).....	93
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.5: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητώ μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο).....	93
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.6: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ είναι έγκυρες).....	95
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.7: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (εμπιστεύομαι τις πληροφορίες που παρέχονται από τα Κ.Ε.Π.) .....	95
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.8: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. διασφαλίζει - προφυλάσσει τα προσωπικά μου δεδομένα (εχεμύθεια όσον αφορά ευαίσθητα δεδομένα)) .....	96
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.9: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη).....	97
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.10: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη) .....	97
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.11: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (με εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας του Κ.Ε.Π.).....	98
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.12: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση).....	99
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.13: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί).....	99
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.14: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν).....	100
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.15: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον σε κάθε πολίτη, ξεχωριστά).....	101
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.16: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι κρατούν ενήμερους τους πολίτες για τις νέες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.).....	101
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.17: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (διακόσμηση χώρου του Κ.Ε.Π.) .....	102
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.18: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (αποδοτικό περιβάλλον εργασίας) .....	99
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.19: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (καθαριότητα χώρου) .....	103
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.20: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (σύγχρονος εξοπλισμός).....	104
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.21: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (ευκολία πρόσβασης στο Κ.Ε.Π.) .....	104
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.11: Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;.....	105
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.12: Έχετε ηλεκτρονικό υπολογιστή;.....	105
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.13: Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο;.....	106
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.14: Πόσες φορές χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET;.....	107
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.15.1: Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αναζήτηση πληροφοριών).....	107
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.15.2: Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο e-mail) .....	108

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.15.3: Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό) .....	108
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.1: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερα Κ.Ε.Π. στον ίδιο Δήμο) .....	110
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.2: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότεροι υπάλληλοι) .....	110
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.3: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερο περιβάλλον).....	110
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.4: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερες αρμοδιότητες) .....	111
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.5: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους).....	111
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.6: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη συνεργασία των δημόσιων υπηρεσιών με τα Κ.Ε.Π.) .....	112
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.7: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (διεύρυνση ωραρίου λειτουργίας) .....	112
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.8: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη κατάρτιση και εξειδίκευση υπαλλήλων).....	113
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.9: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (πιο ευγενικό προσωπικό) .....	113
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.10: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερη προθυμία από τους υπαλλήλους για διεκπεραίωση του αιτήματος του κάθε πολίτη).....	114
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.1: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (ανανέωση κάρτα ανεργίας).....	114
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.2: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (αποστολή ενσήμων από το Ι.Κ.Α.).....	115
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.3: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων για προκηρύξεις του Α.Σ.Ε.Π.).....	115
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.4: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (χορήγηση αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος (εστιατόρια, ταβέρνες, καφετέριες, snack bar)).....	116
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.5: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (καμία άλλη).....	116
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.18: Φύλο .....	118
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.19: Εκπαίδευση - μορφωτικό επίπεδο .....	119
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.20: Ηλικία .....	120
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.21: Ποια η απασχόληση των ερωτώμενων .....	121
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.22: Ποια η απασχόληση των ερωτώμενων .....	122
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.23: Γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.....	123
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.24: Συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. ....	123
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.25: Γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που εκτελούνται από τα Κ.Ε.Π. ....	124
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.26: Γνώσεις πάνω στη χρήση Η/Υ.....	123

## Εισαγωγή

Η πτυχιακή «Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Οι σχέσεις τους με τους πολίτες και τις Δημόσιες Υπηρεσίες – Η περίπτωση των Κ.Ε.Π. Αιγάλεω» έχει ως βασικό σκοπό τη διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. με βάση την αντιλαμβανόμενη ποιότητα.

Μοχλός για να μπορέσει να κινηθεί το κράτος και για να μπορέσουν να υπάρξουν αποτελέσματα σε ό,τι αφορά την πρόοδο της κοινωνίας, από την ανάπτυξη μέχρι τα λοιπά κοινωνικά μεγέθη, είναι η ίδια η δημόσια διοίκηση.

Η ανάπτυξη και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, συνδέεται άρρηκτα με την εξυγίανση και την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών και αυτό όχι μόνο γιατί οι δημόσιες υπηρεσίες απαιτούν για τη συντήρησή τους σημαντικούς πόρους, αλλά κυρίως επειδή από τις αποφάσεις τους εξαρτάται η ανάπτυξη και εξέλιξη των υπολοίπων κρίσιμων υποσυστημάτων.

Η επανάσταση στη τεχνολογία, η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διοίκησης και ο διεθνής ανταγωνισμός έχουν λειτουργήσει καταλυτικά στην αλλαγή των δημοσίων υπηρεσιών. Έτσι, τα τελευταία χρόνια άρχισαν να εφαρμόζονται πολιτικές που έχουν ως στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την ανατροπή της εικόνας που είχαμε μέχρι σήμερα για τη Δημόσια Διοίκηση που παρέμεινε για πολλά χρόνια εγκλωβισμένη σ' ένα αντι-αναπτυξιακό ρόλο.<sup>1</sup> Η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.) άλλαξε τους κανόνες του παιχνιδιού διευκολύνοντας την εισαγωγή και διαχείριση των αλλαγών στη δημόσια διοίκηση, χάρη στις νέες υποδομές, βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής με τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και ενισχύοντας την κοινωνία των πολιτών, μέσω της διαφάνειας και της δυνατότητας ενεργητικής συμμετοχής τους στα κέντρα λήψης αποφάσεων του κρατικού μηχανισμού.

Η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση πρέπει:

- να ανταποκριθεί στο νέο περιβάλλον, αξιοποιώντας στο μέγιστο βαθμό όχι μόνο Τ.Π.Ε. αλλά και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων για ποιοτικότερες υπηρεσίες.

---

<sup>1</sup> Ο Οδηγός της Δημόσιας Διοίκησης και της Αυτοδιοίκησης στην Ανάπτυξη και την Εξυπηρέτηση του Πολίτη, διαθέσιμο σε [http://www.pcpba.gr/documents/Snedrio\\_Jul05](http://www.pcpba.gr/documents/Snedrio_Jul05)



♦ να εκφράζει ένα «Κράτος Δικαίου» που να εξυπηρετεί και όχι να διοικεί τον πολίτη!<sup>2</sup>

Η απαίτηση για ταχύτερη, αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη και για παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών έχει στις μέρες μας καταστεί ιδιαίτερα επιτακτική σ' όλα τα σύγχρονα κράτη, ιδιαίτερα στις χώρες μέλη της Ε.Ε. Η αδυναμία της παραδοσιακής, γραφειοκρατικά οργανωμένης, δημόσιας διοίκησης να ανταποκριθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στις απαιτήσεις των πολιτών, έχει οδηγήσει στην αναζήτηση νέων μεθόδων οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας υπηρεσίας.

Προς την κατεύθυνση αυτή έχουν γίνει και γίνονται πολλές προσπάθειες. Κοινή συνισταμένη, σ' όλες τις περιπτώσεις, είναι μια υπηρεσία με καλύτερη και πιο ευέλικτη οργάνωση, λιγότερη γραφειοκρατία, και απλούστερες διαδικασίες. Μια υπηρεσία που θα κινείται με ταχύτερους ρυθμούς, αξιοποιώντας στο έπακρο τις δυνατότητες που μας παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία και ιδιαίτερα το διαδίκτυο. Και πάνω απ' όλα, μια υπηρεσία που να θέτει τον πολίτη στο επίκεντρο της δράσης της και να είναι σε θέση, χωρίς να τον υποβάλλει σε αχρείαστη ταλαιπωρία, να προσφέρει σ' αυτόν, γρήγορα και αποτελεσματικά, υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

Ένα από τα μοντέλα οργάνωσης που φιλοδοξούν να πετύχουν τους πιο πάνω στόχους είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη, τα Citizens Service Centers, όπως είναι γνωστά στον Ευρωπαϊκό Χώρο. Στόχος ως δημόσια υπηρεσία, αφ' ενός είναι να προσφέρει στον πολίτη τις υπηρεσίες που χρειάζεται κατά τον καλύτερο, αποτελεσματικότερο και ταχύτερο τρόπο και αφ' ετέρου να πάει όσο πιο κοντά στον πολίτη γίνεται. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί από την πλευρά του πολίτη η διάθεση για συνεργασία με τη δημόσια υπηρεσία έτσι ώστε το αποτέλεσμα να είναι το καλύτερο δυνατό.<sup>3</sup>

Πολίτης και Κ.Ε.Π. μπορούν να συνυπάρξουν αρμονικά και να “ωριμάσουν”!

Αρκεί η δημόσια υπηρεσία –Κ.Ε.Π.- να λειτουργήσει με συνέπεια και ευθύνη απέναντι στον πολίτη και ταυτόχρονα ο ίδιος ο πολίτης να αφήσει το ανάλογο περιθώριο στην υπηρεσία να εκτελέσει σωστά τις λειτουργίες της.

---

<sup>2</sup> (2004) Σχεδιάζοντας ένα σύστημα ποιότητας στη δημόσια διοίκηση, διαθέσιμο σε <http://www.karounos.gr/blog/?cat=21>

<sup>3</sup> Υπουργείο Οικονομικών – Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (Κ.Ε.Π.), [http://www.mof.gov.cy/mof/mof.nsf/DMLkep\\_gr/B8DBACC6872ED9DAC22571A300213C12?OpenDocument](http://www.mof.gov.cy/mof/mof.nsf/DMLkep_gr/B8DBACC6872ED9DAC22571A300213C12?OpenDocument)

Η *ικανοποίηση του πελάτη* είναι συνυφασμένη με την ποιότητα των υπηρεσιών και αποτελεί σημαντικό δείκτη του αποδοτικού βαθμού λειτουργίας μιας δημόσιας υπηρεσίας.

Σημειώνεται ότι η *ποιότητα της υπηρεσίας* είναι μία έννοια η οποία έχει δημιουργήσει ενδιαφέρον και συζήτηση σε διάφορες έρευνες παγκοσμίως εξαιτίας των δυσκολιών που υπάρχουν τόσο στον καθορισμό όσο και στη μέτρηση της. Ένας ορισμός που είναι και ευρέως γνωστός ορίζει την ποιότητα των υπηρεσιών ως το μέγεθος κατά το οποίο η υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες ή τις προσδοκίες των πελατών. Μπορεί όμως να οριστεί και ως η διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες του πελάτη για την υπηρεσία και στην αντιλαμβανόμενη υπηρεσία. Εάν οι προσδοκίες είναι μεγαλύτερες από την εκτέλεση της υπηρεσίας (performance) τότε η αντιλαμβανόμενη ποιότητα είναι μικρότερη από την ικανοποίηση και συνεπώς υπάρχει δυσαρέσκεια στον πελάτη.

Στο πρώτο κεφάλαιο της πτυχιακής γίνεται αναφορά στη διαδικασία αναδιοργάνωσης του δημοσίου τομέα στην Ευρώπη με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του χρήστη, στο σημαντικό ρόλο που παίζει η εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και επιπλέον, παρατίθενται και ενδεικτικά παραδείγματα βελτίωσης και αναδιάρθρωσης δημοσίων υπηρεσιών.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται εκτενής αναφορά στο θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στην Ελλάδα και στον τρόπο λειτουργίας τους. Επίσης γίνεται λόγος για τα Κ.Ε.Π. του Αιγάλεω και για το Δήμο στον οποίο αυτά υπάγονται. Επίκεντρο της μελέτης είναι ο νέος θεσμός των Κ.Ε.Π. στην ελληνική επικράτεια και η παγιοποίηση του ως απαραίτητο κομμάτι στη διαδικασία αναμόρφωσης του ελληνικού δημοσίου τομέα.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στη μελέτη αναγνωρισιμότητας των Κ.Ε.Π. στην Ελλάδα για το 2005.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα έρευνας η οποία διεξήχθη στο Δήμο Αιγάλεω αναφορικά με τα Κ.Ε.Π. Η έρευνα έχει στόχο να διερευνήσει την ικανοποίηση των πολιτών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών και το πώς αυτοί αντιλαμβάνονται την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε από 21 Φεβρουαρίου μέχρι και 14 Μαρτίου του 2008 σε εκατό άτομα.

# Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>

## Αναδιοργάνωση των Δημοσίων Υπηρεσιών



## **1.1 Τι είναι οι δημόσιες υπηρεσίες;**

Οι άνθρωποι δεν αντιλαμβάνονται με τον ίδιο τρόπο τον όρο “δημόσιες υπηρεσίες”. Ορισμένοι θεωρούν ως δημόσιες υπηρεσίες αυτές που παρέχονται ή χρηματοδοτούνται από τον δημόσιο τομέα. Για άλλους, το βασικό κριτήριο είναι εάν παρέχονται “υπέρ του δημόσιου συμφέροντος”. Και πρόκειται για δύο μόνον από τους πολυάριθμους ορισμούς που έχουν δοθεί στο πλαίσιο της περίπλοκης συζήτησης για το θέμα αυτό.<sup>4</sup>

Στη δικτυακή πύλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης europa.eu δίνονται δύο ορισμοί όσον αφορά την έννοια της δημόσιας υπηρεσίας. Σύμφωνα πάντα με την ιστοσελίδα, η έκφραση αυτή έχει δύο έννοιες : ενίοτε σημαίνει τον οργανισμό παραγωγής της υπηρεσίας, ενώ άλλοτε αναφέρεται στην αποστολή κοινής ωφέλειας που έχει ανατεθεί στον οργανισμό αυτό.<sup>5</sup>

## **1.2 Η σημασία των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση**

Οι ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να συμβάλουν στην αντιμετώπιση της οικονομικής στασιμότητας, του κοινωνικού αποκλεισμού και της απομόνωσης, να ενισχύσουν την κοινωνική και εδαφική συνοχή και να βελτιώσουν τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και την εξωτερική ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης. Οι υψηλής ποιότητας δημόσιες υπηρεσίες –ανοικτές και διαφανείς, με ισότιμη πρόσβαση για όλους– αποτελούν, ως εκ τούτου, ουσιαστικές συνιστώσες του ευρωπαϊκού κοινωνικού μοντέλου. Οι δυνάμεις της αγοράς δεν μπορούν να διασφαλίσουν από μόνες τους τις δημόσιες υπηρεσίες που χρειαζόμαστε. Για το λόγο αυτό, οι δημόσιες αρχές σε κάθε επίπεδο ασχολούνται ενεργά με την παροχή, τη ρύθμιση, την οργάνωση ή –σε ποικίλους βαθμούς– τη χρηματοδότηση ή τη στήριξη των υπηρεσιών αυτών. Η παροχή των εν λόγω υπηρεσιών δεν αποτελεί αρμοδιότητα της Ε.Ε.· είναι, όμως, επιτακτική η ανάγκη να δημιουργηθεί ένα νομικό πλαίσιο από την Ε.Ε., το οποίο θα επιτρέπει στις δημόσιες αρχές κάθε επιπέδου να φροντίζουν εκείνες για τη διασφάλιση του δημόσιου συμφέροντος κατά την παροχή των υπηρεσιών αυτών. Η Ε.Ε. μπορεί, επίσης, να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην καθιέρωση επαρκών πανευρωπαϊκών προτύπων, καθιστώντας τις καλές δημόσιες υπηρεσίες απτή έκφραση της ευρωπαϊκής ιθαγένειας.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> 12 σελ., σ. 9 διαθέσιμο σε [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004\\_2009/documents/pr/...](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/pr/...)

<sup>5</sup> Διαθέσιμο σε EUROPA – Γλωσσάριο – Χάρτης Δημοσίων Υπηρεσιών, [http://europa.eu/scadplus/glossary/public\\_service.el.htm](http://europa.eu/scadplus/glossary/public_service.el.htm)

### 1.3 Η στρατηγική της Λισσαβόνας

Οι δημόσιες υπηρεσίες δεν αποτελούν μόνο απαραίτητο στοιχείο της ποιότητας ζωής των πολιτών. Διαδραματίζουν, επίσης, βασικό ρόλο στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβόνας, της ναυαρχίδας της Ε.Ε., η οποία έχει στόχο την αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων του ευρωπαϊκού κοινωνικού και οικονομικού μοντέλου για τη δημιουργία της πιο δυναμικής, συνεκτικής και αειφόρου οικονομίας στον κόσμο.

Πρέπει να σημειωθεί ότι το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας, το 2000 συμφώνησε την εφαρμογή μιας δεκάχρονης στρατηγικής για την οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση της Ε.Ε.. Με καταληκτική ημερομηνία το 2010, η Στρατηγική της Λισσαβόνας έθεσε ως πρωταρχικό στόχο να γίνει η Ευρώπη *«...η πιο ανταγωνιστική και βασιζόμενη στη γνώση οικονομία ανά την υφήλιο, ικανή να εξασφαλίσει βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή»*.<sup>7</sup>

### 1.4 Διαφορετικές εθνικές παραδόσεις

Σε ολόκληρη την Ευρώπη, οι ποιοτικές δημόσιες υπηρεσίες θεωρούνται ουσιαστικό στοιχείο μιας πολιτισμένης κοινωνίας. Ωστόσο, οι εθνικές παραδόσεις –τι παρέχεται, πώς και από ποιον– ποικίλλουν σημαντικά, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται παρεξηγήσεις και σύγχυση σχετικά με το ακριβές περιεχόμενο της έννοιας “δημόσιες υπηρεσίες” και να επικρατεί μια διστακτικότητα που αναστέλλει κάθε προσπάθεια να αναπτυχθούν «κοινά ευρωπαϊκά κριτήρια και κατευθυντήριες γραμμές».

Για τις εθνικές, περιφερειακές και τοπικές αρχές, η αυτονομία τους να καθορίζουν τις δικές τους πολιτικές για τους δικούς τους πολίτες με τον δικό τους τρόπο αποτελεί δικαίωμα που δεν επιθυμούν να απεμπολήσουν. Ωστόσο, στην πράξη βρίσκονται συχνά αντιμέτωπες με παρεμβάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, που αποφαινόμενες επί της συμμόρφωσης των δραστηριοτήτων τους με τους κοινοτικούς κανόνες για την εσωτερική αγορά, χαρακτηρίζοντας, επί παραδείγματι, τη διασταυρούμενη επιδότηση αντίθετη προς τους κανόνες για τις κρατικές ενισχύσεις, επιβάλλοντας αυστηρές υποχρεώσεις για τις

---

<sup>6</sup> 12 σελ., σ. 9 διαθέσιμο σε [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004\\_2009/documents/pr/...](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/pr/...)

<sup>7</sup> ΓΝΩΜΗ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, «Η Συμβολή της Στρατηγικής της Λισσαβόνας στο Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Μοντέλο», 10 σελίδες, σελ. 3, διαθέσιμο σε <http://www.oke.gr/gnomes/114.doc>

δημόσιες συμβάσεις, ή θεωρώντας ότι ορισμένες υποχρεώσεις δημόσιας υπηρεσίας αποτελούν εμπόδιο στην ευρωπαϊκή ενιαία αγορά. Η εμπειρία αυτή έχει δείξει ότι δεν διαθέτουμε ούτε αποτελεσματικές εγγυήσεις για την τοπική αυτονομία, ούτε τη νομική ασφάλεια την οποία χρειάζονται οι παροχείς δημοσίων υπηρεσιών, οι δημόσιοι φορείς, οι ιδιωτικές επιχειρήσεις και οι χρήστες των υπηρεσιών. Αυτά αποτελούν βασικά προβλήματα στα οποία θα πρέπει να επικεντρωθεί μια “ευρωπαϊκή οδηγία πλαίσιο” όσον αφορά την υιοθέτηση «κοινών κριτηρίων και κατευθυντήριων γραμμών» για την ανάπτυξη και βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών στην Ευρώπη.<sup>8</sup>

## **1.5 Το e-government στην Ευρώπη**

### **1.5.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση («e-government»)**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Αποβλέπει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών.<sup>9</sup>

Βασικός παράγοντας για την επιτυχημένη μετάβαση στη Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση είναι το «σωστά καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό» το οποίο πρέπει να επιμορφώνεται πάνω στις νέες τεχνολογίες. Στην Ελλάδα λειτουργούν το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ) και δώδεκα Περιφερειακά Ινστιτούτα Επιμόρφωσης (Π.ΙΝ.ΕΠ).<sup>10</sup> Τα παραπάνω αποτελούν φορείς κατάρτισης και διαρκούς επιμόρφωσης υπαλλήλων και στελεχών της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η βελτίωση των γνώσεων και δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού γίνεται μέσω πιστοποιημένων προγραμμάτων κατάρτισης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σε θέση να μειώσει τα έξοδα τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τις κυβερνήσεις και να διευκολύνει τις συναλλαγές μεταξύ των διοικήσεων και των διοικούμενων. Επιπροσθέτως, συμβάλλει στο να καταστεί ο

---

<sup>8</sup> 12 σελ., σ. 10 διαθέσιμο σε [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004\\_2009/documents/pr/...](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2004_2009/documents/pr/...)

<sup>9</sup> Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης – Ηλεκτρονικό Γραφείο Τύπου, διαθέσιμο σε [http://www.ypes.gr/ypes\\_po/detail.asp?docid=466](http://www.ypes.gr/ypes_po/detail.asp?docid=466)

<sup>10</sup> Ινστιτούτο Επιμόρφωσης & Περιφερειακά Ινστιτούτα Επιμόρφωσης, διαθέσιμο σε [http://www.ekdd.gr/inep/index.php?option=com\\_frontpage&Itemid=1](http://www.ekdd.gr/inep/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1)

δημόσιος τομέας πιο ανοιχτός και διαφανής καθώς και οι κυβερνήσεις πιο κατανοητές και υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες τους.<sup>11</sup>

#### *Γενικό πλαίσιο*

Στη διάρκεια των τελευταίων ετών οι έννοιες της διακυβέρνησης και της διοίκησης έχουν μεταβληθεί σημαντικά. Όχι μόνο λόγω των έντονων πιέσεων και της προσδοκίας ότι ο τρόπος διακυβέρνησης θα πρέπει να ανταναικλά τις νέες μεθόδους εργασίας, αλλά και της απαίτησης για πιο "ανοιχτές" κυβερνήσεις απέναντι στον επιχειρηματικό κόσμο.

Η τάση αυτή για αλλαγή συνθηκών έρχεται και πάλι στο προσκήνιο, λόγω της ταχείας εξέλιξης και συνεχούς εμφάνισης νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Πολλοί υποστηρίζουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) επιτρέπει την οικονομικότερη προσέγγιση των δημοκρατικών διαδικασιών.<sup>12</sup>

Ωστόσο, οι *Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας* (Τ.Π.Ε.) μπορούν να επιτύχουν πολύ περισσότερα απ' αυτό:

- Επαναπροσδιορίζουν το τοπίο της δημόσιας διοίκησης μεταβάλλοντας τις σχέσεις μεταξύ των προσφερομένων υπηρεσιών και του κοινού, μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη.
- Νέες μορφές διακυβέρνησης κάνουν την εμφάνισή τους, ανταναικλώντας τις ολοένα μεταβαλλόμενες οργανωτικές και οικονομικές δομές, με σημαντικές επιδράσεις στον τρόπο που "υπάρχουμε" ως πολίτες.<sup>13</sup>

#### **1.5.2 Στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Οι στόχοι που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση για την αναμόρφωση της Δημόσιας Διοίκησης με τη βοήθεια των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών είναι:

- *Ενίσχυση της διαφάνειας των συναλλαγών και των διαδικασιών του δημοσίου*, ώστε η κεντρική κυβέρνηση και η τοπική αυτοδιοίκηση να βρίσκονται διαρκώς υπό τον έλεγχο και την κριτική των πολιτών. Δηλαδή, ενίσχυση του ρόλου του Πολίτη στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

---

<sup>11</sup> SCADPlus : Σχέδιο Δράσης i2010 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διαθέσιμο σε, <http://www.europa.eu/scadplus/leg/el/lvb/l24226j.htm>

<sup>12</sup> διαθέσιμο σε [http://www.infosoc.gr/el\\_G/Services/elibrary/reports\\_list](http://www.infosoc.gr/el_G/Services/elibrary/reports_list)

<sup>13</sup> διαθέσιμο σε [http://dlib.ionio.gr/ctheses/0506tab475/kareli\\_eGovernment.doc](http://dlib.ionio.gr/ctheses/0506tab475/kareli_eGovernment.doc)

- Δημόσια Διοίκηση που έχει στο επίκεντρο της τον Πολίτη, χωρίς πολιτικούς, οικονομικούς, πολιτιστικούς και γεωγραφικούς αποκλεισμούς και περιττή γραφειοκρατία.

- Δημόσια Διοίκηση παραγωγική, αποδοτική που σέβεται το χρόνο και το χρήμα των φορολογουμένων.

Είναι σαφές ότι η (ηλεκτρονική)-Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο στην παροχή on-line υπηρεσιών και στην καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, αλλά συνιστά ένα νέο σύνολο τεχνολογικά υποβοηθούμενων διαδικασιών, που προάγουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης.<sup>14</sup>

### 1.5.3 e-Europe

Το 2000 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε την πρωτοβουλία **e-Europe**, με κύριους στόχους:

- Κάθε πολίτης, σχολείο, επιχείρηση και διοικητικός φορέας να έχουν πρόσβαση στο Internet
- Να "μορφωθεί ηλεκτρονικά" όλη η Ευρώπη, και να δημιουργηθεί η κατάλληλη επιχειρηματική κουλτούρα
- Να διασφαλιστεί ότι η όλη διαδικασία δε θα οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό συγκεκριμένων ομάδων, και ότι θα ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών μέσα από την κοινωνική συνοχή

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι, η Επιτροπή πρότεινε δέκα κύριους τομείς δράσης, ως μέρος του Σχεδίου Δράσης e-Europe 2002, ένα φιλόδοξο πλάνο στο οποίο θα συμμετείχαν από κοινού τα κράτη-μέλη, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες της Ευρώπης. Ένας από αυτούς τους τομείς δράσης ήταν να έχουν οι κυβερνήσεις on-line παρουσία, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες θα έχουν εύκολη πρόσβαση σε χρήσιμη πληροφορία, υπηρεσίες αλλά και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.<sup>15</sup>


---

<sup>14</sup>(2006), Ενίσχυση της διαφάνειας και του ρόλου του πολίτη, Αυριανή, διαθέσιμο σε [http://www.andreoulakos.gr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=171&Itemid=37](http://www.andreoulakos.gr/index.php?option=com_content&task=view&id=171&Itemid=37)

<sup>15</sup> διαθέσιμο σε [http://dlib.ionio.gr/ctheses/0506tab475/kareli\\_eGovernment.doc](http://dlib.ionio.gr/ctheses/0506tab475/kareli_eGovernment.doc)



Όταν ξεκίνησε το Σχέδιο Δράσης e-Europe 2002, είχε ιδωθεί ως μια ενέργεια για γρήγορο πέρασμα της Ευρώπης στο διαδίκτυο. Γενικότερα στέφθηκε με επιτυχία και συνέβαλε στο να είναι σήμερα on-line πολύ περισσότεροι άνθρωποι και περισσότερες επιχειρήσεις.

 Έτσι, τον Ιούνιο του 2002 υιοθετήθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης το Σχέδιο Δράσης e-Europe 2005. Ο κύριος στόχος του νέου σχεδίου ήταν να τεθούν δύο ομάδες δράσεων που θα ενισχύουν η μία την άλλη:

1. Δράσεις που θα προωθούν την ανάπτυξη υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τόσο τις on-line δημόσιες υπηρεσίες όσο και το η-επιχειρείν, και
2. Δράσεις που θα προωθούν την ανάπτυξη υποδομών για ταχύτερες συνδέσεις και ασφαλέστερη πρόσβαση στο internet.

Στο Σχέδιο τονίζεται επίσης ότι μέχρι το 2005 η Ευρώπη θα έπρεπε να διαθέτει:

- Σύγχρονες on-line δημόσιες υπηρεσίες (Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Τηλεκπαίδευσης και Τηλεϊατρικής)
- Δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον
- Διευρυμένη διαθεσιμότητα γρήγορων συνδέσεων στο Διαδίκτυο σε ανταγωνιστικές τιμές και υποδομές απόλυτης ασφάλειας συναλλαγών

Η μέχρι σήμερα εμπειρία δείχνει ότι έχει συντελεστεί σημαντική πρόοδος. Το Σχέδιο Δράσης του 2002 είχε στόχο να "φέρει" στο internet κυβερνήσεις, πολίτες και επιχειρήσεις. Ο δεύτερος στόχος, που τέθηκε από το e-Europe 2005, ήταν να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται on-line όντως χρησιμοποιούνται. Ο δεύτερος αυτός στόχος προϋποθέτει την καλύτερη γνωριμία του κοινού με τις on-line δημόσιες υπηρεσίες και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Αυτή είναι και η μεγαλύτερη πρόκληση της Ευρώπης σήμερα για την επίτευξη μιας πραγματικής και ολοκληρωμένης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> η – Επιχειρείν ::3. Σχέδιο Δράσης eEurope 2005, διαθέσιμο σε [http://www.goonline.gr/ebusiness/specialis/article.html?article\\_id=1481](http://www.goonline.gr/ebusiness/specialis/article.html?article_id=1481)

#### **1.5.4 i2010: Η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης.**

Το i2010 είναι το νέο στρατηγικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που καθορίζει τις γενικές πολιτικές κατευθύνσεις για την κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης. Αυτή η νέα ενοποιημένη πολιτική αποσκοπεί κυρίως να ενθαρρύνει τη γνώση και την καινοτομία, ώστε να ενισχυθεί η ανάπτυξη καθώς και η δημιουργία περισσότερων και καλύτερης ποιότητας θέσεων απασχόλησης. Εντάσσεται στο πλαίσιο της αναθεωρημένης στρατηγικής της Λισσαβόνας.<sup>17</sup>

#### **1.5.5 Παραδείγματα με φανερό την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης σε Ελλάδα και Κύπρο**

##### **1.5.5.1 Παράδειγμα της χώρας της Ελλάδας στο διαδίκτυο**

###### **Ελλάδα**

Σχεδόν όλα τα Υπουργεία, οι Περιφέρειες, οι Νομαρχίες και οι Δήμοι έχουν διαδικτυακούς τόπους. Αυτοί οι τόποι έχουν αναπτυχθεί αυτόνομα από τους φορείς, χωρίς να ακολουθούν κοινό τρόπο σχεδίασης ή οργάνωσης και χωρίς να λαμβάνεται πρόβλεψη για μεταξύ τους συνεργασία. Γι' αυτό και αποτελεί ανάγκη η διαμόρφωση ενός προτύπου «δημόσιου τόπου» και να θεσμοθετηθούν κοινά πρότυπα σχεδιασμού, αρχιτεκτονικής, λειτουργίας και διασύνδεσής τους με τους άλλους τόπους αλλά και τη κεντρική πύλη του δημοσίου τομέα.<sup>18</sup>

Βάσει του υποπρογράμματος 3, μέτρο 3.1 «*Ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων και διαδικτυακών πύλων*» του επιχειρησιακού προγράμματος “*Πολιτεία- Η επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης*” (το επιχειρησιακό πρόγραμμα “Πολιτεία” αποτελεί εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην Επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής) το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. θα αναπτύξει την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του δημοσίου τομέα που θα λειτουργεί ως Υπηρεσία μιας στάσης για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσα από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας. Στην Κεντρική Πύλη θα συνδεθούν οι δικτυακοί τόποι και οι δικτυακές πύλες των φορέων εφόσον πληρούν ορισμένες προδιαγραφές. Οι φορείς

---

<sup>17</sup> SCADPlus : i2010 : η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης, διαθέσιμο σε <http://europa.eu/scadplus/leg/el/cha/c11328.htm>

<sup>18</sup> Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, διαθέσιμο σε <http://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/3673/2/PapadopoulosMsc2007.pdf>

αυτοί που θα συνδέονται με την κεντρική πύλη θα ονομάζονται «πιστοποιημένοι εταίροι». Και επειδή με την εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στο δημόσιο τομέα τίθεται η ανάγκη διασφάλισης των πληροφοριών με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. προγραμματίζει τη δημιουργία ενός γενικού συστήματος αυθεντικοποίησης μέσα από το Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας.<sup>19</sup>

Σήμερα, η παρουσία της ελληνικής δημόσιας διοίκησης εμφανίζεται στο διαδικτυακό τόπο [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) όπου ο χρήστης μπορεί να βρει πληροφορίες χωρισμένες σε γεγονότα ζωής και ενημέρωση για κάθε είδους συναλλαγής του με το δημόσιο. Όλες οι συναλλαγές είναι χωρισμένες σε κατηγορίες ανάλογα με τη φύση τους ή την αρμόδια υπηρεσία από την οποία διεκπεραιώνονται. Εκτενέστερη αναφορά γίνεται στο Κεφάλαιο 2 της εργασίας.

#### 1.5.5.2 Άλλα παραδείγματα

##### Κύπρος

Ένα από τα μοντέλα οργάνωσης που φιλοδοξούν να βάλουν τον πολίτη στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων τους και να χρησιμοποιήσουν στο έπακρο τις δυνατότητες της τεχνολογίας και του διαδικτύου είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη, τα Citizens Service Centers, όπως είναι γνωστά στον Ευρωπαϊκό Χώρο.



Τα κυριότερα χαρακτηριστικά της νέας αυτής μορφής οργάνωσης και του τρόπου λειτουργίας της είναι τα ακόλουθα:

☞ η συγκέντρωση στην ίδια οργανωτική μονάδα και στον ίδιο χώρο περισσότερων της μιας υπηρεσιών. Όπως σε πολυκατάστημα ή ένα τραπεζικό παράρτημα, ο πολίτης, μπαίνοντας στο Κέντρο, θα έχει τη δυνατότητα να τύχει εξυπηρέτησης για περισσότερες της μιας υπηρεσιών, σε ένα και μόνο σημείο επαφής με την δημόσια υπηρεσία.

☞ η αξιοποίηση της σύγχρονης τεχνολογίας, με αποτέλεσμα, όπου είναι δυνατό, ο πολίτης να τυγχάνει άμεσης εξυπηρέτησης.

Εκεί όπου η άμεση εξυπηρέτηση δεν είναι δυνατή, η διοίκηση μέσω του κέντρου αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση της διαδικασίας. Διακινούνται, δηλαδή, μέσω

<sup>19</sup> διαθέσιμο σε [www.vpes.gr/vpes\\_no/detail.asp?docid=466](http://www.vpes.gr/vpes_no/detail.asp?docid=466)

του κέντρου τα έγγραφα, χωρίς να χρειάζεται να μετακινείται ο πολίτης από ένα κυβερνητικό γραφείο σε άλλο και από μια υπηρεσία σε άλλη. Η υπηρεσία πηγαίνει όσο πιο κοντά στον πολίτη γίνεται και "τρέχει" η ίδια για να τον εξυπηρετήσει, χωρίς ο ίδιος να χρειάζεται να διακινείται.

Στα πιο πάνω πρότυπα, έχουν δημιουργηθεί τα τέσσερα πρώτα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη στην Κύπρο:

- ✓ το Κ.Ε.Π. Λευκωσίας, το οποίο λειτουργεί από το Δεκέμβριο του 2005,
- ✓ το Κ.Ε.Π. Λεμεσού, το οποίο λειτουργεί από τον Οκτώβριο του 2006,
- ✓ το Κ.Ε.Π. Πόλης Χρυσοχούς, το οποίο λειτουργεί από τον Ιανουάριο του 2007 και
- ✓ το Κ.Ε.Π. Πελενδρίου, το οποίο λειτουργεί από τον Οκτώβριο του 2007<sup>20</sup>

Στα Κέντρα αυτά, όπως και σε άλλα που θα δημιουργηθούν πολύ σύντομα σε όλη την Κύπρο, το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (Τ.Υ.Π.) - σε συνεργασία με το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού - έχει εγκαταστήσει τα πιο κάτω βασικά Συστήματα Πληροφορικής που προσφέρουν υπηρεσίες στον πολίτη:

- Σύστημα Αρχείου Πληθυσμού και Μετανάστευσης
- Σύστημα Τμήματος Οδικών Μεταφορών
- Σύστημα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
- Σύστημα Χορηγιών και Επιδομάτων
- Σύστημα Κτηματολογίου και Χωρομετρίας (Κτηματικά Σχέδια)
- Σύστημα Έκδοσης Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Ασθένειας

Αξιοποιώντας την Τεχνολογία της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών, ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετείται εύκολα, γρήγορα και αποτελεσματικά για 64 διαφορετικές υπηρεσίες του Δημοσίου, με μια μόνο επίσκεψη στα Κ.Ε.Π., χωρίς να χρειάζεται να μετακινείται από Υπουργείο σε Υπουργείο και από Τμήμα σε Τμήμα.<sup>21</sup>

Πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει και κυβερνητική πύλη στο διαδίκτυο [www.cyprus.gov.cy](http://www.cyprus.gov.cy) όπου ο πολίτης μπορεί να ενημερωθεί για υπηρεσίες του δημοσίου που τον ενδιαφέρουν.

---

<sup>20</sup> διαθέσιμο σε <http://www.mof.gov.cy/mof>.

<sup>21</sup> διαθέσιμο σε [http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/dmlcitizen\\_gr?OpenDocument](http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/dmlcitizen_gr?OpenDocument)

## Ελλάδα

Τα τελευταία οχτώ χρόνια έχει εφαρμοστεί στην ελληνική δημόσια διοίκηση το μοντέλο οργάνωσης με τη δημιουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Τα ΚΕΠ είναι υποκαταστήματα του Κράτους που οργανώνει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους Δήμους, τις Περιφέρειες και τις Νομαρχίες της χώρας και στα οποία ο πολίτης μπορεί να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το δημόσιο.<sup>22</sup> Επιπλέον, υπάρχει η γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης 1564. Εκτενέστερη αναφορά γίνεται στο Κεφάλαιο 2 της εργασίας.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα το 2003 βραβεύτηκε από το United Nations Public Service Award για την τηλεφωνική γραμμή 1502, η οποία λειτουργούσε τότε και αποτελούσε πρωτοπορία. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούσαν να τηλεφωνήσουν στον αριθμό αυτό και να «παραγγείλουν» πενήντα οκτώ (58) διαφορετικά πιστοποιητικά. Επικοινωνώντας με τον αριθμό 1502 του Ο.Τ.Ε. ο ενδιαφερόμενος δήλωνε, πέρα των απαιτούμενων για την έκδοση του αντίστοιχου πιστοποιητικού, τα εξής στοιχεία:<sup>23</sup>

- ✓ Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας
- ✓ Υπηρεσία στην οποία απευθυνόταν
- ✓ Τηλεφωνικό νούμερο, στο οποίο θα χρεωνόταν η έκδοση του πιστοποιητικού (2.20€)
- ✓ Τρόπο παραλαβής του πιστοποιητικού (ταχυδρομικώς, fax, αυτοπροσώπως).  
Η ταχυδρομική αποστολή του πιστοποιητικού κοστίζει επιπλέον ( 2.50 € )
- ✓ Στοιχεία κατοικίας για την αποστολή του πιστοποιητικού (Διεύθυνση, Ταχ. Κώδικας, πόλη, χώρα)
- ✓ Αριθμό Φορολογικού Μητρώου

## Ενιαίος ευρωπαϊκός αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης 112

Ήδη λειτουργεί σε χώρες της Ευρώπης και στην Ελλάδα ο ενιαίος ευρωπαϊκός αριθμός κλήσεων έκτακτης ανάγκης 112. Αφορά υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης που παρέχονται από την αστυνομία, την πυροσβεστική, το λιμενικό καθώς και υπηρεσίες ασθενοφόρων.

<sup>22</sup> Μπένος Στ., «ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ», Κίνηση πολιτών 'ΔΙΑΖΩΜΑ', διαθέσιμο σε [http://www.benos.gr/Main03\\_01.htm](http://www.benos.gr/Main03_01.htm)

<sup>23</sup> διαθέσιμο σε <http://www.observatory.gr/files/meletes/B.Π.%20γρήσης%20ΤΠΕ%20στο%20Δημόσιο.pdf>

## Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>

### Ελληνική Πραγματικότητα



## 2.1 Η υφιστάμενη κατάσταση στην ελληνική δημόσια διοίκηση<sup>24</sup>

Στην ιστορική εξέλιξη και διαμόρφωση της δημόσιας διοίκησης ποικίλες δημόσιες πολιτικές έχουν σχεδιαστεί και εφαρμοστεί για την βελτίωσή της. Ωστόσο, παρά τα όποια θετικά βήματα που μπορούν να καταγραφούν, η τεκμηριωμένη ανάλυση αναδεικνύει το «έλλειμμα διοίκησης» το οποίο διαχέεται σε όλα τα επιμέρους υποσυστήματα της Ελληνικής κοινωνίας.

Η ελληνική δημόσια διοίκηση, στις αρχές του εικοστού πρώτου αιώνα, συνεχίζει να χαρακτηρίζεται από τις ευρύτερα γνωστές παθολογίες: την απουσία στρατηγικής δράσης, την αναξιοκρατία, τη σπάταλη διαχείριση των ανεπαρκών δημόσιων πόρων, τη διαφθορά και τη δομική αδράνεια, το νομικισμό, τη διοικητική ισοπέδωση, την ατροφία του πειθαρχικού δικαίου, την εκδήλωση ήσσονος προσπάθειας συμπεριφορών, τις οργανωτικές επικαλύψεις, την απουσία ορθολογικής σχεδίασης θέσεων εργασίας. Πρακτική συνέπεια της πραγματικότητας αυτής είναι το κόστος των παραγομένων αποτελεσμάτων των δημοσίων υπηρεσιών να υπολείπονται του οφέλους.



Επομένως, ίσως δεν ηχούσε ποτέ πιο ηχηρά το αίτημα για μεταρρύθμιση του κράτους για επαναπροσέγγιση της φύσης και της αποστολής των θεσμών διοίκησης δημοσίου χαρακτήρα. Στην ιστορική εποχή της παγκοσμιοποίησης το κράτος επανιδρύεται και αυτός είναι ένας αναγκαίος στρατηγικός σκοπός που απαντά πειστικά στις κοινωνικές απαιτήσεις. Μια τέτοια πρόταση φέρνει στο προσκήνιο ενός προγράμματος μεταρρύθμισης την απάντηση στο ερώτημα ποια είναι η αποστολή του κράτους. Οι δύο θεμελιώδεις συνιστώσες της αποστολής του κράτους είναι επομένως: α) η κοινωνική δικαιοσύνη και β) η οικονομική ευημερία. Αυτό το δίπτυχο καθορίζει τη στρατηγική αναμόρφωσης της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης και εκφράζεται επιχειρησιακά μέσω της επανίδρυσής της. Επομένως, το ζητούμενο είναι η σχεδίαση και η οργάνωση δημοσίων πολιτικών που αποσκοπούν στη επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης. Συνοπτικά, θα μπορούσε να τονιστεί ότι η οργάνωση και η λειτουργία της Ελληνικής δημόσιας διοίκησης υπονομεύουν την ανάπτυξη και εμποδίζουν την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας. Ενδεικτικά, ορισμένες από τις «κρίσιμες διοικητικές παθολογίες» είναι οι παρακάτω:

<sup>24</sup> διαθέσιμο σε [http://www.vpes.gr/vpes\\_po/detail.asp?docid=466](http://www.vpes.gr/vpes_po/detail.asp?docid=466)

### ***Ο ΑΝΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ***

Η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης καθορίζεται σε σημαντικό βαθμό από τη λειτουργία και τις δυνατότητες του συστήματος διοίκησης. Το υφιστάμενο σύστημα διοίκησης των δημοσίων υπηρεσιών δεν παρέχει πραγματική δυνατότητα άσκησης διοίκησης. Οι υφιστάμενοι περιορισμοί προκύπτουν κυρίως από το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Ενδεικτικό παράδειγμα αποτελεί η διαχείριση του προσωπικού. Οι Διοικήσεις των δημοσίων φορέων έχουν περιορισμένες δυνατότητες διαχείρισης θεμάτων που αφορούν στο ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο καλούνται να διοικήσουν(προσλήψεις, μετακινήσεις, αξιολόγηση, επιβράβευση ή επιβολή ποινών, κλπ.), γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα την αδυναμία προγραμματισμού και, σε ορισμένες περιπτώσεις, ακόμα και την απαξίωση της ίδιας της διοίκησης.

Πέραν των παραπάνω προβλημάτων, που σχετίζονται με το υφιστάμενο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, το σημερινό σύστημα διοίκησης εμφανίζει και αδυναμίες στην εφαρμογή των συγχρόνων μεθόδων και εργαλείων διοίκησης, τα οποία διασφαλίζουν την αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του. Η έλλειψη τακτικού και μεθοδευμένου στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού αποτελεί χαρακτηριστική αδυναμία του υφιστάμενου συστήματος διοίκησης, καθώς δεν επιτρέπει τον καθορισμό συγκεκριμένων στόχων, τον προγραμματισμό των εργασιών και την ορθή κατανομή των διαθέσιμων πόρων, καθώς και τη αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του φορέα. Ο συνδυασμός των παραπάνω με την έλλειψη αξιόπιστων συστημάτων μέτρησης απόδοσης, επηρεάζει σημαντικά τη δυνατότητα του συστήματος διοίκησης των δημοσίων φορέων στη λήψη αποφάσεων και την πραγματοποίηση διορθωτικών ενεργειών για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της λειτουργίας τους.

### ***Ο ΔΑΙΔΑΛΩΔΕΣ ΝΟΜΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ***

Η σημερινή λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης είναι σημαντικά επιβαρυνμένη από ένα δαιδαλώδες νομικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, το οποίο καθορίζει σε αρκετές περιπτώσεις τόσο το γραφειοκρατικό χαρακτήρα της όσο και την αδυναμία εκσυγχρονισμού και προσαρμογής της σε αλλαγές. Η ύπαρξη μεγάλου αριθμού λεπτομερειακών νομοθετικών και κανονιστικών ρυθμίσεων αφενός δυσχεραίνει την παρακολούθηση και εφαρμογή τους και αφετέρου δημιουργεί ένα πλαίσιο λειτουργίας προσανατολισμένο στους κανόνες (rule oriented) και όχι στα αποτελέσματα (result



oriented). Με άλλα λόγια, το υφιστάμενο νομικό και κανονιστικό πλαίσιο είναι σε σημαντικό βαθμό υπεύθυνο και για τη διοικητική κουλτούρα που διέπει τη σημερινή λειτουργία του δημόσιου τομέα της χώρας.

Η ελλιπής κωδικοποίηση της ισχύουσας νομοθεσίας αποτελεί τροχοπέδη στις όποιες προσπάθειες βελτίωσης της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, καθώς απαιτείται σημαντική προσπάθεια αφενός για την καταγραφή της και αφετέρου για την εκτίμηση των πιθανών επιπτώσεων από τη μεταβολή ή κατάργηση μέρους της. Το γεγονός αυτό δυσχεραίνει την εφαρμογή ριζικών μεταβολών και εισαγωγή καινοτομιών στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης στο σύνολό της.

### **Ⓞ ΥΨΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**

Η υφιστάμενη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης χαρακτηρίζεται από περίπλοκες διαδικασίες. Τα αίτια του υψηλού κόστους και, κατά συνέπεια, της χαμηλής αποδοτικότητας των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης είναι πολλαπλά και προκύπτουν από:

- Κενά
- Επικαλύψεις
- Ανεπαρκή αξιοποίηση σύγχρονων μέσων
- Μη ορθολογική διαχείριση και σπατάλη πόρων
- Ασάφεια στόχων και σχεδιασμού

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά δημιουργούν σημαντική αδυναμία οριοθέτησης και περιγραφής αρμοδιοτήτων, ευθυγράμμισης των διαδικασιών με τους στόχους των δημοσίων υπηρεσιών, ανασχεδιασμού των διαδικασιών με επίκεντρο τον πολίτη των δημοσίων υπηρεσιών και αξιολόγηση λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης.

### **Ⓞ ΧΑΜΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Ένα χαρακτηριστικό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, όπως είναι οργανωμένη και λειτουργεί σήμερα, είναι η χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών που παρέχει προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας. Τα βασικά αίτια που προσδιορίζουν την χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι :

- ☞ Γραφειοκρατικές διαδικασίες
- ☞ Άσκοπες μετακινήσεις μεταξύ φορέων και υπηρεσιών
- ☞ Ελλιπής ενημέρωση
- ☞ Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων
- ☞ Υψηλοί χρόνοι διεκπεραίωσης αιτημάτων

- ☛ Μη φιλική αντιμετώπιση
- ☛ Διαφθορά και αδιαφάνεια.

### © ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ ΠΟΛΙΤΗ-ΚΡΑΤΟΥΣ

Στη σημερινή εποχή ο πολίτης αντιμετωπίζει τη Δημόσια Διοίκηση με αρνητικά συναισθήματα, τα οποία θα διαιωνίζονται όσο δεν πραγματοποιούνται ριζικές μεταβολές του τρόπου λειτουργίας. Μεταβολές οι οποίες θα έπειθαν τον πολίτη για πραγματική μεταστροφή από το σημερινό γραφειοκρατικό μοντέλο λειτουργίας σε ένα μοντέλο το οποίο θα αφουγκράζεται και θα ικανοποιεί τις ανάγκες του. Η δημόσια διοίκηση, με τη μορφή που έχει και τις πρακτικές που ακολουθεί σήμερα, προκαλεί σκεπτικισμό και ανασφάλεια στον πολίτη - αποδέκτη των υπηρεσιών της. Τα συναισθήματα αυτά προκύπτουν από τα φαινόμενα αδιαφάνειας και διαφθοράς που μαστίζουν τη δημόσια διοίκηση καθώς και από το χαμηλό επίπεδο ποιότητας των παρερχομένων υπηρεσιών, το οποίο αναγκάζει τον πολίτη να ταλαιπωρείται και να χάνει χρόνο και χρήμα για να διεκπεραιώσει τις όποιες συναλλαγές έχει με το δημόσιο.



Πολλές από τις αδυναμίες που παρουσιάστηκαν είναι αλληλένδετες και σε αρκετές περιπτώσεις η επίλυση μίας από αυτές αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχή επίλυση μιας άλλης.

## 2.2 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – Κ.Ε.Π.

### 2.2.1 Γενικά

Η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει αναπτύξει ένα δίκτυο από πολύπλοκες, δαιδαλώδεις και αρκετές φορές αντιφατικές διαδικασίες, οι οποίες λειτουργούν ανασχετικά ως προς την παραγωγικότητα και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών και ταλαιπωρούν το συναλλασσόμενο πολίτη με μεγάλες χρονοτριβές και πιθανόν οικονομικές επιβαρύνσεις, δημιουργώντας ταυτόχρονα κρίση εμπιστοσύνης στο κράτος. Ωστόσο, η αναπόδραστη ανάγκη της βέλτιστης διαχείρισης των ανεπαρκών διαθέσιμων οικονομικών πόρων από τα σύγχρονα κράτη, οδηγεί στη μετάβαση από μια δημόσια διοίκηση που είχε ως κυρίαρχο στόχο τη λήψη αποφάσεων και τον έλεγχο εφαρμογής τους, σε μια σύγχρονη, ανταποκριτή δημόσια διοίκηση, η οργάνωση της οποίας έχει ως κύριο στόχο τη διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έτσι ώστε ο

πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα . Στο πλαίσιο αυτό και για να ελεγχθεί από τους πολίτες / χρήστες η συνθετότητα του δικτύου των δημοσίων υπηρεσιών-φορέων, προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις καθημερινές ατομικές τους υποθέσεις και να περιορίσουν τις διαδρομές από γραφείο σε γραφείο δημιουργήθηκαν οι υπηρεσίες περιορισμού των διαδρομών (μιας στάσης, one stop shop ή one step service ή guichet unique).

Σκοπός των γραφείων αυτών είναι η αναζήτηση δικαιολογητικών από τις αρμόδιες υπηρεσίες ("οίκοθεν") και η κατάρτιση φακέλου διοικητικής διαδικασίας, με όλα τα σχετικά στοιχεία / έντυπα που σχετίζονται με την εν λόγω διαδικασία.

Βάσει, λοιπόν, του άρθρου 31, του Νόμου 3013, ΦΕΚ 102 της 01/05/2002 συστήνονται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με αποστολή την «*παροχή διοικητικών πληροφοριών και διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες*».<sup>25</sup>

## **2.2.2 Κάτω από πιο πλαίσιο δημιουργήθηκαν τα Κ.Ε.Π.**

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) δημιουργήθηκαν στο πλαίσιο των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων:

### **2.2.2.1 σε «Κοινωνία της Πληροφορίας- ΚτΠ»**

(ο δεύτερος Άξονας Προτεραιότητας του Ε.Π. "ΚτΠ" αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής). Η ΚτΠ είναι ο σύμμαχος του πολίτη και της επιχείρησης στη σχέση του με τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι συναλλαγές με το Δημόσιο γίνονται στην ΚτΠ απλούστερες και πιο γρήγορες μέσα από τον υπολογιστή, το σπίτι ή το γραφείο και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.).<sup>26</sup>

### **2.2.2.2 σε «Πολιτεία»**

(το επιχειρησιακό πρόγραμμα το οποίο αποτελεί εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην Επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής).<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Βλ. Παράρτημα Ε (Άρθρο 31, Νόμος 3013, τις 01/05/2002 περί σύστασης των Κ.Ε.Π.)

<sup>26</sup> ο δεύτερος άξονας προτεραιότητας του Ε.Π., διαθέσιμο σε [http://www.infosoc.gr/infosoc/el\\_GR/epkt/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes](http://www.infosoc.gr/infosoc/el_GR/epkt/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes)

### 2.2.2.3 **«ΑΣΤΕΡΙΑΣ»**

Για τη λειτουργία του προγράμματος "ΑΣΤΕΡΙΑΣ" δημιουργήθηκε σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο του Αιγαίου Γραφείο του Πολίτη. Το γραφείο αυτό έχει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και στελεχώνεται με εξειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος έχει καθήκον την εξυπηρέτηση των πολιτών. Για τη λειτουργία του προγράμματος "ΑΣΤΕΡΙΑΣ" δημιουργήθηκε σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο του Αιγαίου Γραφείο του Πολίτη. Το γραφείο αυτό έχει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και στελεχώνεται με εξειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος έχει καθήκον την εξυπηρέτηση των πολιτών.<sup>28</sup>

### 2.2.2.4 **Κοινωνία της Πληροφορίας και χαρακτηριστικό έργο «Αριάδνη»**

Ένα από τα πιο σημαντικά έργα του Ε.Π. "ΚτΠ", που αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη, είναι το έργο "Αριάδνη". Αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιείται μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων.

Αποτελεί με άλλα λόγια ένα συνεκτικό σύνολο παρεμβάσεων, όπως:

- ① η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη,
- ② το κέντρο κλήσης 1564,
- ③ το πρόγραμμα Αστερίας,
- ④ η δημιουργία One-Stop Shops,
- ⑤ η ψηφιοποίηση εντύπων,
- ⑥ η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κ.ά.

Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται περιορισμός της αναγκαιότητας αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα **Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)** καθίστανται το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup> Εξυπηρέτηση των πολιτών, διαθέσιμο σε <http://www.isotita.gr/index.php/docs/c34>

<sup>28</sup> Δράσεις του Υπουργείου Αιγαίου στον τομέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, διαθέσιμο σε <http://ft.ypai.gr/bsite/page/1924,1,0.asp?mu=8&cmu=18&thID=0>

<sup>29</sup> ΚτΠ. Ο δεύτερος άξονας προτεραιότητας του Ε.Π., διαθέσιμο σε [http://www.infosoc.gr/infosoc/el\\_GR/epktp/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes/citizen.htm](http://www.infosoc.gr/infosoc/el_GR/epktp/piousendiaferei/idiotes/pshfiakes/citizen.htm)

Τα πρώτα Κ.Ε.Π. άρχισαν να λειτουργούν στις 3-7-2001, ενώ σήμερα, είναι εξοπλισμένα και σε πλήρη λειτουργία 1.071 Κ.Ε.Π..<sup>30</sup>

#### **2.2.2.5 Κοινωνία της πληροφορίας, Σόζευξις (Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης) και ΚΕΠ**

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης το οποίο εκτελείται από την ΚτΠ Α.Ε. με το Υπουργείο, στο πλαίσιο του Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», αποτελεί το μεγαλύτερο έργο τηλεπικοινωνιών στο Δημόσιο Τομέα και ένα πρωτοποριακό εγχείρημα υποδομής τηλεπικοινωνιών σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Το έργο αφορά στη δημιουργία ασφαλούς δικτύου Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (περίπου 1800 φορείς-κόμβοι, σε πρώτη φάση και μέχρι το καλοκαίρι ο αριθμός των φορέων είχε αυξηθεί περίπου σε 3.300) με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών – ασφαλής πρόσβαση στο διαδίκτυο) και εικόνα (τηλεδιάσκεψη – τηλεεκπαίδευση, video- τηλέφωνο). Σε αυτό το πρόγραμμα συμμετέχουν και τα Κ.Ε.Π.

Το έργο αυτό αφενός

▶ θα μειώσει σημαντικά το κόστος τηλεπικοινωνιών του φορέα που συμμετέχει στο έργο. Συγκεκριμένα,

⌋ εσωτερική τηλεφωνία με κόστος που καλύπτεται από το έργο αλλά μηδενικό κόστος για τους συμμετέχοντες δημόσιους φορείς

⌋ εξερχόμενη τηλεφωνία με μειωμένο προσυμφωνημένο κόστος ανά περίπτωση

⌋ εθνική αστική κλήση- όλες οι υπεραστικές κλήσεις σε κόστος μικρότερο του αστικού ΟΤΕ και

⌋ τέλος στα πάγια

και αφετέρου

▶ θα θέσει στη διάθεση της κάθε υπηρεσίας τις πιο σύγχρονες πρακτικές και προηγμένες υπηρεσίες στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και του internet

▶ θα διασφαλίσει τη δικτυακή υποδομή που απαιτείται για την ανάπτυξη των πληροφορικών συστημάτων στη Δημόσια Διοίκηση με τελικό στόχο την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Και αυτό αφού

<sup>30</sup> διαθέσιμο σε <http://www.kep.gov.gr/kepportal/KepGuide?lng=el>

προβλέπεται η ενδοεπικοινωνία των υπολογιστικών συστημάτων του ελληνικού δημοσίου (όπως η ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα σε φορείς).

Ήδη, 450 Κ.Ε.Π. συνδέθηκαν το 2006 στο Σύζευξις με ταχύτητες είκοσι έως ογδόντα φορές μεγαλύτερες από πριν.<sup>31</sup>

### **2.3 Τι είναι τα Κ.Ε.Π.;**

Τα Κ.Ε.Π. είναι υποκαταστήματα του Κράτους που οργανώνει το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους Δήμους, τις Περιφέρειες και τις Νομαρχίες της χώρας και στα οποία ο πολίτης μπορεί να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το δημόσιο. Από τις πιο απλές, όπως π.χ. η έκδοση ενός πιστοποιητικού γέννησης μέχρι τις πιο πολύπλοκες όπως π.χ. η πολεοδομική άδεια. Ο πολίτης, δηλαδή, δε χρειάζεται να τρέχει από υπηρεσία σε υπηρεσία του δημοσίου για να εξασφαλίσει τα έγγραφα για μία υπόθεσή του, αλλά πηγαίνοντας στο Κ.Ε.Π., υποβάλλει την αίτησή του και ανάλογα με τη φύση της συναλλαγής, το χαρτί βγαίνει, σε χρόνο που μπορεί να διαρκέσει κυριολεκτικά ένα λεπτό όπως π.χ. φορολογική ενημερότητα ή εκκαθαριστικό σημείωμα.<sup>32</sup>

### **2.4 Πώς λειτουργεί το ΚΕΠ;**

#### **2.4.1 Αιτήσεις των πολιτών**

Όλες οι συναλλαγές των πολιτών με το κράτος -με σύνολο διαδικασιών 1005<sup>33</sup>- έχουν αποτυπωθεί σε ηλεκτρονικά έντυπα. Για κάθε συναλλαγή του πολίτη με το κράτος αντιστοιχεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο, το οποίο περιέχει την αίτηση του πολίτη και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται (βλέπε παράρτημα). Το στοιχείο αυτό είναι πολύ σημαντικό καθώς για κάθε υπόθεση-διαδικασία του πολίτη υπάρχει ενημέρωση και για δικαιολογητικά που απαιτούνται και έτσι η ενημέρωσή του είναι πλήρης. Τα ηλεκτρονικά αυτά έντυπα είναι «τοποθετημένα» σε έναν κεντρικό υπολογιστή (το portal του Δημοσίου) και ο υπολογιστής αυτός «τροφοδοτεί» όλα τα Κ.Ε.Π. της χώρας.

Σε κάθε πολίτη, αντιστοιχεί και ένας μοναδικός κωδικός (πολίτη). Αυτό σημαίνει ότι από τη στιγμή που ο πολίτης θα έρθει στο Κ.Ε.Π. και θα κάνει αίτηση, τα στοιχεία του θα περαστούν σε μία φόρμα, αποκτώντας αυτόματα και έναν κωδικό.

<sup>31</sup> διαθέσιμο σε <http://www.syzefxis.gov.gr>

<sup>32</sup> Μπένος Στ., «ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ», Κίνηση πολιτών 'ΔΙΑΖΩΜΑ', διαθέσιμο σε [http://www.benos.gr/Main03\\_01.htm](http://www.benos.gr/Main03_01.htm)

<sup>33</sup> Βλ. Παράρτημα Β ( Διαδικασίες που διεκπεραιώνονται τα Κ.Ε.Π)

Έτσι, αν ο ίδιος πολίτης απευθυνθεί μελλοντικά πάλι στο Κ.Ε.Π., ο υπάλληλος δε θα είναι αναγκασμένος να καταχωρήσει πάλι τα στοιχεία του πολίτη· γράφοντας μόνο τον αριθμό της ταυτότητας του ή το ονοματεπώνυμο και το πατρώνυμό του αναζητά τα στοιχεία του πολίτη και αφού τα βρει, τα επιλέγει και καταχωρούνται αυτόματα στην αίτηση στην οποία ζητά και το πιστοποιητικό που τον ενδιαφέρει!

Αφού πρωτοκολληθεί η αίτηση από το e-ker δηλαδή με ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, διαβιβάζεται στην αντίστοιχη υπηρεσία. Το Κ.Ε.Π. οφείλει να διαβιβάζει στην αρμόδια υπηρεσία τις υποβληθείσες σ' αυτό αιτήσεις εντός της επόμενης από της υποβολής τους ημέρας.

Από τη στιγμή που υποβάλλεται η αίτηση στο Κ.Ε.Π., χορηγείται στον ενδιαφερόμενο απόδειξη υποβολής αιτήματος, όπου περιλαμβάνονται: ο αριθμός πρωτοκόλλου, η ημερομηνία υποβολής του αιτήματος, η υπηρεσία στην οποία απευθύνεται το αίτημα του πολίτη, η φύση του αιτήματος του και τα στοιχεία του υπαλλήλου που πρωτοκόλλησε και άρα που ανέλαβε την υπόθεση.<sup>34</sup>

#### 2.4.2 Πώς διαβιβάζονται οι αιτήσεις;

Ο τρόπος με τον οποίο διαβιβάζεται η αίτηση εξαρτάται από τη φύση του έγγραφου που ζητείται από την αίτηση και μπορεί να είναι:

- ▣ με φαξ (συνήθως για πιστοποιητικά δημοτολογίων και ληξιαρχείων, βεβαιώσεις σπουδών Α.Ε.Ι./ Τ.Ε.Ι., χαρτιά του Ο.Α.Ε.Δ. όπως βεβαίωση χρόνου ανεργίας), ταχυδρομείο,

- ▣ courier (όπως μεταβιβάσεις Ι.Χ. όπου στο φάκελο των δικαιολογητικών προσκομίζεται και η παλιά άδεια κυκλοφορίας) και

- ▣ ταχυδρομικώς, ακόμα και

- ▣ ιδιόχειρα (όταν η υπηρεσία στην οποία απευθύνεται η αίτηση βρίσκεται πλησίον του Κ.Ε.Π. ή στις εκάστοτε Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις όπως γινόταν μέχρι το τέλος του 2006 για κατάθεση δικαιολογητικών για διαβατήριο καθώς και παραλαβή των διαβατηρίων)

- ▣ on line· αυτή η δυνατότητα παρέχεται για ορισμένα πιστοποιητικά και υπηρεσίες, στις οποίες και διαβιβάζονται. Αιτήσεις που αφορούν το Ειδικό Ληξιαρχείο Αθηνών ( το οποίο είναι αρμόδιο για τις γεννήσεις, τους γάμους και τους θανάτους Ελλήνων που έχουν γίνει στο εξωτερικό) διαβιβάζονται on-line αρκεί να αφορούν

---

<sup>34</sup> Κατόπιν συνεντεύξεως που πήρα από τη συμβασιούχο υπάλληλο του Κ.Ε.Π. Καλαμάτας, Γκουλούση Ιωάννα.

αποστολή ληξιαρχικής πράξης γέννησης, γάμου ή θανάτου. Αφού περάσουν δύο ή τρεις μέρες από τη πρωτοκόλληση της αίτησης, το Ειδικό Ληξιαρχείο απαντά με e-mail στο Κ.Ε.Π. για το αν βρήκε καταχωρημένη ή όχι την πράξη στα αρχεία της και ύστερα, παραλαμβάνει το Κ.Ε.Π. ταχυδρομικώς τη ληξιαρχική πράξη, αν έχει βρεθεί. Οι online αιτήσεις αφορούν επίσης πιστοποιητικά στρατολογικής κατάστασης και βεβαιώσεις επιμελητηρίων και βεβαιώσεις τόκων από το Παρακαταθηκών και Δανείων.

Και μία σημαντική πρωτοπορία: όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο διαβιβάζεται η αίτηση που γίνεται στο Κ.Ε.Π. προς στην αρμόδια υπηρεσία, πρέπει να σημειωθεί ότι από φέτος αιτήσεις για τις οποίες δεν απαιτούνται επιπλέον δικαιολογητικά αποστέλλονται με φαξ μέσω του συστήματος e-ker!

Ανάλογα, αναμένεται και η απάντηση στην αίτηση του πολίτη. Για παράδειγμα, η απάντηση σε αίτημα για αποστολή αντιγράφου ποινικού μητρώου έρχεται μόνο στο Κ.Ε.Π., στην υπηρεσία δηλαδή από την οποία έγινε η αίτηση και δε μπορεί να αποσταλεί ταχυδρομικώς στη διεύθυνση του πολίτη. Το πιστοποιητικό γέννησης το οποίο απαιτείται για έκδοση δελτίου ταυτότητας πρέπει να είναι πρωτότυπο γι' αυτό και η αποστολή του στο Κ.Ε.Π. γίνεται με ταχυδρομείο εκτός και ο πολίτης βιάζεται οπότε χρεώνεται με τα έξοδα του courier. Τα Κ.Ε.Π. συνεργάζονται με εταιρίες courier (ύστερα από διαγωνισμό) οπότε και η χρέωση του πολίτη είναι μικρότερη ( απ' αυτή που θα χρεωνόταν αν απευθυνόταν αυτός σε courier, εκτός Κ.Ε.Π.). Έτσι, α) η φύση του πιστοποιητικού και β) η χρήση του προσδιορίζουν και τον τρόπο με τον οποίο θα έρθει στο Κ.Ε.Π. η απάντηση στο αίτημα του πολίτη.<sup>35</sup>

#### **2.4.3 Χρόνος διεκπεραίωσης αιτημάτων των πολιτών.**

Για τη διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου τίθεται ο γενικός κανόνας, όλες οι ως άνω υπηρεσίες να απαντούν σε αιτήματα πολιτών και να διεκπεραιώνουν τις σχετικές υποθέσεις μέσα στην προθεσμία των πενήντα (50) ημερών, κατ' ανώτατο όριο, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται μικρότερες προθεσμίες.

Υπάρχουν βέβαια υποθέσεις των πολιτών για τις οποίες ο χρόνος διεκπεραίωσης τους είναι πολύ μικρός αφού παραλαμβάνονται επί τόπου και αφορά:

---

<sup>35</sup> Οπ.π.αο.



⌚ τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από το TAXIS NET και περιλαμβάνουν μέχρι σήμερα

- ⌚ εκκαθαριστικά των ετών 2003, 2004 και 2005
- ⌚ φορολογική ενημερότητα
- ⌚ ασφαλιστική ενημερότητα (βεβαίωση περί μη οφειλής στο ΙΚΑ)
- ⌚ επανεκτύπωση βεβαίωσης Α.Φ.Μ. φυσικού προσώπου
- ⌚ επανεκτύπωση βεβαίωσης διακοπής εργασιών φυσικού προσώπου
- ⌚ επανεκτύπωση βεβαίωσης έναρξης εργασιών φυσικού προσώπου,
- ⌚ επανεκτύπωση βεβαίωσης μεταβολής ατομικών στοιχείων φυσικού προσώπου μη επιτηδευματία.

⌚ ενημερωτικά σημειώματα της μηνιαίας κύριας ή επικουρικής σύνταξης για τους συνταξιούχους του Ναυτικού Απομαχικού Ταμείου (Ν.Α.Τ.)

⌚ βεβαιώσεις χορήγησης τόκων δανείου, από το Παρακαταθηκών και Δανείων

⌚ πιστοποιητικά από το Επιμελητήρια της χώρας για τους επιχειρηματίες

⌚ βεβαιώσεις καταβολής αποζημιώσεων από τον ΕΛ.Γ.Α.<sup>36</sup>

#### **2.4.4 Τι γίνεται από τη στιγμή που έρθει η απάντηση στο Κ.Ε.Π.;**

Από τη στιγμή που θα έρθει η απάντηση στο Κ.Ε.Π., με την παραλαβή του αντίστοιχου πιστοποιητικού-εγγράφου και το κλείσιμο της υπόθεσης με αριθμό πρωτοκόλλου από το e-ker, ο πολίτης ενημερώνεται αυτόματα με αποστολή SMS στο κινητό του από το Υπουργείο Εσωτερικών για το κλείσιμο της υπόθεσής του, στην περίπτωση όμως που έχει αφήσει αριθμό κινητού και αφού επιθυμεί ο ίδιος να ενημερωθεί με αυτό τον τρόπο. Διαφορετικά, ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. τηλεφωνεί σε σταθερό τηλέφωνο και ενημερώνει τον πολίτη. Το SMS με αποστολέα ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.-Κ.Ε.Π. (ΥΠΕΣΔΔΑ-ΚΕΡ) γράφει:

*«Η αίτησή σας με αρ. φακέλου ... που υποβλήθηκε σε Κ.Ε.Π. ολοκληρώθηκε επιτυχώς. Μπορείτε να παραλάβετε το έγγραφο από το Κ.Ε.Π. που έχετε επιλέξει».*<sup>37</sup>

Η καινοτομία του έργου εστιάζεται στο γεγονός ότι οι πολίτες με μία τους επίσκεψη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών μπορούν να πληροφορούνται για οποιοδήποτε θέμα αφορά στις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση, να

<sup>36</sup> ολ.παρ.

<sup>37</sup> ολ.παρ.

υποβάλουν αιτήματα, να καταθέτουν και να παραλαμβάνουν δικαιολογητικά και να ολοκληρώνουν υποθέσεις τους που βρίσκονται υπό εμπλοκή σε διάφορες Δημόσιες Υπηρεσίες και όλα αυτά μέσα σε ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον.

Αυτό σημαίνει, ότι τώρα οι πολίτες για τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, δε χρειάζεται να τρέχουν στις διάφορες υπηρεσίες και να ταλαιπωρούνται με πολλές μετακινήσεις. Στη συνέχεια ειδοποιούνται προκειμένου να παραλάβουν το ή τα πιστοποιητικά που ζήτησαν.<sup>38</sup>

## 2.5 Λειτουργίες των Κ.Ε.Π.

Τα Κ.Ε.Π. λειτουργούν βάσει της αρχής της ολοκληρωμένης εξυπηρέτησης του πολίτη από μία θέση εργασίας (one stop shop), παρέχοντας:

- ◇ ενημέρωση για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων,

- ◇ διεκπεραίωση, προμηθεύοντας δηλαδή στους ενδιαφερόμενους τα κατάλληλα έντυπα αιτήσεων και αναζητώντας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά από τις αρμόδιες υπηρεσίες, ενώ τελικώς τα έγγραφα είτε παραλαμβάνονται από τα Κ.Ε.Π. είτε αποστέλλονται επί αντικαταβολή

- ◇ άλλες υπηρεσίες, όπως επικύρωση αντιγράφων, χορήγηση παράβολων και φορολογικής ενημερότητας, εκκαθαριστικών, επανεκτύπωση Α.Φ.Μ. και ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων μέσω του TAXIS, Φ.Ε.Κ., πληροφορίες για προκηρύξεις, θέματα κοινωνικής πρόνοιας, υγειονομικά, μεταφορών-επικοινωνιών, αρμοδιότητας της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, κλπ.

Οι 1005 πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται συνοδεύονται από αντίστοιχα έντυπα, που διατίθενται και μέσω διαδικτύου ([www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)), ώστε οι πολίτες να μπορούν να τα προμηθευτούν, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν την αρμόδια υπηρεσία ή κάποιο Κ.Ε.Π..

Η πρωτοτυπία των Κ.Ε.Π. είναι στη μεθοδολογία υλοποίησής τους: η βασική ιδέα συμπυκνώνεται στο σύνθημα «διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες», ενώ προωθούν το μοντέλο διοίκησης ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών από μία θέση εργασίας (one stop shop).

Η καινοτομία τους αφορά στην αξιοποίηση των τεχνολογιών Internet, λογισμικού, ψηφιακής υπογραφής (Public Key Infrastructure PKI) αφού αποτελούν ένα

---

<sup>38</sup> Τι είναι το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, διαθέσιμο σε [http://www.eetaa.gr/deltio/21\\_02/kep.htm](http://www.eetaa.gr/deltio/21_02/kep.htm)

εκτεταμένο δίκτυο διανομής πληροφοριών, υπηρεσιών και προϊόντων που παράγει η δημόσια διοίκηση, με παρουσία και στον πιο απομακρυσμένο δήμο, και δυνατότητα, στο πλαίσιο του e-government, ηλεκτρονικής και πιστοποιημένης μέσω e-mail διαβίβασης των φακέλων των υποθέσεων και του τελικού προϊόντος της συναλλαγής.

Οι θεσμικές καινοτομίες που προάγουν τα Κ.Ε.Π. έγκειται στην ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων και στη βελτίωση της παραγωγικότητας της δημόσιας διοίκησης και τη διοικητική μεταρρύθμιση που ενσαρκώνει το e-government, με σαφή προσανατολισμό προς το κοινωνικό σύνολο και προστιθέμενη αξία στην τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη του κράτους.

Απώτερος στόχος, η προαγωγή της κοινωνίας της γνώσης, με την παροχή του τέταρτου επιπέδου e-government, δηλαδή πλήρους ηλεκτρονικής και ασφαλούς ολοκλήρωσης συναλλαγών μέσω διαδικτύου με ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αίτησης και επιστροφή στον πολίτη του τελικού προϊόντος.

Στο πλαίσιο της αειφορίας και επαναληψιμότητας, η μετατροπή των Κ.Ε.Π. σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών αποτελεί συνέχεια της δράσης, προωθώντας βελτίωση διαδικασιών, αύξηση αρμοδιοτήτων, προσθήκη νέων υπηρεσιών και επέκταση σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.<sup>39</sup>

## **2.6 Αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π.**

Οι μορφές που μπορεί να λάβει μια υπηρεσία Περιορισμού των Διαδρομών όπως τα Κ.Ε.Π. είναι οι παρακάτω:

### **◇ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΕΝΑ ΚΤΙΡΙΟ (Κέντρο Δημοσίων Υπηρεσιών)**

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

### **◇ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΕΝΑ ΣΗΜΕΙΟ**

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

<sup>39</sup> Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π), διαθέσιμο σε [http://www.infosoc.gr/el\\_GR/epktp/Parakolovthish\\_ajiologish/EtsiaEktheshEkteleshhs/year2005/good\\_practices/kep.htm](http://www.infosoc.gr/el_GR/epktp/Parakolovthish_ajiologish/EtsiaEktheshEkteleshhs/year2005/good_practices/kep.htm)

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

Ο πολίτης συνεργάζεται με ένα μόνο υπάλληλο (ένα πρόσωπο επαφής), ο οποίος μεριμνά για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, όταν το αιτούμενο "διοικητικό προϊόν" ολοκληρώνεται τμηματικά με μια σειρά από διαδοχικές ενέργειες που γίνονται στις διάφορες οργανικές μονάδες και ο πολίτης είναι υποχρεωμένος να απευθύνεται διαδοχικά σε διαφορετικά τμήματα και να συνεργάζεται με διαφορετικούς υπαλλήλους μέχρι να ολοκληρωθεί όλη η διαδικασία.

#### ✧ *ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑ ΟΜΑΔΕΣ*

Μια κατηγορία πολιτών (π.χ. αλλοδαποί ή Α.Μ.Ε.Α.) ομαδοποιείται ανάλογα με τις ανάγκες που έχει και εξυπηρετείται από αντίστοιχες εξειδικευμένες, υπηρεσιακές μονάδες. Δημιουργείται έτσι ειδική υπηρεσία που εξυπηρετεί τα μέλη της ομάδας.

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

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

#### ✧ *ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΜΕΣΩ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ*

Ο πολίτης με μία επίσκεψη σε μία υπηρεσία μπορεί να απολαμβάνει και τα διοικητικά προϊόντα της άλλης υπηρεσίας, αφού οι υπηρεσίες αυτές έχουν συμφωνήσει μεταξύ τους, ώστε η καθεμιά, εκτός από τους δικούς της "πελάτες", εξυπηρετεί και τους "πελάτες" της άλλης. Η μορφή αυτή εφαρμόζεται κυρίως σε απομακρυσμένες περιοχές, όπου η παροχή υπηρεσιών είναι δύσκολη ή έχει ψηλό κόστος.<sup>40</sup>

### **2.7 Αιτήσεις μέσω τηλεφώνου και διαδικτύου για τη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών μέσω των Κ.Ε.Π. ή άλλων δημόσιων φορέων**

Επιτρέπεται η υποβολή αιτήσεων μέσω του τηλεφωνικού κέντρου 1564 (call center) ή του δικτυακού τόπου των Κ.Ε.Π.

<sup>40</sup> Κατόπιν συνεντεύξεως (Γκουλούση Ιωάννα), ο.π.π.ω.

### 2.7.1 Δια-δικτυακή πύλη [ker.gov.gr](http://www.ker.gov.gr)



Από το Υπουργείο Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσιάζεται η ιστοσελίδα των Κ.Ε.Π. στο [www.ker.gov.gr](http://www.ker.gov.gr). Οι πληροφορίες της σελίδας παρέχονται σε τέσσερις γλώσσες (Ελληνικά, Αγγλικά, Γαλλικά, Γερμανικά). Με συνθήματα τα “**Κ.Ε.Π. και έγινε**” και “**Στο επίκεντρο ο πολίτης**”, δίνεται η δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να ενημερωθεί για κάθε είδους συναλλαγής του με το δημόσιο. Όλες οι συναλλαγές είναι χωρισμένες σε κατηγορίες ανάλογα με τη φύση τους ή την αρμόδια υπηρεσία από την οποία διεκπεραιώνονται. Για κάθε συναλλαγή εμφανίζεται και το αντίστοιχο εικονίδιο το οποίο και ενημερώνει για τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να διεκπεραιωθεί το αίτημα του πολίτη και αυτοί μπορεί να είναι μέσω:

- Κ.Ε.Π.
- ηλεκτρονικά από το site όπου ο ενδιαφερόμενος πρέπει να είναι εγγεγραμμένος χρήστης
- 1564 (γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης).

Σε αυτή τη σελίδα, ο πολίτης μπορεί:

☆ να κάνει εύκολα εγγραφή ως χρήστης για να μπορεί να υποβάλλει αιτήσεις on-line μέσω του site των Κ.Ε.Π. για αιτήματά του- όπου υπάρχει αυτή η διευκόλυνση και η δυνατότητα χρήσης της (μέχρι και τις 23/06/2008 η σελίδα των Κ.Ε.Π. στο διαδίκτυο είχε 28.947 εγγεγραμμένους χρήστες γεγονός που μαρτυρά το μέγεθος αποδοχής της ιστοσελίδας και τη χρησιμότητά του)

☆ να ενημερωθεί για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.

☆ να ενημερωθεί για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που υποβάλλονται ηλεκτρονικά on-line ( μέσω του site των Κ.Ε.Π.)

☆ να βρει χρήσιμα τηλέφωνα για τις υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν αλλά και να

αναζητήσει δημόσιους φορείς

☆ να ενημερωθεί για συναλλαγές κατηγοριοποιημένες σε «επεισόδια ζωής» : νέο παιδί, παντρεύομαι, ανοίγω επιχείρηση, ασφαλιζομαι, βγαίνω στη σύνταξη,

☆ να ενημερωθεί για διαδικασίες με τον τίτλο «**οδηγός του πολίτη**» χωρισμένες σε κατηγορίες όπως Άνθρωποι, κοινότητες και διαβίωση, Γεωργία, περιβάλλον και

φυσικοί πόροι, Διεθνείς σχέσεις και άμυνα, Έγκλημα, νόμος, δικαιοσύνη και δικαιώματα, Εκπαίδευση, καριέρα και απασχόληση, Επιχειρήσεις και κλάδοι, Κυβέρνηση, πολιτική και δημόσια διοίκηση, Πληροφορία και επικοινωνία, Τέχνες, ψυχαγωγία, τουρισμός, Υγεία, διατροφή και πρόνοια, Χρηματοοικονομικά,  
 ☆ να αναζητήσει διευθύνσεις και τηλέφωνα όλων των Κ.Ε.Π., Νομαρχιών και Δήμων αλλά να βρει και το κοντινότερο Κ.Ε.Π. για τους νομούς Αττικής, Θεσσαλονίκης, Αχαΐας, Ηρακλείου και Μαγνησίας γράφοντας τη διεύθυνση στην οποία βρίσκεται! Για παράδειγμα, γράφοντας την οδό 28<sup>η</sup> Οκτωβρίου, επιλέγοντας το Δήμο Νίκαιας και το Νομό Αττικής<sup>41</sup>

Εύρεση κοντινότερου ΚΕΠ

Που βρίσκεστε; ●●● Κοντινότερα ΚΕΠ ●●●

Διεύθυνση:   Επιλέξτε πρώτα τη θέση σας...

Δήμος:

Νομός:

μας δίνει τα παρακάτω αποτελέσματα

Εύρεση κοντινότερου ΚΕΠ

Που βρίσκεστε; ●●● Κοντινότερα ΚΕΠ ●●●

Διεύθυνση:   Τα 5 κοντινότερα Κ.Ε.Π. είναι τα ακόλουθα  
(κάντε κλικ για να τα δείτε στο χάρτη):

Δήμος:

Νομός:

- ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΝΙΚΑΙΑΣ, Ν ΠΕΙΡΑΙΩΣ
- ΚΕΠ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ, ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΘΗΝΩΝ - ΠΕΙΡΑΙΩΣ
- ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΟΥΡΥΔΑΛΛΟΥ, Ν. ΠΕΙΡΑΙΩΣ

<sup>41</sup> Εύρεση Κ.Ε.Π., διαθέσιμο σε <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/MyNewPortal/ΚepMap>

- ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΠΕΙΡΑΙΑ Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ (ΔΕΥΤΕΡΟ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑ ΚΑΜΙΝΙΩΝ)
- ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΚΕΡΑΤΣΙΝΙΟΥ Ν. ΑΤΤΙΚΗΣ

☆ να ενημερωθεί για τις χαμηλότερες τιμές αμόλυβδης πρατηρίων σε κάθε Νομό τη Ελλάδα, επιλέγοντας το νομό που μας ενδιαφέρει

☆ να ρωτήσει και να προτείνει αλλά και να αξιολογήσει την πύλη

☆ να ενημερώσει για οποιοδήποτε σφάλμα τεχνικού χαρακτήρα ή για τυχόν λάθη που συνάντησε κατά τη διάρκεια της πλοήγησης στο διαδικτυακό τόπο [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr), συμπληρώνοντας μία φόρμα

☆ να ενημερωθεί για τις ερωτήσεις που πιο συχνά υποβάλλονται ( όπως δικαιολογητικά για διαβατήρια και ταυτότητα) και

☆ να ενημερωθεί για αιτήσεις που αφορούν τις επιχειρήσεις και διεκπεραιώνονται μέσω του Κ.Ε.Π. αλλά και να δει και σχετικά έγγραφα που αφορούν τις επιχειρήσεις όπως η ίδρυση επιχείρησης, οι χρηματοδοτήσεις και επιχορηγήσεις, η φορολογία αλλά και να δει και σχετικούς δικτυακούς τόπους.<sup>42</sup>

### 2.7.2 1564 Γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης



Πρωτοπορία αποτελεί και η τηλεφωνική εξυπηρέτηση από τη γραμμή 1564. 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο ο πολίτης μπορεί να ζητά πληροφορίες και να κάνει αίτηση τηλεφωνικά για ορισμένα πιστοποιητικά, επιλέγοντας το Κ.Ε.Π. από το οποίο επιθυμεί να παραλάβει την απάντηση. Βέβαια, το 1564 δίνει πληροφορίες σχετικά και με ζητήματα που αφορούν τον Ο.Γ.Α., τα δελτία κοινωνικού τουρισμού του Ε.Ο.Τ. κ.ά.<sup>43</sup>

<sup>42</sup> διαθέσιμο σε <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/MyNewPortal/?lng=el>

<sup>43</sup> διαθέσιμο σε [http://www.mnec.gr/el/economics/budgets/ypoio\\_kratikos\\_proup\\_2008/proup2008/PDFProup/1.4.pdf](http://www.mnec.gr/el/economics/budgets/ypoio_kratikos_proup_2008/proup2008/PDFProup/1.4.pdf)

## 2.8 Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

### 2.8.1 Γενικές Πληροφορίες

Τα Κ.Ε.Π., λόγω της ευρείας αποδοχής τους από τους πολίτες, έχουν εμπλουτιστεί με μεγάλο αριθμό διαδικασιών, ενώ το πεδίο λειτουργίας τους έχει πλέον διευρυνθεί και σε άλλους τομείς, της κοινωνικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας, πέραν του στενού δημόσιου τομέα, για τη λειτουργία του οποίου είχαν αρχικά ιδρυθεί.

Η ευρύτητα αυτή των δραστηριοτήτων των Κ.Ε.Π., καθώς και η νομοθετική κάλυψη των λειτουργικών τους αναγκών, η οποία προέκυψε κατά την εξέλιξή τους, ρυθμίστηκε με σειρά νομοθετικών διατάξεων, καλύπτοντας τα κενά τα οποία παρατηρήθηκαν μετά την πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος αυτού.

Ως εκ τούτου, κρίθηκε αναγκαία τον Απρίλιο του 2006 από τη Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας Ο.Δ.Ε. – Κ.Ε.Π. η συλλογή των διατάξεων αυτών, η οποία αποτελεί ένα εύχρηστο εργαλείο για τους εργαζόμενους στα Κ.Ε.Π., καθώς και για όσους έχουν ως αντικείμενο της εργασίας τους τα θέματα των διαδικασιών, της οργάνωσης και λειτουργίας των Κ.Ε.Π..

Στο νομοθετικό πλαίσιο της οργάνωσης και λειτουργίας των Κ.Ε.Π. αναφέρεται η σύσταση των Κ.Ε.Π. στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες. Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες. Ειδικότερα το Κ.Ε.Π. :

- ♦ Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.
- ♦ Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.
- ♦ Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων
- ♦ Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
- ♦ Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία. Επιπλέον το Κ.Ε.Π. παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:
  - ❖ Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.
  - ❖ Θεώρηση γνησίου υπογραφής.



❖ Χορήγηση παράβολων και υπεύθυνων δηλώσεων.

❖ Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας και άλλων βεβαιώσεων μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Πρέπει να σημειωθεί ότι οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π., ανεξάρτητα από την ιδιότητά τους ως τακτικών ή υπαλλήλων με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ή με σύμβαση μίσθωσης έργου, έχουν αρμοδιότητα να βεβαιώνουν το γνήσιο της υπογραφής και να επικυρώνουν αντίγραφα, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Τα Κ.Ε.Π. στεγάζονται σε χώρους προσβάσιμους στα άτομα με αναπηρίες κατά τις διατάξεις του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού και επιτρέπεται η σύσταση τους ακόμα και στο Υπουργείο Εξωτερικών, όπου βασική αποστολή είναι η εξυπηρέτηση των αποδήμων Ελλήνων.<sup>44</sup>

## 2.8.2 Ποιος εποπτεύει τα Κ.Ε.Π.;

Στη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης συνιστάται η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας (Δ.Ο.Λ.) των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών-Κ.Ε.Π. η οποία είναι αρμόδια για την οργάνωση, την εποπτεία, την παρακολούθηση και το συντονισμό της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., με σκοπό την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και της περαιτέρω ανάπτυξής τους για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας (Δ.Ο.Λ.) των Κ.Ε.Π. συγκροτείται από τις ακόλουθες οργανικές μονάδες:

- Α) Τμήμα Λειτουργίας των Κ.Ε.Π.
- Β) Επιχειρησιακό Κέντρο των Κ.Ε.Π.
- Γ) Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων Κ.Ε.Π.

Οι αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Οργάνωσης και Λειτουργίας Κ.Ε.Π. κατανέμονται μεταξύ των Τμημάτων της ως εξής :

*Α) Τμήμα Λειτουργίας των Κ.Ε.Π. με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:*

- Α1) Μελέτη και εισήγηση για την ίδρυση ή διακοπή της λειτουργίας Κ.Ε.Π.
- Α2) Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για την βελτίωση της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς του πολίτες.

---

<sup>44</sup> ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ, 13 σελ., σ. 2

A3) Σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης της λειτουργίας των Κ.Ε.Π.

A4) Μελέτη και εισήγηση μέτρων και ρυθμίσεων που προάγουν τη λειτουργία των Κ.Ε.Π., με στόχο τη μετατροπή τους σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Διοικητικών Συναλλαγών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

A5) Έλεγχος, παρακολούθηση και συντονισμός της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. σε συνεργασία με τους οικείους συνδέσμους ή υπεύθυνους Περιφερειών. Ο έλεγχος περιλαμβάνει και την τυχόν απασχόληση των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. σε άλλα καθήκοντα.

*B) Επιχειρησιακό Κέντρο Κ.Ε.Π. Οι αρμοδιότητες του Επιχειρησιακού Κέντρου, που λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, είναι οι ακόλουθες:*

B1) Η παραλαβή και διακίνηση της αλληλογραφίας που αφορά τα Κ.Ε.Π.

B2) Η υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των Κ.Ε.Π., η παροχή οδηγιών και η μέριμνα για την αντιμετώπιση και επίλυση πάσης φύσεως ζητημάτων που προκύπτουν από τη λειτουργία τους και αφορούν οικονομικά, τεχνικά λειτουργικά θέματα, καθώς και θέματα κατάστασης προσωπικού τους, σε συνεργασία με τις καθ' ύλη αρμόδιες μονάδες του Υπουργείου.

*Γ) Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων Κ.Ε.Π., με τις ακόλουθες αρμοδιότητες :*

Γ1) Μέριμνα για την καλή λειτουργία και την περαιτέρω αξιοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων των Κ.Ε.Π.

Γ2) Έλεγχο και συντονισμό των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζουν το έργο των Κ.Ε.Π., καθώς και των πληροφοριακών υποσυστημάτων διαλειτουργικότητας Κ.Ε.Π. και δημοσίων υπηρεσιών.

Γ3) Έλεγχος της παραγωγικότητας των Κ.Ε.Π., τήρηση στατιστικών στοιχείων για την παραγωγικότητά τους, ανάλυση των στατιστικών αυτών στοιχείων και λήψη μέτρων για την αντιμετώπιση τυχόν δυσλειτουργιών των Κ.Ε.Π. και της συνεργασίας τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.<sup>45</sup>

## **2.9 Το δίκτυο των Κ.Ε.Π.**

Πρέπει να αναφερθεί ότι το δίκτυο των Κ.Ε.Π. είναι μεγαλύτερο από του TAXIS NET. Μέσω αυτού :

πρωτοκολλούνται όλες οι υποθέσεις των πολιτών

---

<sup>45</sup> διαθέσιμο σε <http://www.gspa.gr>

▣ πρωτοκολλούνται τα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα έγγραφα στα Κ.Ε.Π.

▣ γίνεται άμεσα και γρήγορα η επικοινωνία μεταξύ πρώτης και δεύτερης γραμμής δηλαδή μεταξύ των Κ.Ε.Π. και της προϊστάμενης οργανωτικής μονάδας· αυτό σημαίνει ότι για κάθε τι καινούριο και για οποιαδήποτε επικοινωνία ή πρόβλημα ή ενημέρωση, η Δ.Ο.Λ. επικοινωνεί μέσω του δικτύου με τα Κ.Ε.Π. και αντίστροφα, τα Κ.Ε.Π. επικοινωνούν μέσω του δικτύου με τη Δ.Ο.Λ.! Έτσι, για παράδειγμα η ενημέρωση για νέες διαδικασίες που προστίθενται στα Κ.Ε.Π. γίνεται αυτόματα, σε όλα τα Κ.Ε.Π. και την ίδια μέρα, εξοικονομώντας χρόνο αλλά και απλουστεύοντας την όλη διαδικασία.<sup>46</sup>

## 2.10 Το προσωπικό των Κ.Ε.Π.

Σε πανελλήνιο επίπεδο, τα Κ.Ε.Π. ανήκουν είτε στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις είτε στους Δήμους. Γι' αυτό όσον αφορά τη στελέχωσή τους, την αρμοδιότητα έχει η εκάστοτε νομαρχία ή ο εκάστοτε δήμος ο οποίος και προκηρύσσει κάθε φορά τις θέσεις. Δημοσιεύεται σε τοπικές εφημερίδες η προκήρυξη για την οποία είναι αυτονόητο ότι απαραίτητο προσόν θεωρείται η γνώση Η/Υ αφού οι Η/Υ αποτελούν το Α και το Ω της δουλειάς των Κ.Ε.Π. Από τη στιγμή που θα γίνει και η πρόσληψη του προσωπικού, αυτή πρέπει να πάρει την έγκριση από το Ελεγκτικό Συμβούλιο. Το προσωπικό απασχολείται με σύμβαση έργου, ορισμένου χρόνου.

Πρέπει να αναφερθεί ότι έχει ήδη ξεκινήσει η διαδικασία μονιμοποίησης των συμβασιούχων των Κ.Ε.Π. γεγονός που μαρτυρεί ότι:

α) οι συμβασιούχοι των Κ.Ε.Π. καλύπτουν π ά γ ι ε ς και όχι εποχικές ανάγκες!

β) τα Κ.Ε.Π. αποτελούν πλέον θεσμό!

Η διαδικασία μονιμοποίησης θα πραγματοποιηθεί σε τρεις φάσεις. Ήδη, η πρώτη φάση έχει ολοκληρωθεί αφού πριν από δυο χρόνια η προκήρυξη 7Κ/2006 Φ.Ε.Κ. 475/11-8-2006, Τευχος Προκηρύξεων Α.Σ.Ε.Π. και η τροποποίησή της (Φ.Ε.Κ. 535/31-8-2006) αφορούσε την πλήρωση με σειρά προτεραιότητας χιλίων εννιακοσίων πενήντα δυο (1.952) συνολικά θέσεων μόνιμου προσωπικού Πανεπιστημιακής, Τεχνολογικής και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού. Εκδόθηκαν και αναρτήθηκαν τα α'

<sup>46</sup> Κατόπιν συνεντεύξεως (Γκουλούση Ιωάννα), οπ.παρ.

αποτελέσματα σε όλες τις Νομαρχίες και τέλος ολοκληρώθηκε η έκδοση των οριστικών αποτελεσμάτων.<sup>47</sup>

Παρομοίως και η δεύτερη φάση έχει ολοκληρωθεί αφού πέρυσι η προκήρυξη 4Κ/20007 Φ.Ε.Κ. 218/18-7-2007, Τεύχος Προκηρύξεως Α.Σ.Ε.Π., αφορούσε την πλήρωση με σειρά προτεραιότητας πεντακοσίων είκοσι τεσσάρων (524) συνολικά θέσεων μόνιμου προσωπικού Πανεπιστημιακής (294 θέσεις), Τεχνολογικής (97 θέσεις) και Δευτεροβάθμιας (133 θέσεις) Εκπαίδευσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στους Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ βαθμού. Εκδόθηκαν και αναρτήθηκαν τα α΄ αποτελέσματα σε όλες τις Νομαρχίες και τέλος ολοκληρώθηκε η έκδοση των οριστικών αποτελεσμάτων.<sup>48</sup>

Με την ολοκλήρωση και της δεύτερης προκήρυξης έχουν μονιμοποιηθεί στα Κ.Ε.Π. 2.476 (1952+524) συμβασιούχοι έργου. Με τον προγραμματισμό του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. για την τρίτη φάση της προκήρυξης για τα Κ.Ε.Π., θα έχει μονιμοποιηθεί η συντριπτική πλειοψηφία των συμβασιούχων έργου, που απασχολούνται σε αυτά. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι θα ακολουθήσουν και άλλες προκηρύξεις θέσεων οι οποίες θα προγραμματίζονται και θα υλοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα και θα περιλαμβάνουν κάθε φορά τις θέσεις εκείνων των Κ.Ε.Π. τα οποία θα συμπληρώνουν το πιλοτικό διάστημα λειτουργίας 24 μηνών. Η διαδικασία αυτή θα συνεχιστεί μέχρι να πληρωθούν - πάντοτε μέσω διαγωνισμών του Α.Σ.Ε.Π. - όλες οι μόνιμες θέσεις που έχουν συσταθεί για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.<sup>49</sup>

## 2.11 Πρωτόκολλο συνεργασίας με την τράπεζα Πειραιώς



Ο τότε Υφυπουργός Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης κ. Απόστολος Ανδρουλάκος και η Τράπεζα Πειραιώς κήρυξαν στις 27/03/2007 από το Κ.Ε.Π. Περιστερίου την έναρξη του πιλοτικού προγράμματος Εγκατάστασης Συστημάτων Αυτοματοποιημένων Πληρωμών σε 21 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών σε όλη τη χώρα. Πλέον το πιλοτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει 23 Κ.Ε.Π. Στόχος του προγράμματος αυτού είναι η διεύρυνση των λειτουργιών των Κέντρων Εξυπηρέτησης

<sup>47</sup> διαθέσιμο σε <http://www.asep.gr/asep/site/home/LC+Menu/ENHMEROSI/deftia+tipou>

<sup>48</sup> ο.π.αρ. και βλ. Παράρτημα ΣΤ (Δελτία Τύπου)

<sup>49</sup> διαθέσιμο σε <http://www.andreoulakos.gr>

Πολιτών, τα οποία επιχειρούν να καλύψουν ολοένα και περισσότερες ανάγκες των πολιτών στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο, επαναπροσδιορίζοντας το επίπεδο υπηρεσιών που προσφέρουν οι δημόσιες υπηρεσίες στον πολίτη.

Μέσω των μηχανημάτων αυτών, οι πολίτες μπορούν πλέον στα Κ.Ε.Π. να πληρώνουν οφειλές τους προς Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε., να καταβάλουν τις ασφαλιστικές εισφορές τους προς Ι.Κ.Α. και Ο.Α.Ε.Ε. (πρώην Τ.Ε.Β.Ε.), να αποπληρώνουν φορολογικές υποχρεώσεις προς το ΤΑΧΙΣ (πληρωμή φορολογίας εισοδήματος, πληρωμή Φ.Π.Α.), να πληρώνουν τέλη τηλεφωνίας προς εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (Vodafone, Cosmote, Tellas), να ανανεώνουν το χρόνο ομιλίας του καρτοκινητού τους (Cosmote, Vodafone, TIM, Q-telecom, Frog και MoMad), να εξοφλούν πιστωτικές κάρτες του συνόλου των Ελληνικών Τραπεζών και τέλος να εξοφλούν δάνεια της Τράπεζας Πειραιώς. Και όλα αυτά χωρίς να γίνονται κρατήσεις για προμήθεια.

Το πιλοτικό πρόγραμμα περιλαμβάνει τα παρακάτω Κ.Ε.Π.:

<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ Κ.Ε.Π. ΔΗΜΩΝ</b>	
1	Αθηναίων (Πατησίων)
2	Βύρωνα Νομαρχίας Αττικής.
3	Περιστερίου Νομαρχίας Αττικής.
4	Αμμουσίου Νομαρχίας Αττικής.
5	Καλλιθέας Νομαρχίας Αττικής.
6	Κερατσινίου Νομαρχίας Πειραιώς.
7	Κερατέας Νομαρχίας Ανατολικής Αττικής.
8	Παλαιού Φαλήρου (Παράρτημα Αγίας Βαρβάρας) Νομαρχίας Αθήνας
9	Καλαμάτας Νομού Μεσσηνίας
10	Χανίων Νομού Χανίων.
11	Λάρισας Νομού Λαρίσης.
12	Αγρινίου Νομού Αιτωλοακαρνανίας.
13	Αλεξανδρούπολης Νομού Εβρου.
14	Ορχομενού Νομού Βοιωτίας.
15	Σαπών Νομού Ροδόπης.
16	Ζαγοράς Νομού Μαγνησίας.
17	Νίκαιας Νομού Λαρίσης.
18	Πετρούπολης Νομού Αττικής.
19	Ειρηνούπολης Νομού Ημαθίας.
20	Νέας Ερυθραίας Νομού Αττικής.
21	Παπάγου Νομού Αττικής.

<b>ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΕΠ Ν.Α.</b>	
1	Ν.Α. Θεσσαλονίκης (Παράρτημα).
2	Ν.Α. Ιωαννίνων.

Οι προδιαγραφές για την εγκατάσταση των μηχανημάτων αυτών διαμορφώθηκαν μετά από πανελλαδική έρευνα που διεξήχθη εντός Κ.Ε.Π., σε δείγμα 35.000 πολιτών. Με βάση τις προδιαγραφές αυτές, το Υπουργείο απευθύνθηκε στην Ένωση Ελληνικών Τραπεζών και ζήτησε την εκδήλωση ενδιαφέροντος από όλα τα πιστωτικά ιδρύματα. Οι προτάσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων αξιολογήθηκαν από ειδική Επιτροπή και επελέγη η πρόταση της Τράπεζας Πειραιώς, η οποία και μέσω της αρμόδιας διεύθυνσής της, winbank, υλοποιεί αυτό το πιλοτικό Πρόγραμμα. Υποχρέωση της Τράπεζας Πειραιώς είναι, μεταξύ άλλων, η εγκατάσταση ηλεκτρονικής δημοσκοπήσης, η οποία θα λαμβάνει χώρα μετά το τέλος της συναλλαγής και θα επιτρέψει στο Υπουργείο να καταγράψει τη γνώμη των πολιτών για το πρόγραμμα. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας θα αξιολογηθούν τόσο από το Υπουργείο όσο και από την Τράπεζα Πειραιώς για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων.

Κατά την πιλοτική φάση του προγράμματος, η Τράπεζα Πειραιώς θα αναλάβει πλήρως το κόστος για την εγκατάσταση και την ανάπτυξη του, χωρίς καμία επιβάρυνση για το Υπ.Εσ.Δ.Δ.Α.<sup>50</sup>

## **2.12 Εξέλιξη των Κ.Ε.Π.**

Η απόδοση των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών αναμένεται να αυξηθεί θεαματικά μετά την ολοκλήρωση των συστημάτων σύζευξης. Μέσω της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και των ολοκληρωμένων βάσεων δεδομένων που θα υπάρχουν, οι υπάλληλοι θα μπορούν να ελέγχουν μια σειρά από στοιχεία on line με το σύνολο των φορέων και των υπηρεσιών του Δημοσίου.

Η πρότυπη λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών τα επόμενα χρόνια θα επιτρέψει στο ελληνικό δημόσιο να παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες, όπου σήμερα φαντάζουν μόνο στη σφαίρα της φαντασίας. Για παράδειγμα οι έξυπνες κάρτες, όπου ο πολίτης διαθέτοντας μία κάρτα αντίστοιχη με εκείνη των τραπεζών, θα μπορεί ακόμα και όταν δε λειτουργεί το Κ.Ε.Π., σε ειδικό μηχάνημα, όπως των τραπεζών, να ζητεί και να του εκδίδεται αυτόματα ένα πιστοποιητικό!

---

<sup>50</sup> διαθέσιμο σε <http://www.kep.gov.gr/kepportal/ElectronicPayments>

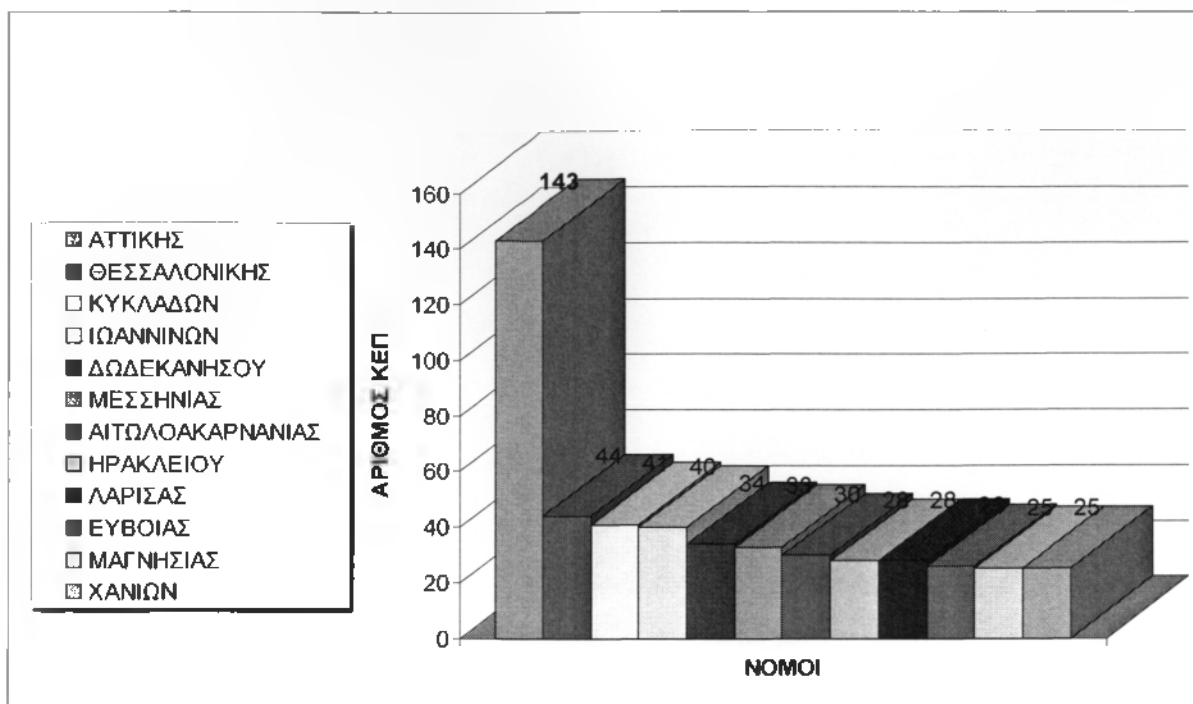
## ΤΑ Κ.Ε.Π. ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΜΕΓΕΘΗ

### 2.13 Συνολικός αριθμός Κ.Ε.Π. στην Ελλάδα ανά νομό και περιφέρεια

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.1: Συνολικός αριθμός Κ.Ε.Π. στην Ελλάδα ανά νομό και περιφέρεια

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ <sup>51</sup>	ΚΕΠ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΑΝΑΤΟΛΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	ΔΡΑΜΑΣ	7	57
	ΕΒΡΟΥ	14	
	ΚΑΒΑΛΑΣ	11	
	ΞΑΝΘΗΣ	12	
	ΡΟΔΟΠΗΣ	13	
ΑΤΤΙΚΗΣ	ΑΤΤΙΚΗΣ	143	143
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΔΕΣΦΟΥ	21	43
	ΣΑΜΟΥ	11	
	ΧΙΟΥ	11	
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	30	74
	ΑΧΑΪΑΣ	23	
	ΗΛΕΙΑΣ	21	
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	14	59
	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	14	
	ΚΟΖΑΝΗΣ	19	
	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	12	
ΗΠΕΙΡΟΥ	ΑΡΤΑΣ	17	78
	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	11	
	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	40	
	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	10	
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	21	98
	ΛΑΡΙΣΑΣ	28	
	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	25	
	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	24	
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	7	39
	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	15	
	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	9	
	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	8	
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	ΗΜΑΘΙΑΣ	13	129
	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	44	
	ΚΙΑΚΙΣ	7	
	ΠΕΛΛΑΣ	12	
	ΠΙΕΡΙΑΣ	14	
	ΣΕΡΡΩΝ	24	
	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	15	
ΚΡΗΤΗΣ	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	28	74
	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	9	
	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	12	
	ΧΑΝΙΩΝ	25	
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	34	75
	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	41	
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	16	111
	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	23	
	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	17	
	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	22	
	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	33	
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	20	91
	ΕΥΒΟΙΑΣ	26	
	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	12	
	ΦΘΙΩΤΙΑΣ	22	
	ΦΩΚΙΑΔΑΣ	11	
		ΣΥΝΟΛΟ	1071

<sup>51</sup> Ο αριθμός των Κ.Ε.Π. που αντιστοιχούν σε κάθε νομό είναι διαθέσιμο σε <http://www.kep.gov.gr/kepportal/KepGuide?lng=el>



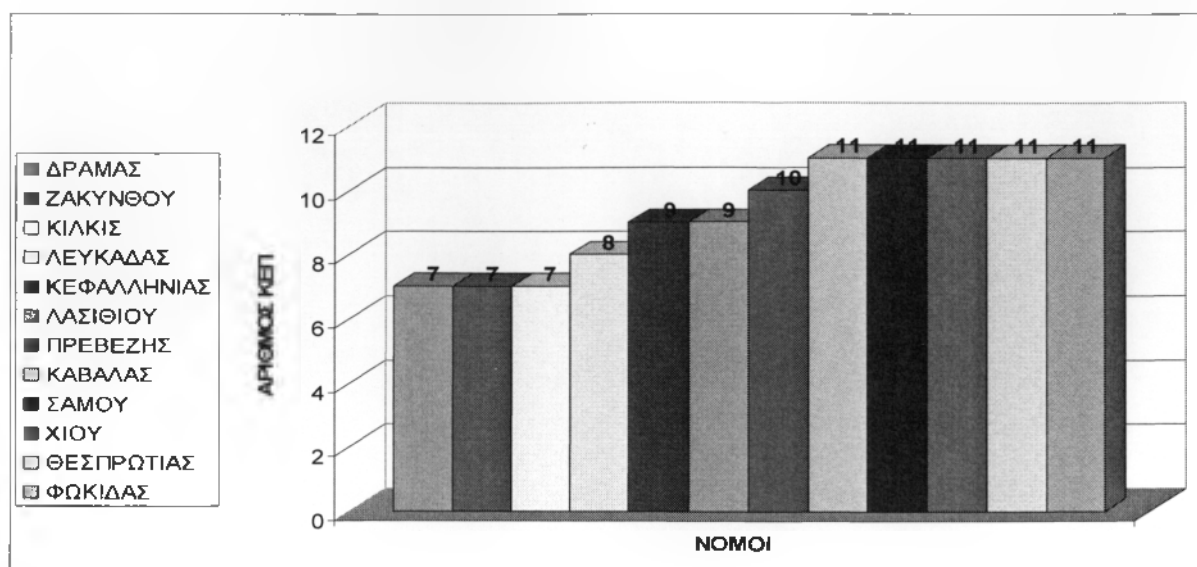
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.1: Οι 12 νομοί με τα περισσότερα Κ.Ε.Π.

Ο νομός με το μεγαλύτερο αριθμό Κ.Ε.Π. είναι της Αττικής, αν υπολογίσει κανείς ότι ο συνολικός αριθμός κατοίκων της Αττικής είναι 3.002.980. Ακολουθεί ο νομός Θεσσαλονίκης με σαράντα τέσσερα Κ.Ε.Π. που αποτελεί και το νομό με το δεύτερο μεγαλύτερο πληθυσμό. Ο αυξημένος αριθμός Κ.Ε.Π. στο νομό Θεσσαλονίκης δικαιολογείται όχι μόνο από το μεγάλο πληθυσμό του αλλά και από το μεγάλο αριθμό δήμων που αποτελείται και που με το σχέδιο Καποδίστρια φτάνει τους σαράντα πέντε δήμους. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι αντιστοιχεί ένα Κ.Ε.Π. σε κάθε δήμο του νομού Θεσσαλονίκης.

Τρίτος στη σειρά έρχεται ο νομός Κυκλάδων με σαράντα ένα Κ.Ε.Π. και τριάντα ένα δήμους στο σύνολό του. Ο νομός Κυκλάδων αποτελείται από πολλά και διασκορπισμένα νησιά άρα είναι δικαιολογημένη και αυξημένη συνάμα η ανάγκη για ύπαρξη Κ.Ε.Π. σε κάθε νησί.

Τέταρτος έρχεται ο νομός Ιωαννίνων με σαράντα Κ.Ε.Π. και σαράντα ένα δήμους. Και εδώ ο μεγάλος αριθμός δήμων που έχει ο νομός θα μπορούσε να δικαιολογήσει το μεγάλο αριθμό των Κ.Ε.Π.





ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.2: Οι 12 νομοί με τα λιγότερα Κ.Ε.Π.

Οι νομοί με το μικρότερο αριθμό Κ.Ε.Π. είναι οι νομοί Ζακύνθου, Κιλκίς και Δράμας. Ο νομός Ζακύνθου έχει πληθυσμό 37.979 κατοίκους και με τα επτά Κ.Ε.Π. που διαθέτει, αναλογούν 16.707 κάτοικοι ανά Κ.Ε.Π. Η αναλογία μπορεί να είναι πολύ μεγάλη αλλά πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει ένα Κ.Ε.Π. και στους έξι δήμους της Ζακύνθου. Μάλιστα, ο δήμος της Ζακύνθου διαθέτει δύο Κ.Ε.Π., ένα του δήμου και ένα της νομαρχίας. Ο νομός Κιλκίς έρχεται τριακοστός τρίτος ανάμεσα σε όλους τους νομούς της χώρας όσον αφορά το συνολικό πληθυσμό του με 106.653 κατοίκους και αριθμό Κ.Ε.Π. επίσης επτά. Αποτελείται από δώδεκα δήμους. Αλλά και ο νομός Δράμας διαθέτει επτά Κ.Ε.Π. ενώ έχει εννέα δήμους. Οι δύο δήμοι που δε διαθέτουν Κ.Ε.Π. έχουν μικρό αριθμό κατοίκων (Δ. Σιδηρονέρου με 514 κατοίκους και Δ. Παρανεστίου με 1.206 κατοίκους). Αυτό δικαιολογεί και το μικρό αριθμό Κ.Ε.Π.

Ακολουθεί ο νομός Λευκάδας με οχτώ Κ.Ε.Π. ο οποίος αποτελείται από οχτώ δήμους και βάση του συνολικού πληθυσμού του (26.941 κάτοικοι), αντιστοιχούν 3.368 κάτοικοι ανά Κ.Ε.Π. που διαθέτει. Αποτελεί επίσης το νομό με το μικρότερο πληθυσμό στην Ελλάδα και οι δύο δήμοι του που δε διαθέτουν Κ.Ε.Π. έχουν λίγους κατοίκους ( ο Δ. Καλάμου 465 και ο Δ. Καστού 500 κάτοίκους, αντίστοιχα.

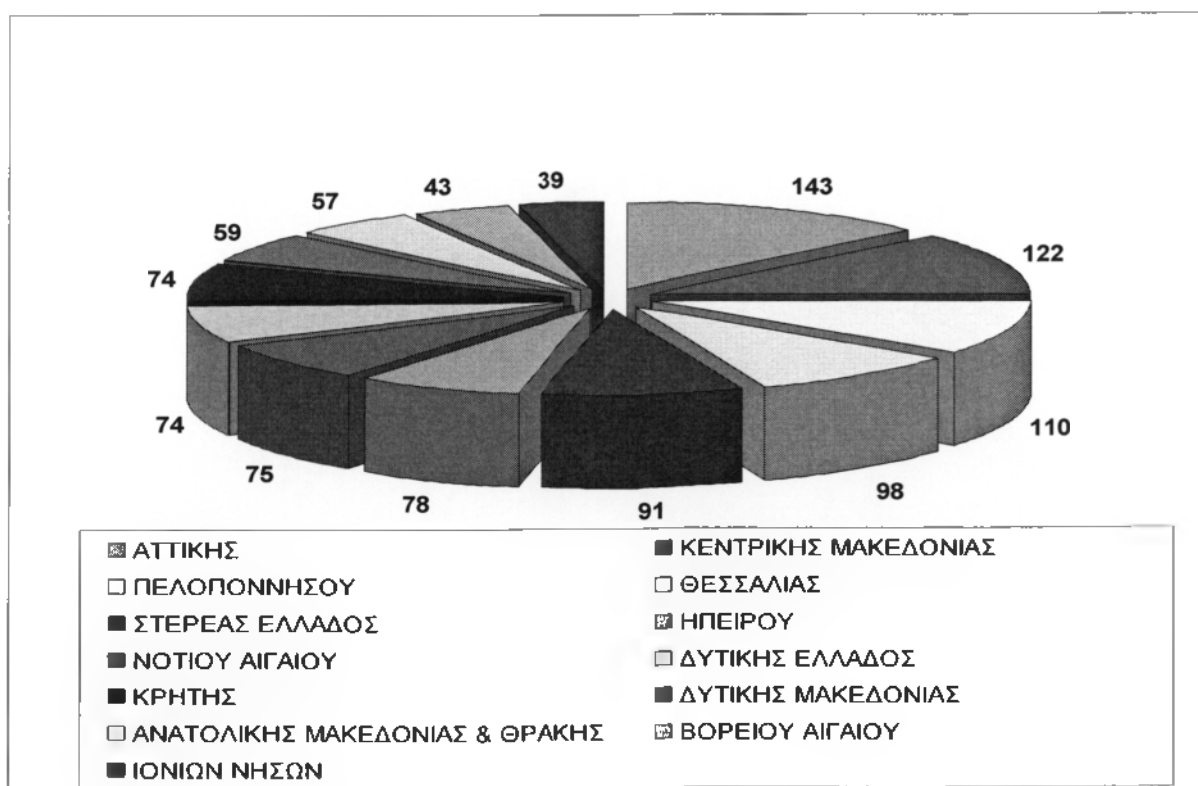
Στη συνέχεια τρίτοι στη σειρά από το τέλος ακολουθούν οι δήμοι Κεφαλληνίας και Λασιθίου με εννέα Κ.Ε.Π. Ο νομός Κεφαλληνίας αποτελείται από εννέα δήμους και με βάση του συνολικού του πληθυσμού (42.397 κάτοικοι), αντιστοιχούν 4.711 κάτοικοι ανά Κ.Ε.Π. που διαθέτει. Ο νομός Λασιθίου διαθέτει επίσης εννέα δήμους. Έχει πληθυσμό 77.342 κατοίκους και με εννέα Κ.Ε.Π. που διαθέτει, αναλογούν 8.594 κάτοικοι ανά Κ.Ε.Π.

## 2.14 Αριθμός Κ.Ε.Π. ανά περιφέρεια

Η περιφέρεια με το μεγαλύτερο αριθμό Κ.Ε.Π. είναι της Αττικής με 143. Πρέπει να σημειωθεί ότι η περιφέρεια Αττικής έχει και το μεγαλύτερο αριθμό κατοίκων στη Ελλάδα. Ακολουθεί της Κεντρικής Μακεδονίας με 129 Κ.Ε.Π. και επτά νομούς με συνολικό αριθμό Κ.Ε.Π. 129. Τρίτη η περιφέρεια Πελοποννήσου με 111 Κ.Ε.Π. και πέντε νομούς των οποίων ο συνολικός αριθμός Κ.Ε.Π. φτάνει τα 111.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.2: Αριθμός Κ.Ε.Π. ανά περιφέρεια

ΑΑ	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ
1	ΑΤΤΙΚΗΣ	143
2	ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	129
3	ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	111
4	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	98
5	ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	91
6	ΗΠΕΙΡΟΥ	78
7	ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	75
8	ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	74
9	ΚΡΗΤΗΣ	74
10	ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	59
11	ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ	57
12	ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	43
13	ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	39



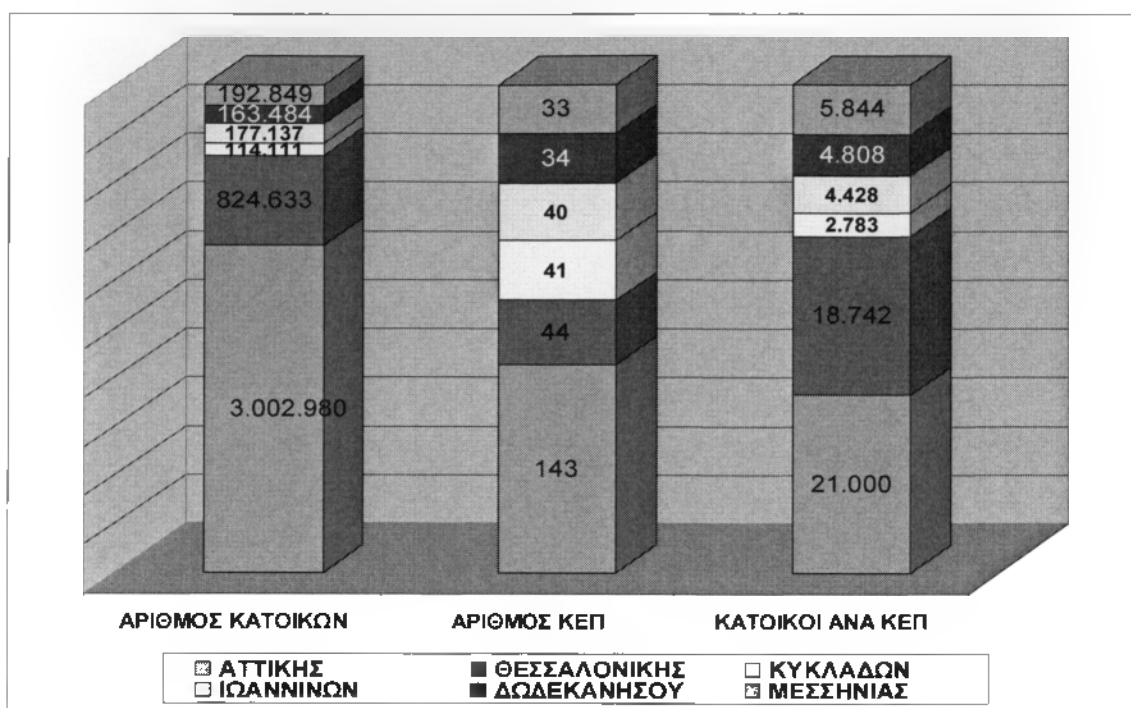
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.3: Αριθμός Κ.Ε.Π. ανά περιφέρεια

## 2.15 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού Κ.Ε.Π.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.3: Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού Κ.Ε.Π.

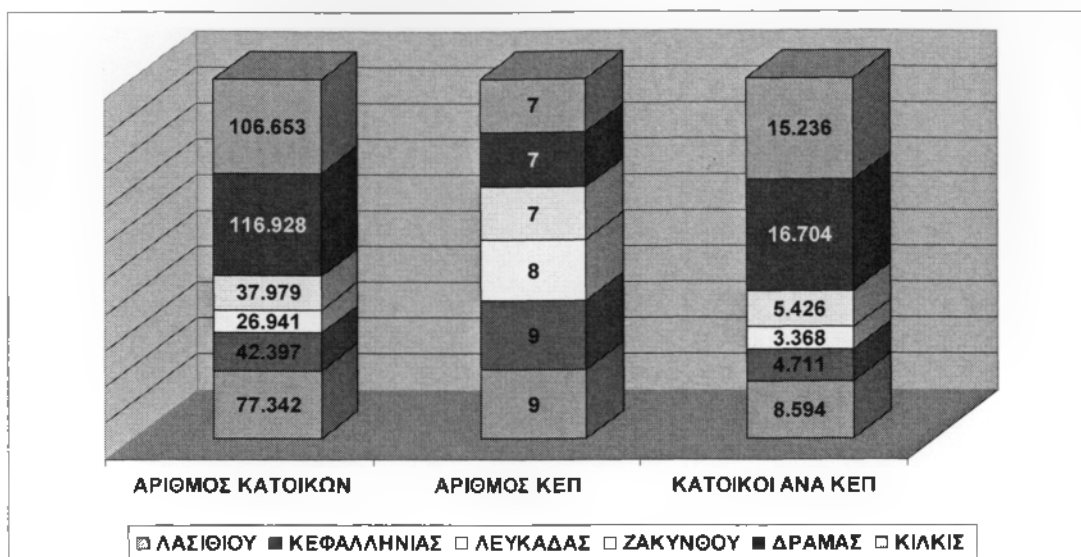
ΑΑ	ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΟΙΚΩΝ <sup>52</sup>	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ	ΚΑΤΟΙΚΟΙ ΑΝΑ ΚΕΠ
1	ΑΤΤΙΚΗΣ	3.002.980	143	21.000
2	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	824.633	44	18.742
3	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	114.111	41	2.783
4	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	177.137	40	4.428
5	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	163.484	34	4.808
6	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	192.849	33	5.844
7	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	267.374	30	8.912
8	ΛΑΡΙΣΑΣ	278.163	28	9.934
9	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	276.353	28	9.870
10	ΕΥΒΟΙΑΣ	216.339	26	8.321
11	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	195.536	25	7.821
12	ΧΑΝΙΩΝ	143.009	25	5.720
13	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	161.936	24	6.747
14	ΣΕΡΡΩΝ	244.017	24	10.167
15	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	115.989	23	5.043
16	ΑΧΑΪΑΣ	307.186	23	13.356
17	ΦΘΙΩΤΙΑΔΑΣ	181.213	22	8.237
18	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	101.111	22	4.596
19	ΛΕΣΒΟΥ	111.040	21	5.288
20	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	160.539	21	7.645
21	ΗΛΕΙΑΣ	214.896	21	10.233
22	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	125.332	20	6.267
23	ΚΟΖΑΝΗΣ	168.563	19	8.872
24	ΑΡΤΑΣ	97.265	17	5.721
25	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	141.496	17	8.323
26	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	101.389	16	6.337
27	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	107.594	15	7.173
28	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	107.179	15	7.145
29	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	46.324	14	3.309
30	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	53.877	14	3.848
31	ΠΙΕΡΙΑΣ	131.898	14	9.421
32	ΕΒΡΟΥ	153.164	14	10.940
33	ΗΜΑΘΙΑΣ	149.784	13	11.522
34	ΡΟΔΟΠΗΣ	111.473	13	8.575
35	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	32.592	12	2.716
36	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	58.998	12	4.917
37	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	81.547	12	6.796
38	ΞΑΝΘΗΣ	104.746	12	8.729
39	ΠΕΛΛΑΣ	157.903	12	13.159
40	ΣΑΜΟΥ	43.581	11	3.962
41	ΦΩΚΙΑΔΑΣ	48.382	11	4.398
42	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	52.587	11	4.781
43	ΧΙΟΥ	54.464	11	4.951
44	ΚΑΒΑΛΑΣ	147.076	11	13.371
45	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	69.743	10	6.974
46	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	77.342	9	8.594
47	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	42.397	9	4.711
48	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	26.941	8	3.368
49	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	37.979	7	5.426
50	ΔΡΑΜΑΣ	116.928	7	16.704
51	ΚΙΑΚΙΣ	106.653	7	15.236

<sup>52</sup> Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος (Ε.Σ.Υ.Ε.), Απογραφή πληθυσμού 2001 διαθέσιμο σε <http://www.statistics.gr>



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.4: Οι 6 νομοί με το μεγαλύτερο αριθμό Κ.Ε.Π.

Στο παραπάνω διάγραμμα παρουσιάζονται οι έξι νομοί με το μεγαλύτερο αριθμό Κ.Ε.Π. καθώς και το συνολικό αριθμό των κατοίκων που αντιστοιχεί σε κάθε νομό αλλά και το μέσο αριθμό κατοίκων που αντιστοιχεί σε κάθε νομό ανά Κ.Ε.Π. του νομού. Παρατηρούμε ότι για την Αθήνα με 143 Κ.Ε.Π. συνολικά, αντιστοιχούν 21.000 κάτοικοι σε κάθε Κ.Ε.Π., αριθμός πολύ μεγάλος που μαρτυρά και την αναγκαιότητα για δημιουργία και άλλων Κ.Ε.Π. λόγω του αυξημένου πληθυσμού. Το ίδιο ισχύει και για τη Θεσσαλονίκη, με αντιστοιχία 18.742 κατοίκων ανά Κ.Ε.Π. Αξιοσημείωτο είναι πως ο νομός Κυκλάδων αν και έχει 41 Κ.Ε.Π. είναι ο τρίτος νομός στην Ελλάδα με τα περισσότερα Κ.Ε.Π. έχει μικρή αντιστοιχία κατοίκων όσον αφορά τους κατοίκους που αντιστοιχούν σε κάθε Κ.Ε.Π. του.



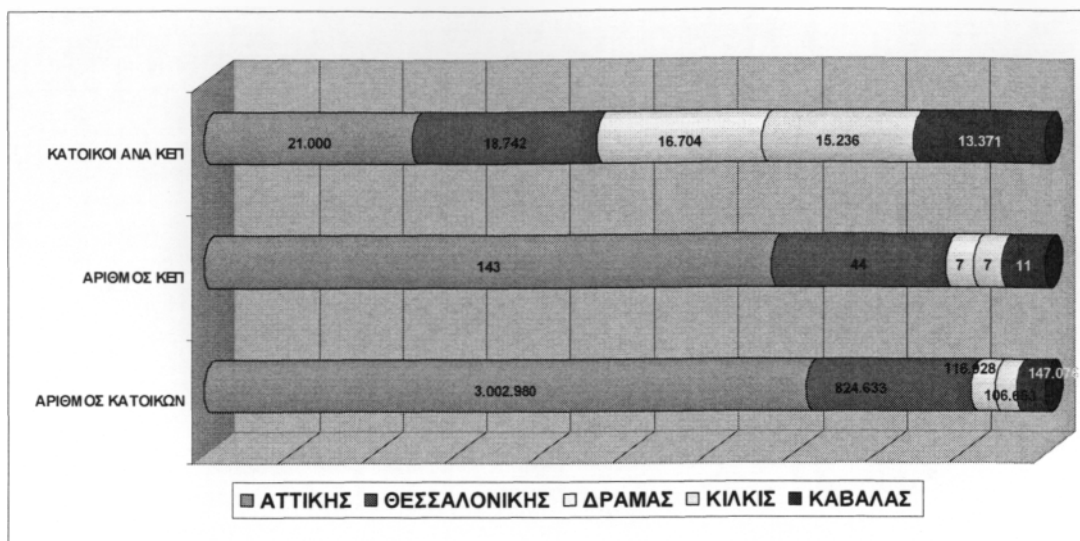
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.5: Οι 6 νομοί με το μικρότερο αριθμό Κ.Ε.Π.

Οι νομοί με τα λιγότερα Κ.Ε.Π. είναι της Δράμας, του Κιλκίς και της Ζακύνθου με 7 Κ.Ε.Π. και αντιστοιχία κατοίκων ανά Κ.Ε.Π. 16.704, 15.236 και 5.426. Ακολουθεί ο νομός Λευκάδας με 8 Κ.Ε.Π. και αντιστοιχία κατοίκων 3.368. Ακολουθούν οι νομοί Λασιθίου και Κεφαλληνίας με 9 Κ.Ε.Π. και αντιστοιχία 8.594 και 4.711 κάτοικοι ανά Κ.Ε.Π.

**2.16 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων που αντιστοιχούν σε κάθε Κ.Ε.Π. ανά νομό**

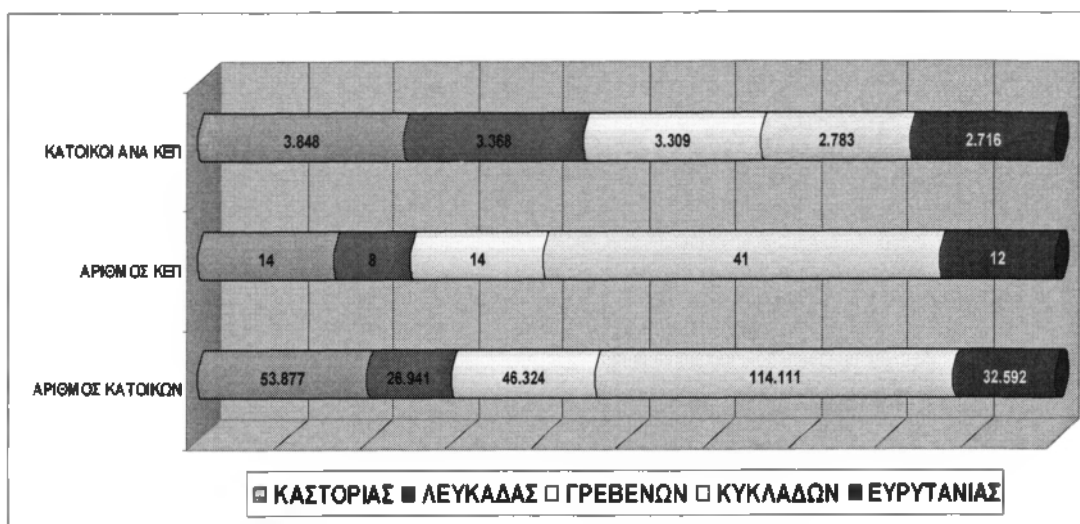
**ΠΙΝΑΚΑΣ 2.4: Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων που αντιστοιχούν σε κάθε Κ.Ε.Π. ανά νομό**

ΑΑ	ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΟΙΚΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ	ΚΑΤΟΙΚΟΙ ΑΝΑ ΚΕΠ
1	ΑΤΤΙΚΗΣ	3.002.980	143	21.000
2	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	824.633	44	18.742
3	ΔΡΑΜΑΣ	116.928	7	16.704
4	ΚΙΛΚΙΣ	106.653	7	15.236
5	ΚΑΒΑΛΑΣ	147.076	11	13.371
6	ΑΧΑΪΑΣ	307.186	23	13.356
7	ΠΕΛΛΑΣ	157.903	12	13.159
8	ΗΜΑΘΙΑΣ	149.784	13	11.522
9	ΕΒΡΟΥ	153.164	14	10.940
10	ΗΛΕΙΑΣ	214.896	21	10.233
11	ΣΕΡΡΩΝ	244.017	24	10.167
12	ΛΑΡΙΣΑΣ	278.163	28	9.934
13	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	276.353	28	9.870
14	ΠΙΕΡΙΑΣ	131.898	14	9.421
15	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	267.374	30	8.912
16	ΚΟΖΑΝΗΣ	168.563	19	8.872
17	ΞΑΝΘΗΣ	104.746	12	8.729
18	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	77.342	9	8.594
19	ΡΟΔΟΠΗΣ	111.473	13	8.575
20	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	141.496	17	8.323
21	ΕΥΒΟΙΑΣ	216.339	26	8.321
22	ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	181.213	22	8.237
23	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	195.536	25	7.821
24	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	160.539	21	7.645
25	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	107.594	15	7.173
26	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	107.179	15	7.145
27	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	69.743	10	6.974
28	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	81.547	12	6.796
29	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	161.936	24	6.747
30	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	101.389	16	6.337
31	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	125.332	20	6.267
32	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	192.849	33	5.844
33	ΑΡΤΑΣ	97.265	17	5.721
34	ΧΑΝΙΩΝ	143.009	25	5.720
35	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	37.979	7	5.426
36	ΛΕΣΒΟΥ	111.040	21	5.288
37	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	115.989	23	5.043
38	ΧΙΟΥ	54.464	11	4.951
39	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	58.998	12	4.917
40	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	163.484	34	4.808
41	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	52.587	11	4.781
42	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	42.397	9	4.711
43	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	101.111	22	4.596
44	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	177.137	40	4.428
45	ΦΩΚΙΑΔΑΣ	48.382	11	4.398
46	ΣΑΜΟΥ	43.581	11	3.962
47	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	53.877	14	3.848
48	ΛΕΥΚΑΔΑΣ	26.941	8	3.368
49	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	46.324	14	3.309
50	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	114.111	41	2.783
51	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	32.592	12	2.716



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.6:** Οι 5 μεγαλύτερες αντιστοιχίες κατοίκων ανά Κ.Ε.Π. νομού

Η μεγαλύτερη αντιστοιχία κατοίκων ανά Κ.Ε.Π. νομού εμφανίζεται στο νομό Αττικής. Ακολουθεί ο νομός Θεσσαλονίκης με 18.742 κατοίκους ανά Κ.Ε.Π. και στη συνέχεια οι νομοί Δράμας, Κιλίκης και Καβάλας.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.7:** Οι 5 μικρότερες αντιστοιχίες κατοίκων ανά Κ.Ε.Π. νομού

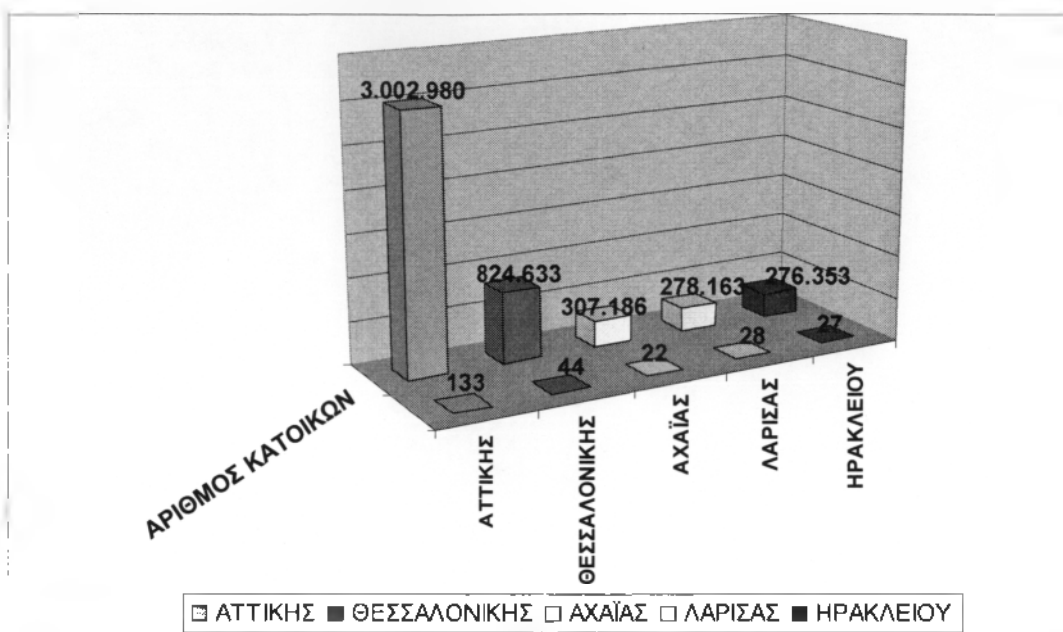
Η μικρότερη αντιστοιχία κατοίκων ανά νομό εντοπίζεται στο νομό Ευρυτανίας. Ακολουθούν οι νομοί Κυκλάδων, Γρεβενών, Λευκάδας και Καστορίας.

## 2.17 Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων ανά νομό

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.5: Φθίνουσα ταξινόμηση αριθμού κατοίκων ανά νομό

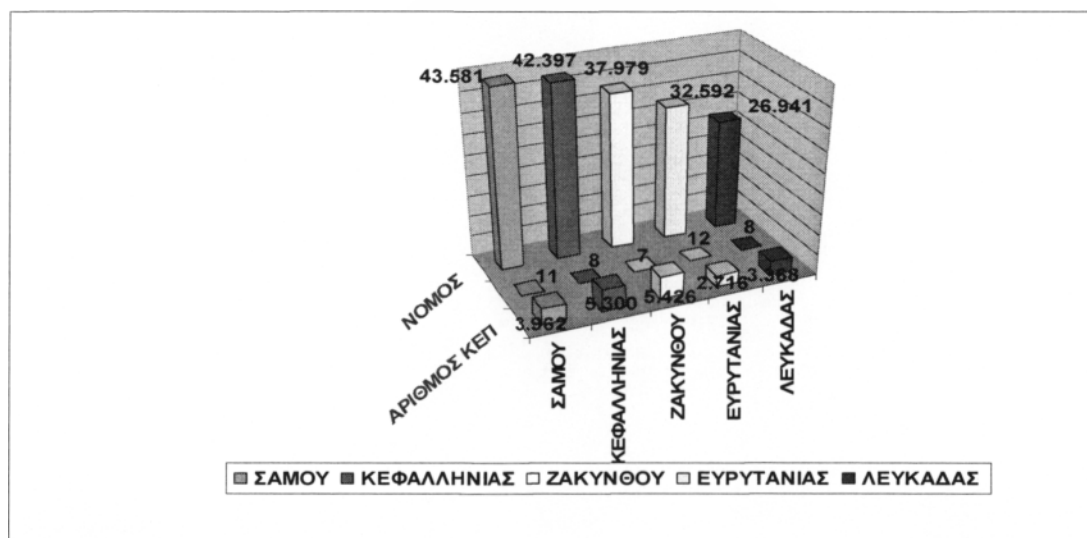
ΑΑ	ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΟΙΚΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΕΠ	ΚΑΤΟΙΚΟΙ ΑΝΑ ΚΕΠ
1	ΑΤΤΙΚΗΣ	3.002.980	143	21.000
2	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	824.633	44	18.742
3	ΑΧΑΪΑΣ	307.186	23	13.356
4	ΛΑΡΙΣΑΣ	278.163	28	9.934
5	ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	276.353	28	9.870
6	ΑΙΤΩΛΟΑΚΑΡΝΑΝΙΑΣ	267.374	30	8.912
7	ΣΕΡΡΩΝ	244.017	24	10.167
8	ΕΥΒΟΙΑΣ	216.339	26	8.321
9	ΗΛΕΙΑΣ	214.896	21	10.233
10	ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	195.536	25	7.821
11	ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	192.849	33	5.844
12	ΦΘΙΩΤΙΑΣ	181.213	22	8.237
13	ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	177.137	40	4.428
14	ΚΟΖΑΝΗΣ	168.563	19	8.872
15	ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	163.484	34	4.808
16	ΤΡΙΚΑΛΩΝ	161.936	24	6.747
17	ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	160.539	21	7.645
18	ΠΕΛΛΑΣ	157.903	12	13.159
19	ΕΒΡΟΥ	153.164	14	10.940
20	ΗΜΑΘΙΑΣ	149.784	13	11.522
21	ΚΑΒΑΛΑΣ	147.076	11	13.371
22	ΧΑΝΙΩΝ	143.009	25	5.720
23	ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ	141.496	17	8.323
24	ΠΙΕΡΙΑΣ	131.898	14	9.421
25	ΒΟΙΩΤΙΑΣ	125.332	20	6.267
26	ΔΡΑΜΑΣ	116.928	7	16.704
27	ΑΡΚΑΔΙΑΣ	115.989	23	5.043
28	ΚΥΚΛΑΔΩΝ	114.111	41	2.783
29	ΡΟΔΟΠΗΣ	111.473	13	8.575
30	ΛΕΣΒΟΥ	111.040	21	5.288
31	ΚΕΡΚΥΡΑΣ	107.594	15	7.173
32	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ	107.179	15	7.145
33	ΚΙΑΚΙΣ	106.653	7	15.236
34	ΞΑΝΘΗΣ	104.746	12	8.729
35	ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ	101.389	16	6.337
36	ΛΑΚΩΝΙΑΣ	101.111	22	4.596
37	ΑΡΤΑΣ	97.265	17	5.721
38	ΡΕΘΥΜΝΟΥ	81.547	12	6.796
39	ΛΑΣΙΘΙΟΥ	77.342	9	8.594
40	ΠΡΕΒΕΖΗΣ	69.743	10	6.974
41	ΦΛΩΡΙΝΑΣ	58.998	12	4.917
42	ΧΙΟΥ	54.464	11	4.951
43	ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	53.877	14	3.848
44	ΘΕΣΠΡΩΤΙΑΣ	52.587	11	4.781
45	ΦΩΚΙΔΑΣ	48.382	11	4.398
46	ΓΡΕΒΕΝΩΝ	46.324	14	3.309
47	ΣΑΜΟΥ	43.581	11	3.962
48	ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ	42.397	9	4.711
49	ΖΑΚΥΝΘΟΥ	37.979	7	5.426
50	ΕΥΡΥΤΑΝΙΑΣ	32.592	12	2.716
51	ΔΕΥΚΑΔΑΣ	26.941	8	3.368





ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.8: Οι 5 νομοί με το μεγαλύτερο πληθυσμό

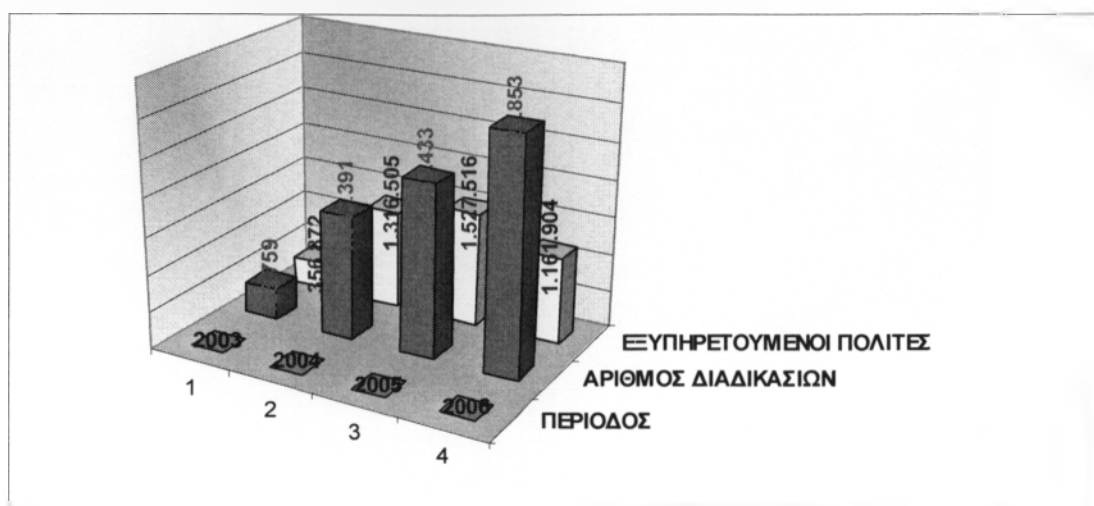
Ο νομός με το μεγαλύτερο πληθυσμό είναι της Αττικής και ακολουθούν οι νομοί Θεσσαλονίκης, Αχαΐας, Λάρισας και Ηρακλείου. Παρατηρούμε ότι ο νομός Αχαΐας έρχεται τρίτος σε πληθυσμό αλλά έχει λιγότερα Κ.Ε.Π. από τους νομούς Λάρισας και Ηρακλείου που έχουν μικρότερο πληθυσμό αλλά περισσότερα Κ.Ε.Π.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.9: Οι 5 νομοί με το μικρότερο πληθυσμό

Ο νομός με το μικρότερο πληθυσμό στην Ελλάδα είναι της Λευκάδας με 26.941 κατοίκους και οκτώ Κ.Ε.Π. Στη συνέχεια ακολουθούν οι νομοί Ευρυτανίας με δώδεκα Κ.Ε.Π., της Ζακύνθου, Κεφαλληνίας και Σάμου.

## 2.18 Αριθμός διαδικασιών που διεκπεραιώνονται στα Κ.Ε.Π.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.10: Αριθμός διαδικασιών που διεκπεραιώνονται στα Κ.Ε.Π.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.6: Αριθμός διαδικασιών που διεκπεραιώνονται στα Κ.Ε.Π.

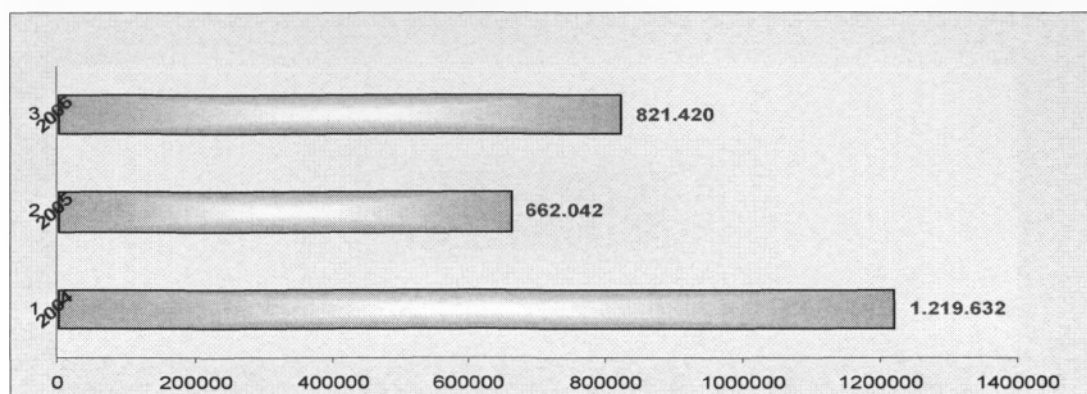
ΠΕΡΙΟΔΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ <sup>53</sup>	ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ <sup>54</sup>
2003	423.759	356.872
2004	1.643.391	1.316.505
2005	2.305.433	1.527.516
2006	3.126.853	1.161.904

Παρατηρούμε ότι από το 2003 μέχρι και το 2006 αυξάνεται ο αριθμός των υποθέσεων για τις οποίες οι πολίτες απευθύνονται στα Κ.Ε.Π. Το 2003 οι υποθέσεις για τις οποίες οι πολίτες απευθύνθηκαν σε Κ.Ε.Π. ήταν 423.756 και το 2006 έφτασαν σε 3.126.853 δηλαδή εφταπλασιάστηκαν. Αυτό μας επιτρέπει να συμπεράνουμε ότι οι πολίτες αναγνωρίζουν την προσφορά του Κ.Ε.Π., αναγνωρίζουν τη διευκόλυνση που τους παρέχει με αποτέλεσμα να ζητούν σε μεγαλύτερο βαθμό τις υπηρεσίες του. Ίσως το 2003 η ενημέρωση για τις υπηρεσίες που διεκπεραιώνεται από τα Κ.Ε.Π. να μην ήταν αρκετή. Φαίνεται όμως πως καθώς περνούν τα χρόνια οι υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. γίνονται όλο και πιο γνωστές. Θα πρέπει να αναφερθεί και το γεγονός ότι κάθε χρόνο αυξάνονται οι αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π. π.χ. τελευταία προστέθηκαν στα Κ.Ε.Π. οι διαδικασίες για επανεκτύπωση βεβαίωσης Α.Φ.Μ. φυσικού προσώπου, βεβαίωσης διακοπής εργασιών φυσικού προσώπου, βεβαίωσης έναρξης εργασιών φυσικού προσώπου, βεβαίωσης μεταβολής ατομικών στοιχείων φυσικού προσώπου μη επιτηδευματία. Τα παραπάνω πιστοποιητικά εκδίδονται μέσω του TAXIS NET με το οποίο είναι συνδεδεμένο το Κ.Ε.Π.

<sup>53</sup> διαθέσιμο σε <http://www.vpes.gr>

<sup>54</sup> ο.π.παρ.

## 2.19 Κατά πόσο αυξήθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από τα Κ.Ε.Π.



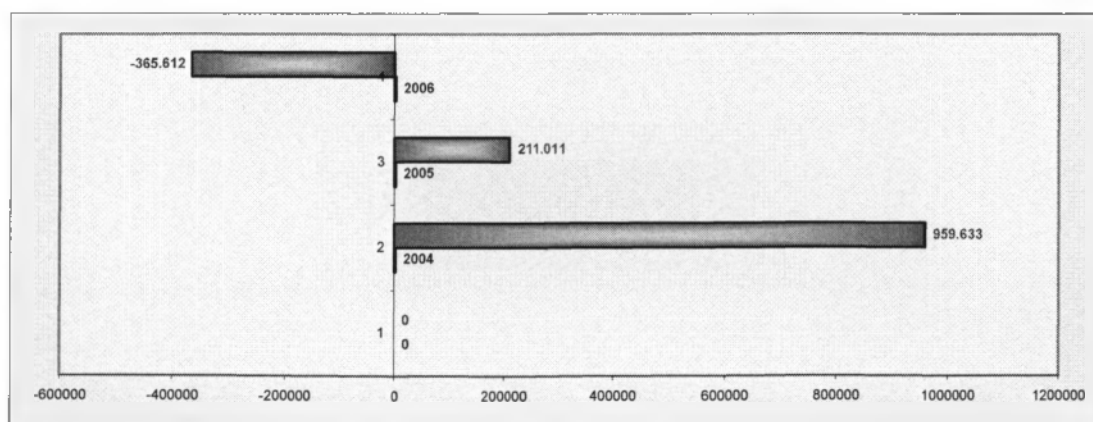
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.11: Κατά πόσο αυξήθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από τα Κ.Ε.Π.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.7: Κατά πόσο αυξήθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν από τα Κ.Ε.Π.

2004	1.219.632
2005	662.042
2006	821.420

Καθώς λοιπόν αυξάνονται οι υποθέσεις των οποίων τη διεκπεραίωση αναλαμβάνουν τα Κ.Ε.Π. δηλαδή καθώς το Υπουργείο Εσωτερικών προσθέτει ολοένα και περισσότερες διαδικασίες στη λειτουργία των Κ.Ε.Π. και καθώς αυξάνεται η ενημέρωση και η εξοικείωση των πολιτών με τα Κ.Ε.Π., κάθε χρόνο παρατηρείται και αύξηση στον αριθμό των υποθέσεων που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.<sup>55</sup>

## 2.20 Μεταβολή στον αριθμό των πολιτών που απευθύνθηκαν σε Κ.Ε.Π



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.12: Μεταβολή στον αριθμό των πολιτών που απευθύνθηκαν σε Κ.Ε.Π.

<sup>55</sup> οπ.παρ.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2.8: Μεταβολή στον αριθμό των πολιτών που απευθύνθηκαν σε Κ.Ε.Π.

2004	959.633
2005	211.011
2006	-365.612

Όσον αφορά τον αριθμό των πολιτών που απευθύνονται σε Κ.Ε.Π., από το 2004 μέχρι και το 2005 συνεχώς αυξάνεται, γεγονός που μαρτυρά ότι οι πολίτες ανταποκρίνονται σ' αυτό το καινούριο κάλεσμα της δημόσιας διοίκησης.

Το 2006, όμως, σημειώνεται μείωση του αριθμού και αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί από το ότι ο πολίτης καθώς περνούν τα χρόνια, ενημερώνεται και γνωρίζει καλύτερα τις υπηρεσίες που του προσφέρει το Κ.Ε.Π. γι' αυτό και σε κάθε επικοινωνία του μαζί του, ζητά συγκεντρωμένες τις πληροφορίες που θέλει.<sup>56</sup> Π.χ. παλιότερα ο πολίτης θα ζητούσε από το Κ.Ε.Π. ένα πιστοποιητικό για μεταδημότευση και θα το πήγαινε ο ίδιος στο δήμο που θα πραγματοποιούσε τη μεταδημότευσή του είτε επειδή δε γνώριζε ότι αυτή η διαδικασία διεκπεραιώνεται από τα Κ.Ε.Π. είτε επειδή δεν ήταν εξοικειωμένος με την ιδέα των Κ.Ε.Π. Τώρα όμως ο ίδιος πολίτης μπορεί να επικοινωνήσει πάλι με το Κ.Ε.Π. ζητώντας από το ίδιο να αναλάβει τη διαδικασία για μεταδημότευση, αυξάνοντας έτσι τον αριθμό των αιτήσεων που γίνονται από τον ίδιο τον πολίτη και μειώνοντας τις επισκέψεις των πολιτών στα Κ.Ε.Π. αφού σε μία επίσκεψή τους κάνουν αίτηση για περισσότερες από μία υποθέσεις.

Ενώ παλιότερα ζητούσε μόνο ένα πιστοποιητικό που αποτελούσε μέρος μόνο του τελικού ζητούμενου, της τελικής του επιθυμίας τώρα απευθύνεται στο Κ.Ε.Π. για να αναλάβει όλες τις διαδικασίες αυτού που πραγματικά επιθυμεί. Πρέπει να σημειωθεί πως καθώς περνούν τα χρόνια, τα Κ.Ε.Π. γίνονται ευρέως γνωστά και ότι από κάθε επίσκεψή του στο Κ.Ε.Π., ο πολίτης σίγουρα ενημερώνεται και μαθαίνει περισσότερα.

<sup>56</sup> οπ.παρ.

## **Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>**

### **Μελέτη των Κ.Ε.Π.**



### 3.1 Μελέτη αναγνωρισιμότητας των Κ.Ε.Π. για το 2005

Η έρευνα είχε ως στόχο να διερευνήσει και να αξιολογήσει το θεσμό των Κ.Ε.Π., ένα θεσμό σχετικά πρόσφατα ενταγμένο στη διοικητική δομή του ελληνικού κράτους και διαρκώς μεταβαλλόμενο ως προς την ποιότητα αλλά και τον όγκο των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε το χρονικό διάστημα από 24 Οκτωβρίου μέχρι και 10 Νοεμβρίου του 2005 σε όλη την ελληνική επικράτεια. Διεξήχθη με την τεχνική των τηλεφωνικών συνεντεύξεων και με χρήση δομημένου ερωτηματολογίου, με σκοπό να καταλήξει στην κατασκευή τεσσάρων συγκεκριμένων δεικτών:

- Δείκτης Αναγνωρισιμότητας των Κ.Ε.Π.,
- Δείκτης Ικανοποίησης από τα Κ.Ε.Π.,
- Δείκτης Χρήσης / Επισκεψιμότητας των Κ.Ε.Π.,
- Δείκτης Αξιολόγησης Εικόνας των Κ.Ε.Π.

Επίσης, στόχος της έρευνας ήταν να καταλήξει σε μια ολοκληρωμένη «δεικτοποίηση» ανά Νομό ή Περιφέρεια της χώρας, να καταγράψει δηλαδή περιφερειακές ή τοπικές ιδιαιτερότητες της χρήσης τους. Για το λόγο αυτό και το δείγμα της έρευνας έφτασε τα 6.009 άτομα. Η έρευνα διερεύνησε τέλος τη χρήση των δημόσιων διοικητικών υπηρεσιών στην Ελλάδα (εκτός Κ.Ε.Π.), επιδιώκοντας να καταγράψει πιθανές διαφοροποιήσεις σε σχέση με τα Κ.Ε.Π., αλλά και πιθανά πεδία διεύρυνσης των υπηρεσιών των Κ.Ε.Π. σε σχέση με τη ζήτηση που διαμορφώνεται.

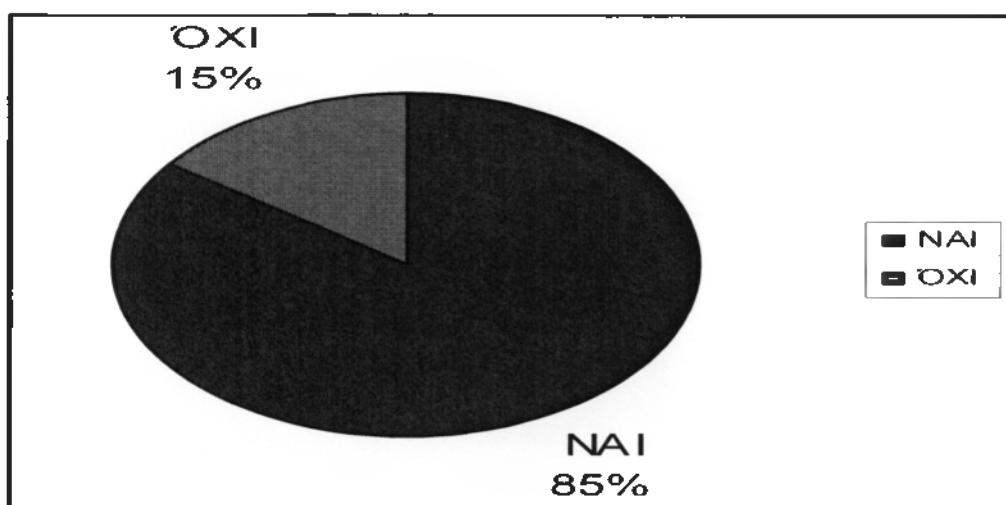
Το γενικό συμπέρασμα που προέκυψε από την έρευνα είναι ότι τα Κ.Ε.Π. αποτελούν έναν απολύτως επιτυχημένο θεσμό, που απολαμβάνει σήμερα την καθολική αποδοχή της ελληνικής κοινωνίας. Ο βασικός λόγος της αποδοχής αυτής έγκειται στην αποτελεσματική και ταχύτατη εξυπηρέτηση των πολιτών σε μια σειρά συναλλαγών με το κράτος και το δημόσιο διοικητικό σύστημα (υπάρχει δηλαδή μία τάση για μείωση της γραφειοκρατίας).

Η ενισχυμένη θέση των Κ.Ε.Π. έχει συμβάλει καταλυτικά και στη συνολική βελτίωση της εικόνας της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα. Είναι χαρακτηριστικό, ότι ποσοστό 45% της κοινής γνώμης θεωρεί ότι τα πράγματα ως προς τη δημόσια διοίκηση και τις λειτουργίες της πηγαίνουν καλύτερα σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, ποσοστό εξαιρετικά σημαντικό για ένα χώρο τόσο επιβαρυσμένο στη συνείδηση των πολιτών. Επιπλέον, όλοι οι δείκτες εμφανίζονται ιδιαίτερα υψηλοί, γεγονός που

καθιστά το θεσμό των Κ.Ε.Π. ίσως τον ισχυρότερο ως προς την αξιοπιστία θεσμό της σημερινής ελληνικής κοινωνίας.<sup>57</sup>

### 3.1.1 Η Αναγνωρισιμότητα των Κ.Ε.Π.

Βάσει της έρευνας, τα Κ.Ε.Π. αποτελούν έναν εξαιρετικά αναγνωρίσιμο θεσμό. Το 64% των πολιτών αναγνωρίζει και ονομάζει αυθόρμητα τα Κ.Ε.Π. ως το επίσημο γραφείο του κράτους που είναι επιφορτισμένο με τις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Το ποσοστό αυτό ανεβαίνει ακόμη περισσότερο και φτάνει στο 85% των πολιτών, όταν υπενθυμίζεται στους ερωτώμενους η ύπαρξη των Κ.Ε.Π. (βοηθούμενη αναγνωρισιμότητα). Αυτό αποτελεί απόδειξη του ότι ο θεσμός των Κ.Ε.Π. έχει διεισδύσει σε μεγάλο βαθμό στην καθημερινότητα των πολιτών και έχει αποκτήσει γενικά τεράστια αναγνωρισιμότητα.<sup>58</sup>



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1: Δείκτης Αναγνωρισιμότητας Κ.Ε.Π. - Αυθόρμητη και Βοηθούμενη Αναγνωρισιμότητα Κ.Ε.Π.

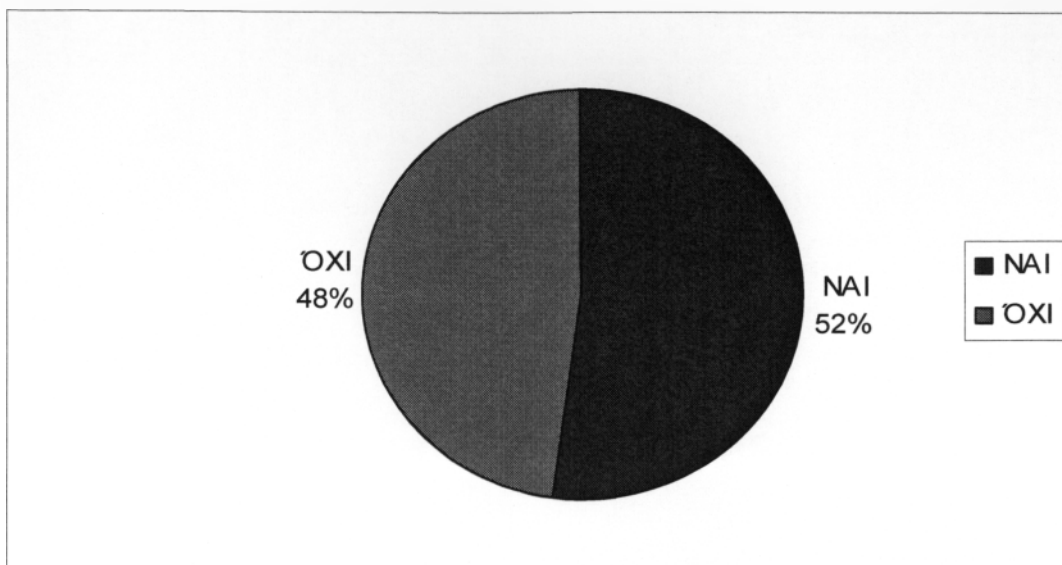
### 3.1.2. Χρήση/ Επισκεψιμότητα των Κ.Ε.Π.

Η χρήση των Κ.Ε.Π. καταγράφηκε επίσης σε μεγάλα ποσοστά. Το 60% των πολιτών που «αναγνωρίζουν» τα Κ.Ε.Π. έχει επισκεφτεί τουλάχιστον μία φορά κάποιο από αυτά. Ο Δείκτης Χρήσης των Κ.Ε.Π. (ποσοστό χρηστών στο σύνολο του ενήλικα πληθυσμού της χώρας) καταγράφεται στο 52% των πολιτών. Η μεγαλύτερη χρήση Κ.Ε.Π. παρατηρήθηκε στους νομούς Φλωρίνης (80%), Κοζάνης (72%), Θεσσαλονίκης (63-65%), Ευρυτανίας (62%), Καστοριάς (63%), Κέρκυρας (61%). Η χρήση των

<sup>57</sup> “Εθνική Έρευνα για τη Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωρισιμότητα / Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)”, Ινστιτούτο VPRC, Μέλος του ΣΕΔΕΑ, της ESOMAR και της Warog κατόπιν ανάθεσης από το ΥΠ.Ε.Σ.Δ.Δ.Α.

<sup>58</sup> οπ.παρ.

Κ.Ε.Π. είναι σημαντικά υψηλότερη στα αστικά κέντρα (56%), σε σχέση με τα ημιαστικά και τις αγροτικές περιοχές. Ειδικότερα στις τελευταίες εμφανίζεται μικρή χρήση (41 %).<sup>59</sup>



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2: Δείκτης Προσωπικής Χρήσης – Επίσκεψης σε Κ.Ε.Π.

### 3.1.3 Ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. (Satisfaction Index)

Τόσο ο γενικός Δείκτης Ικανοποίησης όσο και οι επιμέρους θεματικοί δείκτες ικανοποίησης κατέγραψαν σημαντικά ποσοστά, γεγονός που επιβεβαιώνει την τεράστια κοινωνική αποδοχή των Κ.Ε.Π. Συγκεκριμένα:

- Η ικανοποίηση από την ταχύτητα εξυπηρέτησης μέσα στα Κ.Ε.Π. έφτασε αθροιστικά το 92% (Πολύ ικανοποιημένοι 49%, αρκετά ικανοποιημένοι 43%).
- Η ικανοποίηση από την ταχύτητα παραλαβής των πιστοποιητικών / εγγράφων που ζητήθηκαν από τα Κ.Ε.Π. έφτασε αθροιστικά το 85% (Πολύ ικανοποιημένοι 46%, αρκετά ικανοποιημένοι 39%).
- Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν στα Κ.Ε.Π. (σαφήνεια οδηγιών, έγκυρη και πλήρη πληροφόρηση) έφτασε το 90% (Πολύ ικανοποιημένοι 50%, αρκετά ικανοποιημένοι 40%).
- Η ικανοποίηση από την εξυπηρέτηση των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. έφτασε το 93% (Πολύ ικανοποιημένοι 59%, αρκετά ικανοποιημένοι 34%).
- Η ικανοποίηση από το ωράριο λειτουργίας των Κ.Ε.Π. έφτασε το 77% (Πολύ ικανοποιημένοι 41 %, αρκετά ικανοποιημένοι 36%).

<sup>59</sup> οπ.παρ.



- Η ικανοποίηση από τον εξοπλισμό των Κ.Ε.Π. και το χώρο που στεγάζεται καταγράφηκε στο 86% (Πολύ ικανοποιημένοι 42%, αρκετά ικανοποιημένοι 44%).

- Η ικανοποίηση από την ευκολία πρόσβασης στα Κ.Ε.Π. (εγγύτητα στη γειτονιά/ εργασία, γεωγραφική διασπορά) καταγράφηκε στο 91 % (Πολύ ικανοποιημένοι 56%, αρκετά ικανοποιημένοι 35%)

- Η ικανοποίηση από τη σαφήνεια και την απλότητα των εγγράφων που χρησιμοποιούνται στα Κ.Ε.Π. έφτασε το 84% (Πολύ ικανοποιημένοι 40%, αρκετά ικανοποιημένοι 44%).

- Τέλος, η ικανοποίηση από τον αριθμό των διοικητικών υπηρεσιών που καλύπτονται από τα Κ.Ε.Π. φτάνει το 66% (Πολύ ικανοποιημένοι 26%, αρκετά ικανοποιημένοι 40%).

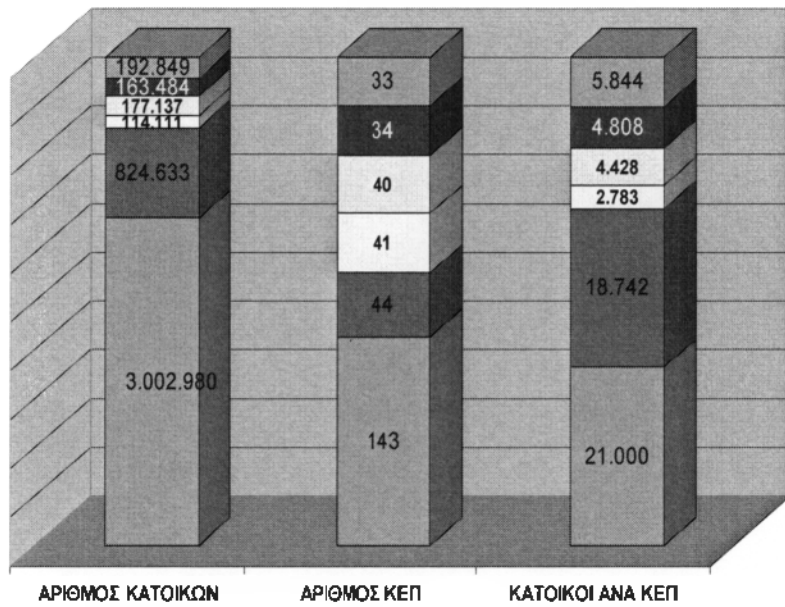
Η γενική (συνολική) ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. εκτινάσσεται στο ποσοστό του 94%. Ο αθροιστικός δείκτης Ικανοποίησης, ο οποίος λαμβάνει υπόψη ταυτόχρονα όλα τα παραπάνω επιμέρους θεματικά πεδία, δείχνει ότι το 91 % των πολιτών εμφανίζεται με συνεκτικό τρόπο (δηλαδή σε όλα ή σχεδόν σε όλα τα θεματικά πεδία) ικανοποιημένο από τα Κ.Ε.Π. Μόνο ένα μικρό ποσοστό 5% έδειξε δυσαρέσκεια και οι προβαλλόμενοι λόγοι ήταν κατά βάση το προσωπικό (60%).<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Ο.Π.Π.Α.Ρ.

## Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>

### Τα Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγάλεω: Εμπειρική Έρευνα



#### **4.1 Αναφορά στο Δήμο Αιγάλεω και στα Κ.Ε.Π. που υπάγονται σε αυτόν.**

Στις παρακάτω υποενότητες γίνεται εκτενής αναφορά για τα Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγάλεω, πριν από αυτό όμως δε θα μπορούσε να παραληφθεί η καταγραφή στοιχείων που θα μας κάνει να γνωρίσουμε καλύτερα το συγκεκριμένο Δήμο.

##### **4.1.1 Παρουσίαση του Δήμου Αιγάλεω**

#### **A. ΔΗΜΟΣ ΑΙΓΑΛΕΩ<sup>61</sup>**

##### **A1: Πληθυσμός (Απογραφή - Πραγματικός)**

Απογραφή 17/3/2001 (πληθυσμός 74.046). Πραγματικός πληθυσμός 160.000 κάτοικοι.

##### **A2: Έκταση**

Σήμερα ο Δήμος Αιγάλεω καταλαμβάνει μια έκταση 6.500 στρεμμάτων, από τα οποία τα 4.400 είναι ενταγμένα στο σχέδιο πόλεως, ενώ τα 2.200, τα περισσότερα στον Ελαιώνα, είναι ενταγμένα χωρίς να έχει ολοκληρωθεί η πράξη εφαρμογής.

##### **A3: Γεωγραφική θέση, γεωφυσικά - μορφολογικά χαρακτηριστικά .**

Γεωγραφικά βρίσκεται στη δυτική Αθήνα. Προς τα βόρεια συνορεύει με το Δήμο Περιστερίου, προς τα δυτικά με τους Δήμους Αγίας Βαρβάρας και Χαϊδαρίου, προς τα νότια με τους Δήμους Αγίου Ιωάννη Ρέντη και Νίκαιας και προς τα ανατολικά με το Δήμο Αθηναίων. Ο Δήμος περιβάλλεται βόρεια από τη Λεωφόρο Αθηνών, νότια από την Πέτρου Ράλλη και διασχίζεται από τους τρεις οδικούς άξονες υπερτοπικής σημασίας Θηβών, Ιερά Οδό και Κηφισού. Έτσι δημιουργούνται τέσσερα τεταρτημόρια που αποτελούν και τις τέσσερις συνοικίες του Δήμου. Έκταση πεδινή πλην της περιοχής Λιούμη που παρουσιάζει μεγαλύτερο υψόμετρο.

##### **A4: Χαρακτηριστικές τοποθεσίες ή εγκαταστάσεις μείζονος σημασίας που πιθανόν φιλοξενούνται στην περιοχή.**

Στο Δήμο φιλοξενούνται τα Τ.Ε.Ι. Αθήνας και Πειραιά, οι σχολές μαθητείας του Ο.Α.Ε.Δ. καθώς και οι Διευθύνσεις Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης Γ' Αθήνας. Στη βιομηχανική περιοχή στεγάζονται εγκαταστάσεις της Δ.Ε.Η., η Διεύθυνση καθαριότητας του Δήμου Αθηναίων, πρακτορεία μεταφορών, η Αθηναϊκή Ζυθοποιία Α.Ε., Βιομηχανία Καφέ BRAVO, κα. Επίσης το Δημοτικό Στάδιο "Σταύρος Μαυροθαλασσίτης" και το Άλσος που είναι πνεύμονας πρασίνου, 130

<sup>61</sup> διαθέσιμο σε <http://www.egaleolib.gr/index.php?page=123>

περίπου στρεμμάτων, με αθλητικές εγκαταστάσεις και αναψυκτήριο καθώς και παιδότοπο

## **B.** **Η ΙΣΤΟΡΙΑ**<sup>62</sup>

### **B1: Προέλευση ονομασίας Δήμου.**

Σύμφωνα με την αναφορά του Ηρόδοτου οφείλει την ονομασία του στο όρος Αιγάλεω απ' όπου ο Ξέρξης το Σεπτέμβριο του 480 π.χ. παρακολούθησε τη Ναυμαχία της Σαλαμίνας.

Αιγάλεως (ή Αιγάλεων)<sup>63</sup>: Χαμηλό βουνό (ύψους 460 μ. περίπου), στα δυτικά των Αθηνών με κατάληξη στο Πέραμα, (το στενό του Δαφνίου λεγόταν Ποικίλον Όρος, όπου και ο ναός του Απόλλωνα). Είναι το νοτιότερο τμήμα της Πάρνηθας. Η λέξη Αιγάλεω προέρχεται από τις λέξεις "αίγες": κύματα και "λάας": λίθος, βράχος (ο βράχος στον οποίο σπάζουν τα κύματα).

Υπάρχει και ο ομώνυμος οικισμός και Δήμος της Αττικής που εκτείνεται μέχρι τις υπώρειές του.

### **B2: Σύντομο ιστορικό δημογραφικής, κοινωνικής και διοικητικής εξέλιξης.**

Η πόλη του Αιγάλεω κατοικήθηκε μαζικά για πρώτη φορά την περίοδο 1922-1928 από πρόσφυγες της Μικράς Ασίας ,αλλά και το 1930 από μια μικρή ομάδα χριστιανών Ασσύριων. Στη συνέχεια, τη δεκαετία του '50 δέχθηκε μεγάλο κύμα εσωτερικής πολιτικής και οικονομικής μετανάστευσης.

Τις δεκαετίες '60 και '70 αποτέλεσε τόπο εγκατάστασης του πρώτου κύματος Ποντίων Παλινοστούντων από τα Ανατολικά Κράτη (1965-1968) και βιομηχανικών εργατών από την επαρχία, λόγω κυρίως της λειτουργίας στην ευρύτερη περιοχή μεγάλων βιομηχανικών μονάδων. Τα τελευταία χρόνια εγκαταστάθηκαν στο Δήμο Αιγάλεω ξένοι μετανάστες και πρόσφυγες κυρίως Ιρακινοί και Πακιστανοί τη δεκαετία του '80 και Ελληνοπόντιοι, Βορειοηπειρώτες και Αλβανοί τη δεκαετία του '90.

Το 1934 ιδρύεται η κοινότητα του Αιγάλεω (Δ 19/12/1941,Φ.Ε.Κ. Α/22/1943) που περιλαμβάνει τους οικισμούς Πυριτιδοποιείο, Κυδωνίες, Σωτηράκη, Αγία

---

<sup>62</sup> οπ.παρ.

<sup>63</sup> Μάρω Βουγιούκα, Βασίλης Μεγαρίδης, (1977), «Οδωνυμικά», «Η σημασία των Ονομάτων των Οδών της Αθήνας», γ' έκδοση, τομ. Α', σ. 73

Ελεούσα, Λιούμη, Δαφνί, Αγία Βαρβάρα, Νέα Φώκεια, Χαϊδάρι και Σκαραμαγκάς, οι οποίοι αποσπώνται από το Δήμο Αθηναίων και αποτελούν την κοινότητα των

"Νέων Κυδωνιών" που διατηρείται μέχρι το 1941 οπότε και γίνεται Δήμος (Δ 19/12/1941, Φ.Ε.Κ. Α/22/1943).

**B3: Σύντομη αναφορά στην ιστορική διαδρομή της περιοχής είτε ως ιστορικής τοποθεσίας είτε οργανωμένου οικισμού.**

Η περιοχή που ανήκει στο Δήμο Αιγάλεω τέμνεται από δύο βασικούς άξονες: τον Κηφισό και την Ιερά Οδό, τον αρχαιότερο δρόμο του κόσμου με την ιστορία των 2.500 χρόνων. Η Ιερά Οδός εκτείνεται σε 22 χιλιόμετρα, αρχίζει από το νεκροταφείο του Κεραμεικού, εκεί όπου παλιά υπήρχε η Ιερά Πύλη και καταλήγει στην Ελευσίνα. Αυτή την οδό ακολουθούσε η πομπή των Μεγάλων Ελευσινίων. Και στις δύο πλευρές της κοσμούσαν μνημεία ηρώων και επιτύμβιες στήλες επιφανών Αθηναίων (που είχαν την τιμή να ταφούν εκεί). Αναλυτική περιγραφή των μνημείων αυτών βρίσκεται στο έργο του Πausανία "Ελλάδος Περιήγησις, Αττικά". Η πόλη μας περιελάμβανε κάποτε τμήμα του Αττικού Ελαιώνα, ο οποίος ήταν τόπος συνάντησης, συζήτησης και φιλοσοφίας προσωπικοτήτων όπως ο Σωκράτης και ο Πλάτωνας. Στο χώρο το σημερινού Άλσους λειτουργούσε η εταιρεία "Ελληνικό Πυριτιδοποιείο και Καλυκοποιείο", το οποίο τροφοδοτούσε τον Ελληνικό Στρατό. Εκεί δημιουργήθηκε ο πρώτος οικισμός από εργάτες.

**B4: Σημαντικά ιστορικά Μνημεία – τοποθεσίες.**

**α) Ο Άγιος Ιωάννης ο Πρόδρομος του Ελαιώνα**

Βρίσκεται στο κτήμα Μερκάτη και έχει κηρυχθεί ιστορικό διατηρητέο μνημείο (Φ.Ε.Κ. 592/19-9-86) κτίσμα του 14ου αιώνα.

**β) Ο Άγιος Γεώργιος Διασορίτης**

Βρίσκεται στην Ιερά οδό στη συμβολή της με την οδό Προύσης. Η πρώτη αναφορά στο ναό γίνεται το 1573.

**γ) Ο Άγιος Δημήτριος ο Καβαλλάρης**

Βρίσκεται στην οδό Αγ. Άννης. Η κατασκευή του ναού ανάγεται στο 16<sup>ο</sup> ή 17<sup>ο</sup> αιώνα.

**δ) Η Γέννησις της Θεοτόκου**

Βρίσκεται στην οδό Τεμένης. Είναι μονόκλιτη βασιλική χτισμένη μεταξύ του 18<sup>ου</sup> και του 19<sup>ου</sup> αιώνα.

### **Τοποθεσίες:**

- Ίχνος Αρχαίας Ιεράς Οδού
- Κτήμα Μερκάτη – Ιπποστατικά του Οθωνα
- Κινηματογράφος "Τιτάν". Έχει χαρακτηριστεί ως διατηρητέος (648Δ/25-7-97 Φ.Ε.Κ.) και ως χώρος πολιτιστικών λειτουργιών (94Δ/1998Φ.Ε.Κ.).
- Εργοστάσιο "Ελληνικό Μολύβι"

### **B5: Πίνακας διατελεσάντων Δημάρχων Δήμαρχοι**

- Άγγελος Κούβελος
- Απόστολος Στίγκας
- Σταύρος Μαυροθαλασσίτης
- Πάνος Σπηλιόπουλος
- Γιάννης Γ. Μυστακόπουλος
- Δημήτρης Καλογερόπουλος

## **Γ. Η ΦΥΣΗ (ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ)<sup>64</sup>**

### **Γ1: Περιοχές Φυσικού κάλλους**

Στο κέντρο της πόλης δεσπόζει το μεγάλο άλσος (130 στρέμματα), με χώρους αναψυχής και άθλησης που αποτελεί το μοναδικό πνεύμονα ανάσας για μικρούς και μεγάλους, με τη χαρακτηριστική πανύψηλη καμινάδα του παλιού Πυριτιδοποιείου. Στα όρια με το δήμο Αγίας Βαρβάρας βρίσκεται το άλσος (Στέλιος Τριανταφυλλίδης) - πλησίον του νοσοκομείου Αγία Βαρβάρα.

### **Γ2: Χαρακτηριστικοί τόποι - σημεία συνάθροισης κοινού και νεολαίας. Εμπορικά, διοικητικά, ψυχαγωγικά κέντρα.**

#### **Αθλητικές εγκαταστάσεις:**

- Δημοτικό Στάδιο "Σταύρος Μαυροθαλασσίτης"
- Δημοτικό κλειστό γυμναστήριο
- Αθλητικό κέντρο (πρώην Ε.Α.Κ)
- Γήπεδο Λοιμωδών
- Αθλητικό Κέντρο Εδέσσης
- Γήπεδο Οριζομύλων

<sup>64</sup> διαθέσιμο σε <http://www.egaleolib.gr/index.php?page=123>

- Γήπεδο Άγιος Ελευθέριος
- Δημοτικό Κολυμβητήριο
- Γήπεδα 5Χ5 υπό παράδοση

#### **Πολιτιστικά Κέντρα:**

- Π.Κ Γιάννης Ρίτσος
- Δημοτικό Θέατρο "Αλέξης Μινωτής"
- Εικαστικό Εργαστήρι

#### **Δ. Η ΠΟΛΗ ΣΕ ΚΙΝΗΣΗ<sup>65</sup>**

**Σημαντικές Ιστορικές, Λαογραφικές, Πολιτιστικές, Αθλητικές Εκδηλώσεις με μόνιμο χαρακτήρα.**

#### **Ιστορικές**

- Επιμνημόσυνη δέηση για τους Αιγαλέωτες που έπεσαν στη μάχη κατά των Γερμανών κατακτητών (29/9/1944)
- 19 Μαΐου Ημέρα μνήμης της γενοκτονίας το Ποντιακού Ελληνισμού (1914-1923).
- Επέτειος Ηρώων Πολυτεχνείου (17/11/1973).

#### **Πολιτιστικές**

- Θέατρο "Αλέξης Μινωτής": Πολιτιστική Διαδρομή Πανόραμα Μαθητικής Δημιουργίας
- Αποκριάτικες Εκδηλώσεις
- Φεστιβάλ Κλόουν
- Βραδιά Κλασικού και Σύγχρονου Χορού
- Ετήσια έκθεση μαθητών Εικαστικού Εργαστηρίου
- Έκθεση Βιβλίου
- Ετήσια Ανθοκομική Έκθεση
- Ετήσια εκδήλωση προς τιμή του Εκπαιδευτικού

#### **Αθλητικές**

- Γύρος Αιγαλεω
- Παναιγαλιώτικα

---

<sup>65</sup> οπ.παρ.

- Ημερίδα Κολύμβησης
- Τουρνουά Ποδοσφαίρου

#### 4.1.2 Παρουσίαση των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στο Δήμο Αιγάλεω

Στο Δήμο Αιγάλεω υπάρχουν και λειτουργούν αυτή την στιγμή τρία Κ.Ε.Π., το Κεντρικό και δύο παραρτήματα.

Ο Δήμος Αιγάλεω με το Φ.Ε.Κ. 1173, Τεύχος Β΄ του 2002 συγκρότησε τη νέα υπηρεσία του που είναι το Κ.Ε.Π. Δήμου Αιγάλεω<sup>66</sup> και η οποία ξεκίνησε να λειτουργεί στις 10 Σεπτεμβρίου 2002. Το Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγάλεω στεγάζεται στην Οδό Μάκρης 4. Το προσωπικό του Κ.Ε.Π. είναι η Διευθύντρια κατηγορίας Π.Ε., τρεις μόνιμοι διοικητικοί από τους οποίους ο ένας κατηγορίας Π.Ε. και οι άλλοι δύο Δ.Ε., δύο μόνιμοι κλάδου διεκπεραίωσης πολιτών κατηγορίας Π.Ε. και έξι συμβασιούχοι κλάδου διεκπεραίωσης πολιτών, όλοι κατηγορίας Δ.Ε. Το ωράριο λειτουργίας του Κ.Ε.Π. είναι 08:00 π.μ. με 20:00 μ.μ. τις καθημερινές και 08:00 π.μ. με 14:00 μ.μ. το Σάββατο.

Το πρώτο παράρτημα<sup>67</sup> συγκροτήθηκε με το Φ.Ε.Κ. 186, Τεύχος Β΄ του 2002 και ξεκίνησε να λειτουργεί στις 2 Φεβρουαρίου 2004 φτάνοντας όμως στην ολοκληρωμένη του μορφή στις 27 Δεκεμβρίου 2004. Στεγάζεται στην Οδό Παλαιάς Καβάλας 36. Το προσωπικό του είναι τρεις μόνιμοι απ΄ τους οποίους ένας προϊστάμενος κατηγορίας Π.Ε., ένας διοικητικός κατηγορίας Δ.Ε., ένας κλάδου διεκπεραίωσης πολιτών κατηγορίας Π.Ε. και τέλος πέντε συμβασιούχοι μίσθωσης έργου, ο ένας κατηγορίας Π.Ε. και οι τέσσερις Δ.Ε. Το ωράριο λειτουργίας του είναι 08:00 π.μ. με 20:00 μ.μ. τις καθημερινές και 08:00 π.μ. με 14:00 μ.μ. το Σάββατο.

Το δεύτερο παράρτημα<sup>68</sup> συγκροτήθηκε με το Φ.Ε.Κ. 1384, Τεύχος Β΄ του 2005 και ξεκίνησε να λειτουργεί στις 14 Οκτωβρίου 2005 φτάνοντας όμως στην ολοκληρωμένη του μορφή στις 2 Οκτωβρίου 2006. Στεγάζεται στην Οδό Δημοκρατίας 49. Το προσωπικό του είναι δύο μόνιμοι κατηγορίας Δ.Ε., απ΄ τους οποίους ένας προϊστάμενος και ένας διοικητικός υπάλληλος και τέλος πέντε συμβασιούχοι μίσθωσης έργου κλάδου διεκπεραίωσης πολιτών, ο ένας κατηγορίας Π.Ε. και οι τέσσερις Δ.Ε. Το ωράριο λειτουργίας του είναι 08:00 π.μ. με 20:00 μ.μ. τις καθημερινές και 08:00 π.μ. με 14:00 μ.μ. το Σάββατο.

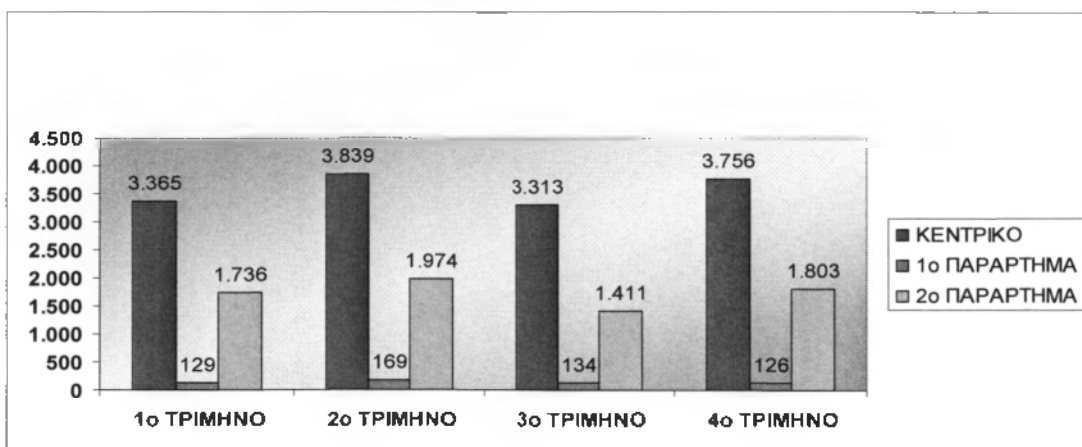
<sup>66</sup> Φ.Ε.Κ. 1173, Τεύχος Β΄ του 2002

<sup>67</sup> Φ.Ε.Κ. 186, Τεύχος Β΄ του 2002

<sup>68</sup> Φ.Ε.Κ. 1384, Τεύχος Β΄ του 2005

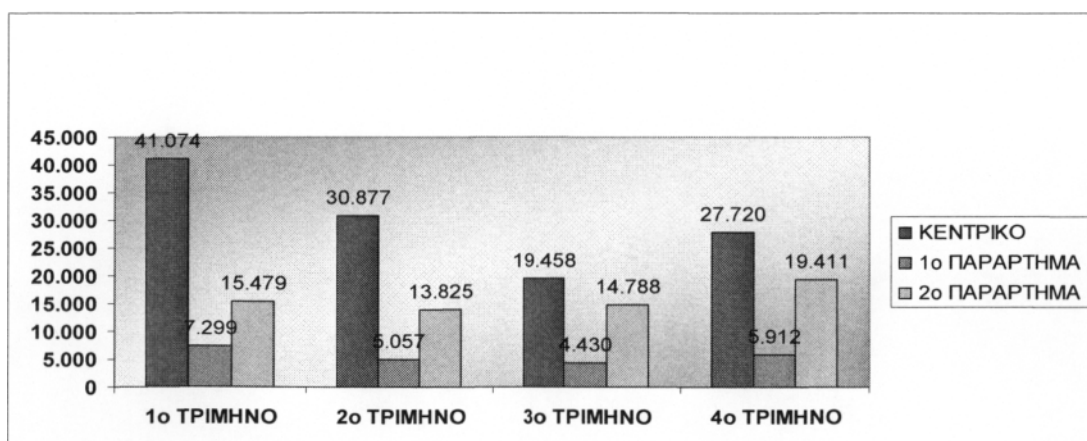


#### 4.1.3 Στατιστικές μελέτες για τα Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγάλεω για το έτος 2007



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1: Ετήσια κατάσταση αιτήσεων για το έτος 2007

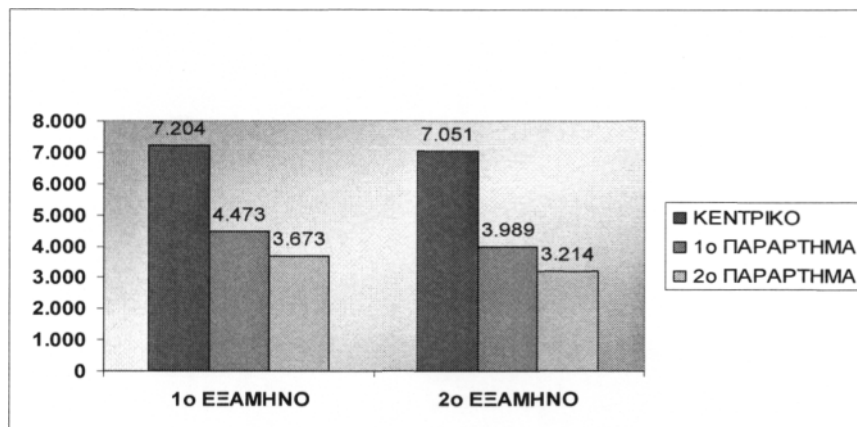
Στο παραπάνω γράφημα παρουσιάζεται ανά τρίμηνα η κατάσταση αιτήσεων του έτους 2007 για τα Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγάλεω.<sup>69</sup> Βλέπουμε πως με βάσει τις περισσότερες αιτήσεις πρώτο έρχεται το Κεντρικό Κ.Ε.Π. με συνολικό αριθμό αιτήσεων 14.273, δεύτερο ακολουθεί το 2<sup>ο</sup> Παράρτημα και τρίτο το 1<sup>ο</sup> Παράρτημα με συνολικό αριθμό αιτήσεων 6.924 και 558 αντίστοιχα. Λογικό είναι το Κεντρικό Κ.Ε.Π. να έρχεται πρώτο τη στιγμή που η λειτουργία του έχει ξεκινήσει πολύ νωρίτερα από τα άλλα δύο Παραρτήματα, έχει μεγαλύτερο αριθμό προσωπικού και τέλος το ότι βρίσκεται σε κεντρικό σημείο στο Δήμο του Αιγάλεω. Αν και το 2<sup>ο</sup> παράρτημα ξεκίνησε να λειτουργεί μετά το 1<sup>ο</sup> και παρόλο που διαθέτει μικρότερο αριθμό προσωπικού εν συγκρίσει πάλι με το 1<sup>ο</sup> έρχεται δεύτερο σε συνολικό αριθμό αιτήσεων.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2: Στατιστικά στοιχεία υποθέσεων (χωρίς αίτηση) για το έτος 2007

<sup>69</sup> Τα στοιχεία είναι από αναλυτικές καταστάσεις που μου δόθηκαν από τη Διευθύντρια του Κεντρικού Κ.Ε.Π. και τις Προϊσταμένες των δύο παραρτημάτων του Δήμου Αιγάλεω.

Στο παραπάνω γράφημα παρουσιάζονται ανά τρίμηνα τα στατιστικά στοιχεία υποθέσεων (χωρίς αίτηση) του έτους 2007 για τα Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγιάλεω.<sup>70</sup> Βλέπουμε πως με βάση τον αριθμό των περισσότερων υποθέσεων πρώτο έρχεται το Κεντρικό Κ.Ε.Π. με συνολικό αριθμό υποθέσεων 119.129, δεύτερο ακολουθεί το 2<sup>ο</sup> Παράρτημα και τρίτο το 1<sup>ο</sup> Παράρτημα με συνολικό αριθμό υποθέσεων 63.503 και 22.698 αντίστοιχα. Με προσεκτική μελέτη γίνεται αντιληπτό ότι οι παρατηρήσεις είναι ίδιες με αυτές του γραφήματος που αφορούσε τις αιτήσεις,



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.3: Στατιστικά στοιχεία υποθέσεων που διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά

Στο παραπάνω γράφημα παρουσιάζονται ανά εξάμηνα τα στατιστικά στοιχεία των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά το έτος 2007 στα Κ.Ε.Π. του Δήμου Αιγιάλεω.<sup>71</sup> Βλέπουμε πως με βάση τις περισσότερες υποθέσεις πρώτο έρχεται το Κεντρικό Κ.Ε.Π. με συνολικό αριθμό υποθέσεων 14.255 , δεύτερο ακολουθεί το 1<sup>ο</sup> Παράρτημα και τρίτο το 2<sup>ο</sup> Παράρτημα με συνολικό αριθμό υποθέσεων 8.462 και 6.887 αντίστοιχα.

<sup>70</sup> ΟΠ.Π.ΑΦ.

<sup>71</sup> ΟΠ.Π.ΑΦ.

Η παρούσα έρευνα έχει στόχο να διερευνήσει την ικανοποίηση των πολιτών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με βάση την αντιλαμβανόμενη ποιότητα.

#### **4.2 Παρουσίαση του δείγματος**

Η έρευνα διεξήχθη στο Δήμο Αιγάλεω και το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε από 21 Φεβρουαρίου μέχρι και 14 Μαρτίου του 2008 σε εκατό άτομα. Κατά τη επεξεργασία των απαντήσεων των ερωτηματολογίων, παρατηρήθηκε ότι από τους εκατό συμμετέχοντες:

- εφτά (7) δεν επισκέφτηκαν Κ.Ε.Π. τον τελευταίο χρόνο (κατά το παρελθόν όμως έχουν επισκεφτεί τουλάχιστον μία φορά Κ.Ε.Π.)

- δύο (2) δεν έχουν πάει ποτέ σε Κ.Ε.Π.

Στους πίνακες συχνοτήτων, οι τιμές που παίρνει η γραμμή *τιμές που λείπουν* είναι οι μη έγκυρες δηλαδή αυτές που “δε συμπληρώθηκαν από τους ερωτώμενους”, από αυτούς δηλαδή που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι πίνακες συχνοτήτων και % αθροιστικών συχνοτήτων και σχόλια καθώς και οι αντίστοιχες γραφικές απεικονίσεις τους με τη σειρά που εμφανίζονται οι ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο που μοιράστηκε, χωρισμένων σε πέντε ενότητες (το ερωτηματολόγιο βρίσκεται στο παράρτημα).

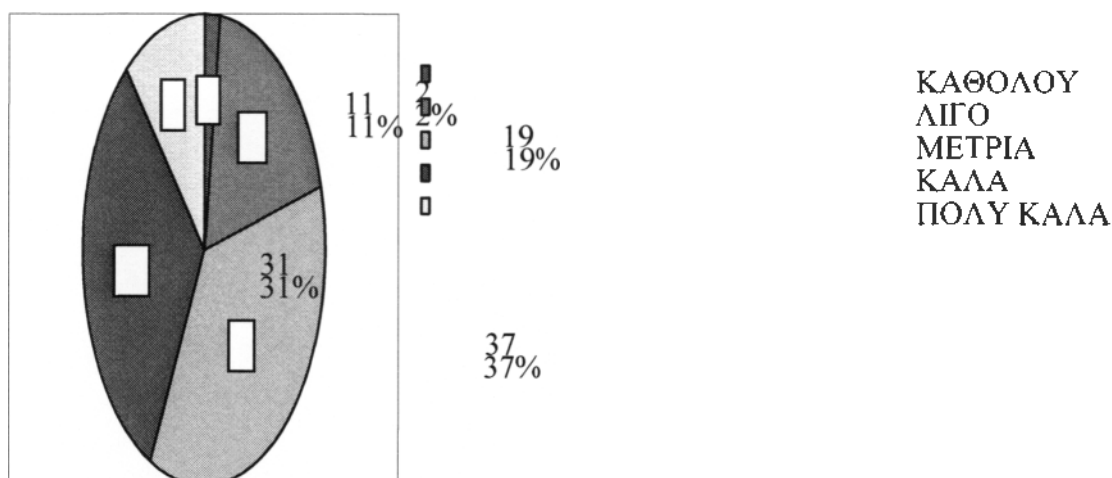
Στον πίνακα των συχνοτήτων, η στήλη % δείχνει το ποσοστό των περιπτώσεων κάθε κατηγορίας του δείγματος εκτός από τις απύσες τιμές, αυτές δηλαδή που δε συμπληρώθηκαν από τους ερωτώμενους.

### 4.3 Πίνακες συγκροτήτων

#### 4.3.1 «ΕΝΟΤΗΤΑ Α» Ερωτηματολογίου

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.1:** Πόσο καλά γνωρίζετε τις διαδικασίες και τις λειτουργίες που εκτελούνται από τα Κ.Ε.Π.;

		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	2	2,0	2,0
	ΛΙΓΟ	19	19,0	21,0
	ΜΕΤΡΙΑ	37	37,0	58,0
	ΚΑΛΑ	31	31,0	89,0
	ΠΟΛΥ ΚΑΛΑ	11	11,0	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

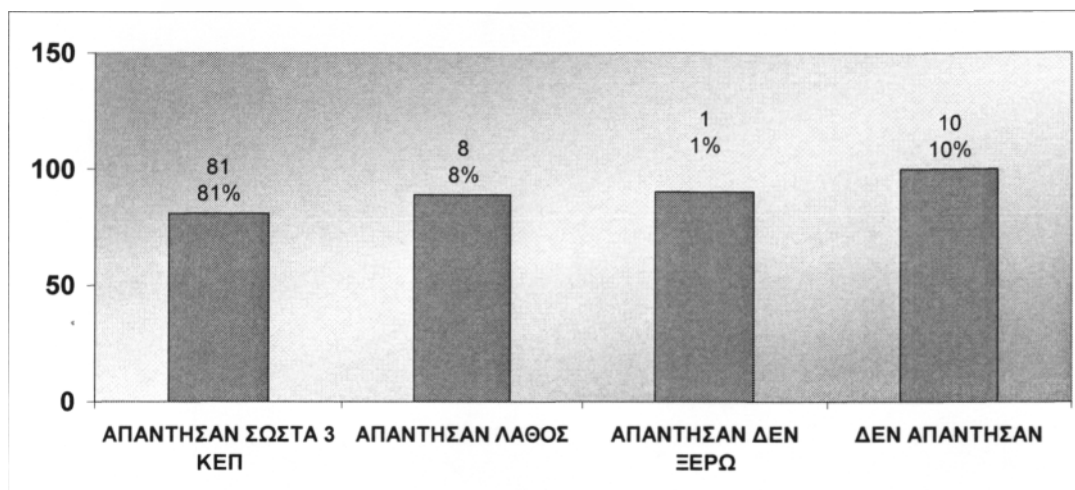


**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.4:** Πόσο καλά γνωρίζετε τις διαδικασίες και τις λειτουργίες που εκτελούνται από τα Κ.Ε.Π.;

Παρατηρούμε ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά εμφανίζονται για τη μέτρια και καλή γνώση των διαδικασιών που εκτελούνται από τα Κ.Ε.Π. με ποσοστά 37% και 31%, αντίστοιχα. Αυτό είναι πολύ ενθαρρυντικό καθώς τα Κ.Ε.Π. θεωρούνται ένας θεσμός που μέσα σε λίγα χρόνια έχει παγιωθεί και έχει αποδείξει το μέγεθος της προσφοράς του. Επιπλέον, τα ποσοστά αυτά μαρτυρούν και το ότι οι πολίτες γνωρίζουν το είδος της εξυπηρέτησης που παρέχεται από αυτά τα Κέντρα.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.2: Πόσα Κ.Ε.Π. υπάρχουν στο Δήμο Αιγάλεω;**

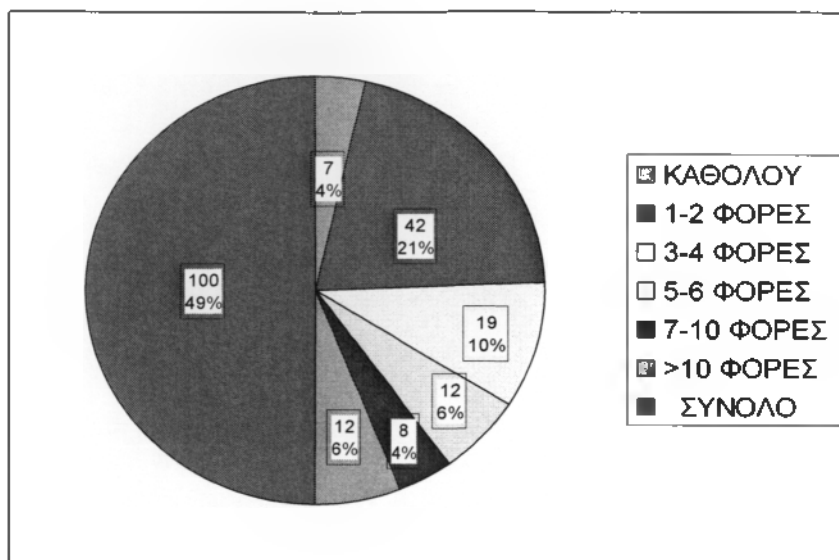
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΣΩΣΤΟ=3 ΚΕΠ	81	81,0	81,0
ΛΑΘΟΣ	8	8,0	89,0
ΔΕΝ ΞΕΡΩ	1	1,0	90,0
ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕ	10	10,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.5: Πόσα Κ.Ε.Π. υπάρχουν στο Δήμο Αιγάλεω;**

Ο Δήμος Αιγάλεω με 160.000 κατοίκους περίπου μπορεί να θεωρηθεί μία μικρή κοινωνία και άρα είναι και λογικό το ότι 81 από τους 100 συνολικά απάντησαν σωστά για τον αριθμό των Κ.Ε.Π. που υπάρχουν στο Δήμο Αιγάλεω. Από την άλλη, αυτό μαρτυρά και την αναγνωρισιμότητα των Κ.Ε.Π.: δεν αποτελούν μία «αδιάφορη» υπηρεσία για τους πολίτες.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.3: Πόσες φορές επισκεφτήκατε τα Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες;**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	7	7,0	7,0
1-2 ΦΟΡΕΣ	42	42,0	49,0
3-4 ΦΟΡΕΣ	19	19,0	68,0
5-6 ΦΟΡΕΣ	12	12,0	80,0
7-10 ΦΟΡΕΣ	8	8,0	88,0
>10 ΦΟΡΕΣ	12	12,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

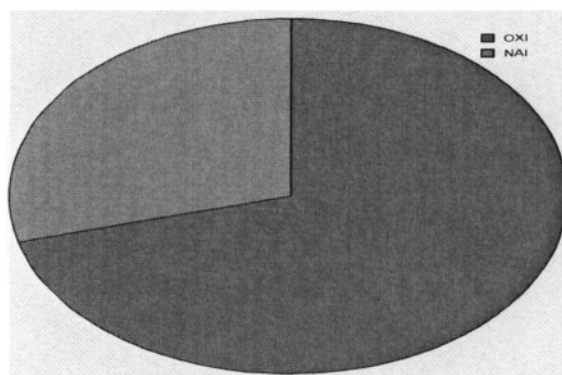


**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.6:** Πόσες φορές επισκεφτήκατε τα Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες;

Από τους 100 που απάντησαν, ποσοστό 42% έχει επισκεφτεί τουλάχιστον μία φορά τα Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες. Δηλαδή περίπου οι μισοί. Αυτό μαρτυρά την αναγκαιότητα λειτουργίας των Κ.Ε.Π. αλλά και την αποδοχή και προτίμησή τους από τους πολίτες. Και ποσοστό 12% έχει επισκεφτεί το Κ.Ε.Π. πάνω από 10 φορές τον τελευταίο χρόνο. Οι πολίτες αναγνωρίζουν τις λειτουργίες των Κ.Ε.Π. και προτιμούν να εξυπηρετηθούν από αυτά. Αλλά και όσο πιο συχνά επισκέπτονται το Κ.Ε.Π., μαθαίνουν για τις υπηρεσίες του.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.1:** Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (γενικές πληροφορίες)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
ΟΧΙ	71	71,0
ΝΑΙ	29	29,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

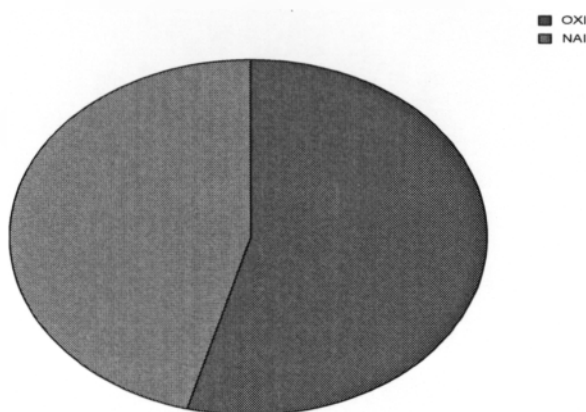


Από τους 100, οι 29 ποσοστό 29% δήλωσαν ότι επισκέφτηκαν το Κ.Ε.Π. τον τελευταίο χρόνο για Γενικές Πληροφορίες, άρα οι πολίτες εμπιστεύονται και συμβουλευονται τα Κ.Ε.Π.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.1:** Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (γενικές πληροφορίες)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.2: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (επικυρώσεις)**

ΕΠΙΚΥΡΩΣΕΙΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
ΟΧΙ	54	54,0
ΝΑΙ	46	46,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

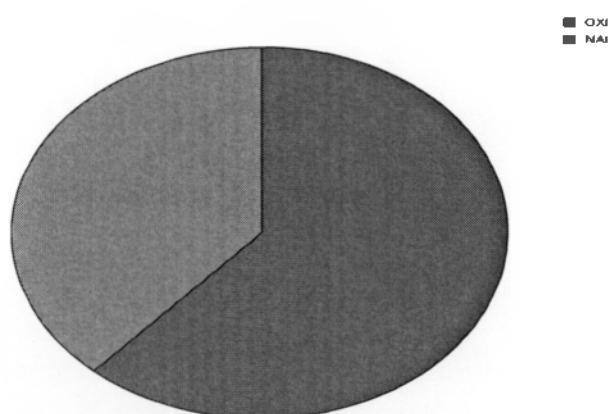


Οι 46, σχεδόν οι μισοί δηλαδή, δήλωσαν ότι την τελευταία φορά πήγαν στο Κ.Ε.Π. για επικυρώσεις. Πράγματι, η υπηρεσία των Κ.Ε.Π. όσον αφορά τις επικυρώσεις εγγράφων είναι πολύ διαδεδομένη.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.2: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (επικυρώσεις)**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.3: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (γνήσιο υπογραφής)**

ΓΝΗΣΙΟ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
ΟΧΙ	62	62,0
ΝΑΙ	38	38,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

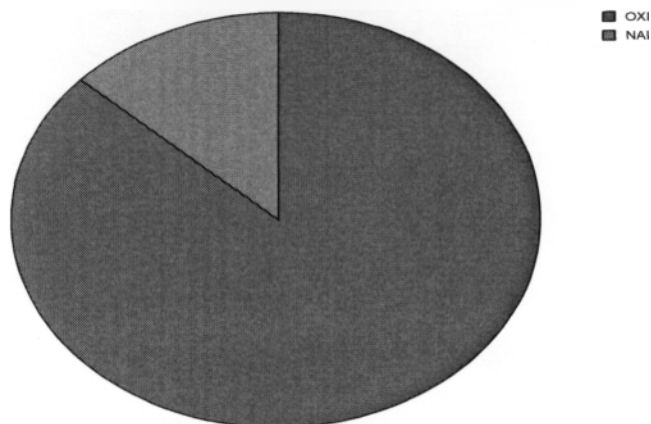


Όπως και στις επικυρώσεις, έτσι και για το γνήσιο της υπογραφής, τα Κ.Ε.Π. φαίνεται να είναι πολύ γνωστά για την παραπάνω υπηρεσία που παρέχουν: 38 άτομα από τα 100 επισκέφτηκαν το Κ.Ε.Π. την τελευταία φορά για θεώρηση γνησίου υπογραφής.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.3: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (γνήσιο υπογραφής)**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.4: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (παράβολα)**

ΠΑΡΑΒΟΛΑ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	87	87,0
	ΝΑΙ	13	13,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

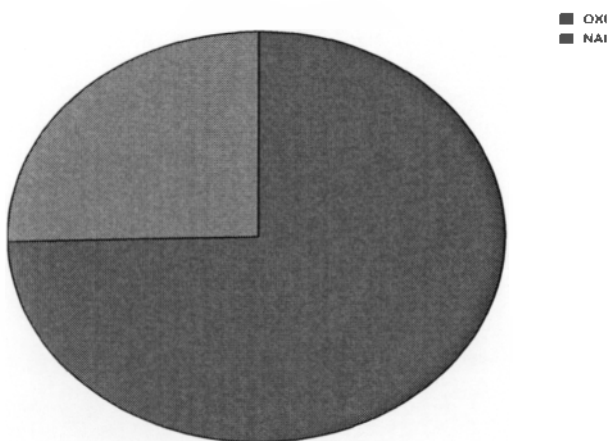


13 άτομα δήλωσαν ότι επισκέφτηκαν το Κ.Ε.Π. την τελευταία φορά για παράβολα. Τα παράβολα χρησιμοποιούνται συνήθως για έκδοση διαβατηρίου, σε περίπτωση απώλειας ή κομμένης ταυτότητας, σε προκηρύξεις του Α.Σ.Ε.Π.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.4: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (παράβολα)**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.5: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (προκηρύξεις)**

ΠΡΟΚΗΡΥΞΕΙΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	75	75,0
	ΝΑΙ	25	25,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0



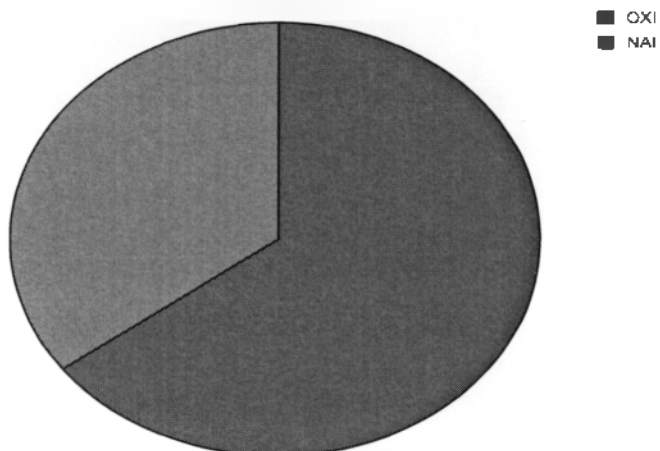
Η ενημέρωση για προκηρύξεις αποτελεί μία υπηρεσία των Κ.Ε.Π. η οποία ελκύει αρκετούς πολίτες. Αυτό φανερώνει και το ποσοστό 25% δηλαδή 25 άτομα απευθύνθηκαν σε Κ.Ε.Π. για προκηρύξεις.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.5: Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (προκηρύξεις)**



**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.6:** Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (ζήτηση κάποιου πιστοποιητικού)

ΖΗΤΗΣΑ ΚΑΠΟΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	65	65,0
	ΝΑΙ	35	35,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0



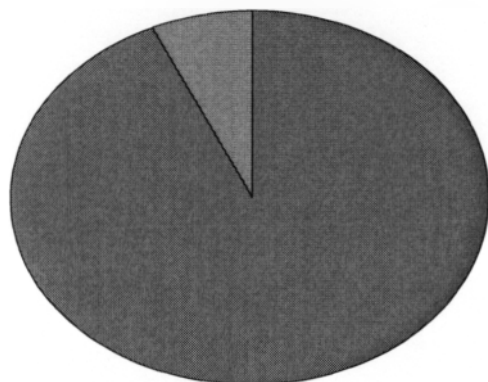
**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.6:** Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (ζήτηση κάποιου πιστοποιητικού)

Οι πολίτες απευθύνονται στα Κ.Ε.Π. για να ζητήσουν πιστοποιητικά από τους δήμους τους, βεβαιώσεις από Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι., χαρτιά από την εφορία και γενικότερα πάσης φύσεως έγγραφα από δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό μαρτυρά και το ποσοστό του 35%. Βέβαια, αν και ζητήθηκε να αναφέρουν την υπηρεσία στην οποία απευθυνόταν το πιστοποιητικό που ζήτησαν, από τα 35 άτομα που ανέφεραν ότι ζήτησαν πιστοποιητικό, μόνο τα 16 την ανέφεραν. Κάποια άτομα σημείωσαν ότι κατά τη τελευταία επίσκεψή τους στο Κ.Ε.Π. ζήτησαν περισσότερα από ένα έγγραφα, πιστοποιητικά ή βεβαιώσεις τα οποία απευθύνονταν και αναζητούνταν από διαφορετικές υπηρεσίες.

Παρατηρήθηκε ότι οι περισσότεροι ερωτώμενοι (από τους 16 που ανέφεραν την υπηρεσία που απευθύνόταν το πιστοποιητικό που ζήτησαν) ζήτησαν πιστοποιητικό από τα δημοτολόγια, ακολουθούν η εφορία και το ληξιαρχείο, οι βεβαιώσεις και τα έγγραφα από Α.Ε.Ι.-Τ.Ε.Ι., τα έγγραφα του Ο.Α.Ε.Δ., τα έγγραφα Εισαγγελιών και Πρωτοδικείων και τέλος έγγραφα του Ο.Γ.Α. και του Ι.Κ.Α.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.7:** Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας(στο μηχάνημα της Πειραιώς))

ΠΛΗΡΩΣΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥΣ ΚΟΙΝΗΣ ΩΦΕΛΕΙΑΣ (ΣΤΟ ΜΗΧΑΝΗΜΑ ΤΗΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ)		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	93	93,0
	ΝΑΙ	7	7,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0



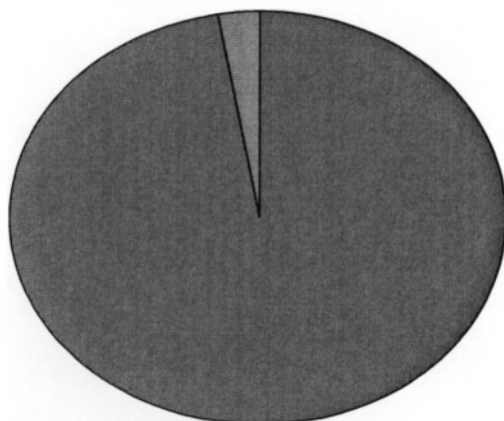
■ ΟΧΙ  
■ ΝΑΙ

Γνωρίζοντας ότι το πιλοτικό πρόγραμμα σε συνεργασία με την τράπεζα Πειραιώς ξεκίνησε στις 27/03/2007, μπορεί να θεωρηθεί ικανοποιητικός ο αριθμός ατόμων 7 από το τυχαίο δείγμα- που πήγε σε Κ.Ε.Π. και έκανε χρήση του μηχανήματος!

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.7:** Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας(στο μηχάνημα της Πειραιώς))

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.4.8:** Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (άλλο)

ΑΛΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	97	97,0
	ΝΑΙ	3	3
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0



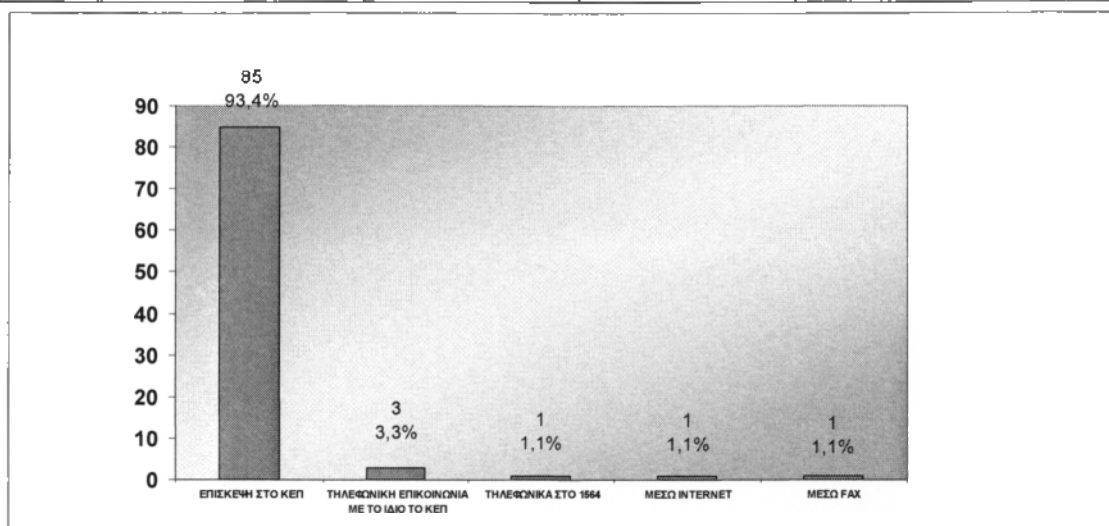
■ ΟΧΙ  
■ ΝΑΙ

Παρατηρείται μικρό το ποσοστό αυτών που πήγαν σε Κ.Ε.Π. για διαδικασία εκτός από αυτές που είναι αρκετά διαδεδομένες. Και αγγίζει μόλις το 3% του συνολικού δείγματος, μόνο 3 άτομα.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.7.8:** Αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (άλλο)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.5:** Αν έχετε επικοινωνήσει με το Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες, ποια ήταν η μέθοδος επικοινωνίας την τελευταία φορά;

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΟ Κ.Ε.Π.	85	93,4	93,4
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΙΔΙΟ ΤΟ Κ.Ε.Π.	3	3,3	96,7
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΣΤΟ 1564	1	1,1	97,9
ΜΕΣΩ INTERNET	1	1,1	98,9
ΜΕΣΩ FAX	1	1,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	*91	100,0	
Τιμές που λείπουν	9		
ΣΥΝΟΛΟ	100		



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.8:** Αν έχετε επικοινωνήσει με το Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες, ποια ήταν η μέθοδος επικοινωνίας την τελευταία φορά;

Την τελευταία φορά, το 93,4% των πολιτών απευθύνθηκε στο Κ.Ε.Π. με επίσκεψη στο ίδιο το Κ.Ε.Π. Επειδή το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε στο Δήμο Αιγάλεω, αυτό δικαιολογείται μιας και α) οι αποστάσεις είναι σχετικά μικρές και οπότε και οι πολίτες προτιμούν αυτή τη μέθοδο και β) λειτουργούν τρία Κ.Ε.Π. στο Αιγάλεω. Η τηλεφωνική επικοινωνία είναι σε μικρό ποσοστό 3,3%.

Παρατηρούμε ακόμα ότι το σύνολο των συχνοτήτων, χωρίς τις μη έγκυρες τιμές, είναι \*91 γιατί:

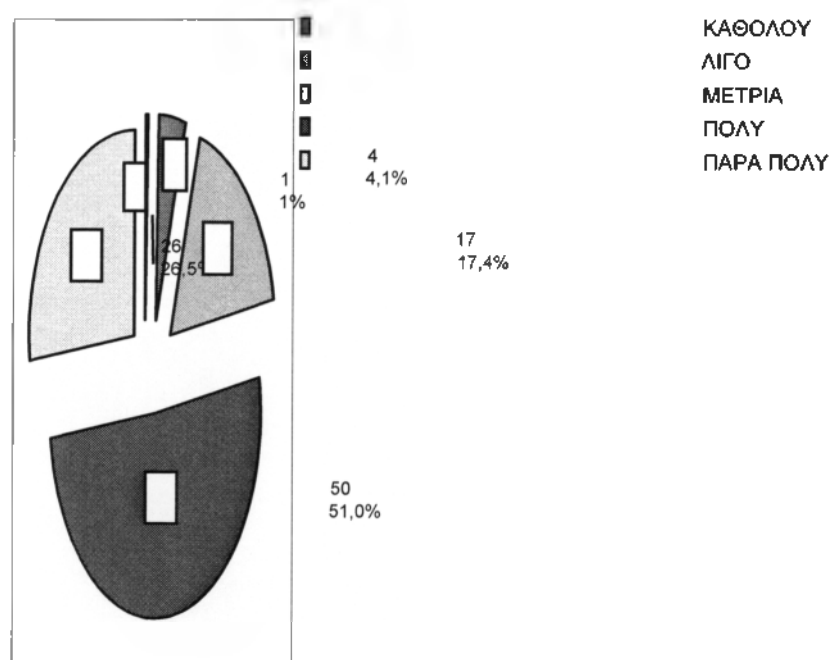
- ☞ 7 από τους ερωτώμενους δεν επισκέφτηκαν Κ.Ε.Π. τον τελευταίο χρόνο
- ☞ 2 από τους ερωτώμενους δεν έχουν πάει ποτέ σε Κ.Ε.Π.

Άρα, αν στα 100 άτομα προσθέσουμε τις μη έγκυρες τιμές δηλαδή αυτές τις τιμές, τα πεδία του ερωτηματολογίου που δε συμπληρώθηκαν από τους ερωτώμενους προκύπτει το σύνολο των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα:  $100=91+7+2$ .

### 4.3.2 «ΕΝΟΤΗΤΑ Β» Ερωτηματολογίου

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.6: Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από τα Κ.Ε.Π.;**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	4	4,1	5,1
ΜΕΤΡΙΑ	17	17,4	22,5
ΠΟΛΥ	50	51,0	73,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	26	26,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.9: Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από τα Κ.Ε.Π.;**

Η συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. υπολογίζεται από μέτρια και πάνω και αυτό γιατί αν προσθέσουμε αυτούς που δήλωσαν μέτρια, πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι, είναι 93 στο σύνολο. Οι μισοί δήλωσαν πολύ ικανοποιημένοι άρα η συνολική εικόνα για τα Κ.Ε.Π. είναι αρκετά θετική. Οι πολίτες αναγνωρίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται από τα Κ.Ε.Π.!

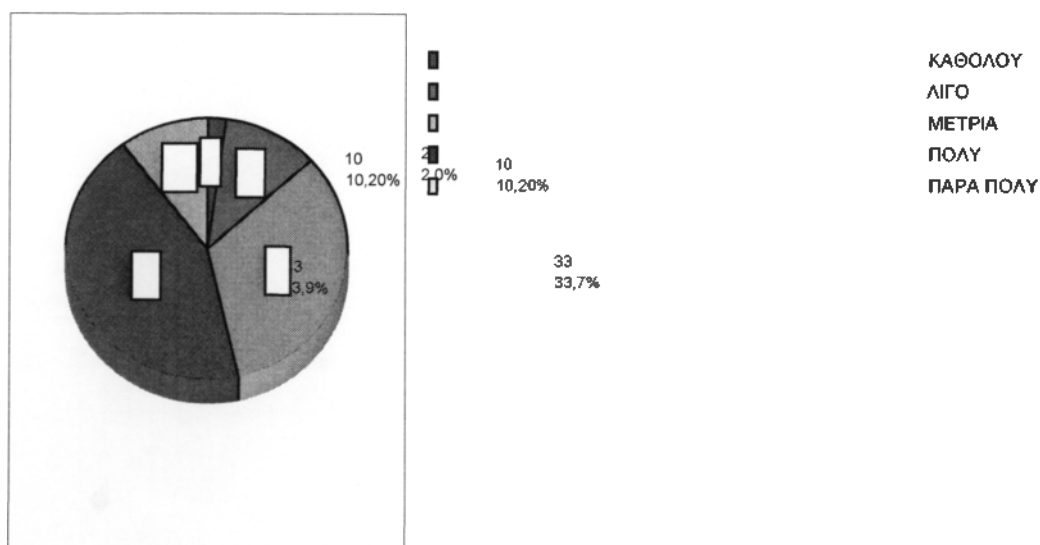
**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.1: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (χρόνος αναμονής μέχρι να απευθυνθώ στον υπάλληλο)**

ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ ΜΕΧΡΙ ΝΑ ΑΠΕΥΘΥΝΘΩ ΣΤΟΝ ΥΠΑΛΛΗΛΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	18	18,4	18,4
ΛΙΓΟ	32	32,6	51,0
ΜΕΤΡΙΑ	18	18,4	69,4
ΠΟΛΥ	18	18,4	87,8
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	12	12,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

Από πολλούς ερωτώμενους δεν κατανοήθηκε η φύση της ερώτησης-επέλεξαν το «καθόλου» νομίζοντας πως αυτό αναφέρεται αποκλειστικά στο χρόνο αναμονής, παραβλέποντας το γεγονός ότι η ερώτηση απευθυνόταν στην «ικανοποίηση σχετικά με το χρόνο αναμονής».

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.2: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (ικανοποιητικός αριθμός υπαλλήλων)**

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	2,0	2,0
ΛΙΓΟ	10	10,2	12,2
ΜΕΤΡΙΑ	33	33,7	45,9
ΠΟΛΥ	43	43,9	89,8
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	10	10,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		



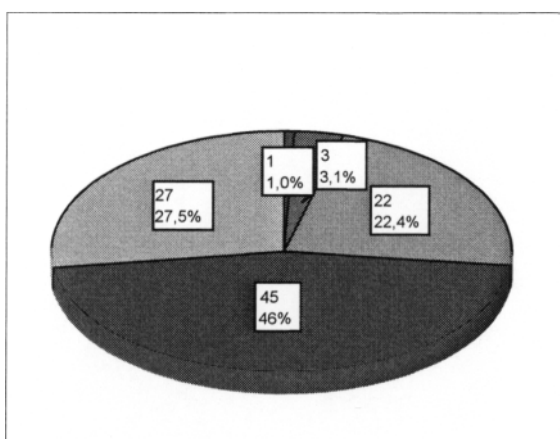
**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.1: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (ικανοποιητικός αριθμός υπαλλήλων)**

Όσον αφορά τον αριθμό των υπαλλήλων, τα μεγαλύτερα ποσοστά φανερώνουν ότι οι πολίτες του Δήμου Αιγάλεω είναι μέτρια (33,7%) και πολύ (43,9%) ικανοποιημένοι. Άρα η στελέχωση των Κ.Ε.Π. σε σχέση με τον αριθμό των υπαλλήλων φαίνεται να είναι αρκετά ικανοποιητική.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.3: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. απαντά εγκαίρως στα αιτήματά μου)**

ΤΟ Κ.Ε.Π. ΑΠΑΝΤΑ ΕΓΚΑΙΡΩΣ ΣΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΜΟΥ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	3	3,1	4,1
ΜΕΤΡΙΑ	22	22,4	26,5
ΠΟΛΥ	46	46,0	72,5
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	27	27,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

Σχεδόν οι μισοί από τους ερωτώμενους φαίνονται να είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον

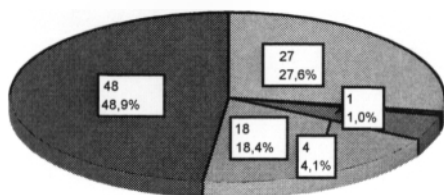


αφορά το χρόνο απάντησης στα αιτήματά τους (46%). Ο χρόνος διεκπεραίωσης του αιτήματος εξαρτάται και από τη φύση του αιτήματος π.χ. μία φορολογική ενημερότητα βγαίνει αμέσως από το taxisnet ενώ μία μεταδημότευση απαιτεί αρκετά δικαιολογητικά και μπορεί να ολοκληρωθεί σε μία εβδομάδα.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.2: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. απαντά εγκαίρως στα αιτήματά μου)**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.4: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται άμεσα)**

ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΖΗΤΩ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΑΜΕΣΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	4	4,1	5,1
ΜΕΤΡΙΑ	18	18,4	23,5
ΠΟΛΥ	48	48,9	72,4
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	27	27,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

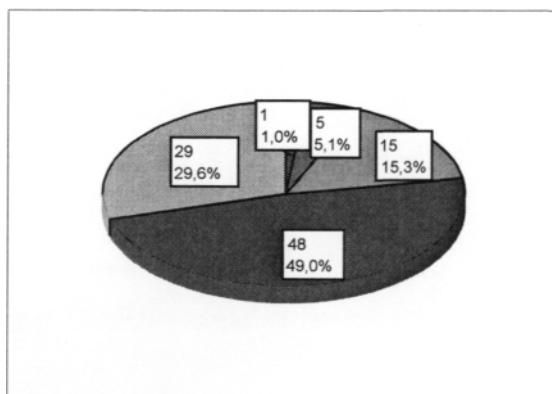


Οι πληροφορίες που ζητούν οι πολίτες όντως δίνονται άμεσα αφού το 48,9 % είναι πολύ ικανοποιημένο. Από τη στιγμή που ο πολίτης θα ζητήσει κάτι, ο υπάλληλος του απαντά γρήγορα και αυτό μαρτυρά το μέγεθος της εξυπηρέτησης που προσφέρουν τα Κ.Ε.Π.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.3: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται άμεσα)**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.5: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται με ακρίβεια)**

ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΖΗΤΩ ΔΙΝΟΝΤΑΙ ΜΕ ΑΚΡΙΒΕΙΑ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	5	5,1	6,1
ΜΕΤΡΙΑ	15	15,3	21,4
ΠΟΛΥ	48	49,0	70,4
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	29	29,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

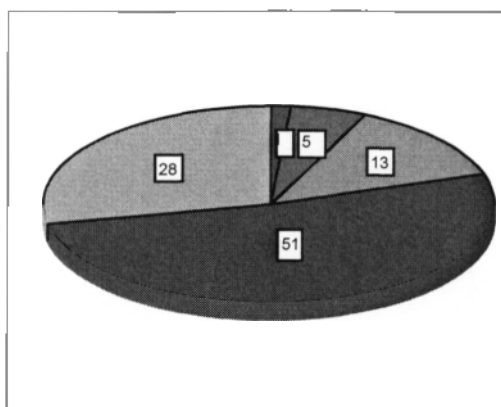


Οι μισοί δήλωσαν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι (49%) από την ακρίβεια των πληροφοριών. Τα Κ.Ε.Π. φαίνεται πως αποτελούν σημαντική και αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης για τους πολίτες.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.4: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται με ακρίβεια)**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.6:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητώ, μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο)

ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ Η ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΥ ΖΗΤΩ, ΜΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΜΕ ΚΑΤΑΝΟΗΤΟ ΤΡΟΠΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	5	5,1	6,1
ΜΕΤΡΙΑ	13	13,3	19,4
ΠΟΛΥ	51	52,0	71,4
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	28	28,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		



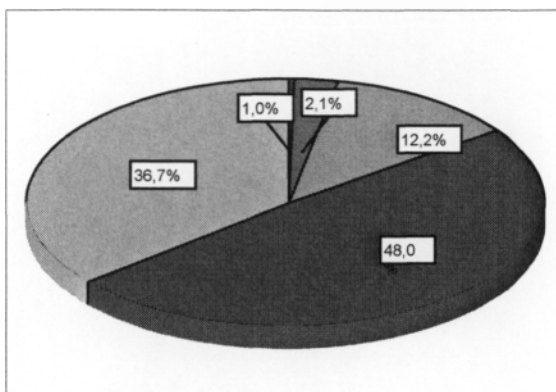
Και εδώ οι μισοί (52%) είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον αφορά την κατανόηση των πληροφοριών που ζητούν και που τελικά λαμβάνουν από τα Κ.Ε.Π. Άρα είναι πραγματικότητα η εξυπηρέτηση του πολίτη από τα Κ.Ε.Π. και ο πολίτης φαίνεται να ενημερώνεται με κατανοητό τρόπο.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.5:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητώ, μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.7:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ είναι έγκυρες)

ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΖΗΤΩ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΥΡΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	2	2,1	3,1
ΜΕΤΡΙΑ	12	12,2	15,3
ΠΟΛΥ	47	48,0	63,3
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	36	36,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		



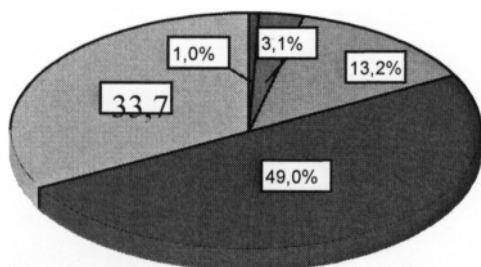


Το 48% θεωρεί ότι οι πληροφορίες που λαμβάνει από τα Κ.Ε.Π. είναι σωστές, έγκυρες. Ο πολίτης δηλαδή φαίνεται να εμπιστεύεται τις πληροφορίες που παίρνει από τα ΚΕΠ.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.6:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι πληροφορίες που ζητώ είναι έγκυρες)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.8:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (εμπιστεύομαι τις πληροφορίες που παρέχονται από τα Κ.Ε.Π.)

ΕΜΠΙΣΤΕΥΟΜΑΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ Κ.Ε.Π.		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
	ΛΙΓΟ	3	3,1	4,1
	ΜΕΤΡΙΑ	13	13,2	17,3
	ΠΟΛΥ	48	49,0	66,3
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	33	33,7	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		100		

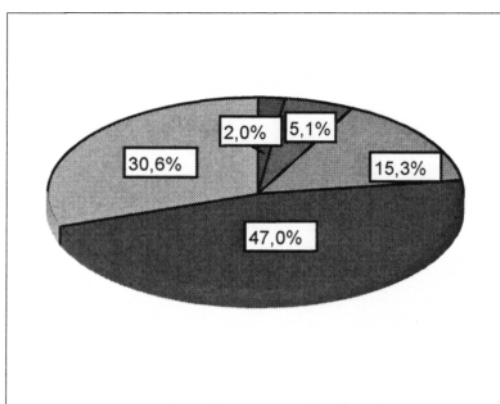


Το 49% εμπιστεύεται τις πληροφορίες που του παρέχονται από τα Κ.Ε.Π. Αυτό μαρτυρά πως τα Κ.Ε.Π. αποτελούν σημαντική πηγή πληροφόρησης για τον πολίτη που φαίνεται να είναι πολύ ικανοποιημένος.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.7:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (εμπιστεύομαι τις πληροφορίες που παρέχονται από τα Κ.Ε.Π.)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.9: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. διασφαλίζει - προφυλάσσει τα προσωπικά μου δεδομένα (εχεμύθεια όσον αφορά ευαίσθητα δεδομένα))**

ΤΟ Κ.Ε.Π. ΔΙΑΣΦΑΛΙΖΕΙ-ΠΡΟΦΥΛΑΣΣΕΙ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΜΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΑ (ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΕΥΑΙΣΘΗΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ)	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	2,0	2,0
ΛΙΓΟ	5	5,1	7,1
ΜΕΤΡΙΑ	15	15,3	22,4
ΠΟΛΥ	46	47,0	69,4
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	30,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

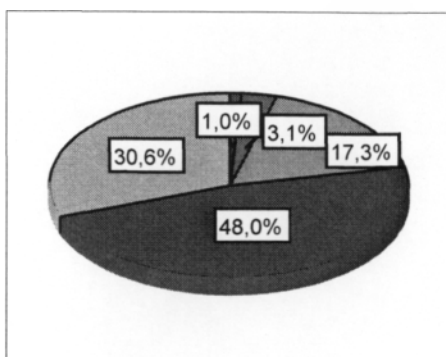


Το 47% πιστεύει ότι το Κ.Ε.Π. διαφυλάσσει τα προσωπικά δεδομένα. Άρα ο πολίτης αισθάνεται ασφαλής και δεν έχει πρόβλημα να παρουσιάσει το όποιο προσωπικό του αίτημα με μεγάλη δυσκολία.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.8: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. διασφαλίζει - προφυλάσσει τα προσωπικά μου δεδομένα (εχεμύθεια όσον αφορά ευαίσθητα δεδομένα))**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.10: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη)**

ΤΟ Κ.Ε.Π. ΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΙΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΜΕ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	3	3,1	4,1
ΜΕΤΡΙΑ	17	17,3	21,4
ΠΟΛΥ	47	48,0	69,4
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	30,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

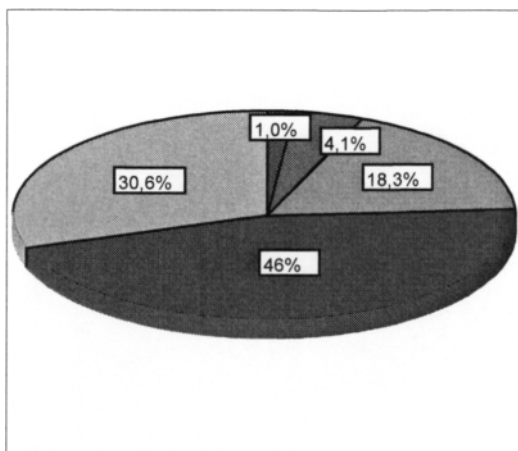


**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.9:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη)

Οι πολίτες αντιλαμβάνονται πως οι υποθέσεις τους χειρίζονται από τα Κ.Ε.Π. με συνέπεια και ευθύνη, βλέπουν δηλαδή να γίνεται «πραγματική δουλειά». Τα ποσοστά 48% και 30,6% δείχνουν πολύ και πάρα πολύ ικανοποίηση.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.11:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη)

ΤΟ Κ.Ε.Π. ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΜΕ ΓΝΩΜΟΝΑ ΤΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	4	4,1	5,1
ΜΕΤΡΙΑ	18	18,3	23,4
ΠΟΛΥ	45	46,0	69,4
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	30,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.10:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (το Κ.Ε.Π. λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη)

Αποτελεί κοινή αντίληψη ότι τα Κ.Ε.Π. λειτουργούν με βάση το συμφέρον του πολίτη. Αυτό δηλώνει το ποσοστό 46% που φαίνεται να υποστηρίζει πολύ αυτή την άποψη. Τα Κ.Ε.Π. έχουν περάσει το μήνυμα στον πολίτη!

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.12: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.: (με εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας του Κ.Ε.Π.)**

ΜΕ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝ ΟΙ ΩΡΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ Κ.Ε.Π.	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	4	4,1	4,1
ΛΙΓΟ	5	5,1	19,2
ΜΕΤΡΙΑ	21	21,4	30,6
ΠΟΛΥ	33	33,7	64,3
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	35	35,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

Και τα τρία Κ.Ε.Π. στο Δήμο Αιγάλεω λειτουργούν τις καθημερινές 08:00 π.μ.-

20:00μ.μ. και τα Σάββατα 08:00 π.μ.-

14:00μ.μ. αλλά της Νομαρχίας είναι

ανοιχτό και τα απογεύματα, τις

καθημερινές. Οπότε, θα μπορούσαμε να

πούμε ότι γενικότερα είναι

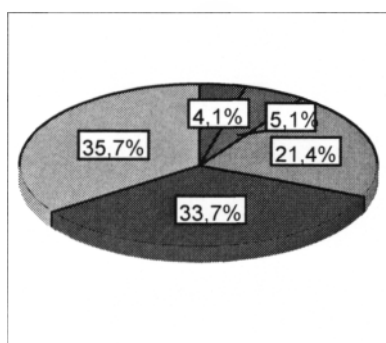
ικανοποιημένοι, αφού είναι αρκετοί

αυτοί οι οποίοι λόγω εργασίας θέλουν να

εξυπηρετούνται από το Κ.Ε.Π. του

Δήμου και τα απογεύματα, πράγμα που

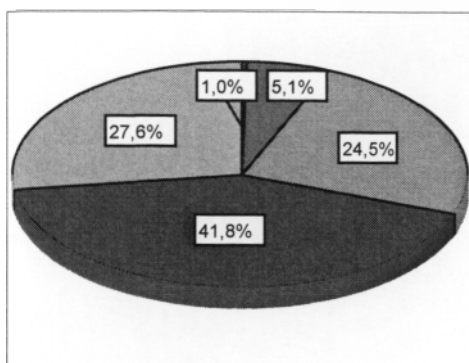
ισχύει τώρα.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.11: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.: (με εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας του Κ.Ε.Π.)**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.13: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.: (οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση)**

ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΕΠΙΔΕΙΚΝΟΥΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	5	5,1	6,1
ΜΕΤΡΙΑ	24	24,5	30,6
ΠΟΛΥ	41	41,8	72,4
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	27	27,6	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		



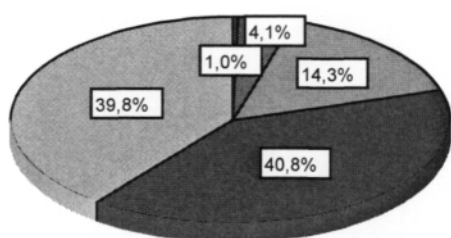
Η εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους εμφανίζεται πολύ ικανοποιητική. Το 41,8% των ερωτηθέντων είναι πολύ ικανοποιημένο όσον αφορά την κατάρτιση και την εξειδίκευση των υπαλλήλων.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.12:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.14:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί)

ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΕΙΝΑΙ ΕΥΓΕΝΙΚΟΙ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	4	4,1	5,1
ΜΕΤΡΙΑ	14	14,3	19,4
ΠΟΛΥ	40	40,8	60,2
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	39	39,8	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

Οι υπάλληλοι εμφανίζονται να είναι ευγενικοί: σε ποσοστό 40,8% οι πολίτες

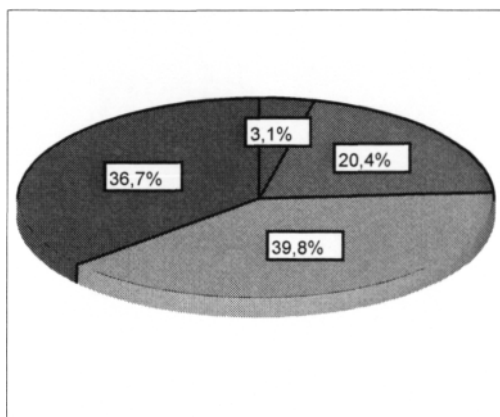


είναι πολύ ικανοποιημένοι με αυτό και 39,8% πάρα πολύ ικανοποιημένοι. Τα Κ.Ε.Π. λειτουργούν με άλλη φιλοσοφία, απομακρυσμένη από την παραδοσιακή γραφειοκρατική αντίληψη άρα μιλάμε για αλλαγή της εικόνας του δημόσιου και του κώδικα συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων!

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.13:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.15:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.: (οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν)

ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΔΕΙΧΝΟΥΝ ΠΡΟΘΥΜΟΙ ΝΑ ΒΟΗΘΗΣΟΥΝ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΛΙΓΟ	3	3,1	3,1
	ΜΕΤΡΙΑ	20	20,4	23,5
	ΠΟΛΥ	39	39,8	63,3
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	36	36,7	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		100		



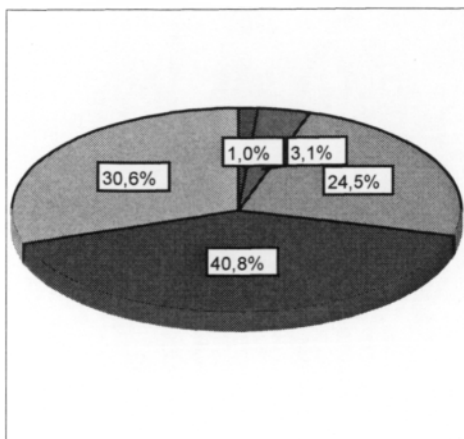
Η προθυμία των υπαλλήλων παρουσιάζεται ικανοποιητική. Ποσοστό 20,4% φαίνεται μέτρια ικανοποιημένο, 39,8% πολύ και 36,7% πάρα πολύ. Πάντως η γενικότερη εικόνα είναι θετική αφού μόνο 3 άτομα έδειξαν να είναι λίγο ικανοποιημένα με την προθυμία των υπαλλήλων.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.14:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.: (οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.16:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.: (οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον σε κάθε πολίτη, ξεχωριστά)

ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΔΕΙΧΝΟΥΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΣΕ ΚΑΘΕ ΠΟΛΙΤΗ, ΞΕΧΩΡΙΣΤΑ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
	ΛΙΓΟ	3	3,1	4,1
	ΜΕΤΡΙΑ	24	24,5	28,6
	ΠΟΛΥ	40	40,8	69,4
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	30,6	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		100		

Το ενδιαφέρον των υπαλλήλων για κάθε πολίτη ξεχωριστά φαίνεται να γίνεται

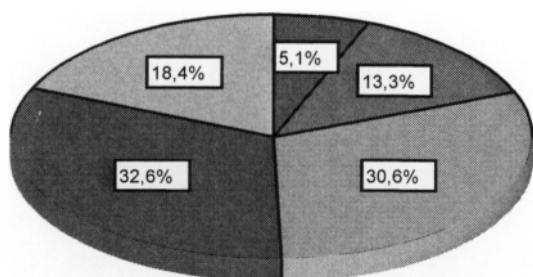


αντιληπτό από τους πολίτες αφού 24 άτομα μέτρια υποστηρίζουν αυτή την άποψη, 40 πολύ και 30 πάρα πολύ. Οι υπάλληλοι ασχολούνται με το αίτημα του κάθε πολίτη και αυτό από τη μεριά τους δείχνει το ενδιαφέρον και την ευθύνη που δείχνουν σε κάθε αίτημα του πολίτη.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.15:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον σε κάθε πολίτη, ξεχωριστά)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.17:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι κρατούν ενημερούς τους πολίτες για τις νέες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.)

ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΚΡΑΤΟΥΝ ΕΝΗΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΝΕΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	5	5,1	5,1
	ΛΙΓΟ	13	13,3	18,4
	ΜΕΤΡΙΑ	30	30,6	49,0
	ΠΟΛΥ	32	32,6	81,6
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	18	18,4	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν		2		
ΣΥΝΟΛΟ		100		

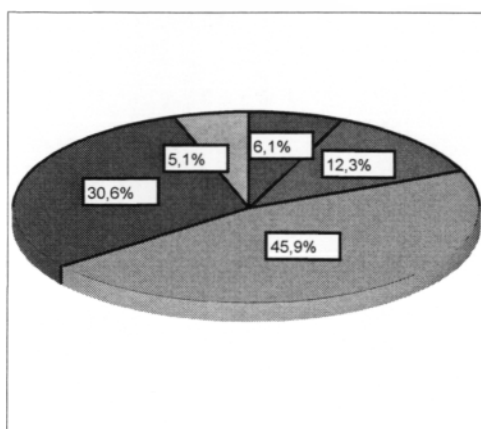


Αναλόγως με το τι θα ζητήσει ο πολίτης κάθε φορά, ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. μπορεί να τον ενημερώσει για το αν μπορεί να εξυπηρετηθεί από το Κ.Ε.Π. το αίτημά του και έτσι, να γίνει η ενημέρωση του πολίτη για τις διαδικασίες που εκτελούνται από τα Κ.Ε.Π.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.16:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (οι υπάλληλοι κρατούν ενημερούς τους πολίτες για τις νέες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.18: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (διακόσμηση χώρου του Κ.Ε.Π.)**

ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΧΩΡΟΥ ΤΟΥ Κ.Ε.Π.	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
ΚΑΘΟΛΟΥ	6	6,1	6,5
ΛΙΓΟ	12	12,3	18,4
ΜΕΤΡΙΑ	45	45,9	64,3
ΠΟΛΥ	30	30,6	94,9
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	5	5,1	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

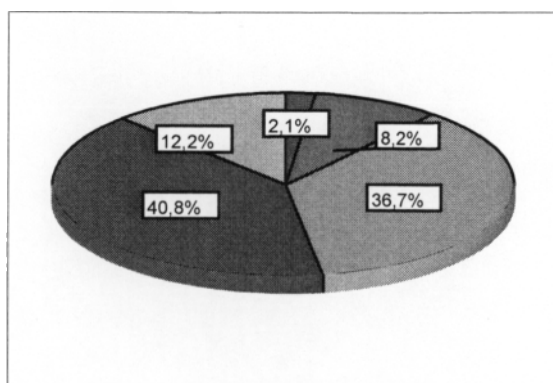


Η ικανοποίηση από τη διακόσμηση φαίνεται να είναι μέτρια σε ποσοστό 45,9%. Το 6,1% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο. Ενώ 30,6% φαίνεται πολύ ικανοποιημένο και 5,1% πολύ ικανοποιημένο.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.17: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (διακόσμηση χώρου του Κ.Ε.Π.)**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.19: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (αποδοτικό περιβάλλον εργασίας)**

ΑΠΟΔΟΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	2,1	2,1
ΛΙΓΟ	8	8,2	10,3
ΜΕΤΡΙΑ	36	36,7	47,0
ΠΟΛΥ	40	40,8	87,8
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	12	12,2	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		



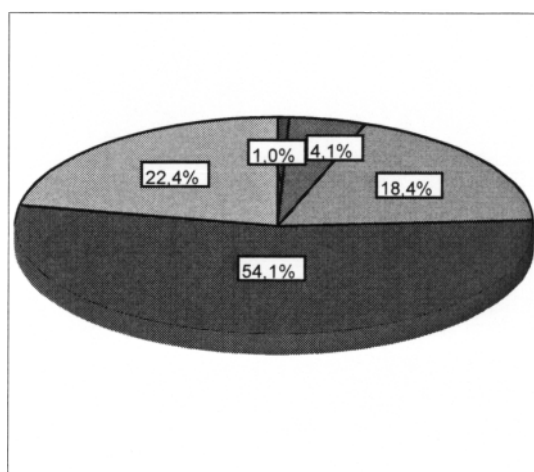
Το περιβάλλον εργασίας φαίνεται να είναι αποδοτικό αρκετά αφού 40,8% των ερωτηθέντων δηλώνει πολύ ικανοποιημένο.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.18: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (αποδοτικό περιβάλλον εργασίας)**



**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.20: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (καθαριότητα χώρου)**

ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΧΩΡΟΥ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	4	4,1	5,1
ΜΕΤΡΙΑ	18	18,4	23,5
ΠΟΛΥ	53	54,1	77,6
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	22	22,4	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

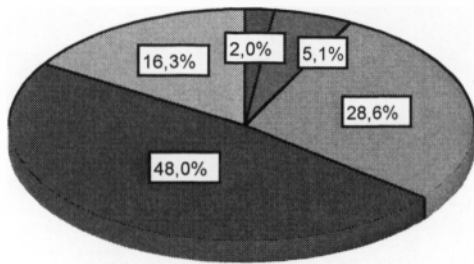


Ο χώρος των Κ.Ε.Π. εμφανίζεται να είναι καθαρός και η ικανοποίηση των πολιτών γι' αυτό είναι φανερή αφού 54,1% είναι πολύ ικανοποιημένο- από την καθαριότητα του χώρου.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.19: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (καθαριότητα χώρου)**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.21: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (σύγχρονος εξοπλισμός)**

ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	2	2,0	2,0
ΛΙΓΟ	5	5,1	7,1
ΜΕΤΡΙΑ	28	28,6	35,7
ΠΟΛΥ	47	48,0	83,7
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	16	16,3	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

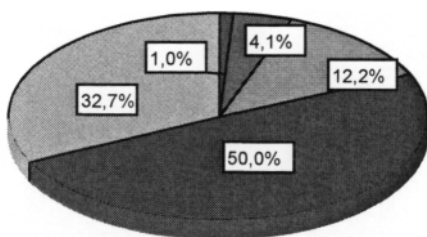


Από το μέγεθος των αιτημάτων που δέχονται και εξυπηρετούν τα Κ.Ε.Π. αναμένεται ότι ο εξοπλισμός τους είναι σύγχρονος. Αυτό δείχνει και το μεγάλο ποσοστό του 48% που είναι πολύ ικανοποιημένο.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.20:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (σύγχρονος εξοπλισμός)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.7.22:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (ευκολία πρόσβασης στο Κ.Ε.Π.)

ΕΥΚΟΛΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ Κ.Ε.Π.	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	1	1,0	1,0
ΛΙΓΟ	4	4,1	5,1
ΜΕΤΡΙΑ	12	12,2	17,3
ΠΟΛΥ	49	50,0	67,3
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	32	32,7	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	98	100,0	
Τιμές που λείπουν	2		
ΣΥΝΟΛΟ	100		



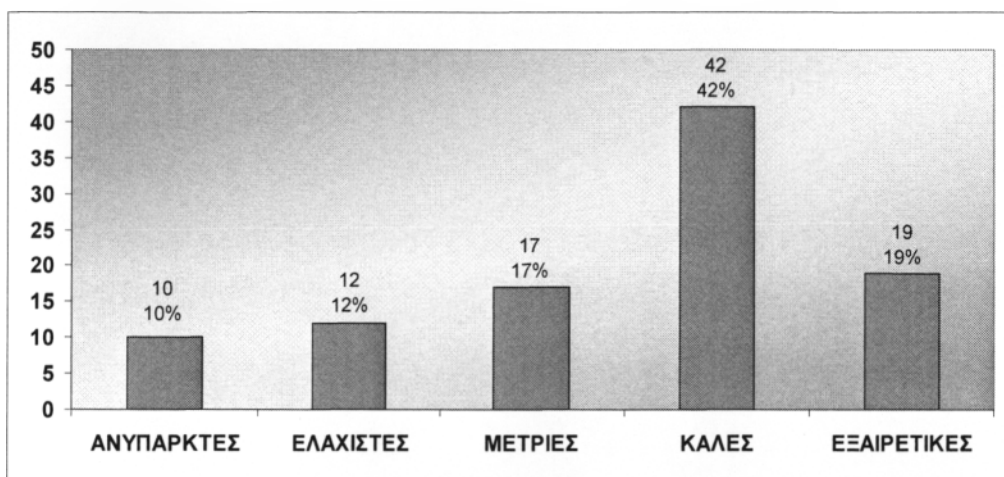
Από τη στιγμή που η έρευνα έγινε στο Δήμο Αιγάλεω και υπάρχουν τρία Κ.Ε.Π., η πρόσβαση είναι ικανοποιητική για τους πολίτες αφού και τα τρία Κ.Ε.Π. βρίσκονται σε σημεία προσβάσιμα από όλους.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.10.21:** Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (ευκολία πρόσβασης στο Κ.Ε.Π.)

### 4.3.3 «ΕΝΟΤΗΤΑ Γ» Ερωτηματολογίου

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.8:** Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΑΝΥΠΑΡΚΤΕΣ	10	10,0	10,0
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ	12	12,0	22,0
ΜΕΤΡΙΕΣ	17	17,0	39,0
ΚΑΛΕΣ	42	42,0	81,0
ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΕΣ	19	19,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	



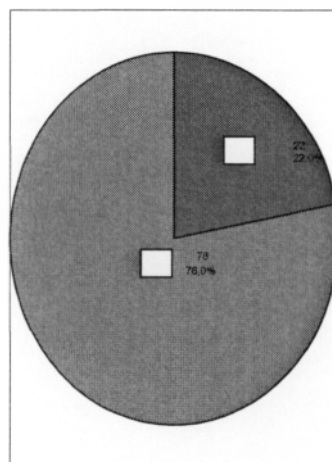
**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.11:** Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών;

Οι υπολογιστές έχουν μπει για τα καλά στη ζωή των ανθρώπων. Αυτό μαρτυρά και το ποσοστό 42% που χαρακτηρίζει τις γνώσεις του στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών ως καλές, 19% ως εξαιρετικές και 17% μέτριες. Μόνο 10 άτομα από τα 100 συνολικά δεν έχουν καθόλου γνώση Η/Υ και 12 άτομα δηλώνουν ότι οι γνώσεις τους είναι ελάχιστες.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.9:** Έχετε ηλεκτρονικό υπολογιστή;

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΟΧΙ	22	22,0	22,0
ΝΑΙ	78	78,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

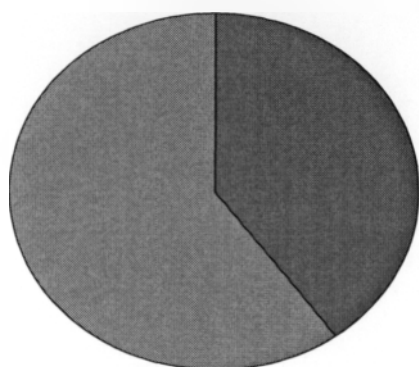
Από τα 100 άτομα συνολικά, τα 78 έχουν Η/Υ. Αυτό μαρτυρά πως πλέον, ο Η/Υ αποτελεί μία «συσκευή» που υπάρχει σχεδόν σε κάθε νοικοκυριό αφού οι λειτουργίες που προσφέρει είναι πολλές.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.12:** Έχετε ηλεκτρονικό υπολογιστή;

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.10: Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο;**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΟΧΙ	40	40,0	40,0
ΝΑΙ	60	60,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

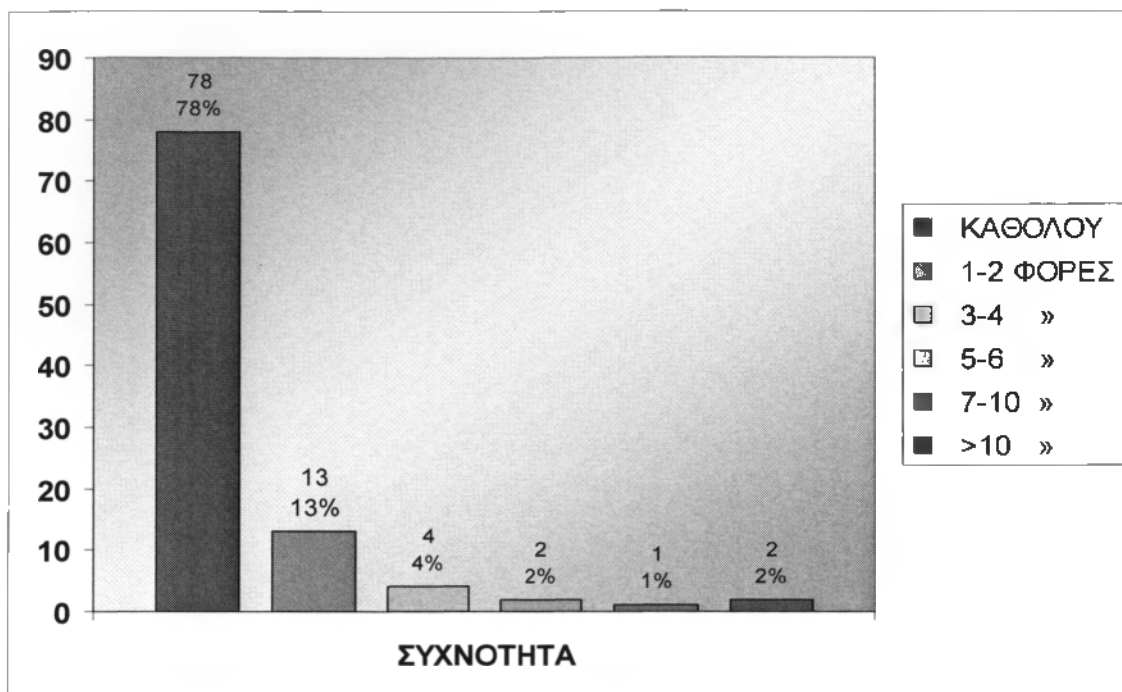


Από τα 100 άτομα συνολικά, τα 60 έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο (internet) και 40 άτομα δεν έχουν πρόσβαση. Παρατηρούμε ότι και το διαδίκτυο αποτελεί αναγκαιότητα στις μέρες μας και μέσο με μεγάλη χρησιμότητα.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.13: Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο;****ΠΙΝΑΚΑΣ 4.11: Πόσες φορές χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET;**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	78	78,0	78,0
1-2 ΦΟΡΕΣ	13	13,0	81,0
3-4 »	4	4,0	85,0
5-6 »	2	2,0	87,0
7-10 »	1	1,0	88,0
>10 »	2	2,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

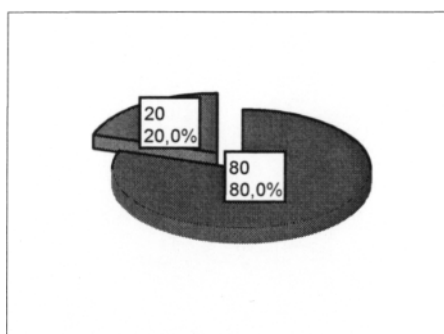
Από τα 100 άτομα, τα 78 άτομα δηλαδή ποσοστό 78% δεν χρησιμοποίησε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του internet, του portal των Κ.Ε.Π. στο διαδίκτυο. Όμως, 22 άτομα (100-78=22) έκαναν χρήση τον τελευταίο χρόνο και το 13% -13 άτομα-χρησιμοποίησαν 1-2φορές το portal και το 4% 3-4 φορές. Αυτά τα ποσοστά είναι ενθαρρυντικά και δείχνουν ότι α)το site των Κ.Ε.Π. δέχεται επισκέψεις από πολίτες και γίνεται σιγά σιγά γνωστό και β)η τεχνολογία της πληροφόρησης βοηθά στην εξυπηρέτηση του πολίτη και αρχίζει να αποτελεί ένα χρήσιμο και νέο μέσο επικοινωνίας πολίτη-κράτους.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.14:** Πόσες φορές χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET;

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12.1:** Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αναζήτηση πληροφοριών)

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
ΟΧΙ	80	80,0
ΝΑΙ	20	20,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0



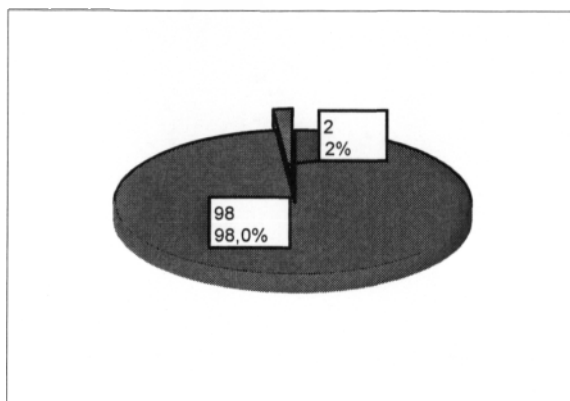
Από τα 22 άτομα που έκαναν χρήση του site των Κ.Ε.Π., τα 20 αναζήτησαν πληροφορίες. Δηλαδή ο κύριος λόγος που επισκέπτονται το site των Κ.Ε.Π. είναι για ενημέρωση και αναζήτηση πληροφοριών.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.15.1:** Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αναζήτηση πληροφοριών)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12.2:** Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο e-mail)

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ e-mail	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
ΟΧΙ	98	98,0
ΝΑΙ	2	2,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

Από τα 22 άτομα που έκαναν χρήση του site των Κ.Ε.Π., μόνο 2 αναζήτησαν

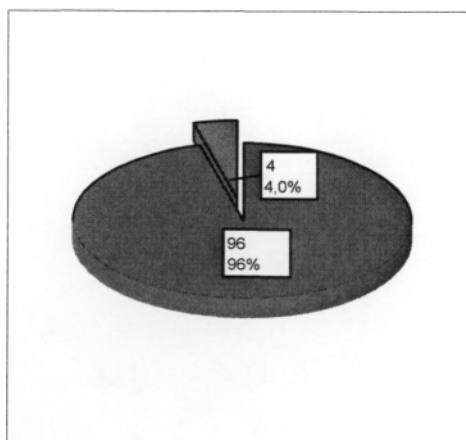


πληροφορίες με απάντηση στο e-mail. Αυτό μπορεί να ερμηνευτεί από το γεγονός ότι οι πολίτες που θέλουν να ενημερωθούν για κάποιο αίτημα τους, θα προτιμήσουν να τηλεφωνήσουν στο Κ.Ε.Π. για να έχουν άμεση απάντηση.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.15.2:** Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο e-mail)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.12.3:** Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό)

ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
ΟΧΙ	96	96,0
ΝΑΙ	4	4,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0



Από τα 22 άτομα που έκαναν χρήση του site των Κ.Ε.Π., 4 επισκέφτηκαν την ιστοσελίδα του Κ.Ε.Π. για να κάνουν αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό. Αυτό αποτελεί μία καινούρια μέθοδο και φαίνεται ότι έχει ανταπόκριση από τους πολίτες.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.15.3:** Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του INTERNET, για ποιο λόγο; (αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό)

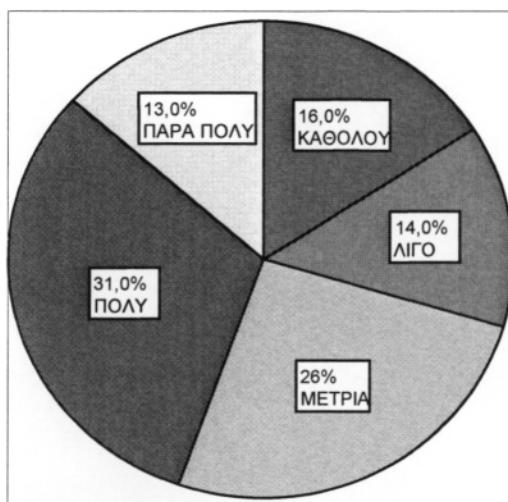
Τα άτομα που απάντησαν συνολικά στα ερωτηματολόγια.	100
Τα άτομα που δε χρησιμοποίησαν καθόλου τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του internet.	78
Τα άτομα που έκαναν χρήση των υπηρεσιών του Κ.Ε.Π. μέσω του internet.	22
Τα άτομα που έκαναν χρήση των υπηρεσιών του Κ.Ε.Π. μέσω του internet για αναζήτηση πληροφοριών.	20
Τα άτομα που έκαναν χρήση των υπηρεσιών του Κ.Ε.Π. μέσω του internet για αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο e-mail.	2
Τα άτομα που έκαναν χρήση των υπηρεσιών του Κ.Ε.Π. μέσω του internet για αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό.	4

Ο παραπάνω πίνακας συνοψίζει τα αποτελέσματα των πινάκων 11, 12.1, 12.2 και 12.3. Και δείχνει ότι ορισμένοι ερωτώμενοι έκαναν χρήση των υπηρεσιών του Κ.Ε.Π. από το internet για περισσότερους από έναν λόγους αφού  $20+2+4=26 > 22$ .

#### 4.3.4 «ΕΝΟΤΗΤΑ Δ» Ερωτηματολογίου

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.1:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερα Κ.Ε.Π. στον ίδιο Δήμο)

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ Κ.Ε.Π. ΣΤΟΝ ΙΔΙΟ ΔΗΜΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	16	16,0	16,0
ΛΙΓΟ	14	14,0	30,0
ΜΕΤΡΙΑ	26	26,0	56,0
ΠΟΛΥ	31	31,0	87,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	13	13,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	



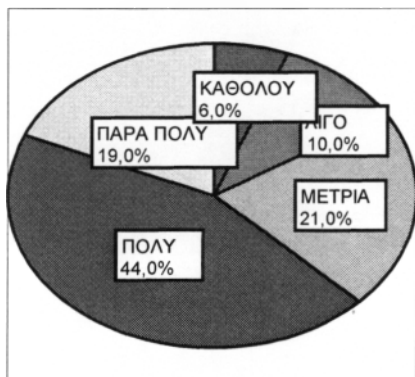
Ποσοστό 31% πιστεύει πως είναι σημαντικό να υπάρχουν πολλά Κ.Ε.Π. στην ίδια πόλη, προφανώς για να εξυπηρετούνται οι πολίτες στα διάφορα εκλογικά διαμερίσματα της εκάστοτε πόλης.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.1:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερα Κ.Ε.Π. στον ίδιο Δήμο)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.2: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.;**  
(περισσότεροι υπάλληλοι)

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	6	6,0	6,0
	ΛΙΓΟ	10	10,0	16,0
	ΜΕΤΡΙΑ	21	21,0	37,0
	ΠΟΛΥ	44	44,0	81,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	19	19,0	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

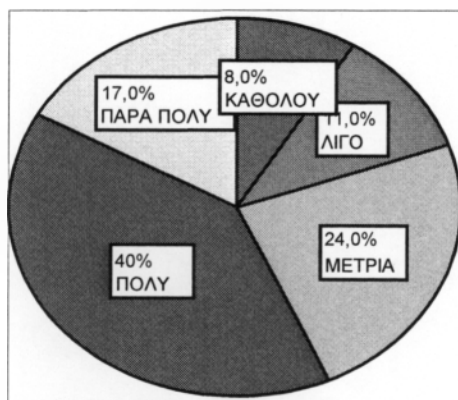
Η ύπαρξη περισσότερων υπαλλήλων παίζει πολύ σημαντικό ρόλο για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π. και αυτό μαρτυρά το ποσοστό 44%. Καθώς ολοένα και περισσότεροι πολίτες απευθύνονται σε Κ.Ε.Π. αφού ικανοποιούνται από τις υπηρεσίες που τους προσφέρονται, δηλαδή καθώς μεγαλώνει ο αριθμός των πολιτών γίνεται μεγαλύτερη η ανάγκη για ύπαρξη περισσότερων υπαλλήλων.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.2: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.;**  
(περισσότεροι υπάλληλοι)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.3: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.;** (καλύτερο περιβάλλον)

ΚΑΛΥΤΕΡΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
	ΚΑΘΟΛΟΥ	8	8,0	8,0
	ΛΙΓΟ	11	11,0	19,0
	ΜΕΤΡΙΑ	24	24,0	43,0
	ΠΟΛΥ	40	40,0	83,0
	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	17	17,0	100,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	



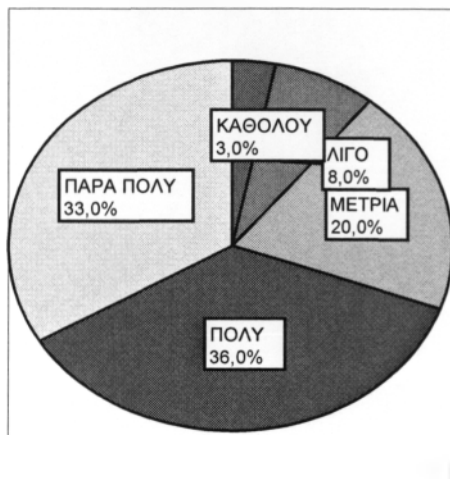
Το 8% πιστεύει πως η ύπαρξη καλύτερου περιβάλλοντος δε βοηθά στη βελτίωση των Κ.Ε.Π. ενώ το 17% πιστεύει πως το καλύτερο περιβάλλον βοηθά πάρα πολύ στη βελτίωση.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.3: Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.;**  
(καλύτερο περιβάλλον)



**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.4:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.: (περισσότερες αρμοδιότητες)

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	3	3,0	3,0
ΛΙΓΟ	8	8,0	11,0
ΜΕΤΡΙΑ	20	20,0	31,0
ΠΟΛΥ	36	36,0	67,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	33	33,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

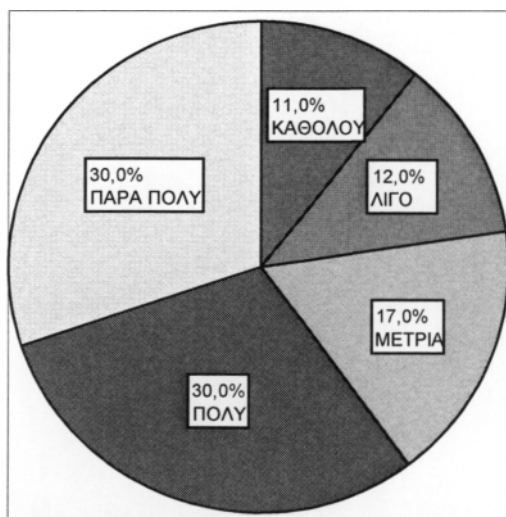


Το 36% πιστεύει πως είναι πολύ σημαντικό να προστεθούν στα Κ.Ε.Π. και άλλες διαδικασίες για να εξυπηρετείται ο πολίτης σε περισσότερα αιτήματά του. Το 33% πιστεύει πως είναι πολύ σημαντικό να προστεθούν και άλλες διαδικασίες και αυτό θα βοηθήσει στη βελτίωση ακόμα περισσότερο της εικόνας που έχουν για τα Κ.Ε.Π. οι πολίτες.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.4:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.: (περισσότερες αρμοδιότητες)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.5:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.: (καλύτερη εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους)

ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	11	11,0	11,0
ΛΙΓΟ	12	12,0	23,0
ΜΕΤΡΙΑ	17	17,0	40,0
ΠΟΛΥ	30	30,0	70,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	30,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	



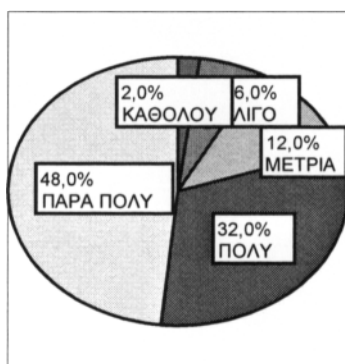
Το 30%, το 30% και το 17% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η καλύτερη εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους παίζει πάρα πολύ, πολύ και μέτρια σημαντικό ρόλο στη βελτίωση των Κ.Ε.Π. Σίγουρα, οι πολίτες περιμένουν να έχουν μία καλή εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.5:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.: (καλύτερη εξυπηρέτηση από τους υπαλλήλους)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.6:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη συνεργασία των δημόσιων υπηρεσιών με τα Κ.Ε.Π.)

ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΤΑ Κ.Ε.Π.		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ		2	2,0	2,0
ΛΙΓΟ		6	6,0	8,0
ΜΕΤΡΙΑ		12	12,0	20,0
ΠΟΛΥ		32	32,0	52,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ		48	48,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ		100	100,0	

48 άτομα δήλωσαν ότι είναι πάρα πολύ σημαντική η συνεργασία των δημοσίων

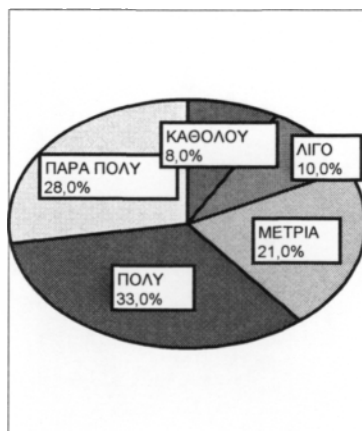


υπηρεσιών με τα Κ.Ε.Π. και πως αυτή η πολύ καλή συνεργασία βοηθάει στη βελτίωση των Κ.Ε.Π. Από τη στιγμή που σκοπός της δημιουργίας των Κ.Ε.Π. είναι να γίνουν one stand shop υπηρεσίες άμεση εξυπηρέτησης, αν όντως η συνεργασία με τις δημόσιες υπηρεσίες βελτιωθεί, τότε ο πολίτης θα εξυπηρετείται καλύτερα.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.6:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη συνεργασία των δημόσιων υπηρεσιών με τα Κ.Ε.Π.)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.7:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (διεύρυνση ωραρίου λειτουργίας)

ΔΙΕΥΡΥΝΣΗ ΩΡΑΡΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ		8	8,0	8,0
ΛΙΓΟ		10	10,0	18,0
ΜΕΤΡΙΑ		21	21,0	39,0
ΠΟΛΥ		33	33,0	72,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ		28	28,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ		100	100,0	

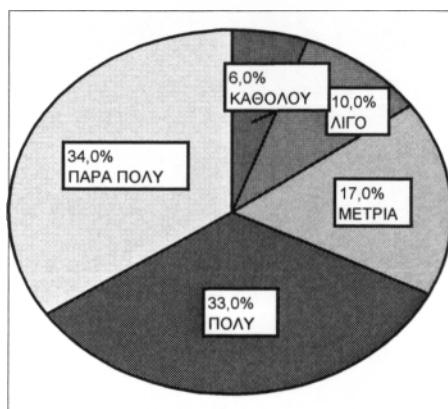


Όσον αφορά το ωράριο λειτουργίας των Κ.Ε.Π., 28% πιστεύει πως είναι πάρα πολύ σημαντικό να διευρυνθεί και 33% πολύ σημαντικό και αυτό θα λέγαμε πως αναφέρεται για όσα Κ.Ε.Π. δεν είναι ανοιχτά και το απόγευμα.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.7:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (διεύρυνση ωραρίου λειτουργίας)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.8:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη κατάρτιση και εξειδίκευση υπαλλήλων)

ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	6	6,0	6,0
ΛΙΓΟ	10	10,0	16,0
ΜΕΤΡΙΑ	17	17,0	33,0
ΠΟΛΥ	33	33,0	66,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	34	34,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

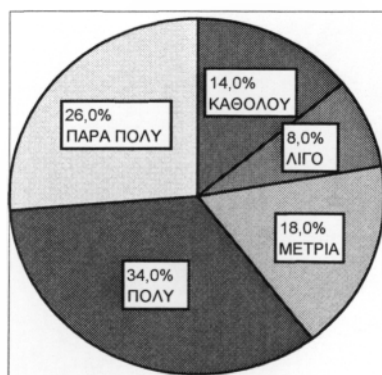


Οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. πρέπει να είναι καταρτισμένοι και εξειδικευμένοι. Αυτό δείχνουν και τα ποσοστά 34% και 33% των ερωτηθέντων που πιστεύουν ότι η κατάρτιση αυτή παίζει πάρα πολύ και πολύ σημαντικό ρόλο αντίστοιχα για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.8:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (καλύτερη κατάρτιση και εξειδίκευση υπαλλήλων)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.9:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (πιο ευγενικό προσωπικό)

ΠΙΟ ΕΥΓΕΝΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	14	14,0	14,0
ΛΙΓΟ	8	8,0	22,0
ΜΕΤΡΙΑ	18	18,0	40,0
ΠΟΛΥ	34	34,0	74,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	26	26,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	



Το 14% υποστηρίζει ότι ο παράγοντας «πιο ευγενικό προσωπικό» δεν παίζει καθόλου σημαντικό ρόλο στη βελτίωση των Κ.Ε.Π. και αυτό γιατί ίσως έχει μείνει ευχαριστημένο από τις μέχρι τώρα επισκέψεις του σε Κ.Ε.Π. και συγκεκριμένα από τη συμπεριφορά των υπαλλήλων. Το 26% και το 34% τονίζουν τη σημαντικότητα αυτού του παράγοντα σε πάρα πολύ και πολύ μεγάλο βαθμό αντίστοιχα.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.9:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (πιο ευγενικό προσωπικό)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.13.10:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερη προθυμία από τους υπαλλήλους για διεκπεραίωση του αιτήματος του κάθε πολίτη)

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΠΡΟΘΥΜΙΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΓΙΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΟΥ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΚΑΘΕ ΠΟΛΙΤΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΚΑΘΟΛΟΥ	11	11,0	11,0
ΛΙΓΟ	10	10,0	21,0
ΜΕΤΡΙΑ	17	17,0	38,0
ΠΟΛΥ	34	34,0	72,0
ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	28	28,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

Και εδώ παρατηρείται ποσοστό 11% που θεωρεί ότι η «περισσότερη προθυμία από τους υπαλλήλους» δεν παίζει καθόλου ρόλο στη βελτίωση των Κ.Ε.Π. ίσως γιατί όσες φορές αυτά τα 11 άτομα επισκέφτηκαν το Κ.Ε.Π. δεν εντόπισαν πρόβλημα όσον αφορά την προθυμία των υπαλλήλων. Ποσοστό 28% θεωρεί ότι είναι πολύ σημαντική η περισσότερη προθυμία από τους υπαλλήλους για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π. και 34% πολύ σημαντική.

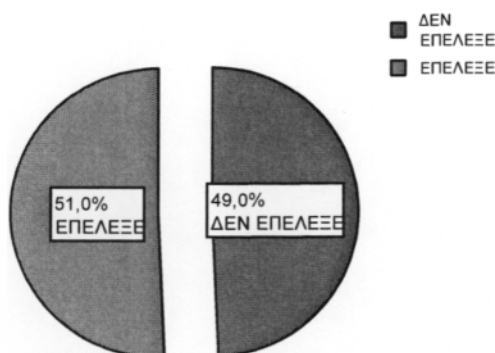


**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.16.10:** Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.; (περισσότερη προθυμία από τους υπαλλήλους για διεκπεραίωση του αιτήματος του κάθε πολίτη)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.1:** Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (ανανέωση κάρτα ανεργίας)

ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΚΑΡΤΑΣ ΑΝΕΡΓΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
ΟΧΙ	49	49,0
ΝΑΙ	51	51,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

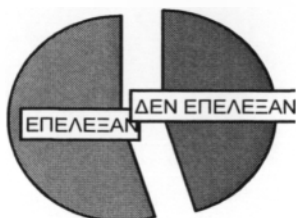
Το 51% επέλεξε την ανανέωση κάρτα ανεργίας ως μία διαδικασία που επιθυμεί να προστεθεί στις ήδη υπάρχουσες των Κ.Ε.Π. Ήδη τα Κ.Ε.Π. συνεργάζονται με τον Ο.Α.Ε.Δ. για άλλης φύσεως διαδικασίες όπως οικογενειακά και εποχικά επιδόματα, αποστολή βεβαιώσεων χρόνου επιδοτούμενης και μη ανεργίας. Η ανανέωση της κάρτας ανεργίας θα μπορούσε να προστεθεί στις ήδη υπάρχουσες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται ήδη από τα Κ.Ε.Π.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.1:** Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (ανανέωση κάρτα ανεργίας)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.2:** Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (αποστολή ενσήμων από το Ι.Κ.Α.)

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΝΣΗΜΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΙΚΑ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	45	45,0
	ΝΑΙ	55	55,0
	Σύνολο	100	100,0

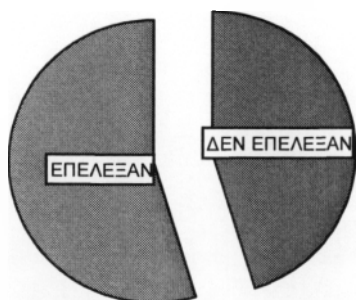


Περισσότεροι από μισοί από τους ερωτώμενους, δηλαδή 55 άτομα δήλωσαν πως θα ήθελαν να είναι δυνατή η αποστολή ενσήμων Ι.Κ.Α. στο Κ.Ε.Π.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.2:** Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (αποστολή ενσήμων από το Ι.Κ.Α.)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.3:** Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων για προκηρύξεις του Α.Σ.Ε.Π.)

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΚΗΡΥΞΕΙΣ ΤΟΥ Α.Σ.Ε.Π.		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	46	46,0
	ΝΑΙ	54	54,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

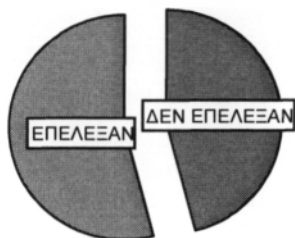


46 άτομα επέλεξαν την ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων για προκηρύξεις του Α.Σ.Ε.Π. ως μία διαδικασία που θα επιθυμούσαν να προστεθεί στα Κ.Ε.Π. Πρέπει να σημειωθεί ότι μέχρι σήμερα οι αιτήσεις αποστέλλονται ταχυδρομικώς με συστημένη επιστολή, όπου συνημμένα υποβάλλεται και παράβολο δημοσίου 15 ευρώ και η συμπλήρωση τους δεν είναι τόσο απλή. Επομένως, η ηλεκτρονική συμπλήρωση θα μείωνε τα λάθη των αιτήσεων αλλά και το κόστος, από τη μεριά των συμμετεχόντων.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.3:** Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων για προκηρύξεις του Α.Σ.Ε.Π.)

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.4:** Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (χορήγηση αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος (εστιατόρια, ταβέρνες, καφετέριες, snack bar))

ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ (ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΤΑΒΕΡΝΕΣ, ΚΑΦΕΤΕΡΙΕΣ, SNAK BAR)		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	73	73,0
	ΝΑΙ	27	27,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0



73 άτομα δεν επέλεξαν αυτή τη διαδικασία. 27 όμως συμφώνησαν πως η χορήγηση αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος θα μπορούμε να διεκπεραιωθεί από τα Κ.Ε.Π., έτσι ώστε να μην αναγκάζεται ο πολίτης να απευθύνεται στη νομαρχία και στο δήμο αλλά και σε άλλες υπηρεσίες για την έκδοση αυτής της άδειας.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.4:** Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (χορήγηση αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος (εστιατόρια, ταβέρνες, καφετέριες, snack bar))

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.5:** Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (άλλο)

ΑΛΛΟ		ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
	ΟΧΙ	96	96,0
	ΝΑΙ	4	4,0
	ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0

Τέσσερα άτομα (4) σημείωσαν πως θα ήθελαν τα Κ.Ε.Π. να έχουν και άλλες διαδικασίες. Παρατίθενται παρακάτω οι διαδικασίες που ονομάστηκαν από ορισμένους ερωτώμενους αφού δεν προσδιόρισαν όλοι τη διαδικασία, αν και επέλεξαν πως θα ήθελαν να διεκπεραιώνεται και άλλη διαδικασία από τα Κ.Ε.Π.

Συγκεκριμένα, ένα άτομο ανέφερε πως θα επιθυμούσε το Κ.Ε.Π. να αναλάβει όπως γινόταν παλιότερα, την έκδοση διαβατηρίου. Πρέπει να σημειωθεί ότι αυτή η διαδικασία γινόταν στα Κ.Ε.Π. μέχρι και το τέλος Δεκεμβρίου του 2005, δηλαδή το Κ.Ε.Π. συγκέντρωνε όλα τα δικαιολογητικά που απαιτούνταν και η διαβίβασή τους στις νομαρχίες που ήταν υπεύθυνες για την έκδοση γινόταν ιδιόχειρα, με φυσική παρουσία του υπαλλήλου του Κ.Ε.Π. στη νομαρχία. Αυτό δημιουργούσε προβλήματα σε ορισμένα Κ.Ε.Π., απομακρυσμένα από την πόλη αφού ένας υπάλληλος έπρεπε να φύγει από τη δουλειά του για μια ολόκληρη μέρα λόγω απόστασης και έτσι, μειωνόταν

και ο αριθμός των υπαλλήλων. Από το 2006 τα διαβατήρια εκδίδονται από την ελληνική αστυνομία.

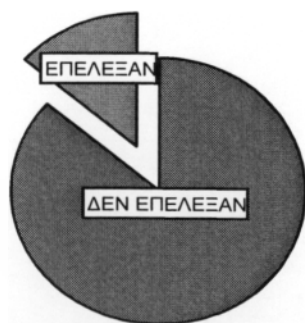
Άλλο ένα άτομο ανέφερε ως μελλοντική αρμοδιότητα των Κ.Ε.Π. τις αστυνομικές ταυτότητες. Αυτό όμως φαντάζει ουτοπία αφού η ταυτότητα είναι άκρως προσωπικό δεδομένο και η έκδοσή της δεν αποτελεί τόσο απλή υπόθεση.

Ένα άτομο ανέφερε πως θα επιθυμούσε στο μηχάνημα της Πειραιώς να εξοφλούνται και λογαριασμοί νερού. Αυτό μαρτυρά πως αν και το πρόγραμμα αυτό, της συνεργασίας Κ.Ε.Π. και τράπεζας Πειραιώς είναι πιλοτικό και εφαρμόζεται μόλις από τα τέλη Μαρτίου 2007, έχει τύχει αποδοχής αφού εκφράζεται και η επιθυμία για εξόφληση και άλλου είδους λογαριασμού κοινής ωφελείας.

Τέλος, αναφέρθηκε ως επιθυμία η επικύρωση ξενόγλωσσων πτυχίων και όχι η υποβολή τους συνημμένα με υπεύθυνη δήλωση όπου και δηλώνει ο ενδιαφερόμενος ότι το φωτοαντίγραφο που επισυνάπτει είναι σωστό φωτοαντίγραφο από το πρωτότυπο. Βάσει νόμου όμως, οι ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες δε μπορούν να επικυρώνουν απλές φωτοτυπίες ξενόγλωσσων εγγράφων από τη στιγμή που δεν έχουν εκδοθεί από το ελληνικό κράτος παρά μόνο στην περίπτωση που έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.14.6: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (καμία άλλη)**

ΚΑΜΙΑ ΑΛΛΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
ΟΧΙ	86	86,0
ΝΑΙ	14	14,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0



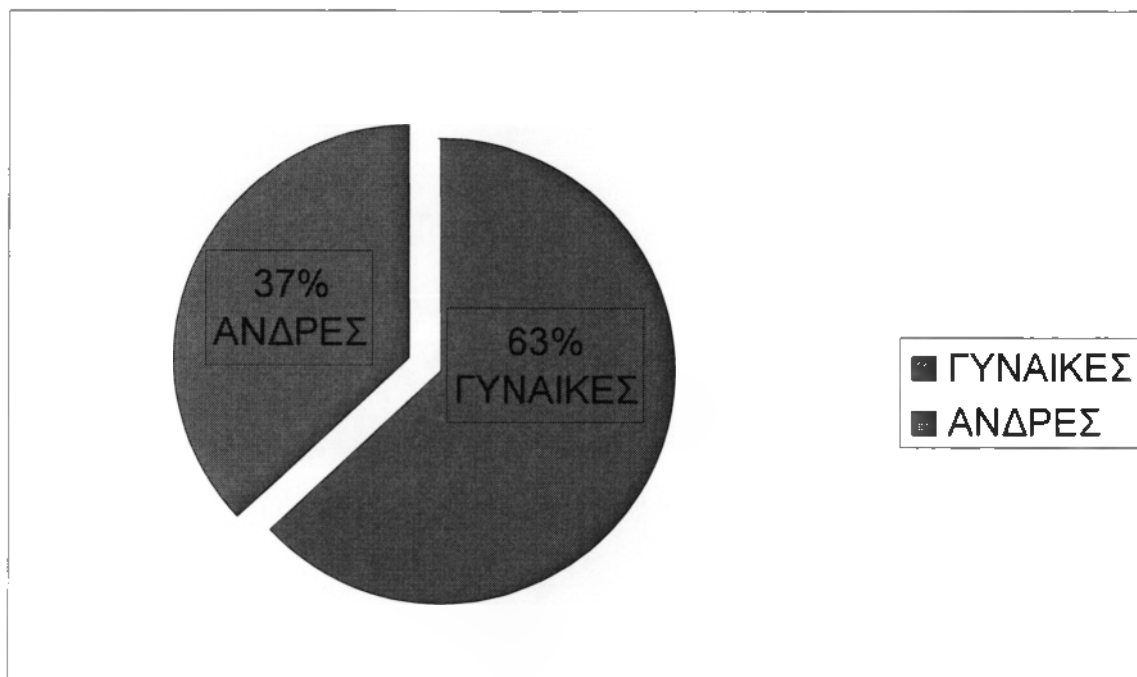
14 άτομα επέλεξαν πως δε θέλουν να προστεθούν άλλες διαδικασίες στα Κ.Ε.Π. Ορισμένοι από τους συμμετέχοντες δήλωσαν προφορικά πως δικαιολογία γι' αυτή τους την επιλογή ήταν η ύπαρξη ήδη αρκετών διαδικασιών στα Κ.Ε.Π.!

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.17.5: Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στα Κ.Ε.Π.; (καμία άλλη)**

### 4.3.5 «ΕΝΟΤΗΤΑ Ε» Ερωτηματολογίου

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.15: Φύλο**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%
ΓΥΝΑΙΚΑ	63	63,0
ΑΝΔΡΑΣ	37	37,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0



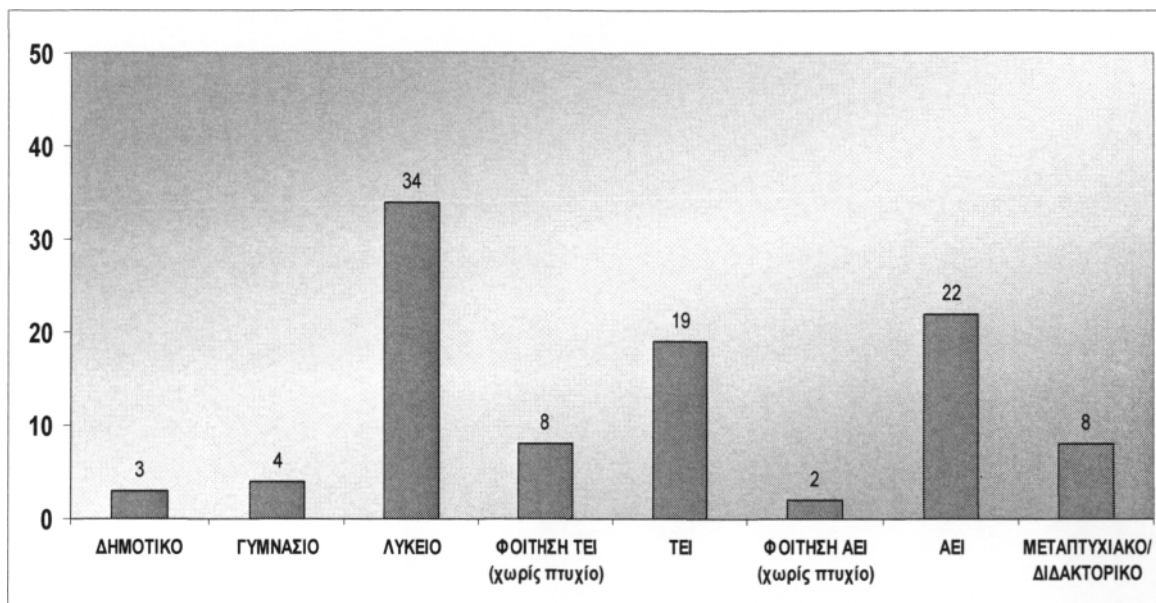
**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.18: Φύλο**

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από 63 γυναίκες και 37 άνδρες. Το ποσοστό των αντρών είναι 37% και των γυναικών 63%.



**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.16: Εκπαίδευση - μορφωτικό επίπεδο**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΔΗΜΟΤΙΚΟ	3	3,0	3,0
ΓΥΜΝΑΣΙΟ	4	4,0	7,0
ΛΥΚΕΙΟ	34	34,0	41,0
ΦΟΙΤΗΣΗ ΤΕΙ (χωρίς πτυχίο)	8	8,0	49,0
ΤΕΙ	19	19,0	68,0
ΦΟΙΤΗΣΗ ΑΕΙ (χωρίς πτυχίο)	2	2,0	70,0
ΑΕΙ	22	22,0	92,0
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ/ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟ	8	8,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

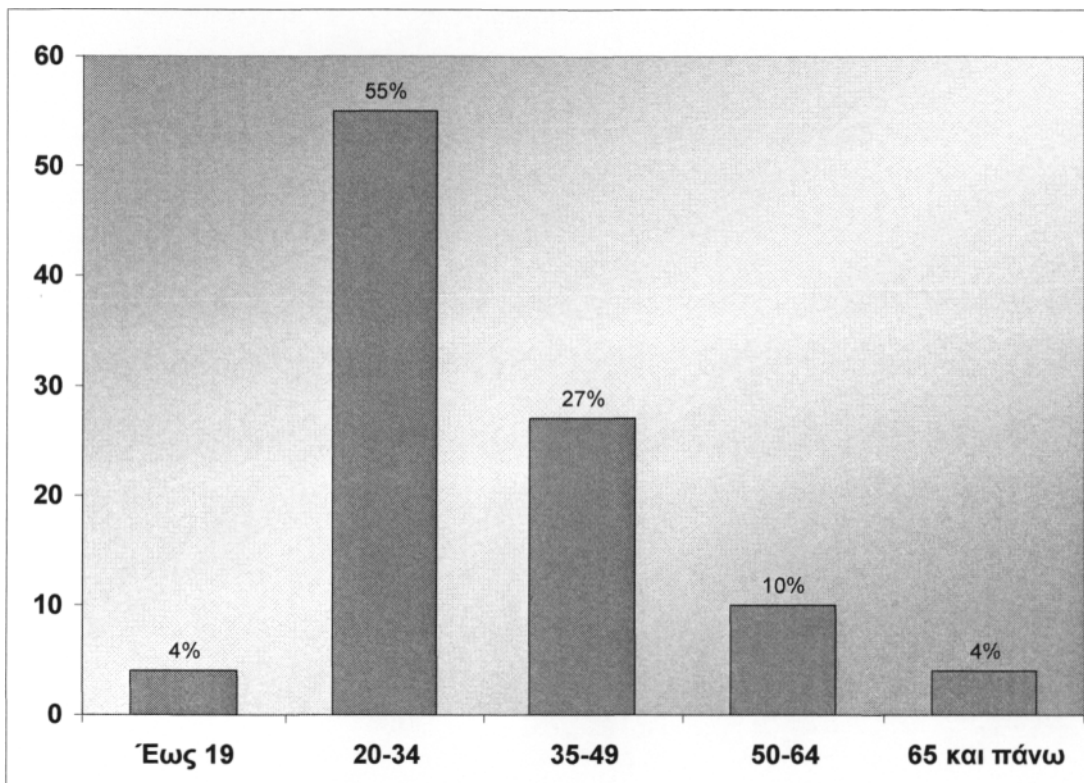


**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.19: Εκπαίδευση - μορφωτικό επίπεδο**

Το μεγαλύτερο ποσοστό όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων συγκεντρώνουν οι απόφοιτοι λυκείου με 34%. Ακολουθούν οι κάτοχοι πτυχίου Α.Ε.Ι. με 22% και στη συνέχεια οι κάτοχοι πτυχίου Τ.Ε.Ι. με 19%. Αξιοσημείωτο αποτελεί ότι ποσοστό 8% δηλαδή 8 ερωτηθέντες είναι κάτοχοι Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Διπλώματος που φανερώνει ότι στις μέρες μας είναι αρκετοί αυτοί οι οποίοι δεν αρκούνται σε ένα πρώτο πτυχίο αλλά συνεχίζουν τη μόρφωση και κατάρτισή τους.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.17: Ηλικία**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
Έως 19	4	4,0	4,0
20-34	55	55,0	59,0
35-49	27	27,0	86,0
50-64	10	10,0	96,0
65 και πάνω	4	4,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

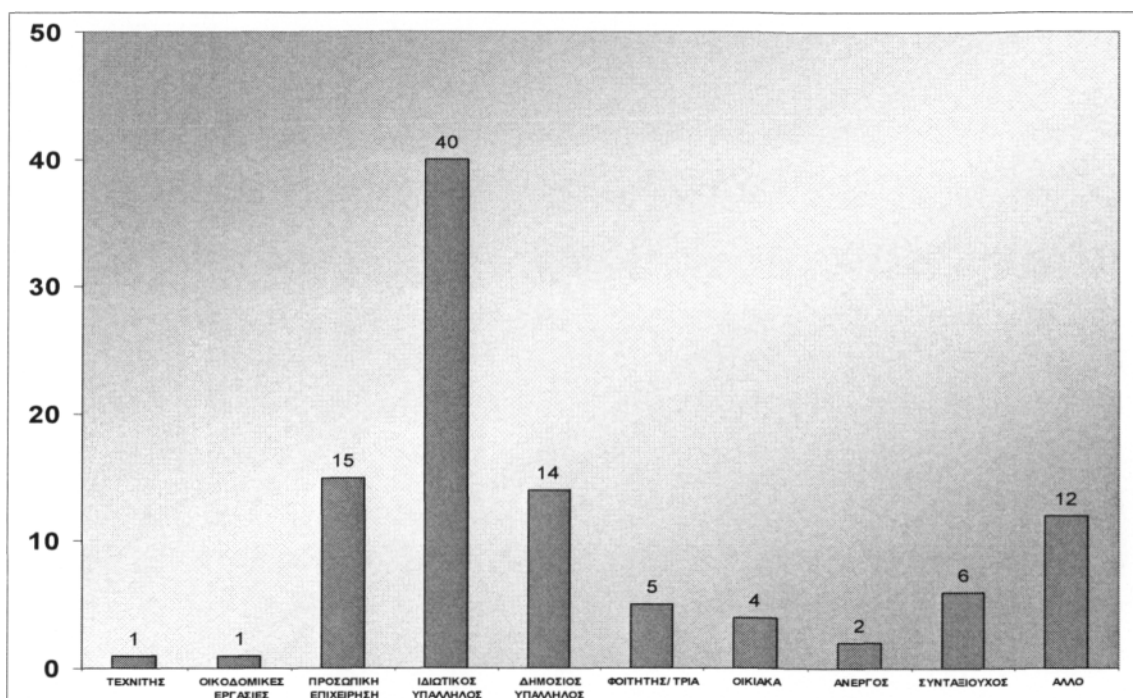


**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.20: Ηλικία**

Η ηλικία που εμφανίζεται με τη μεγαλύτερη συχνότητα στο δείγμα είναι από 20 έως 34 και ποσοστό 55% . Ακολουθεί η ηλικία από 35-49 με ποσοστό 27%, έπειτα η ηλικία από 50-64 με ποσοστό 10% και τελευταίες εμφανίζονται οι ηλικίες από 65 και πάνω με ποσοστό 4%.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.18: Ποια η απασχόληση των ερωτώμενων**

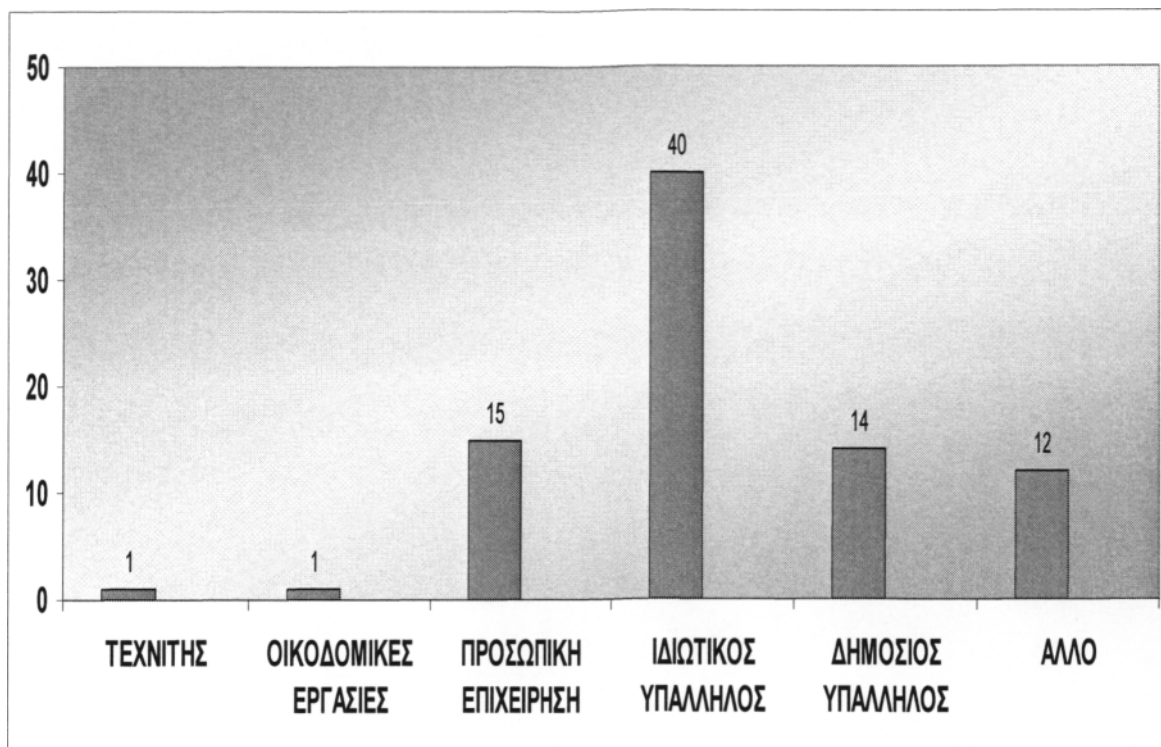
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΤΕΧΝΙΤΗΣ	1	1,0	1,0
ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	1	1,0	2,0
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	15	15,0	17,0
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	40	40,0	57,0
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	14	14,0	71,0
ΦΟΙΤΗΤΗΣ/ ΤΡΙΑ	5	5,0	76,0
ΟΙΚΙΑΚΑ	4	4,0	80,0
ΑΝΕΡΓΟΣ	2	2,0	82,0
ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΟΣ	6	6,0	88,0
ΆΛΛΟ	12	12,0	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	100	100,0	

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.21: Ποια η απασχόληση των ερωτώμενων**

Η κατηγορία απασχόλησης με τη μεγαλύτερη συχνότητα είναι αυτή των ιδιωτικών υπαλλήλων. Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν 40 άτομα. Ακολουθούν οι ιδιοκτήτες προσωπικής επιχείρησης με συχνότητα 15 και έπειτα οι δημόσιοι υπάλληλοι με συχνότητα 14. Οι κατηγορίες με τη μικρότερη συχνότητα εμφάνισης είναι τεχνίτης και οικοδομικές εργασίες με συχνότητα μόνο ένα, για την κάθε κατηγορία.

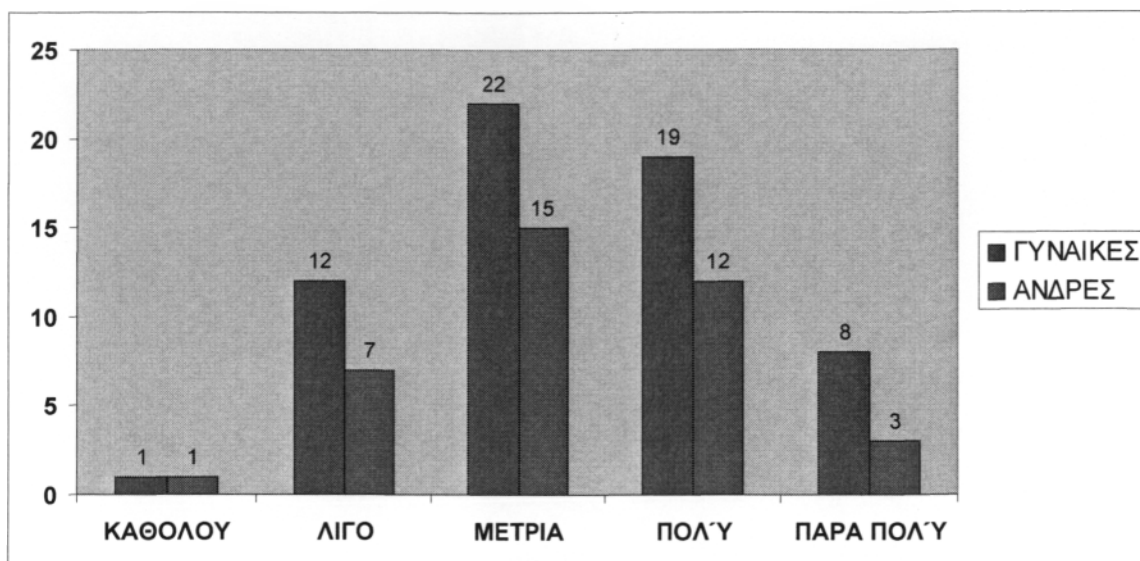
**ΠΙΝΑΚΑΣ 4.19: Ποια η απασχόληση των ερωτώμενων**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	%	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ %
ΤΕΧΝΙΤΗΣ	1	1,2	1,2
ΟΙΚΟΔΟΜΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	1	1,2	2,4
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	15	18,0	20,4
ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	40	48,2	68,6
ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	14	16,9	85,5
ΑΛΛΟ	12	14,5	100,0
ΣΥΝΟΛΟ	83	100,0	
Τιμές που λείπουν	17		
ΣΥΝΟΛΟ	100		

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.22: Ποια η απασχόληση των ερωτώμενων**

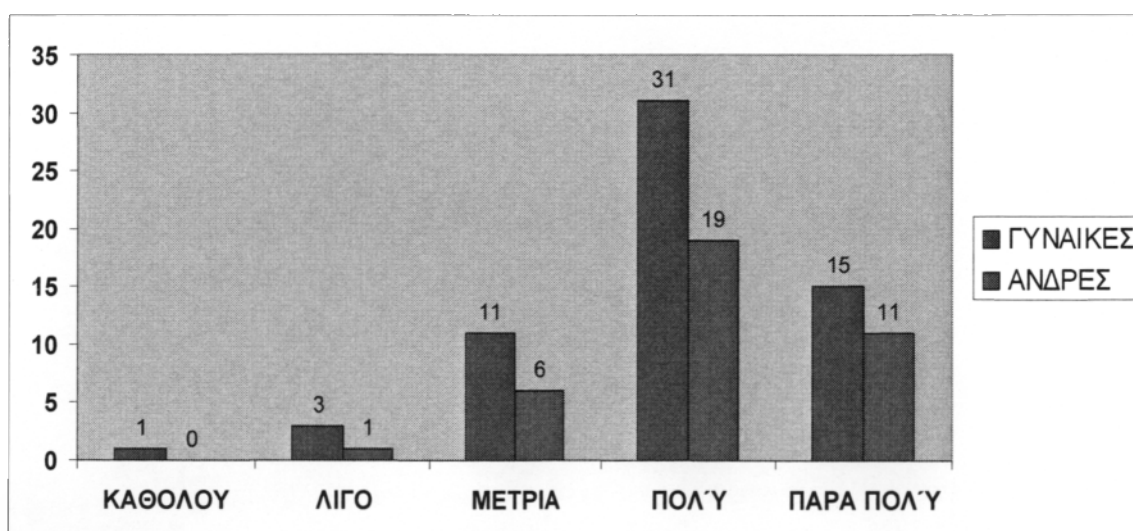
Στον πίνακα αυτό δημιουργήσαμε μία νέα μεταβλητή η οποία περιλαμβάνει όλες τις κατηγορίες απασχόλησης του προηγούμενου πίνακα εκτός από τις κατηγορίες φοιτητής/ τρια, οικιακά, άνεργος και συνταξιούχος. Δηλαδή αυτός ο πίνακας παρουσιάζει αποκλειστικά τις κατηγορίες εργαζομένων. Έτσι, και πάλι οι ιδιωτικοί υπάλληλοι εμφανίζουν τη μεγαλύτερη συχνότητα, ακολουθούν οι ιδιοκτήτες προσωπικής επιχείρησης, οι δημόσιοι υπάλληλοι, αυτοί που έχουν «άλλη» απασχόληση χωρίς να προσδιορίσουν ακριβώς το είδος της απασχόλησής τους και τέλος οι τεχνίτες και οι οικοδόμοι που εμφανίζουν και τη μικρότερη συχνότητα (ένας για κάθε μία από τις δύο κατηγορίες).

#### 4.4 Γραφήματα «διπλής» εισόδου



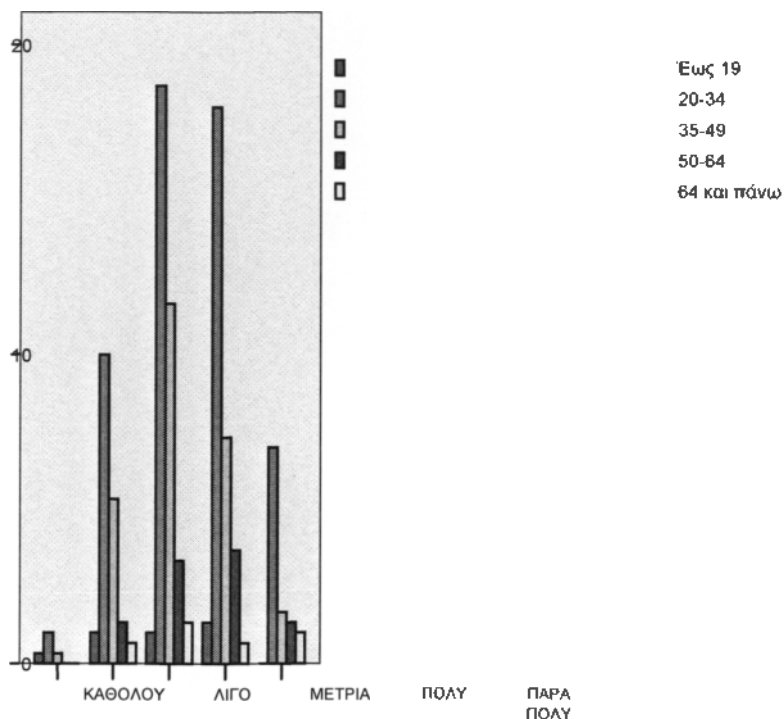
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.23: Γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.

Παρατηρούμε ότι τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες δηλώνουν ότι έχουν μέτρια και καλή γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π. Εκεί εμφανίζονται οι μεγαλύτερες συχνότητες και για τους δύο.



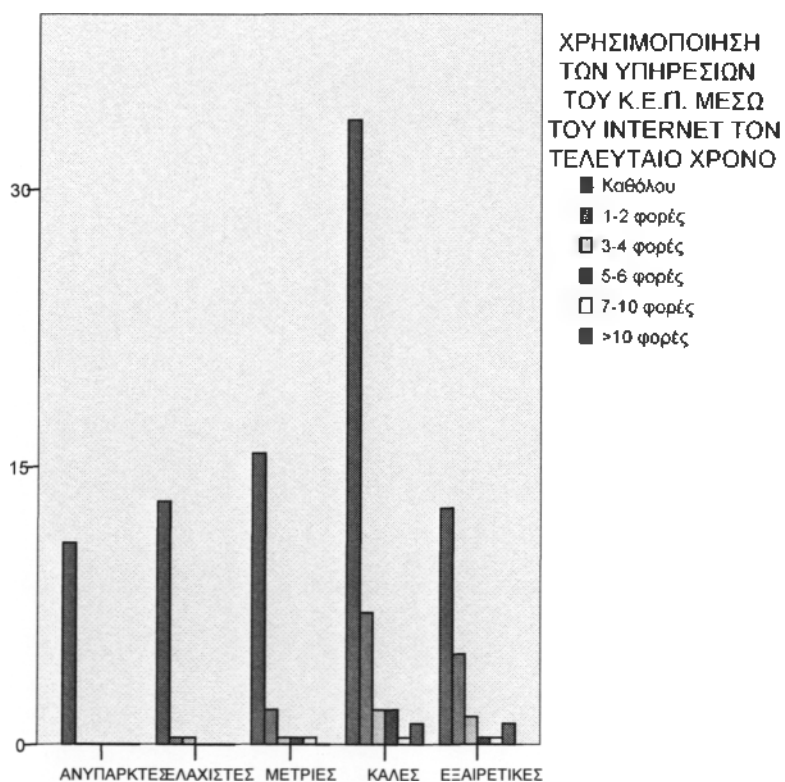
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.24: Συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π.

Τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες δηλώνουν ότι είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με τη συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π.



Οι ηλικίες 20-34 και 35-49 εμφανίζουν τη μεγαλύτερη συχνότητα και δείχνουν να γνωρίζουν μέτρια και πολύ τις διαδικασίες και λειτουργίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.25: Γνώση των διαδικασιών και λειτουργιών που εκτελούνται από τα Κ.Ε.Π.



Καθώς βελτιώνεται η γνώση χειρισμού Η/Υ, αυξάνεται η συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών του Κ.Ε.Π. μέσω του internet.

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.26: Γνώσεις πάνω στη χρήση Η/Υ

#### **4.5 Συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. και ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. σε σχέση με διάφορες μεταβλητές**

**Συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. και ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. σε σχέση με την εξυπηρέτηση (τα μεγαλύτερα ποσοστά που εμφανίζονται).**

- ✓ Αυτοί που είναι πολύ ικανοποιημένοι συνολικά από τα Κ.Ε.Π., βρίσκουν πολύ ικανοποιητικό τον αριθμό των υπαλλήλων σε ποσοστό 26,6%.
- ✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον αφορά τον έγκαιρο χρόνο απάντησης στα αιτήματά του από το Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 32,1%.
- ✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον αφορά το αν οι πληροφορίες που ζητούν δίνονται άμεσα σε ποσοστό 33,8%.
- ✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ότι οι πληροφορίες που ζητούν δίνονται με ακρίβεια σε ποσοστό 35,5%.
- ✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ότι οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητούν τους παρέχονται με κατανοητό τρόπο σε ποσοστό 35,2%.

**Συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. και ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. σε σχέση με την εμπιστοσύνη(τα μεγαλύτερα ποσοστά που εμφανίζονται).**

- ✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ότι εμπιστεύονται τις πληροφορίες που τους παρέχονται από τα Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 34,8%.
- ✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το Κ.Ε.Π. διασφαλίζει τα προσωπικά τους δεδομένα σε ποσοστό 27,9%. Ενώ αυτοί που είναι συνολικά πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το Κ.Ε.Π. διασφαλίζει τα προσωπικά τους δεδομένα σε ποσοστό 14,1%.
- ✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι όσον αφορά το χειρισμό των υποθέσεών τους με συνέπεια και ευθύνη σε ποσοστό 29,3%.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με το ότι το Κ.Ε.Π. λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη σε ποσοστό 29,7%.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι σε σχέση με τις ώρες λειτουργίας του Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 17,2%.

**Συνολική ικανοποίηση από τα ΚΕΠ και ικανοποίηση από τα ΚΕΠ σε σχέση με το προσωπικό (τα μεγαλύτερα ποσοστά που εμφανίζονται).**

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι με την κατάρτιση και την εξειδίκευση που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι στα Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 29,3%. Και ποσοστό 17,9% είναι αυτοί που είναι συνολικά πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π. και δείχνουν να είναι και πάρα πολύ ικανοποιημένοι με την κατάρτιση και την εξειδίκευση που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι με την ευγένεια των υπαλλήλων σε ποσοστό 26,6%. Και ποσοστό 20,9% είναι αυτοί που είναι συνολικά πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π. και δείχνουν να είναι και πάρα πολύ ικανοποιημένοι με την ευγένεια των υπαλλήλων.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι από την προθυμία των υπαλλήλων να βοηθήσουν σε ποσοστό 25,9%.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι από το ενδιαφέρον που δείχνουν οι υπάλληλοι σε κάθε πολίτη ξεχωριστά σε ποσοστό 24,7%.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι αναφορικά με την ενημέρωσή τους από τους υπαλλήλους για τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 18,2%.

**Συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. και ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. σε σχέση με το περιβάλλον των Κ.Ε.Π. (τα μεγαλύτερα ποσοστά που εμφανίζονται).**

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι μέτρια ικανοποιημένοι με τη διακόσμηση του χώρου του Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 27,9%.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά μέτρια ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να μην



είναι καθόλου ικανοποιημένοι με τη διακόσμηση του χώρου του Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 4,0%.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι αναφορικά με το αποδοτικό περιβάλλον των Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 22,7%.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι με την καθαριότητα του χώρου των Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 32,4%.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι αναφορικά με το σύγχρονο εξοπλισμό των Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 26,9%.

✓ Αυτοί που είναι συνολικά πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π., δείχνουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι με την ευκολία πρόσβασης στο Κ.Ε.Π. σε ποσοστό 27,9%.

#### **4.6 Ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π., εξετάζοντας τις επιμέρους μεταβλητές από τους παράγοντες εξυπηρέτηση, εμπιστοσύνη, προσωπικό και περιβάλλον**

Οι επιμέρους μεταβλητές σχετικά με την ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. κατέγραψαν υψηλά ποσοστά, γεγονός που επιβεβαιώνει την τεράστια κοινωνική αποδοχή των Κ.Ε.Π.

*Συγκεκριμένα, σχετικά με την εξυπηρέτηση:*

• Η ικανοποίηση από τον αριθμό των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. έφτασε αθροιστικά το 54,1% (πολύ ικανοποιημένοι 43,9%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 10,2%).

• Η ικανοποίηση σχετικά με τον έγκαιρο χρόνο απάντησης στα αιτήματα των πολιτών έφτασε αθροιστικά το 73,5% (πολύ ικανοποιημένοι 46,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 27,5%).

• Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν στα Κ.Ε.Π. (άμεσα) έφτασε το 76,5% (πολύ ικανοποιημένοι 48,9%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 27,6%).

• Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν από τα Κ.Ε.Π. (ακρίβεια πληροφοριών) έφτασε το 78,6% (πολύ ικανοποιημένοι 49,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 29,6%).

• Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν από τα Κ.Ε.Π. (κατανοητός τρόπος παροχής) έφτασε το 80,6% (πολύ ικανοποιημένοι 52,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 28,6%).

• Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν από τα Κ.Ε.Π. (εγκυρότητα) καταγράφηκε στο 84,7% (πολύ ικανοποιημένοι 48,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 36,7%).

*Σχετικά με την εμπιστοσύνη:*

• Η ικανοποίηση από τις πληροφορίες που πήραν από τα Κ.Ε.Π. (εμπιστοσύνη) καταγράφηκε στο 82,7% (πολύ ικανοποιημένοι 49,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 33,7%).

• Η ικανοποίηση από τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων από τα Κ.Ε.Π. έφτασε το 77,6% (πολύ ικανοποιημένοι 47,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 30,6%).

• Η ικανοποίηση από το χειρισμό των υποθέσεων στα Κ.Ε.Π. (με συνέπεια και ευθύνη) φτάνει το 78,6% (πολύ ικανοποιημένοι 48,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 30,6%).

• Η ικανοποίηση από τη λειτουργία των Κ.Ε.Π. με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη έφτασε το 76,6% (πολύ ικανοποιημένοι 46,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 30,6%).

• Η ικανοποίηση από τις ώρες λειτουργίας των Κ.Ε.Π. φτάνει το 69,4% (πολύ ικανοποιημένοι 33,7%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 35,7%).

*Σχετικά με το προσωπικό:*

• Η ικανοποίηση από την κατάρτιση και εξειδίκευση των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. καταγράφηκε στο 69,4% (πολύ ικανοποιημένοι 41,8%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 27,6%).

•Η ικανοποίηση από την ευγένεια των υπαλλήλων έφτασε το 80,6% (πολύ ικανοποιημένοι 40,8%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 39,8%).

•Η ικανοποίηση από την προθυμία των υπαλλήλων να βοηθήσουν φτάνει το 76,5% (πολύ ικανοποιημένοι 39,8%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 36,7%).

•Η ικανοποίηση από το ενδιαφέρον που δείχνουν οι υπάλληλοι σε κάθε πολίτη ξεχωριστά έφτασε το 71,4% (πολύ ικανοποιημένοι 40,8%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 30,6%).

•Η ικανοποίηση από την ενημέρωση που γίνεται από τους υπαλλήλους για τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π. φτάνει το 51,0% (πολύ ικανοποιημένοι 32,6%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 18,4%).

Σχετικά με το *περιβάλλον*:

•Η ικανοποίηση από τη διακόσμηση του χώρου του Κ.Ε.Π. καταγράφηκε στο 35,7% (πολύ ικανοποιημένοι 30,6%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 5,1%).

•Η ικανοποίηση από το αποδοτικό περιβάλλον εργασίας έφτασε το 53,0% (πολύ ικανοποιημένοι 40,8%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 12,2%).

•Η ικανοποίηση από την καθαριότητα του χώρου του Κ.Ε.Π. φτάνει το 76,5% (πολύ ικανοποιημένοι 54,1%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 22,4%).

•Η ικανοποίηση από το σύγχρονο εξοπλισμό έφτασε το 64,3% (πολύ ικανοποιημένοι 48,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 16,3%).

•Η ικανοποίηση από την ευκολία πρόσβασης στο Κ.Ε.Π. φτάνει το 82,7% (πολύ ικανοποιημένοι 50,0%, πάρα πολύ ικανοποιημένοι 32,7%).

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η αποτελεσματικότητα, η ζήτηση για βελτιωμένες υπηρεσίες και η πίεση του κόστους βρίσκονται στην κορυφή της λίστας των σημαντικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει σήμερα ο δημόσιος τομέας,<sup>72</sup> βάσει και της έρευνας “Driving High Performance in Government: Maximizing the Value of Public-Sector Shared Services” από την Accenture. Γι’ αυτό και αποτελεί αναγκαιότητα για τις δημόσιες υπηρεσίες η διαδικασία αναδιάρθρωσής τους. Καθώς, λοιπόν, οι απαιτήσεις των καταναλωτών- πολιτών αυξάνονται, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να αναζητήσουν όχι μόνο καινούριους τρόπους αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πολιτών αλλά και πιο βελτιωμένους, ταυτόχρονα, χρησιμοποιώντας νέα μέσα και εκμεταλλεζόμενες πάντα την ανάπτυξη της τεχνολογίας.

Ήδη, στην Ελλάδα μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1564 αλλά και του site -των Κ.Ε.Π.- [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) επιχειρείται η εξυπηρέτηση των πολιτών με τη χρήση νέων μεθόδων επικοινωνίας, καλύπτοντας με αυτό τον τρόπο τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών, προσαρμοσμένες στα νέα δεδομένα της τεχνολογικής εξέλιξης. Στην έρευνα που διεξήχθη στο Δήμο Αιγάλεω, είναι χαρακτηριστικό ότι από τα εκατό άτομα που συμμετείχαν στη συμπλήρωση ερωτηματολογίου σχετικά με την ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π., τα είκοσι δύο δήλωσαν ότι έχουν κάνει τον τελευταίο χρόνο χρήση των υπηρεσιών του Κ.Ε.Π. μέσω του internet, ποσοστό δηλαδή 22% ή αλλιώς περίπου ένας στους πέντε. Οι λόγοι χρήσης των υπηρεσιών του Κ.Ε.Π. μέσω του internet αναφέρονται παρακάτω: είκοσι άτομα δήλωσαν ότι απλά αναζήτησαν πληροφορίες, δύο ότι αναζήτησαν πληροφορίες με απάντηση στο mail τους και τέσσερις ότι έκαναν αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό. Προκύπτει, έτσι, ότι κάποιοι από τους ερωτώμενους έκαναν χρήση της υπηρεσίας internet για περισσότερους από ένα λόγους.

Πρέπει να σημειωθεί ότι σχετικά με την ικανοποίηση των χρηστών υπηρεσιών internet και την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών είναι σημαντικό να ληφθούν υπόψη παράγοντες όπως: η ευκολία εύρεσης της ιστοσελίδας, η ευκολία στη χρήση, η ταχύτητα εμφάνισης σελίδων στην οθόνη, η κατανοητή γλώσσα, ο χρόνος που κερδίζεται, η ευλυγισία, η γρηγορότερη παροχή υπηρεσίας, η περισσότερη και καλύτερη πληροφόρηση, η καλύτερη βοήθεια και η ικανοποίηση των προσδοκιών του χρήστη.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> βάσει της έρευνας “Driving High Performance in Government: Maximizing the Value of Public-Sector Shared Services” από την Accenture

<sup>73</sup> Αυτό αποτελεί συμπέρασμα της έρευνας “Top of The Web” η οποία πραγματοποιήθηκε για τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τη Νορβηγία και την Ισλανδία το 2004, σχετικά με τη χρήση του διαδικτύου για τις υπηρεσίες του δημοσίου.

Από τα παραπάνω είναι εμφανής η αναγκαιότητα απόκτησης καλύτερης γνώσης από την πλευρά των κυβερνήσεων όσον αφορά την αντιμετώπιση των πολιτών τους, των απόψεών τους, των προσδοκιών τους, των συνηθειών τους, των επιπέδων αντίληψης και ικανοποίησης που αφορούν τη διανομή-τη μεταφορά των δημοσίων υπηρεσιών.

Αυτή η γνώση αλλά και ο αναπροσανατολισμός της δράσης των δημοσίων υπηρεσιών θα βοηθήσουν τις δημόσιες υπηρεσίες να κάνουν εκτίμηση της παρουσίας τους και του τρόπου που λειτουργούν έτσι ώστε να πάρουν ακριβείς αποφάσεις γύρω από την παραγωγή και μεταφορά υψηλότερης ποιότητας δημοσίων υπηρεσιών.

Οι δύο θεμελιώδεις συνιστώσες της αποστολής του κράτους<sup>74</sup> είναι α) η κοινωνική δικαιοσύνη και β) η οικονομική ευημερία. Αυτές οι δύο συνιστώσες καθορίζουν τη στρατηγική αναμόρφωσης της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και επιχειρησιακά αυτό εκφράζεται μέσω της επανίδρυσής της. Επομένως, το ζητούμενο είναι η σχεδίαση και η οργάνωση δημοσίων πολιτικών που αποσκοπούν στην επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης.

Γι' αυτό και η βιομηχανία του κράτους καλείται να γίνει μια καλή και αποτελεσματική βιομηχανία, να έχει παραγωγική μηχανή και να δίνει ωραία προϊόντα στους πολίτες - πελάτες της. Αν κατορθωθεί αυτή η βιομηχανία να δίνει τα προϊόντα της καλά, με σεβασμό στους πολίτες, να έχει καλά προϊόντα από τα πιο απλά μέχρι τα πιο σύνθετα, τότε αυτή είναι η *διοικητική μεταρρύθμιση*.

Σίγουρα, η σταδιακή μετάβαση από το γραφειοκρατικό μοντέλο της διοίκησης σε διοίκηση στόχων και αποτελεσμάτων έχει ξεκινήσει. Τα Κ.Ε.Π. είναι πρωτεργάτες σ' αυτή τη μετάβαση και οδηγούν στη συνολική διοικητική μεταρρύθμιση της χώρας αφού μέσω αυτών επιτυγχάνεται:

- ⊕ ο μέγιστος βαθμός διαφάνειας για τη διοίκηση,
- ⊕ η εξάλειψη της διαφθοράς και
- ⊕ η ίση μεταχείριση των πολιτών.

Είναι προφανές ότι πρώτος και άμεσος στόχος της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. είναι η μετατροπή των σχέσεων του κράτους με τους πολίτες από τραυματικές που είναι μέχρι τώρα σε σχέσεις φιλικές, σχέσεις εμπιστοσύνης και ουσίας. Οι φιλοδοξίες βέβαια είναι πολύ μεγαλύτερες. Γι' αυτό μέσα από τα Κ.Ε.Π. επιδιώκεται η κινητοποίηση της κοινωνίας των

---

<sup>74</sup> διαθέσιμο σε [http://www.vpes.gr/vpes\\_po/detail.asp?docid=466](http://www.vpes.gr/vpes_po/detail.asp?docid=466)

πολιτών και η δημιουργία ενός νέου διοικητικού πολιτισμού, δημιουργώντας ένα νέο φορτίο αξιών, πάντα με επίκεντρο τον πολίτη- πελάτη!<sup>75</sup>

Τα Κ.Ε.Π. εξελίσσονται σε υπηρεσίες μιας στάσης δηλαδή σε υπηρεσίες που επιτρέπουν την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη διεκπεραίωση πολύπλοκων διοικητικών διαδικασιών από έναν υπάλληλο έστω και αν οι διαδικασίες αυτές εμπλέκουν περισσότερους από έναν δημοσίους φορείς.

Η ικανοποίηση του πολίτη πρέπει να κατευθύνει κάθε υπηρεσία, παρεχόμενη από το δημόσιο για αυτό και η ποιότητα της υπηρεσίας θα πρέπει να είναι υψηλή. Έχοντας τα Κ.Ε.Π. ως σκοπό λειτουργίας τους αυτή την ικανοποίηση του πολίτη, έχουν ήδη αναγνωριστεί ως θεσμός που οδηγεί στη μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα. Οι πολίτες δείχνουν να αναγνωρίζουν το μέγεθος των υπηρεσιών που όχι μόνο προσφέρονται αλλά και ικανοποιούνται από τα Κ.Ε.Π. Έτσι, το σύνθημα των Κ.Ε.Π., «*Κ.Ε.Π. και έγινε*», δεν αποτελεί ουτοπία αλλά ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του πολίτη!

Τα παραπάνω δικαιολογούνται και από τα αποτελέσματα της Μελέτης Αναγνωρισιμότητας των Κ.Ε.Π. που πραγματοποιήθηκε το 2005 από το Ινστιτούτο VPRC για το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. αλλά και από την επιτόπια έρευνα η οποία διεξήχθη Φεβρουάριο με Μάρτιο του 2008 με διανομή ερωτηματολογίου στο Δήμο Αιγάλεω. Και οι δύο έρευνες έδειξαν υψηλά ποσοστά ικανοποίησης από τα Κ.Ε.Π., με 94% για την πρώτη και 77,5% για τη δεύτερη. Γενικά, η αναγνωρισιμότητα του Κ.Ε.Π. ως θεσμού που ικανοποιεί πάγιες ανάγκες των πολιτών φανερώνεται και από τα ποσοστά επισκεψιμότητας: στην έρευνα της VPRC το 60% δήλωσε ότι έχει επισκεφτεί τουλάχιστον μία φορά τα Κ.Ε.Π. ενώ στην έρευνα για το Δήμο Αιγάλεω το 42% δήλωσε ότι έχει επισκεφτεί Κ.Ε.Π. τουλάχιστον μία φορά τον τελευταίο χρόνο. Επομένως, μπορεί να λεχθεί ότι τα Κ.Ε.Π. αποτελούν αναγνωρίσιμο θεσμό και ότι παρέχουν υπηρεσίες στους πολίτες με υψηλά ποσοστά ικανοποίησης, πράγμα πρωτόγνωρο για τα δεδομένα του ελληνικού δημοσίου.

Όσον αφορά τη διαμόρφωση της καλής εικόνας των Κ.Ε.Π. και της έντονης συμμετοχής τους στα δρώμενα προς την αναμόρφωση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, τα αποτελέσματα της έρευνας στο Δήμο Αιγάλεω έδειξαν ότι οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό από τη συμπεριφορά των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π.: αναφορικά με την ευγένεια του προσωπικού η ικανοποίηση φτάνει το 80,6%, με την προθυμία 76,5% και με την επίδειξη ενδιαφέροντος απέναντι σε κάθε πολίτη ξεχωριστά 71,4% (τα ποσοστά αφορούν πολύ και

---

<sup>75</sup> Μπένος Στ., «ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ», Κίνηση πολιτών 'ΔΙΑΖΩΜΑ', διαθέσιμο σε [http://www.benos.gr/Main03\\_01.htm](http://www.benos.gr/Main03_01.htm)

πάρα πολύ ικανοποιημένους). Αυτό προκύπτει και από την έρευνα της MORI το 2006 για τις δημόσιες υπηρεσίες της Ιρλανδίας όπου προέκυψαν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης με το προσωπικό που ασχολείται απευθείας με τους πελάτες, το οποίο φαίνεται να είναι ευγενικό, καταρτισμένο και να εργάζεται με επαγγελματισμό.<sup>76</sup> Το ίδιο επισημαίνεται και στην έρευνα των Cumberfold John, Gordon Guy, Sinha and Madhav N. όπου αναφέρεται ότι “παράγοντες που οδηγούν στην ικανοποίηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν το ευγενικό, με γνώσεις και ικανό προσωπικό”.<sup>77</sup>

Είναι χαρακτηριστικό επίσης ότι από τα αποτελέσματα της έρευνας στο Δήμο Αιγάλεω προέκυψαν υψηλά ποσοστά ικανοποίησης σχετικά με μεταβλητές που αναφέρονται στην εξυπηρέτηση των πολιτών από τα Κ.Ε.Π. Ο έγκαιρος χρόνος απάντησης στα αιτήματα των πολιτών, η αμεσότητα, η εγκυρότητα, η ακρίβεια και κατανόηση των πληροφοριών παρεχόμενων από τα Κ.Ε.Π. συγκεντρώνουν ποσοστά ικανοποίησης 73,5%, 76,5%, 84,7%, 78,6% και 80,6%, αντίστοιχα!

Από την ανάλυση της έρευνας για τα Κ.Ε.Π. που έγινε στο Δήμο Αιγάλεω προέκυψε ότι όταν ο πολίτης δηλώνει ότι είναι συνολικά ικανοποιημένος από τα Κ.Ε.Π., λαμβάνει υπόψη του τέσσερις παράγοντες δηλαδή και την εξυπηρέτηση, και την εμπιστοσύνη, και το προσωπικό αλλά και το περιβάλλον του Κ.Ε.Π.!

Επίσης όσο πιο άμεσα και πιο γρήγορα δίνονται οι πληροφορίες στους πολίτες από τη στιγμή που οι ίδιοι θα απευθυνθούν στα Κ.Ε.Π., τόσο αυξάνεται η συνολική ικανοποίησή τους από τα Κ.Ε.Π. Το ίδιο ισχύει και με το αν ο τρόπος που δίνονται οι πληροφορίες είναι απλός και κατανοητός: η συνολική ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. αυξάνεται όσο πιο απλές και κατανοητές είναι οι πληροφορίες. Οι πολίτες στην έρευνα έδειξαν ότι αναγνωρίζουν τη λειτουργία του Κ.Ε.Π. με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη. Επίσης, οι πολίτες αναγνωρίζουν την κατάρτιση και εξειδίκευση των υπαλλήλων· όταν το αντιλαμβάνονται, αυξάνεται και η συνολική τους ικανοποίηση από τα Κ.Ε.Π. Αλλά και το περιβάλλον εργασίας καθώς γίνεται πιο αποδοτικό, οδηγεί στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες των Κ.Ε.Π.

---

<sup>76</sup> Department of the Taoiseach by Ipsos MORI: Irish Civil Service Customer Satisfaction Survey 2006 Report.

<sup>77</sup> Cumberfold J., Gordon G., Sinha and Madhav N., 1999, “The Creation of National Citizen Satisfaction Index”, Annual Quality Congress Proceedings, Vol.53, pp595-600.

Από την έρευνα προέκυψε ακόμα ότι το πόσες φορές οι πολίτες θα απευθυνθούν σε Κ.Ε.Π. εξαρτάται και από το πόσο καλά οι ίδιοι γνωρίζουν τις διαδικασίες και τις υποθέσεις που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π. Άρα, όσο πιο καλά γνωρίζει κάποιος τις λειτουργίες και διαδικασίες του Κ.Ε.Π., τόσο πιο πιθανό είναι να αυξηθούν οι επισκέψεις του σε αυτά τα κέντρα. Ακόμα, οι πολίτες απευθύνονται στα Κ.Ε.Π. για επικυρώσεις, για γνήσιο υπογραφής, για γενικές πληροφορίες, για προκηρύξεις ή για πληρωμή λογαριασμών στο μηχάνημα της Πειραιώς και αυτό δείχνει πως έχουν παγιωθεί οι υπηρεσίες αυτές στα Κ.Ε.Π. Επίσης, τα πιο μορφωμένα άτομα φαίνεται να χρησιμοποιούν περισσότερο τις υπηρεσίες των Κ.Ε.Π.

Κοινό συμπέρασμα και των δύο ερευνών με αντικείμενο την ικανοποίηση των πολιτών από τα Κ.Ε.Π. είναι ότι τα Κ.Ε.Π. αποτελούν έναν απολύτως επιτυχημένο θεσμό, που απολαμβάνει σήμερα την καθολική αποδοχή της ελληνικής κοινωνίας!

Τα Κ.Ε.Π. λοιπόν όντως αποτελούν το πρώτο μεγάλο βήμα της διοικητικής μεταρρύθμισης της χώρας μας που αναμφισβήτητα έχει πιάσει τόπο!

Θα συμπεραίναμε πως η ικανοποίηση του πολίτη-καταναλωτή πρέπει να αποτελεί πρωταρχικό στόχο της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Κάθε δημόσια υπηρεσία <sup>78</sup> θα πρέπει:



- I. να αναζητήσει καινούριους και καλύτερους τρόπους για να δώσει στους πολίτες-καταναλωτές πληροφορίες υψηλής ποιότητας έτσι ώστε αυτοί να γνωρίζουν τι να περιμένουν από τις υπηρεσίες· άρα πρέπει να επιτευχθεί βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ώστε να γίνουν ταχύτερες, απλούστερες, φιλικότερες
- II. να τοποθετηθεί ανοιχτά και να ξεκαθαρίσει ποιες υπηρεσίες προσφέρει και ποιες όχι
- III. να μετρήσει και να αναφέρει την ικανοποίηση του καταναλωτή, με ένα συνεπή και συστηματικό τρόπο, διεξάγοντας μάλιστα δημοσκοπήσεις για τους πολίτες-καταναλωτές για να βρεθούν και να ερευνηθούν οι ανάγκες τους και οι προτιμήσεις τους αλλά και
- IV. να εκτιμήσει την ποιότητα των διοικητικών διαδικασιών της, εισάγοντας τη διαδικασία πιστοποίησης βάσει έγκυρων, αξιόπιστων και διεθνώς αποδεκτών προτύπων και προδιαγραφών και καθιερώνοντας μηχανισμούς επιθεώρησης και ελέγχου των πιστοποιημένων διαδικασιών. Στόχος για τη συστηματική εισαγωγή των

<sup>78</sup> "Οι δημόσιες υπηρεσίες: Η Εργασία τους για τον καταναλωτή", *Erstain, Joyce*, Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας, 1991.



προτύπων ISO και στην ελληνική δημόσια διοίκηση είναι η βελτίωση της ποιότητας των διοικητικών διαδικασιών, ο έλεγχος της συμμόρφωσης στα προδιαγεγραμμένα πρότυπα και η αξιολόγηση της λειτουργικότητας των διαδικασιών διοίκησης βάσει των προδιαγραφών.

- V. να αξιολογήσει την απόδοση των υπαλλήλων της, εντοπίζοντας τόσο τις δυνατότητες όσο και τις αδυναμίες των υπηρετούντων υπαλλήλων.
- VI. να καθιερώσει σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με άλλα λόγια η κάθε δημόσια υπηρεσία να ενισχύσει την ικανότητά της για αυτό-αξιολόγηση. Μέσω αυτής της διαδικασίας καθίσταται δυνατή:
- ✳ η επισήμανση των αδυναμιών και δυνατοτήτων μιας δημόσιας υπηρεσίας
  - ✳ η μέτρηση της προόδου που συντελείται με την πάροδο του χρόνου
  - ✳ ο σχεδιασμός προγραμμάτων διοικητικής βελτίωσης.
- VII. να επανεξετάσει και να κάνει κριτική όσον αφορά την προσβασιμότητα, τη διαθεσιμότητα και το βαθμό αποδοχής των υπηρεσιών της· τα παραπάνω θα πρέπει να τα εξετάσει και από την πλευρά των μειονεκτικών ομάδων (*εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πολιτών*) όπως αυτοί με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο ή τα άτομα με ειδικές ανάγκες και τους ηλικιωμένους αλλά και ομάδες πληθυσμού- πολιτών που έχουν προβλήματα χειρισμού της ελληνικής γλώσσας (π.χ. ευρωπαίοι πολίτες, οικονομικοί μετανάστες, παλιννοστούντες). Σήμερα, βρίσκονται σε πολύ αρχική φάση οι υπηρεσίες γι' αυτή την κατηγορία (Κέντρα υποδοχής αλλοδαπών, πολύγλωσσοι ιστοχώροι ορισμένων υπηρεσιών και οργανισμών). Άρα το μέτρο της εξυπηρέτησης ειδικών ομάδων πολιτών πρέπει να εστιάζεται κατά κύριο λόγο σε θέματα που αφορούν την καλύτερη εξυπηρέτησή τους από τις δημόσιες υπηρεσίες, οι ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στην πληροφόρηση και η συμμετοχή τους στα κοινά έτσι ώστε να ενισχυθεί η λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης με όρους δημοκρατίας, ισότητας και ίσων ευκαιριών για το σύνολο του πληθυσμού.
- VIII. να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των εσωτερικών λειτουργιών των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (*Cut Red Tape- άρση διοικητικών εμποδίων*). Από τη στιγμή που οι πραγματικές ανάγκες των πολιτών μεταβάλλονται καθημερινά, είναι απαραίτητη η ανάγκη επανεξέτασης σε τακτά χρονικά διαστήματα της αναγκαιότητας ορισμένων υφιστάμενων κανόνων, πρακτικών και υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τα σύγχρονα δεδομένα αλλά και την εξέλιξη της τεχνολογίας. Πολλοί από τους υπάρχοντες νόμους και ρυθμίσεις, όχι μόνο δεν ανταποκρίνονται

πλέον στις σύγχρονες ανάγκες της κοινωνίας αλλά αντιθέτως, δυσχεραίνουν τις σχέσεις Κράτους- Πολίτη που επιβαρύνουν τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και τη Δημόσια Διοίκηση.

- IX. να χρησιμοποιήσει τη νέα τεχνολογία, δημιουργώντας έτσι και νέες μεθόδους πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων στις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης (ανάπτυξη υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και παρουσία των υπηρεσιών στο διαδίκτυο) όπου απαιτείται αλλά θα πρέπει και να λαμβάνει υπόψη της ότι δεν έχουν για παράδειγμα όλοι οι πολίτες- καταναλωτές πρόσβαση στις υπηρεσίες internet.
- X. να συνεργαστεί με άλλες δημόσιες υπηρεσίες για να αναπτυχθούν υπηρεσίες μιας στάσης παρεχόμενων από Δημόσιες Υπηρεσίες (ολοκληρωμένες συναλλαγές). Με τις ολοκληρωμένες συναλλαγές ο πολίτης και οι επιχειρήσεις θα μπορούν να εξυπηρετούνται πλήρως από τη δημόσια υπηρεσία που έχει την αρμοδιότητα για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης – υπηρεσίας χωρίς να απαιτείται η προσέλευσή του σε άλλες εμπλεκόμενες δημόσιες υπηρεσίες (για παράδειγμα ήδη εφαρμόζεται η αυτεπάγγελτη αναζήτηση ορισμένων πιστοποιητικών- χωρίς τη μεσολάβηση του πολίτη ή της επιχείρησης). Ποσοστό, άλλωστε, 80% των ερωτηθέντων από την έρευνα που έγινε στο Δήμο Αιγάλεω τόνισε ότι η καλύτερη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών με τα Κ.Ε.Π. αποτελεί σημαντικό παράγοντα (αθροιστικά, πολύ και πάρα πολύ) για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.
- XI. να διαθέτει υπηρεσία- γραφείο παραπόνων των πολιτών- καταναλωτών η οποία και θα αποτελεί μία σημαντική πηγή πληροφοριών για βελτίωση των υπηρεσιών της
- XII. να εκπαιδεύσει το προσωπικό που βρίσκεται στην πρώτη γραμμή εξυπηρέτησης και επικοινωνίας με τους πολίτες- καταναλωτές για να εξασφαλίσει το ότι οι καταναλωτές αισθάνονται ότι αντιμετωπίζονται με σεβασμό. Από τη στιγμή που «ο δημόσιος υπάλληλος παραμένει και πολίτης, οφείλει να συμπεριφέρεται απέναντι στους πολίτες με τον ίδιο τρόπο που θα απαιτούσε να συμπεριφέρονται οι άλλοι στον ίδιο και στους οικείους του με: ενπρέπεια, σεβασμό, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα».<sup>79</sup>
- XIII. να ενθαρρύνει το προσωπικό να δει τους καταναλωτές σαν ενεργούς και δραστήριους «συνεργάτες», οι οποίοι μεταφέρουν και στην υπηρεσία τις γνώσεις και τις ικανότητές τους παρά σαν παθητικούς αποδέκτες

---

<sup>79</sup> “Οδηγός Καλής Συμπεριφοράς Δημοσίων Υπαλλήλων”, Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Σύζευξίς.

- XIV. να ακούει τη «φωνή των πολιτών- καταναλωτών», χτίζοντας ένα διάλογο με τους ανθρώπους που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες. Αυτό συμφωνεί και με το συμπέρασμα της έρευνας του TNS System Three για το Scottish Consumer Council, 2005 όπου χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι “Η πραγματική αλλαγή στις δημόσιες υπηρεσίες μπορεί να γίνει όταν οι υπηρεσίες αρχίσουν να ακούν σε αυτά που θέλουν οι πολίτες και αυτό το συγκρίνουν με τις υπηρεσίες που παρέχουν”.<sup>80</sup>
- XV. να αναγνωρίσει και να ανταμείψει την επιτυχία όταν η υπηρεσία απέναντι στον πολίτη- καταναλωτή βελτιώνεται
- XVI. να βελτιώσει τις συνθήκες που αφορούν στην υποδοχή και την άμεση επαφή πολίτη- καταναλωτή και παρέχοντας την υπηρεσία
- XVII. να διευκολύνει τη διαδικασία εξυπηρέτησης του πολίτη, ελαττώνοντας τους πολύπλοκους διακανονισμούς που συνδέονται με τα επίσημα έντυπα και τις ρυθμίσεις
- XVIII. να βρεθεί κοντά στον πολίτη, μέσω της αποκέντρωσης του καταμερισμού δηλαδή των μεγάλων, κεντρικών υπηρεσιών σε μικρές και πιο προσιτές μονάδες.

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να προσπαθήσουν να προσεγγίσουν τις απαιτήσεις των πολιτών-καταναλωτών καθώς αυτές αλλάζουν με το πέρασμα των χρόνων και θα πρέπει να υιοθετήσουν μία στάση «στροφής προς τον πολίτη- καταναλωτή». Η στροφή αυτή πρόκειται για μία διοικητική φιλοσοφία που εστιάζεται στον καταναλωτή προκειμένου να εξυπηρετηθεί το κοινό και ρυθμίζει διάφορες πρακτικές διαδικασίες που θα κάνουν τις υπηρεσίες να ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες των καταναλωτών- πολιτών.

Μόνο τότε η κάθε είδους δημόσια υπηρεσία θα γίνει πιο δεκτική από τους πολίτες!

---

<sup>80</sup> TNS System Three για το Scottish Consumer Council, “*Building on Success: Consumer satisfaction with public services*”.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **Άρθρα**

“Η Συμβολή της Στρατηγικής της Λισσαβόνας στο Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Μοντέλο”, Γνώμη της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής της Ελλάδος.

“Εθνική Έρευνα για τη Χρήση Διοικητικών Υπηρεσιών και την Αναγνωρισιμότητα/ Ικανοποίηση από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)”, Ινστιτούτο VPRC, Μέλος του ΣΕΔΕΑ, της ESOMAR και της Warog κατόπιν ανάθεσης από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Department of the Taoiseach by Ipsos MORI: *Irish Civil Service Customer Satisfaction Survey 2006 Report*.

TNS System Three για το Scottish Consumer Council, “*Building on Success: Consumer satisfaction with public services*”.

DG Information Society: “*Top of The Web*”

Cumberfold J., Gordon G., Sinha and Madhav N., 1999, “*The Creation of National Citizen Satisfaction Index*”, Annual Quality Congress Proceedings, Vol.53, pp595-600.

“*Driving High Performance in Government: Maximizing the Value of Public-Sector Shared Services*”, από την Accenture.

### **Βιβλία**

“*Οδηγός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών*”, Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Αθήνα, Μάρτιος 2007.

“*Οδηγός Καλής Συμπεριφοράς Δημοσίων Υπαλλήλων*”, Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Σύζευξις.

“Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”- Ημερίδα, Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Αθήνα, 4 Μαΐου 2007.

“Οι δημόσιες υπηρεσίες: Η Εργασία τους για τον καταναλωτή”, *Erstain, Joyce*, Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας, 1991.

### Διαδικτυακοί Τόποι

<a href="http://www.kep.gov.gr">www.kep.gov.gr</a>	<b>Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών</b>
<a href="http://www.ypes.gr">www.ypes.gr</a>	<b>Υπουργείο Εσωτερικών</b>
<a href="http://www.statistics.gr">www.statistics.gr</a>	<b>Στατιστική Υπηρεσία</b>
<a href="http://www.asep.gr">www.asep.gr</a>	<b>Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού</b>
<a href="http://www.cyprus.gov.cy">www.cyprus.gov.cy</a>	<b>Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών Κύπρου</b>
<a href="http://www.europa.eu">www.europa.eu</a>	<b>Ευρωπαϊκή Ένωση</b>
<a href="http://www.oke-esc.eu">www.oke-esc.eu</a>	<b>Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος</b>
<a href="http://www.unpan.org">www.unpan.org</a>	<b>United Nations Public Service Award</b>
<a href="http://www.eetaa.gr">www.eetaa.gr</a>	<b>Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης</b>
<a href="http://www.syzefxis.org">www.syzefxis.org</a>	<b>Σόζευξις</b>
<a href="http://www.pepba.gr">www.pepba.gr</a>	<b>Περιφερειακό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Βορείου Αιγαίου</b>
<a href="http://www.ekdd.gr">www.ekdd.gr</a>	<b>Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης</b>
<a href="http://www.mnec.gr">www.mnec.gr</a>	<b>Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών</b>
<a href="http://www.gspa.gr">www.gspa.gr</a>	<b>Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης</b>
<a href="http://www.ypai.gr">www.ypai.gr</a>	<b>Υπουργείο Εμπορ. Ναυτιλίας Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής</b>
<a href="http://www.egaleolib.gr">www.egaleolib.gr</a>	<b>Δημοτική Βιβλιοθήκη Αιγάλεω</b>
<a href="http://www.dlib.ionio.gr">www.dlib.ionio.gr</a>	<b>Εργαστήριο Ψηφιακών Βιβλιοθηκών και Ηλεκτρονικής Δημοσίευσης .Τμήμα Αρχειονομίας – Βιβλιοθηκονομίας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο</b>

### Νομοθεσία

Άρθρο 31, Νόμος 3013, τις 01/05/2002 περί σύστασης των Κ.Ε.Π.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α**  
**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

## «ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ»

Τα στοιχεία του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν για ερευνητικούς σκοπούς .Θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια κατά την επεξεργασία των στοιχείων.

### «ΕΝΟΤΗΤΑ Α»

1. Πόσο καλά γνωρίζετε τις διαδικασίες και λειτουργίες που εκτελούνται από τα Κ.Ε.Π.;

ΚΑΘΟΛΟΥ     ΛΙΓΟ     ΜΕΤΡΙΑ     ΚΑΛΑ     ΠΟΛΥ ΚΑΛΑ

2. Πόσα Κ.Ε.Π. υπάρχουν στο Δήμο Αιγάλεω;

.....

3. Πόσες φορές επισκεφτήκατε τα Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες;

Καθόλου	<input type="checkbox"/>
1-2 φορές	<input type="checkbox"/>
3-4 »	<input type="checkbox"/>
5-6 »	<input type="checkbox"/>
7-10 »	<input type="checkbox"/>
> 10 »	<input type="checkbox"/>

4. Αν έχετε επισκεφτεί το Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες, αναφέρατε τους λόγους που πήγατε την τελευταία φορά στο Κ.Ε.Π. (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα, αν την τελευταία φορά πήγατε για περισσότερους από έναν λόγους).

Γενικές πληροφορίες	<input type="checkbox"/>	
Επικυρώσεις	<input type="checkbox"/>	
Γνήσιο υπογραφής	<input type="checkbox"/>	
Παράβολα	<input type="checkbox"/>	
Προκηρύξεις	<input type="checkbox"/>	
Ζήτησα κάποιο πιστοποιητικό	<input type="checkbox"/>	Υπηρεσία που απευθυνόταν (π.χ. Ο.Α.Ε.Δ., εφορία, δημοτολόγιο, ληξιαρχεία, Ο.Γ.Α. κ.ά. ): (σημειώστε).....
Πλήρως λογαριασμούς κοινής ωφελείας (στο μηχάνημα της τράπεζας Πειραιώς)	<input type="checkbox"/>	
ΑΛΛΟ	<input type="checkbox"/>	Υπηρεσία που απευθυνόταν: (σημειώστε).....

5. Αν έχετε επικοινωνήσει με το Κ.Ε.Π. τους τελευταίους δώδεκα μήνες, ποια ήταν η μέθοδος επικοινωνίας την τελευταία φορά;

Επίσκεψη στο Κ.Ε.Π.	<input type="checkbox"/>
Τηλεφωνική επικοινωνία με το ίδιο το Κ.Ε.Π.	<input type="checkbox"/>
Τηλεφωνικά στο 1564	<input type="checkbox"/>
Μέσω INTERNET	<input type="checkbox"/>
Μέσω FAX	<input type="checkbox"/>

## «ΕΝΟΤΗΤΑ Β»

### 6. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από τα Κ.Ε.Π;

ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 7. Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τα Κ.Ε.Π.; (σημειώστε με ✓)

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
1. Χρόνος αναμονής μέχρι να απευθυνθώ στον υπάλληλο.					
2. Ικανοποιητικός αριθμός υπαλλήλων.					
3. Το Κ.Ε.Π. απαντά εγκαίρως στα αιτήματα μου.					
4. Οι πληροφορίες που ζητώ, δίνονται άμεσα.					
5. Οι πληροφορίες που ζητώ δίνονται με ακρίβεια.					
6. Οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητώ, μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο.					
7. Οι πληροφορίες που ζητώ είναι έγκυρες.					
ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
8. Εμπιστεύομαι τις πληροφορίες που παρέχονται από το Κ.Ε.Π.					
9. Το Κ.Ε.Π. διασφαλίζει – προφυλάσσει τα προσωπικά μου δεδομένα (εχεμύθεια όσον αφορά ευαίσθητα δεδομένα).					
10. Το Κ.Ε.Π. χειρίζεται τις υποθέσεις των πολιτών με συνέπεια και ευθύνη.					
11. Το Κ.Ε.Π. λειτουργεί με γνώμονα το συμφέρον του πολίτη.					
12. Με εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας του Κ.Ε.Π.					
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
13. Οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση.					
14. Οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί.					
15. Οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν.					
16. Οι υπάλληλοι δείχνουν ενδιαφέρον σε κάθε πολίτη, ξεχωριστά.					
17. Ο υπάλληλος κρατούν ενήμερους τους πολίτες για τις διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.					
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
18. Διακόσμηση χώρου του Κ.Ε.Π.					
19. Αποδοτικό περιβάλλον εργασίας.					
20. Καθαριότητα χώρου.					
21. Σύγχρονος εξοπλισμός.					
22. Ευκολία πρόσβασης στο Κ.Ε.Π.					



## «ΕΝΟΤΗΤΑ Γ»

---

8. Πώς θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών;

ΑΝΥΠΑΡΚΤΕΣ	ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ	ΜΕΤΡΙΕΣ	ΚΑΛΕΣ	ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΕΣ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
9. Έχετε ηλεκτρονικό υπολογιστή;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Έχετε πρόσβαση στο διαδίκτυο;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Πόσες φορές χρησιμοποιήσατε τον τελευταίο χρόνο τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του internet;

Καθόλου	<input type="checkbox"/>
1-2 φορές	<input type="checkbox"/>
3-4 »	<input type="checkbox"/>
5-6 »	<input type="checkbox"/>
7-10 »	<input type="checkbox"/>
> 10 »	<input type="checkbox"/>

12. Αν χρησιμοποιήσατε τις υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. μέσω του internet, για ποιο λόγο;

1. Αναζήτηση πληροφοριών.	<input type="checkbox"/>
2. Αναζήτηση πληροφοριών με απάντηση στο e-mail.	<input type="checkbox"/>
3. Αίτηση για κάποιο πιστοποιητικό.	<input type="checkbox"/>

**«ΕΝΟΤΗΤΑ Δ»**

**13. Πόσο σημαντικοί είναι οι ακόλουθοι παράγοντες για τη βελτίωση των Κ.Ε.Π.;**  
(σημειώστε με ✓)

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
1. Περισσότερα Κ.Ε.Π. στον ίδιο Δήμο.					
2. Περισσότεροι υπάλληλοι.					
3. Καλύτερο περιβάλλον.					
4. Περισσότερες αρμοδιότητες.					
5. Καλύτερη εξυπηρέτηση από τους υπάλληλους.					
6. Καλύτερη συνεργασία των δημοσίων υπηρεσιών με τα Κ.Ε.Π.					
7. Διεύρυνση ωραρίου λειτουργίας.					
8. Καλύτερη κατάρτιση και εξειδίκευση υπαλλήλων.					
9. Πιο ευγενικό προσωπικό.					
10. Περισσότερη προθυμία από τους υπαλλήλους για διεκπεραίωση του αιτήματός μου.					

**14. Ποιες διαδικασίες θα θέλατε να προστεθούν στο Κ.Ε.Π.;** (μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα)

1. Ανανέωση κάρτας ανεργίας	<input type="checkbox"/>
2. Αποστολή ενσήμων από το Ι.Κ.Α.	<input type="checkbox"/>
3. Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων για προκηρύξεις του Α.Σ.Ε.Π.	<input type="checkbox"/>
4. Χορήγηση αδειών καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος (εστιατόρια, ταβέρνες, καφετέριες, snack bar)	<input type="checkbox"/>
5. Άλλο.....(σημειώστε) .....	
.....	
.....	
.....	
6. Καμία άλλη	<input type="checkbox"/>

## «ΕΝΟΤΗΤΑ Ε»

### ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

#### 15. Φύλο

ΑΝΔΡΑΣ <input type="checkbox"/>	ΓΥΝΑΙΚΑ <input type="checkbox"/>
---------------------------------	----------------------------------

#### 16. Εκπαίδευση – Μορφωτικό Επίπεδο

Δημοτικό	<input type="checkbox"/>
Γυμνάσιο	<input type="checkbox"/>
Λύκειο	<input type="checkbox"/>
Φοίτηση Τ.Ε.Ι. (χωρίς πτυχίο)	<input type="checkbox"/>
Τ.Ε.Ι.	<input type="checkbox"/>
Φοίτηση Α.Ε.Ι. (χωρίς πτυχίο)	<input type="checkbox"/>
Α.Ε.Ι.	<input type="checkbox"/>
Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό	<input type="checkbox"/>

#### 17. Ηλικία

Έως 19	<input type="checkbox"/>
20-34	<input type="checkbox"/>
35-49	<input type="checkbox"/>
50-64	<input type="checkbox"/>
65 και πάνω	<input type="checkbox"/>

#### 18. Ποια είναι η απασχόληση σας;

Τεχνίτης (π.χ. υδραυλικός, ηλεκτρολόγος)	<input type="checkbox"/>
Οικοδομικές εργασίες (π.χ. ελαιοχρωματιστής, κτίστης)	<input type="checkbox"/>
Προσωπική επιχείρηση(π.χ. κατάστημα, συνεργείο)	<input type="checkbox"/>
Ιδιωτικός υπάλληλος	<input type="checkbox"/>
Δημόσιος υπάλληλος	<input type="checkbox"/>
Φοιτητής/ τρια	<input type="checkbox"/>
Οικιακά	<input type="checkbox"/>
Άνεργος	<input type="checkbox"/>
Συνταξιούχος	<input type="checkbox"/>
Άλλο	<input type="checkbox"/>



Σας ευχαριστώ!

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β**

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ**  
**ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΟΥΝ ΤΑ Κ.Ε.Π.**

Α/Α	ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ
1	ΑΔΕΙΕΣ - ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ / ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ	7
2	ΑΔΕΙΕΣ / ΑΛΙΕΙΑΣ	9
3	ΑΔΕΙΕΣ / ΑΠΟΒΛΗΤΑ	4
4	ΑΔΕΙΕΣ / ΑΣΚΗΣΕΩΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ	37
5	ΑΔΕΙΕΣ / ΔΑΣΗ	9
6	ΑΔΕΙΕΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Ε.Ε.	4
7	ΑΔΕΙΕΣ / ΔΥΤΕΣ	4
8	ΑΔΕΙΕΣ / ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	1
9	ΑΔΕΙΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΛΑΤΟΜΙΩΝ	8
10	ΑΔΕΙΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΠΕΡΙΠΤΕΡΩΝ	2
11	ΑΔΕΙΕΣ / ΕΚΡΗΚΤΙΚΑ	1
12	ΑΔΕΙΕΣ / ΕΚΧΕΡΣΩΣΗΣ	3
13	ΑΔΕΙΕΣ / ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ	37
14	ΑΔΕΙΕΣ / ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	2
15	ΑΔΕΙΕΣ / ΙΔΡΥΣΗΣ	14
16	ΑΔΕΙΕΣ / ΙΔΡΥΣΗΣ / ΓΕΩΡΓΙΑ - ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΑ	17
17	ΑΔΕΙΕΣ / ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	9
18	ΑΔΕΙΕΣ / ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	28
19	ΑΔΕΙΕΣ / ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ	4
20	ΑΔΕΙΕΣ / ΝΑΥΤΙΛΙΑ	6
21	ΑΔΕΙΕΣ / ΟΔΗΓΗΣΗΣ	17
22	ΑΔΕΙΕΣ / ΥΛΟΤΟΜΙΑ	4
23	ΑΔΕΙΕΣ / ΦΥΤΑ	2
24	ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΑΣΚΗΣΕΩΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ	87
25	ΑΠΟΔΗΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΣΜΟΣ	10
26	ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ - ΦΥΣΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ / ΕΛΓΑ	17
27	ΒΙΒΛΙΑΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ / ΔΗΜΟΣΙΟΥ	9
28	ΒΙΒΛΙΑΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ / ΙΚΑ	7
29	ΒΙΒΛΙΑΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ / ΙΚΑ - TEAM	4
30	ΒΙΒΛΙΑΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ / ΟΑΠ - ΔΕΗ	2
31	ΒΙΒΛΙΑΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ / ΤΣΑΥ	-
32	ΒΙΒΛΙΑΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ / ΤΣΜΕΔΕ	1
33	ΓΑΜΟΣ	3
34	ΓΕΝΝΗΣΗ	2
35	ΓΝΗΣΙΟ ΤΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ	1
36	ΔΕΗ	18
37	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ	3
38	ΔΙΑΘΗΚΗ - ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ	4
39	ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΑ / ΔΙΚΑΣΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ	67
40	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ	1
41	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΔΙΚΑΤΣΑ	6
42	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΙΕΚ	5
43	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΜΑΘΗΤΕΣ - ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ - ΦΟΙΤΗΤΕΣ	1
44	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΝΑΥΤΙΛΙΑ	38
45	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑ - ΤΕΙ / ΑΣΠΑΙΤΕ	6
46	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΠΤΥΧΙΑ - ΤΙΤΛΟΙ ΣΠΟΥΔΩΝ	1
47	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΤΕΓΗ	4
48	ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ	1
49	ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑ	13
50	ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	18
51	ΕΥΔΑΠ	20

52	ΘΑΝΑΤΟΣ	12
53	ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ	2
54	ΚΑΤΟΙΚΙΑ	4
55	ΚΑΥΣΙΜΑ	2
56	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΜΕΑ	26
57	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΝΕΡΓΟΙ	8
58	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΠΡΟΣΤΑΤΕΥΤΑ ΠΑΙΔΙΑ	1
59	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΟΙ	4
60	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΙ ΔΗΜΟΣΙΟΥ	5
61	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ	6
62	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΕΛΓΑ	4
63	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΗΛΙΚΙΩΜΕΝΟΙ	2
64	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΙΚΑ	8
65	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΙΚΑ - TEAM	2
66	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΝΑΥΤΙΛΙΑ	12
67	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΟΑΠ - ΔΕΗ	19
68	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΟΓΑ	31
69	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΟΜΟΓΕΝΕΙΣ - ΕΛΛΗΝΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	1
70	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΠΑΡΟΧΕΣ ΟΑΕΔ	4
71	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΤΑΜΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΕΑΔ	20
72	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΤΑΞΥ	6
73	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΤΕΑΥΕΚ	5
74	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΟΑΕΕ - ΤΕΒΕ	7
75	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΤΣΑΥ	14
76	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΤΣΜΕΔΕ	14
77	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ / ΧΑΜΗΛΑ ΕΙΣΟΔΗΜΑΤΑ	2
78	ΜΕΤΑΔΗΜΟΤΕΥΣΗ	7
79	ΜΕΤΑΜΟΣΧΕΥΣΕΙΣ ( ΕΘ. ΟΡΓ. ΜΤΣΧ. )	2
80	ΜΗΤΡΩΑ ΑΡΡΕΝΩΝ	4
81	ΜΙΣΘΩΜΑΤΑ	2
82	ΝΑΥΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ	5
83	ΝΟΣΗΛΕΙΑ	2
84	ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ	3
85	ΟΧΗΜΑΤΑ	3
86	ΟΧΗΜΑΤΑ / ΛΕΩΦΟΡΕΙΑ - ΦΟΡΤΗΓΑ	2
87	ΟΧΗΜΑΤΑ / ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΗ	7
88	ΟΧΗΜΑΤΑ / ΠΙΝΑΚΙΔΕΣ	2
89	ΟΧΗΜΑΤΑ / ΣΚΑΦΗ	7
90	ΠΑΡΑΒΟΛΑ	1
91	ΠΟΙΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ - ΠΟΙΝΙΚΗ ΔΙΩΣΗ	3
92	ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ	16
93	ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ	2
94	ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	5
95	ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑ	26
96	ΣΥΜΒΑΣΗ ΤΗΣ ΧΑΓΗΣ / ΕΠΙΣΗΜΕΙΩΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	1
97	ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ	1
98	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ	9
99	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΙΚΑ	7
100	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΝΑΤ	9
101	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΟΓΑ	23
102	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΤΑΜΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ - ΚΕΑΔ	17

103	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΤΕΛΥΕΚ	3
104	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΟΑΕΕ ΤΕΒΕ	5
105	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΤΣΑΥ	6
106	ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ / ΤΣΜΕΔΕ	3
107	ΣΩΜΑΤΕΙΑ - ΣΥΛΛΟΓΟΙ - ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΜΟΙ	3
108	ΤΑΜΕΙΟ ΠΡΟΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ	3
109	ΤΑΥΤΟΠΡΟΣΩΠΙΑ	1
110	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	5
111	ΦΟΡΟΛΟΓΙΑ	5
112	ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΟΤΗΤΑ	6
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>112 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b>	<b>1.005</b>

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**

### **ΑΙΤΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΟΛΙΤΗ ΣΕ Κ.Ε.Π.**





ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΑΠΡΙΛΙΟΣ

ΑΙΤΗΣΗ

### Α Ι Τ Η Σ Η – ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8 Ν.1583/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1583/1986)

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

ΠΡΟΣ:	* ΔΙΑΚΟΙΝΩΣΗ Ε-ΜΟΝΟΤΕΚ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ	ΑΡΙΘΜ. ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
	ΔΙΔΜΟΤΟΛΟΓΟ ΔΙΜΟΥ ΑΓΙΑΣ Ν. ΑΘΙΝΩΝ	Συμπληρώνεται από την Υπηρεσία	

<sup>Α</sup> Δικείο Δήμο ή Κοινότητα

#### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΙΤΟΥΝΤΟΣ

Ό - Η Όνομα:	Επώνυμο:		
Όνομα Πατέρα:	Επώνυμο Πατέρα:		
Όνομα Μητέρας:	Επώνυμο Μητέρας:		
Αριθ. Δελτ. Γεννήσεως:	Α.Φ.Μ.:		
Αριθμός Δημοτολογίου:	Οικογενειακή Κατάσταση (άγαμος, έγγαμος, κ.λ.π.)		
Ημερομηνία γέννησης:	Γένος Γέννησης:		
Τόπος Κατοικίας:	Οδός:	Αριθ.:	Τ.Κ.:
Τηλ.:	Φακ:	E-mail:	

**ΟΡΙΣΜΟΣ / ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ** (για κατάθεση αίτησης ή παραλαβή τελικής διοικητικής πράξης)  
Σε περίπτωση που δε συντάσσεται η εξουσιοδότηση στο παρόν έντυπο απαιτείται προεκδωμένη εξουσιοδότηση με επικύρωση του γνήσιου της υπογραφής από δημόσια υπηρεσία ή συμβολαιογραφικό πληρεξουσίου.

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

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ  
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ**

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

Επιλέξτε με ποιο τρόπο θέλετε να παραλάβετε την απάντησή σας:

- 1. Να σας αποσταλεί με ασφαμένη επιστολή στη Διεύθυνση.
- 2. Να την παραλάβετε ο ίδιος από την υπηρεσία μας.
- 3. Να την παραλάβετε από άλλο σημείο.
- 4. Να την παραλάβει εκπρόσωπός σας.
- 5. Να σας αποσταλεί με fax στον αριθμό:

**ΧΡΟΝΟΣ :** Έως \_\_\_\_\_ ημέρες από την παρέλευση του αιτήματος και των τυχόν απαραίτητων δικαιολογητικών στην αρμόδια για την έκδοση της τελικής πράξης υπηρεσία(α χρόνος δεσμεύει την εκδότρια την τελική πράξη υπηρεσία).

**ΚΟΣΤΟΣ:**  
Μηδέν.

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

22/04/2008

- (3) Εξουσιοδοτώ το ΚΕΠ (άρθρο 31 Ν. 3013/2002) να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες (αναζήτηση δικαιολογητικών κλπ) για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής μου.
- (4) Εξουσιοδοτώ τον / την πιο πάνω αναφερόμενο / η να καταθέσει την αίτηση ή / και να παραλάβει την τελική πράξη (όταν γίνεται από εκπρόσωπο).

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται αλογράφως και κατόπιν αριθμητικά ως πλήρης εξωσήφιος αριθμός η ημερομηνία γέννησης πχ η 7 Φεβρουαρίου 1969 γράφεται αριθμητικά 07/0269.

(2) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του (πρόκειτο ή τημεριεπί) με ψευδασή τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων ακόμα να προσπαθήσει στον καυτό του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάβοντας τρίτον ή ακόμα να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών»



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΚΦΠ 0368

### ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ

Αίτημα:	Χορήγηση Γιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης (των ιδίων)		
Υπηρεσία Υποβολής:	ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΑ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΚΟ ΔΗΜΟΥ ΑΙΓΑΛΕΦΟ Ν. ΑΘΗΝΩΝ		
Αριθμ. Πρωτοκόλλου:		Ημ/νια αιτήματος:	22/04/2008
Αρμόδιος Υπάλληλος:	Όνομα: ΜΑΡΙΑ	Επώνυμο:	ΧΑΤΖΗΝΙΚΟΛΑΟΥ
Αιτών:	Όνομα:	Επώνυμο:	

### ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

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

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

**ΚΟΣΤΟΣ:**  
Μηδέν.

**ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΟΥ ΕΠΕΛΕΓΗ:**  
Ιδιόχειρη παραλαβή από την Υπηρεσία μας.

Ο Υπάλληλος  
(υπογραφή)

22/04/2008

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ**

### **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ**

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

Αθήνα - 5 - 2002  
Αρ. Πρωτ./ οικ.

Ταχ. Δ/ση: Βασ. Σαφίας 15, Αθήνα  
Ταχ. Κώδικας: 106. 74  
Πληροφορίες: Γ. Κρομμύδας, Π. Νταής,  
Α. Διαμαντοπούλου  
Τηλ.: 010/ 3393108 - 3393104 - 3226195  
Fax: 010/ 3393100 - 3647886  
E - mail: gskp.ggdd@syzefxis.gov.gr

**ΠΡΟΣ :**  
τους κ. κ. Γενικούς Γραμματείς  
των Περιφερειών  
τους κ. κ. Νομάρχες των Ν.Α.  
τους κ. κ. Δημάρχους  
τους κ. κ. Προέδρους Κοινοτήτων

**Θέμα :** Λειτουργία Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ( Κ.Ε.Π. ).

Με τις διατάξεις του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002 (ΦΕΚ 102/ τ. Α' / 1 - 5 - 2002)  
«Αναβάθμιση της Πολιτικής Προστασίας και άλλες διατάξεις» ( φωτοτυπία του οποίου  
επισυνάπτεται ) συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ( Κ.Ε.Π. ) στις Περιφέρειες  
και τους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού.

#### **Α) ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.**

Στις Περιφέρειες τις Νομαρχικές Αυτοδιοικήσεις, τα Νομαρχικά Διαμερίσματα των  
Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται  
Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ( Κ.Ε.Π. ). Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή  
διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή  
της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλη  
αρμοδίες υπηρεσίες. Ειδικότερα το Κ.Ε.Π. έχει τις εξής αρμοδιότητες:

##### **α) Ενημέρωση**

Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη  
διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων. Τα αναγκαία πληροφοριακά στοιχεία  
αντλούνται από την κεντρική βάση δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., με την οποία θα  
συνδέονται όλα τα Κ.Ε.Π., αλλά και από τοπικές βάσεις δεδομένων, τις οποίες  
μπορεί να διαμορφώσει κάθε επιμέρους Κ.Ε.Π.

### β) Διεκπεραίωση υποθέσεων

- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για την διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.
- Διαθέτει για διευκόλυνσή τους έντυπα αιτήσεων κατά το Άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας ( Ν. 2690/99 ).
- Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.
- Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή επί αντικαταβολή.

Με καινές αποφάσεις του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού θα καθοριστούν οι διοικητικές διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π. σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 1 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/2002.

### γ) Άλλες υπηρεσίες:

- Η επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων.
- Η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής.
- Η χορήγηση παραβολών, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.
- Η χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

### Β) ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ Κ.Ε.Π.

- Σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, καθώς και στους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων κατοίκων, θα συσταθεί Κ.Ε.Π. σε επίπεδο Διεύθυνσης το οποίο θα αποτελείται από δύο Τμήματα. Το Τμήμα Επικοινωνίας με τους πολίτες με τις προαναφερόμενες αρμοδιότητες και το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης. Στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης αποστέλλονται από τα άλλα Κ.Ε.Π. οι αιτήσεις των πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου Ο.Τ.Α. α΄ ή β΄ βαθμού. Το Τμήμα προωθεί τα αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσίες, παρακολουθεί με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών εφοδιασμένων με κατάλληλο λογισμικό πρόγραμμα, τη διαδικασία διεκπεραίωσης και την τήρηση των νομίμων χρονικών προθεσμιών, παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλλει στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης. Επίσης το Τμήμα τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία, υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

- Στις Περιφέρειες, το Τμήμα Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργεί βάσει των διατάξεων της παραγράφου 12 του Άρθρου 6 του Ν. 2503/1997, μετονομάζεται σε Κ.Ε.Π. και θα λειτουργήσει σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στη Γενική Διεύθυνση Περιφέρειας και με αρμοδιότητες αυτές που προβλέπονται και για τα δύο τμήματα των Κ.Ε.Π. των Ν.Α. Ο Γενικός Διευθυντής της Περιφέρειας ασκεί το συντονισμό και την εποπτεία όλων των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Ο.Τ.Α. α' βαθμού των γεωγραφικών ορίων της Περιφέρειας και συνεργάζεται με το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. σε όλα τα θέματα που αφορούν την προσπάθεια βελτίωσης των σχέσεων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες.
- Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό από πέντε μέχρι είκοσι χιλιάδες κατοίκους θα συσταθεί Κ.Ε.Π. σε επίπεδο Τμήματος, με αρμοδιότητες αυτές που προβλέπονται και για τα δύο τμήματα των Κ.Ε.Π. των Ν.Α. Το Τμήμα υπάγεται στη Διεύθυνση Διοίκησης ή στην ανάλογης αρμοδιότητας οργανική μονάδα όπου δεν υφίσταται Διεύθυνση Διοίκησης. Σε περίπτωση που δεν υφίσταται Διεύθυνση ανάλογης αρμοδιότητας, το Κ.Ε.Π. λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στο Δήμαρχο.
- Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό κάτω από πέντε χιλιάδες κατοίκους θα συσταθεί Κ.Ε.Π. σε επίπεδο αυτοτελούς Γραφείου, υπαγόμενο στο Δήμαρχο ή τον Πρόεδρο της Κοινότητας, με αρμοδιότητες αυτές που προβλέπονται και για τα δύο Τμήματα των Κ.Ε.Π. των Ν.Α. και των Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων ( 20.000 ) κατοίκων.

### Γ) ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

Προκειμένου να λειτουργήσουν τα Κ.Ε.Π. στους αντίστοιχους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού, απαιτούνται σχετικές αποφάσεις του Νομαρχιακού, Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου ( αποστέλλεται υπόδειγμα ). Για την υλοποίηση του προγράμματος λειτουργίας των Κ.Ε.Π., θα ακολουθηθεί η διαδικασία που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη κατηγορία. Για το σκοπό αυτό διακρίνουμε τα Κ.Ε.Π. στις εξής κατηγορίες:

□ **Κ.Ε.Π. Δήμων με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους**

#### Α' ΦΑΣΗ

#### Μίσθωση χώρου στέγασης Κ.Ε.Π. Μελέτη - αναπροσαρμογή - έργα

1. Απόφαση Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του Κ.Ε.Π.
2. Απόφαση Νομαρχιακής Επιτροπής ( για τους Δήμους ) σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του Κ.Ε.Π., στην περίπτωση που θα ενοικιασθεί νέος χώρος.
3. Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου (συνεννόηση με το σύνδεσμο της Περιφέρειας).
4. Μελέτη αναπροσαρμογής του χώρου, από την τεχνική υπηρεσία του Ο.Τ.Α. ή όπου δεν υπάρχει, από τον οικείο Τ.Υ.Δ.Κ. με βάση τις μελέτες που έχουν

προταθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. ( για πληροφορίες, αρχπέκτονα κ. Γ. Κυριακόπουλο, τηλ. 07210 - 21.871).

5. Το ποσό στο οποίο ανέρχεται το μίσθωμα του Κ.Ε.Π. μέχρι το τέλος του 2002 ( εφόσον έχει μισθωθεί ο χώρος ), καθώς και το κόστος των οικοδομικών εργασιών που απαιτούνται για την κατάλληλη διαμόρφωσή του, γνωστοποιούνται στην Περιφέρεια, μέσω του αντίστοιχου συνδέσμου, προκειμένου να εγκριθεί η σχετική εκταμίευση από τους Κεντρικούς Αυτοτελείς Πόρους ( Κ.Α.Π. ).
6. Ανάθεση των οικοδομικών εργασιών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και με την πλέον ευέλικτη διαδικασία.
7. Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες εργασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, για να ακολουθήσουν οι επόμενες φάσεις του προγράμματος.

#### **Β' ΦΑΣΗ**

##### **Σπιπλα – Εξοπλισμός - Λογισμικό Εφαρμογών**

Το κόστος της αναγκαίας επίπλωσης των Κ.Ε.Π., τού διακριτικού τους σήματος, καθώς και του λοιπού εξοπλισμού ( υπολογιστές, fax, φωτοτυπικά, τηλεφωνικά κέντρα, κλιματιστικά ), θα καλυφθεί από το πρόγραμμα « Κοινωνία της Πληροφορίας ». Το κόστος του λογισμικού εφαρμογών θα καλυφθεί από το πρόγραμμα « Πολιτεία ».

#### **Γ' ΦΑΣΗ**

##### **Προσωπικά**

Εκτός από τους μόνιμους υπαλλήλους που θα διαθέσει κάθε Ο.Τ.Α., θα απασχοληθούν με ανάθεση έργου τέσσερα ( 4 ) άτομα, μέχρι το τέλος του 2003, σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 6 του Ν. 2527/1997. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να είναι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ και εφόσον δεν υπάρχουν, μπορεί να είναι ΔΕ κατηγορίας, με απαραίτητη προϋπόθεση σε κάθε περίπτωση να έχουν γνώσεις χειρισμού Η/Υ.

Οι δαπάνες μισθοδοσίας των συμβασιούχων έργου, θα καλυφθούν από το πρόγραμμα « Κοινωνία της Πληροφορίας » και τους Κ.Α.Π.

Η τοποθέτηση του μόνιμου προσωπικού στα Κ.Ε.Π. και η ανάθεση έργου σε τέσσερα ( 4 ) άτομα θα γίνει άμεσα, προκειμένου να λειτουργήσουν όσα το δυνατό συντομότερα.

Σημειώνεται ότι μετά από συνεργασία με την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. έχει υποβληθεί αίτημα για έγκριση της πρόσληψης των ατόμων, που θα απασχοληθούν με σύμβαση μίσθωσης έργου και των οποίων η κατανομή στα επιμέρους Κ.Ε.Π. θα γίνει από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Για την πρόσληψη του προσωπικού, που αναφέρεται στις διατάξεις των παραγράφων 11 και 12 του Άρθρου 31 του Νόμου 3013/ 2002, θα δοθούν νεώτερες οδηγίες.

#### **Δ' ΦΑΣΗ**

##### **Τεχνικά Δελτία**

Προκειμένου να καλυφθούν οι δαπάνες που αφορούν τον εξοπλισμό των Κ.Ε.Π. και τη μισθοδοσία των τεσσάρων ( 4 ) ατόμων που θα προσληφθούν με ανάθεση έργου, απαιτείται η σύνταξη σχετικού τεχνικού δελτίου. Σχέδιο του δελτίου αυτού θα συνταχθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., σε συνεργασία με την « Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. » και θα απεσταλεί στους Ο.Τ.Α. που συμμετέχουν στο πρόγραμμα για συμπλήρωση και υπογραφή.



**Ε΄ ΦΑΣΗ**  
**Τοποθέτηση προϊόντων**  
**( Ένταξη διοικητικών διαδικασιών για διεκπεραίωση μέσω Κ.Ε.Π. )**

Από τη Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., έχουν καταγραφεί σε ψηφιακή μορφή περίπου χίλιες ( 1000 ) κρίσιμες διοικητικές διαδικασίες, που αφορούν την εξυπηρέτηση πολλών κατηγοριών πολιτών, από Δήμους, Ν.Α., Περιφέρειες, Υπουργείο, Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης κ.τ.λ. Ο αριθμός τους θα αυξάνεται σταδιακά, ενώ επίσης θα επικαιροποιούνται τα επιμέρους πληροφοριακά τους στοιχεία, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Η αναλυτική καταγραφή περιλαμβάνει: τον τίτλο της διοικητικής διαδικασίας, την αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης, τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, τα απαραίτητα δικαιολογητικά, την ακολουθούμενη ροή εργασίας, τον καθορισμένο χρόνο περάτωσης της διαδικασίας διεκπεραίωσης, το ενδεχόμενο κόστος, το χρησιμοποιούμενο έντυπο αίτησης κ.α. Τα ανωτέρω αναφερόμενα στοιχεία θα δομηθούν σε ειδική βάση πληροφοριακών δεδομένων, η οποία θα είναι διαθέσιμη μέσω της ιστοσελίδας ( site ) του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. στο διαδίκτυο ( internet ) στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: [www.gspa.gr](http://www.gspa.gr).

Για τη διευκόλυνση των υπαλλήλων που θα απασχοληθούν στα Κ.Ε.Π., έχουν επιλεγεί - με κριτήριο την ευρύτητα της χρήσης τους από τους πολίτες - τριακόσιες ( 300 ) περίπου από τις ανωτέρω αναφερόμενες διοικητικές διαδικασίες και έχουν ανασχεδιασθεί τα έντυπα των αιτήσεων τους. Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. και των κατά περίπτωση αρμόδιων Υπουργών, θα καθορισθεί ότι αυτές οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπά τους θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π., όπως προβλέπεται στο Άρθρο 1 του Ν. 3013/ 2002. Ο αριθμός των διοικητικών διαδικασιών που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π., θα αυξάνεται σταδιακά και ο καθορισμός αυτών, θα γίνεται επίσης με την έκδοση κοινών υπουργικών αποφάσεων, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 1 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

**ΣΤ΄ ΦΑΣΗ**  
**Απόφαση έναρξης λειτουργίας Κ.Ε.Π.**

Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες φάσεις, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

□ **Κ.Ε.Π. Ο.Τ.Α. με πληθυσμό κάτω από 10.000 κατοίκους**

**Α΄ ΦΑΣΗ**  
**Μίσθωση Κ.Ε.Π.**  
**Μελέτη - αναπροσαρμογή - έργα**

1. Απόφαση Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του Κ.Ε.Π.
2. Απόφαση Δημορχιακής Επιτροπής, σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του Κ.Ε.Π., στην περίπτωση που θα ελεγχθεί νέ...

3. Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου (συνεννόηση με το σύνδεσμο της Περιφέρειας).
4. Μελέτη αναπροσαρμογής του χώρου, από την τεχνική υπηρεσία του Ο.Τ.Α. ή όπου δεν υπάρχει, από την οικεία Τ.Υ.Δ.Κ., με βάση τις μελέτες που έχουν προταθεί από ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. (για πληροφορίες, αρχιτέκτονα Κ.Τ. Κύριακόπουλο, τηλ. 07210 - 21871)
5. Το ποσό στο οποίο ανέρχεται το μίσθωμα του Κ.Ε.Π. μέχρι το τέλος του 2002 (εφόσον έχει μισθωθεί ο χώρος), καθώς και το κόστος των οικοδομικών εργασιών που απαιτούνται για την κατάλληλη διαμόρφωσή του, γνωστοποιούνται στην Περιφέρεια, μέσω του αντίστοιχου συνδέσμου, προκειμένου να εγκριθεί η σχετική εκταμίευση από τους Κ.Α.Π.
6. Ανάθεση των οικοδομικών εργασιών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και με την πλέον ευέλικτη διαδικασία.
7. Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες εργασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, για να ακολουθήσουν οι επόμενες φάσεις του προγράμματος.

#### Β' ΦΑΣΗ

##### Έπιπλα - εξοπλισμός - Λογισμικά Εφαρμογών

Η επίπλωση και οι αναγκαίοι υπολογιστές θα καλυφθούν από το πρόγραμμα « ΑΡΙΑΔΝΗ », το δε λογισμικό εφαρμογών θα καλυφθεί από το πρόγραμμα « Πολιτεία »

Η προμήθεια του συμπληρωματικού εξοπλισμού (τηλεφωνικό κέντρο, φωτοτυπικό, fax, κλιματιστικό, καθώς και το σήμα του Κ.Ε.Π.), θα γίνει από τους ίδιους τους Ο.Τ.Α., εφόσον αυτοί είναι έτοιμοι να λειτουργήσουν τα Κ.Ε.Π., μέχρι το τέλος Ιουνίου 2002. Οι προδιαγραφές για κάθε είδος, καθώς και το κόστος στο οποίο θα ανέρχεται αυτό, θα καθορισθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Η συνολική δαπάνη για τον συμπληρωματικό εξοπλισμό θα καλυφθεί από τους Κ.Α.Π.

Οι Ο.Τ.Α. που θα ετοιμάσουν τα Κ.Ε.Π. μετά τον Ιούνιο 2002, θα προμηθευτούν το συμπληρωματικό εξοπλισμό, ύστερα από κεντρικό διαγωνισμό που θα διεξαχθεί το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

#### Γ' ΦΑΣΗ

##### Προσωπικό

Εκτός από τους μόνιμους υπαλλήλους που θα διαθέσει κάθε Ο.Τ.Α., θα απασχοληθούν με ανάθεση έργου δύο (2) άτομα, μέχρι το τέλος του 2003, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του Ν. 2527/ 1997. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να είναι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ και εφόσον δεν υπάρχουν, μπορεί να είναι ΔΕ κατηγορίας, με απαραίτητη προϋπόθεση σε κάθε περίπτωση να έχουν γνώσεις χειρισμού Η/Υ.

Οι δαπάνες μισθοδοσίας των συμβασιούχων έργου θα καλυφθούν από το πρόγραμμα « Κοινωνία της Πληροφορίας » και τους Κ.Α.Π.

Η τοποθέτηση του μόνιμου προσωπικού στο Κ.Ε.Π. και η ανάθεση έργου σε δύο (2) άτομα θα γίνει άμεσα, προκειμένου να λειτουργήσουν όσο το δυνατό συντομότερα.

Σημειώνεται ότι μετά από συνεργασία με την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. έχει υποβληθεί αίτημα για έγκριση της πρόσληψης των στόμων, που θα απασχοληθούν με σύμβαση μίσθωσης έργου και των οποίων η κατανομή στα επιμέρους Κ.Ε.Π. θα γίνει από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Για την πρόσληψη του προσωπικού, που αναφέρεται στις διατάξεις των παραγράφων 11 και 12 του άρθρου 31 του Ν. 3013/ 02, θα δοθούν νεώτερες οδηγίες.

**Δ' ΦΑΣΗ**  
**Τοποθέτηση προϊόντων**  
**( Ένταξη διοικητικών διαδικασιών για διεκπεραίωση μέσω Κ.Ε.Π. )**

Η διαδικασία είναι όμοια με αυτή που περιγράφεται στην αντίστοιχη φάση της προηγούμενης κατηγορίας Ο.Τ.Α.

**Ε' ΦΑΣΗ**  
**Απόφαση έναρξης λειτουργίας Κ.Ε.Π.**

Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες φάσεις, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

□ **Κ.Ε.Π. Ο.Τ.Α. « ΑΣΤΕΡΙΑ »**

Στους Ο.Τ.Α. που λειτουργούν « Γραφεία Εξυπηρέτησης του Πολίτη », στα πλαίσια του προγράμματος « ΑΣΤΕΡΙΑΣ », αυτά μετατρέπονται σε Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002 και φέρουν στο εξωτερικό τους το σήμα που θα έχουν όλα τα Κ.Ε.Π.

Ο χώρος που θα λειτουργεί το Κ.Ε.Π. μπορεί να είναι ο ίδιος, όπου λειτουργεί σήμερα το Γραφείο Εξυπηρέτησης του Πολίτη ή εφόσον αυτός δεν επαρκεί, να αναζητηθεί νέος.

Οι διαδικασίες που θα ακολουθηθούν είναι όμοιες με τις προαναφερόμενες, ανάλογα αν πρόκειται για Ο.Τ.Α. με πληθυσμό πάνω ή κάτω των 10.000 κατοίκων.

Για τα Κ.Ε.Π. των εν λόγω Ο.Τ.Α., όπου απασχολείται ήδη ένα άτομο, θα γίνει ανάθεση έργου σε ένα ( 1 ) άτομο επιπλέον για τους μικρούς Ο.Τ.Α. και σε τρία ( 3 ) άτομα ακόμη για τους μεγάλους Ο.Τ.Α., σύμφωνα με τα προαναφερόμενα.

Για τους ήδη υπηρετούντες υπαλλήλους στα Γραφεία Εξυπηρέτησης του Πολίτη θα ακολουθήσει ειδική εγκύκλιος.

Σημειώνεται ότι μετά από συνεργασία με την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. έχει υποβληθεί αίτημα για έγκριση της πρόσληψης των ατόμων, που θα απασχοληθούν με σύμβαση μίσθωσης έργου και των οποίων η κατανομή στα επιμέρους Κ.Ε.Π. θα γίνει από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Η βάση δεδομένων του « ΑΣΤΕΡΙΑ » θα αντικατασταθεί με τη βάση δεδομένων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., όπου θα περιέχονται οι διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω Κ.Ε.Π.

□ **Κ.Ε.Π. Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.**

Τα Κ.Ε.Π. των Ν.Α. θα πρέπει να λειτουργούν στο ίδιο κτίριο με τις λοιπές υπηρεσίες της Ν.Α., προκειμένου να υπάρχει άμεση επικοινωνία με αυτές και επίλυση τυχόν αναφεομένων προβλημάτων, δεδομένου ότι η αρμοδιότητα για τη διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών ανήκει στις υπηρεσίες της Ν.Α.

Ο χώρος των Κ.Ε.Π. θα πρέπει να βρίσκεται στο ισόγειο του κτιρίου, ώστε να είναι ευκολότερη η πρόσβαση, ιδιαίτερα από άτομα με ειδικές ανάγκες.

Σε περίπτωση που αυτό είναι αδύνατο, μπορεί να αναζητηθεί κατάλληλος χώρος εκτός Ν.Α.

Εάν απαιτούνται οικοδομικές εργασίες για την αναπροσαρμογή του χώρου, αυτές θα πρέπει να ακολουθήσουν την λογική των μελετών που έχουν προταθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. για τους μεγάλους Δήμους ( όπως το συνημμένο υπόδειγμα ). Προκειμένου να εξασφαλιστεί η σχετική ομοιομορφία των χώρων στέγασης των Κ.Ε.Π. των Ν.Α., παρακαλούμε τα τελικά σχέδια διαμόρφωσης των χώρων να αποσταλούν στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και πιο συγκεκριμένα στον αρχιτέκτονα κ. Κυριακόπουλο ( τηλ. 07210 - 21871 ).

Σε κάθε Ν.Α. θα διατεθεί ποσό 59.000 ευρώ, προκειμένου να καλυφθεί το κόστος των οικοδομικών εργασιών και της μίσθωσης ακινήτου, εφόσον απαιτηθεί (χορηματοδότηση από τα αναπτυξιακά έργα των Ν.Α.).

Εξοπλισμός – Λογισμικό Εφαρμογών:

Α) Ηλεκτρονικός εξοπλισμός:

1. Οι 39 Ν.Α., στις οποίες λειτουργούν Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών, θα προμηθευτούν συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «Αριάδνη».
2. Οι υπόλοιπες 15 Ν.Α. θα προμηθευτούν μέρος του εξοπλισμού από κεντρικό διαγωνισμό τον οποίο έχει ολοκληρώσει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «Αριάδνη».
3. Το λογισμικό εφαρμογών διαχείρισης των λειτουργιών του Κ.Ε.Π. ( ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, παρακολούθηση της υπόθεσης του πολίτη, έκδοση στατιστικών στοιχείων ) θα καλυφθεί από το πρόγραμμα « Πολιτεία ».

Β) Επίπλωση.

Οι απαιτούμενες δαπάνες για την επίπλωση των Κ.Ε.Π. των Ν.Α. θα καλυφθούν από το πρόγραμμα «Αριάδνη».

Η τοποθέτηση των προϊόντων (ένταξη των διοικητικών διαδικασιών, που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π. των Ν.Α.), θα γίνεται με τον τρόπο που περιγράφεται στην Ε΄ Φάση της πορείας υλοποίησης του έργου, που αφορά τους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους.

Όλες οι Ν.Α. θα συνάψουν συμβάσεις ανάθεσης έργου με τέσσερα (4) άτομα (βλ. ανωτέρω σχετική διαδικασία Ο.Τ.Α.). Η σχετική δαπάνη θα καλυφθεί από το πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Ειδικά για τις Νομαρχίες Αθηνών και Θεσσαλονίκης, λόγω της ιδιομορφίας τους, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού πολιτών που εξυπηρετούν και του μεγέθους του γεωγραφικού χώρου της αρμοδιότητάς τους, θα υπάρξει εξειδικευμένο πρόγραμμα ύστερα από συνεργασία του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. με τις δύο Ν.Α.

Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες διαδικασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

#### □ Κ.Ε.Π. Περιφερειών

Όλες οι Περιφέρειες θα προμηθευτούν μέρος του ηλεκτρονικού εξοπλισμού από κεντρικό διαγωνισμό που έχει ολοκληρώσει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και συμπληρωματικό εξοπλισμό από το πρόγραμμα «Πολιτεία».

Για κάθε Περιφέρεια προβλέπεται ποσό 60.000 ευρώ για κάλυψη δαπανών διαμόρφωσης χώρου και 15.000 ευρώ για αγορά εξοπλισμού γραφείων. Τα ποσά αυτά θα διατεθούν από τα οικεία Περιφερειακά Ταμεία Ανάπτυξης (Π.Τ.Α.). Σε περίπτωση που δεν επαρκούν οι πόροι των Π.Τ.Α., οι ανωτέρω δαπάνες θα καλυφθούν από το πρόγραμμα «Πολιτεία».

Η τοποθέτηση των προϊόντων (ένταξη των διοικητικών διαδικασιών, που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π. των Ν.Α.), θα γίνεται με τον τρόπο που περιγράφεται στην Ε΄ Φάση της πορείας υλοποίησης του έργου, που αφορά τους Ο.Τ.Α. α΄ βαθμού με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους.

Όταν ολοκληρωθούν οι σχετικές διαδικασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση έναρξης της λειτουργίας του συγκεκριμένου Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 7 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002.

**Επειδή θα λειτουργεί στο γραφείο Υφυπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. κ. Σταύρου Μπένου, ηλεκτρονικό σύστημα παρακολούθησης του προγράμματος για τη λειτουργία των Κ.Ε.Π., θα πρέπει οι Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ βαθμού να ενημερώνουν άμεσα το σύνδεσμο της Περιφέρειας για τη φάση στην οποία βρίσκεται η πορεία υλοποίησης της λειτουργίας του Κ.Ε.Π. της αρμοδιότητάς τους, ούτως ώστε να συντονίζεται το όλο έργο και να τεθούν σε λειτουργία όσο το δυνατόν περισσότερα Κ.Ε.Π. σε σύντομο χρόνο.**

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

#### **Δ) ΑΜΕΣΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

Για τη λειτουργία του Κ.Ε.Π. πρέπει να γίνουν άμεσα οι παρακάτω ενέργειες:

- **Σύσταση πάγιας προκαταβολής χαρτοσήμου.**

Δεδομένου ότι στις αρμοδιότητες του Κ.Ε.Π. προβλέπεται η πώληση παραβόλων και χαρτοσήμων, πρέπει να οριστεί αρμόδιος υπάλληλος και να αποσταλεί σχετικό έγγραφο προς την αρμόδια κατά περίπτωση ΔΟΥ στην οποία υπόκειται ο κάθε φορέας, για έγκριση χορήγησης πάγιας προκαταβολής χαρτοσήμου για την πώληση χαρτοσήμων και παραβόλων. Το ύψος του ποσού για την προμήθεια παραβόλων και χαρτοσήμων συναρτάται με τις κατά περίπτωση ανάγκες του Κέντρου. Στο Κ.Ε.Π. του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. το ύψος της πάγιας προκαταβολής χαρτοσήμου ανέρχεται σε 1.000.000 δρχ. (αποστέλλονται αντίστοιχα έγγραφα της υπηρεσίας μας).

- **Υπεύθυνες Δηλώσεις.**

Το έντυπο της Υπεύθυνης Δήλωσης του άρθρου 8 του Ν. 1599/ 86, δεν πωλείται πλέον. Τα Κ.Ε.Π. όπως και όλες οι δημόσιες υπηρεσίες, οφείλουν να αναπαράγουν σε φωτοτυπίες το έντυπο αυτό και να το διαθέτουν στους πολίτες όταν το ζητούν (αποστέλλεται αντίγραφο).

- **Σύνδεση με το TAXIS**

Προκειμένου να έχει το Κ.Ε.Π. τη δυνατότητα να λαμβάνει φορολογική ενημερότητα μέσω του συστήματος TAXIS θα πρέπει να υποβληθεί σχετική αίτηση πιστοποίησης στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών ώστε το Κ.Ε.Π. να λαμβάνει τη φορολογική ενημερότητα

των πολιτών με τηλεμοιαιότητα. Για περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνήσετε στο τηλέφωνο 4603133 ( αποστέλλεται σχετικό έντυπο αίτησης ).

- **Εξουσιοδότηση υπαλλήλων για την επικύρωση αντιγράφων και θεώρηση γνησίου υπογραφής**

Η επικύρωση αντιγράφων και η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής είναι υπηρεσίες που θα παρέχει το Κ.Ε.Π.. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να εξουσιοδοτηθούν σχετικά τουλάχιστον δύο μόνιμοι υπάλληλοι που θα απασχολούνται στο Κέντρο.

- **Προμήθεια σφραγίδων**

Για τις προαναφερόμενες διοικητικές πράξεις, είναι απαραίτητη η έκδοση και προμήθεια σφραγίδων του κατά περίπτωση φορέα ( αποστέλλονται αντίστοιχα υποδείγματα σφραγίδων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.).

#### **Ε) ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

Τέλος, σας πληροφορούμε ότι:

- Η διαχείριση της καθημερινής εργασίας θα γίνεται ηλεκτρονικά. Συγκεκριμένα έχουν συνταχθεί σε κεντρικό επίπεδο τεχνικές προδιαγραφές για λειτουργία ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, ηλεκτρονικής διαχείρισης της « υπόθεσης- φακέλου του πολίτη » καθώς και έκδοσης στατιστικών. Ήδη υλοποιείται το σχετικό λογισμικό πακέτο, το οποίο θα είναι έτοιμο να διατεθεί σε ειδική συσκευασία ( CD και τεχνικά εγχειρίδια ) σε κάθε Κ.Ε.Π. στις αρχές Ιουνίου.
- Στις παραγράφους 11 και 12 του Άρθρου 31 του Ν. 3013/ 2002, προβλέπεται η προαιρετική θητεία πτυχιούχων Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. στα Κ.Ε.Π. Πρόθεση του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. αποτελεί η πρόσληψη του αναγκαίου αριθμού πτυχιούχων για την αποτελεσματική λειτουργία των Κ.Ε.Π.  
Με επόμενη εγκύκλιο θα ενημερωθείτε για τη χρηματοδότηση και τις λεπτομέρειες αυτής της διαδικασίας.
- Το Κ.Ε.Π. θα λειτουργούν από τις 08.00 π.μ. έως 20.00 μ.μ., με δύο βάρδιες (08.00 π.μ. έως 14.00 μ.μ. και 14.00 μ.μ. έως 20.00 μ.μ.) καθώς και το Σάββατο έως τις 14.00 μ.μ., εφόσον επαρκεί το προσωπικό τους για το ωράριο αυτό. Διαφορετικά θα ακολουθούν το ωράριο της διοικητικής μονάδας στην οποία ανήκουν.
- Για όλα το προσωπικό των Κ.Ε.Π. θα ακολουθήσει σεμινάριο μιας εβδομάδας με εξειδίκευση πάνω στη βάση δεδομένων με τις διαδικασίες που θα διεκπεριώνονται μέσω των Κ.Ε.Π., καθώς και στο λογισμικό εφαρμογών διαχείρισης της καθημερινής εργασίας. Για τους μόνιμους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π. που δεν γνωρίζουν χρήση Η/ Υ, θα γίνουν ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα πάνω στο αντικείμενο αυτό.
- Αποστέλλεται συνημμένο πίνακας με τους υπεύθυνους υπαλλήλους των Περιφερειών ( σύνδεσμοι ), με τους οποίους θα επικοινωνούν οι Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού για την υλοποίηση του προγράμματος.

#### **Πληροφορίες σχετικά με :**

- γενικά θέματα της εγκυκλίου: κα Ουρ. Σίδερη, τηλ. 010/ 3393629, Ελπ. Ηλία, τηλ. 010/3393684, Fax: 010/3393606, E-mail: benos@otenet.gr
- θέματα αρμοδιοτήτων ΚΕΠ: κα Θ. Φωτεινοπούλου, τηλ. 010/ 3393121, , κ. Π. Κρομμύδα, τηλ. 010/ 3393108, κ. Π. Νταή, τηλ. 010/ 3393104.
- θέματα Οργανισμών Εσωτερικής Υπηρεσίας των Ο.Τ.Α. και προσλήψεων: κα Αν.

- τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό, το λογισμικό εφαρμογών και τη λειτουργία του Κεντρικού Portal: κος Α. Παλάκος, τηλ. 010/ 3393212, 3393221.
- τη βάση δεδομένων και το ωράριο: κος Δ. Παπαδημητράκουλος, τηλ. 010/ 3393161-3.
- τις αρχιτεκτονικές μελέτες και εργασίες: κος Γ. Κυριακόπουλος, τηλ. 07210 – 21871, E-mail: kyrgal@otenet.gr

Συνημμένα:

- 1) Νομοθετική ρύθμιση ( Άρθρο 31 του Ν. 3013/ 2002 ).
- 2) Άρθρο 6 του Ν. 2527/ 1997.
- 3) Σχέδια εγγράφων ως ανωτέρω.

Ο Υφυπουργός

Σταύρος Μπένος

**Κοινοποίηση:**

1. Γενική Γραμματεία Διαχείρισης Κοινοτικών και άλλων πόρων, Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, κα Π. Χριστοφιλοπούλου, Πειραιώς 40, Τ.Κ. 101 82, Αθήνα
2. Ειδικό Γραμματέα Κοινωνίας της Πληροφορίας, κ. Γ. Παπακωνσταντίνου Νίκης 5, Τ.Κ. 10180, Αθήνα
3. Ειδικό Γραμματέα Σ.Ε.Ε.Δ.Δ., κα Κόγια Πειραιώς 211 και Θράκης, Ταύρος, Τ.Κ. 177 78
4. Ανεξάρτητη Αρχή Συνήγορος του Πολίτη, Χατζηγιάννη Μέξη 5 Τ.Κ. 115 28, Αθήνα
5. Α.Σ.Ε.Π., Αμερικής 5, Τ.Κ. 105 64, Αθήνα.
6. Όλα τα Υπουργεία /Διευθύνσεις Οργάνωσης
7. Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών/ Προϊστάμενο Ειδικής Υπηρεσίας Αρχή Πληρωμής, κα Δ.Σουσαύνη
8. Προϊστάμενο Διαχειριστικής Αρχής Κοινωνίας της Πληροφορίας, κα Θ. Τσαπέλα
9. Διευθύνοντα Σύμβουλο Κοινωνίας της Πληροφορίας κα Σ. Παναγιωτόπουλο
10. Α.Δ.Ε.Δ.Υ., Φιλελλήνων και Ψύλλα 2, Τ.Κ. 105. 57, Αθήνα.

Εσωτερική Διανομή:

- Γραφείο Υπουργού
- Γραφεία Υφυπουργών
- Γραφεία Γενικών Γραμματέων κ.κ. Γ. Νικητιάδη, Β. Βαλασσάπουλου
- Γενική Διεύθυνση Τοπικής Αυτοδιοίκησης
- Γενική Διεύθυνση Κατάστασης Προσωπικού
- Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ  
ΚΡΑΤΟΥΣ-ΠΟΛΙΤΗ  
ΔΙΩΣΗ ΠΡΟΣΛΗΨΕΩΝ

Ταχ.Δνση: Βασ. Σοφίας 15  
Ταχ.Κώδ. 10674, Αθήνα

Αθήνα, 2 - 8-2002  
Αρ. Πρωτ.  
ΔΙΣΚΠΟ/Φ.1/οικ.14934

**ΠΡΟΣ:**  
Τους Ο.Τ.Α του  
συνημμένου πίνακα μέσω των  
Διευθύνσεων Τοπικής  
Αυτοδιοίκησης των  
Περιφερειών της χώρας.

**ΚΟΙΝ:**  
1. Γενικούς Γραμματείς Περιφερειών  
2. ΥΠΕΣΔΔΑ/  
Γεν. Δνση Τοπικής Αυτοδιοίκησης  
Σταδίου 27  
101 83, Αθήνα

**Εγκύκλιος υπ' αριθμ. 3**

**Θέμα :** Λειτουργικά θέματα Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών ( Κ.Ε.Π. ).

**Σχέτ:** 1<sup>η</sup> Εγκύκλιος με αριθμό πρωτοκόλλου ΟΙΚ / 10025 / 24-5-2002.  
2<sup>η</sup> Εγκύκλιος με αριθμό πρωτοκόλλου ΟΙΚ / 12700 / 2-7-2002.

Σε συνέχεια των σχετικών εγκυκλίων μας με τις οποίες σας ενημερώσαμε γα τις αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π και για τις προπαρασκευαστικές ενέργειες δημιουργίας των απαραίτητων υποδομών ( κτιριακό - επίπλωση - εξοπλισμός - προσωπικό ) για την λειτουργία των Κ.Ε.Π και με δεδομένο ότι οι από την πλευρά σας αναγκαίες ενέργειες έχουν προχωρήσει σημαντικά σας πληροφορούμε συμπληρωματικά τα εξής:

**1. Προσωπικό - Εκπαίδευση Προσωπικού - Ένταξη λειτουργίας.**

Για το προσωπικό που θα απασχληθεί με σύμβαση ανάθεσης έργου, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 6 του ν. 2527/97 (ΦΕΚ 206 /Α/1997), εκδόθηκε ήδη η με αριθμό 1/244/7643/16-7-2002 απόφαση της Τριμερούς Επιτροπής Υπουργών της ΠΥΣ 55/98, με την οποία δόθηκε η απαιτούμενη έγκριση για την απασχόληση συνολικά δύο χιλιάδων τριακοσίων τεσσάρων (2304) ατόμων για όλα τα Κ.Ε.Π. της χώρας (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού-Επαρχεία).

Η αρμόδια Δ/ση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΟΤΑ του ΥΠΕΣΔΔΑ θα προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την ολοκλήρωση της σχετικής διαδικασίας.

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

Σχετικά με αυτό σας πληροφορούμε ότι βρίσκεται σε εξέλιξη ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης εκπαιδευτών οι οποίοι θα αναλάβουν στην συνέχεια το έργο της επιμόρφωσης.



( δηλαδή στον χώρο του κάθε Κ.Ε.Π, σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας, με δυνατότητα παρακολούθησης και από άλλους υπαλλήλους του οικείου Ο.Τ.Α ) εκπαίδευσης του προσωπικού που θα στελεχώσει τα Κ.Ε.Π.

Οι λεπτομέρειες του προγράμματος εκπαίδευσης, το χρονοδιάγραμμα με το κάθε ΚΕΠ κλπ θα καθοριστούν ύστερα από απεύθυνση συνεννόηση με το γραφείο του Υφυπουργού κ. Σταύρου Μπένου (Υπεύθυνη κ. Ουρανία Σίδηρη).

**Επισημαίνεται ότι η σύναψη των συμβάσεων ανάθεσης έργου με το προσωπικό που έχει επιλεγεί θα γίνει μετά την έκδοση της απόφασης έναρξης λειτουργίας των Κ.Ε.Π. Για την διευκόλυνση σας σας αποστέλλουμε υπόδειγμα της σύμβασης μίσθωσης έργου.**

Αντίγραφο της σύμβασης που θα υπογραφεί παρακαλούμε να αποστέλλεται στο ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α και στην Ε.Ε.Τ.Α ( Ομήρου 19, Αθήνα ), με την οποία το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α έχει υπογράψει προγραμματική σύμβαση, μέσω της οποίας θα γίνεται η παρακολούθηση της μισθοδοσίας και η εκταμίευση των σχετικών πόρων για τους Ο.Τ.Α.

Προκειμένου δε να προβούμε στην έκδοση της Υπουργικής Απόφασης για τη λειτουργία κάθε ΚΕΠ θα πρέπει να έχουμε υπεύθυνη ενημέρωση από τον κάθε Δήμο, Κοινότητα, Ν.Α. ότι υπάρχουν ΟΛΕΣ οι προϋποθέσεις για να λειτουργήσουν τα ΚΕΠ (πέρασ οικοδομικών εργασιών, τοποθέτηση επίπλων, υπολογιστών, επιλογή και εκπαίδευση προσωπικού).

Η ενημέρωση αυτή θα γίνεται απ'ευθείας στο Γραφείο του Υφυπουργού κ. Σταύρου Μπένου (Υπεύθυνη κ. Ουρανία Σίδηρη), στη Γενική Δ/ση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών( Υπεύθυνος κ. Π. Κρομμύδας) και στον σύνδεσμο της αντίστοιχης Περιφέρειας.

Υπενθυμίζουμε στο σημείο αυτό ότι, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 28 του ν. 2190/94, κατά το χρονικό διάστημα των 30 ημερών πριν από τη διενέργεια των εκλογών για την ανάδειξη των οργάνων διοίκησης των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού, έως την ημέρα ανάληψης των καθηκόντων των οργάνων διοίκησης που θα αναδειχθούν από τις εκλογές αυτές, απαγορεύονται οι προσλήψεις προσωπικού και οι διαδικασίες προσλήψεων που είχαν κινηθεί διακόπτονται.

Κατά συνέπεια θα πρέπει να επισπευσθούν οι παραπάνω ενέργειες για την πλήρωση των προθεσμιών αυτών.

Συναφώς σας ενημερώνουμε ότι για την περαιτέρω ενίσχυση των Κ.Ε.Π. σε προσωπικό υπεγράφη κοινή απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Οικονομίας και Οικονομικών και Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων ( αρ. 31128 / 26-7-02, ΦΕΚ 965/Β/26-7-02 ) με την οποία διατίθενται 500 χιλιάδες (2000) πτυχιούχοι ΑΕΙ ή ΤΕΙ, από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), στο πλαίσιο προγράμματος απόκτησης εργασιακής εμπειρίας (ετήια).

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

1. 1 άτομο για τα Κ.Ε.Π των Ο.Τ.Α Α βαθμού με πληθυσμό από 2.500 έως 5.000 κατοίκους.
2. 2 άτομα για τα Κ.Ε.Π των Ο.Τ.Α Α βαθμού με πληθυσμό από 5.000 έως 10.000 κατοίκους.
3. 3 άτομα για τα Κ.Ε.Π των Ο.Τ.Α Α βαθμού με πληθυσμό από 10.000 έως 20.000 κατοίκους.
4. 4 άτομα για τα Κ.Ε.Π των Ο.Τ.Α Α βαθμού με πληθυσμό από 20.000 έως 50.000 κατοίκους.

5. 6 άτομα για τα Κ.Ε.Π των Ο.Τ.Α Α βαθμού με πληθυσμό από 50.000 έως 100.000 κατοίκους.
6. 9 άτομα για τα Κ.Ε.Π των Ο.Τ.Α Α βαθμού με πληθυσμό άνω των 100.000 κατοίκων.
7. 8 άτομα για Ο.Τ.Α Α βαθμού με πληθυσμό άνω των 50.000 κατοίκων που εδρεύουν σε πρωτεύουσες Νομών.
8. 10 άτομα για Ο.Τ.Α Α βαθμού με πληθυσμό άνω των 100.000 κατοίκων που εδρεύουν σε πρωτεύουσες Νομών.
9. 8 άτομα για τα Κ.Ε.Π των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.

Τα άτομα αυτά θα είναι πτυχιούχοι Α.Ε.Ι – Τ.Ε.Ι Πληροφορικής, Θετικών και Οικονομικών Επιστημών ή πτυχιούχοι ΑΕΙ – ΤΕΙ άλλων σχολών με αποδεδειγμένη ενάρκεια στον τομέα πληροφορικής έως 35 ετών. Οι ενδιαφερόμενοι θα υποβάλλουν αίτηση και δικαιολογητικά στις κατά τόπους υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Δ. Η επιλογή θα γίνει με το σύστημα της μοριοδότησης και θα τοποθετηθούν στα ΚΕΠ ανάλογα με τις προβλεπόμενες θέσεις. Επιπλέον πληροφορίες παρέχονται από την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ ( [www.caed.gr](http://www.caed.gr) ).

Όταν θα έχει ολοκληρωθεί η διάθεση του ανωτέρω προσωπικού προκαλούμε να υπάρξει ενημέρωση στο Γραφείο του Υφυπουργού κ. Σταύρου Μπένου (Υπεύθυνη κ. Ουρανία Σιδερη), στη Γενική Δ/ση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών( Υπεύθυνος κ. Π. Κρομμύδας) και στον σύνδεσμο της αντίστοιχης Περιφέρειας.

## **2. Προϊστάμενοι – Υπεύθυνοι Κ.Ε.Π.**

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

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

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

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

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

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

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

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

Ειδικά για το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης που θα παίζει καθοριστικό ρόλο στη λειτουργία του προγράμματος θα πρέπει να δώσετε ιδιαίτερη προσοχή στον καθορισμό του υπευθύνου.

Ο υπεύθυνος του Τμήματος Εσωτερικής Ανταπόκρισης θα είναι ο βασικός υπαξιωματικός – εμπνευστής ΟΛΩΝ των εσωτερικών λειτουργιών για την διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών γι' αυτό πρέπει να έχει ανάλογα προσόντα και διάθεση να υπηρετήσει τη μεγάλη αυτή αποστολή.

**Τα ονόματα των υπευθύνων των Κ.Ε.Π** (Διευθυντών και δύο Προϊσταμένων στα ΚΕΠ των Ν.Α και των ΟΤΑ Α βαθμού με πληθυσμό άνω των 20.000 κατοίκων, Τμηματαρχών στα ΚΕΠ των Περιφερειών και των ΟΤΑ Α βαθμού με πληθυσμό από 5.000 έως 20.000 κατοίκους και προϊσταμένων αυτοτελούς γραφείου στα ΚΕΠ των ΟΤΑ Α βαθμού με πληθυσμό κάτω των 5.000 κατοίκων) **παρακαλούμε να μας γνωστοποιηθούν άμεσα**. Η γνωστοποίηση θα γίνεται στο Γραφείο του Υφυπουργού κ. Σταύρου Μπίενου (Υπεύθυνη κ. Ουρανία Σίδερη), στη Γενική Δ/ση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών( Υπεύθυνος κ. Π. Κραμμύδας) και στον σύνδεσμο της αντίστοιχης Περιφέρειας.

### 3. Ωράριο λειτουργίας.

Όσον αφορά το ωράριο λειτουργίας των Κ.Ε.Π. σας πληροφορούμε ότι με απόφασή μας εξουσιοδοτούμε τον Γενικό Γραμματέα Περιφέρειας και τους Νομάρχες αντίστοιχα να καθορίζουν διαφορετικό ωράριο λειτουργίας των Κ.Ε.Π., από τις λοιπές υπηρεσίες των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και των Δήμων αντίστοιχα, στις οποίες τα Κ.Ε.Π ανήκουν.

Το ωράριο αυτό ορίζεται από τις 8 π.μ. έως τις 8 μ.μ. για τις ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή και από τις 8 π.μ. έως τις 2 μ.μ. για το Σάββατο.

Στις περιπτώσεις αυτές οι ώρες εβδομαδιαίας εργασίας μειώνονται σε 30 αφού για άσους απασχολούνται το Σάββατο χορηγείται υποχρεωτική αναπληρωματική ημέρα αντιστάσεως.

Σημειώνουμε ότι η κατά τα ανωτέρω η απόφαση θα πρέπει να εκδίδεται όταν διαπιστώνεται ότι ο αριθμός του προσωπικού μόνιμου και μη είναι επαρκής για την εύρυθμη λειτουργία των Κ.Ε.Π. σε δύο βάρδιες.

Όπου συνενώς το προσωπικό δεν επαρκεί το Κ.Ε.Π θα εφαρμόζει το ωράριο λειτουργίας των λοιπών Υπηρεσιών των Δήμων και των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων. Η παρέκκλιση αυτή μπορεί να ισχύσει σε εξαιρετικές περιπτώσεις και πάντως μόνο σε Δήμους με πληθυσμό κάτω των 10.000 κατοίκων.

### 4. Διακίνηση αλληλογραφίας.

Όσον αφορά τη διακίνηση της αλληλογραφίας, στην παράγραφο 1 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002, ορίζεται ότι η διακίνηση της αλληλογραφίας μεταξύ των Κ.Ε.Π. ή μεταξύ των Κ.Ε.Π. και των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, γίνεται με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο.

Με σκοπό την ταχύτερη αλλά και ασφαλέστερη διεκπεραίωση των υποβαλλόμενων αιτημάτων θα πρέπει για τη διαβίβαση της αίτησης και την αναζήτηση των ενδιαμέσων δικαιολογητικών να χρησιμοποιείται είτε ο αγγελιοφόρος όπου είναι αυτό δυνατό, είτε η τηλεομοιοτυπία. Στη περίπτωση που η διακίνηση της αλληλογραφίας πρέπει να γίνεται ταχυδρομικά, παρακαλούμε να επιλέγετε τον ταχύτερο τρόπο, δηλαδή την αποστολή με την ένδειξη «Κατεπίγειον», ή με ταχυαποστολή (Πάρτα-Πάρτα των ΕΑΤΑ, courier κλπ).

Ειδικά για την επικοινωνία μεταξύ των ΚΕΠ προωθούμε τις απαραίτητες διαδικασίες ώστε αυτή να καταστεί δυνατή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ( e-mail ).

Για την εξασφάλιση της δυνατότητας αυτής τόσο μεταξύ των Κ.Ε.Π αλλά και μεταξύ των Κ.Ε.Π και του κεντρικού portal απαιτείται η εγκατάσταση γραμμής ISDN. Τις εργασίες και το κόστος της Internet ISDN σύνδεσης θα αναλάβει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α ( σύμβαση με NEWSPHONE ).

#### **5. Απιοσιότητα.**

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

Οι δυνατότητες και τα οφέλη των πολιτών από την λειτουργία των Κ.Ε.Π πρέπει να γνωστοποιηθούν δεινώς στους πολίτες με όλα τα μέσα που έχετε στην διάθεσή σας, εξασφαλίζοντας διαρκή επαφή με τους πολίτες.

Για διευκόλυνση σας σας στέλνουμε κείμενο από το οποίο θα μπορούσατε να αντλήσετε στοιχεία για το περιεχόμενο ενημερωτικού φυλλαδίου το οποίο με φροντίδα σας θα πρέπει να τυπωθεί και να διανέμεται στους πολίτες.

Από πλευράς Υπουργείου αναζητούμε τρόπους μέσω του προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας για την εξασφάλιση σε ετήσια βάση προγράμματος δημοσιότητας των Κ.Ε.Π.

**Επισημαίνεται ότι στα διοφημιστικά φυλλάδια, στις προσκλήσεις και σε οποιοδήποτε άλλο έντυπο υλικό προβολής των ΚΕΠ θα πρέπει να αναφέρεται διακριτά ότι το έργο συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης ( ΕΤΠΑ ) και ότι εντάσσεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας" καθώς και να απεικονίζεται το σήμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.**

#### **6. Άμεσες Ενέργειες.**

Θα θέλαμε τέλος να επιστήσουμε την προσοχή σας στις ενέργειες που στην πρώτη μας εγκύκλιο είχαμε επισημάνει ότι πρέπει να γίνουν άμεσα για την λειτουργία των Κ.Ε.Π, δηλαδή την σύσταση πάγιας προκαταβολής, την προμήθεια υλευδύων δηλώσεων, την σύνδεση με το TAXIS για την χορήγηση φορολογικής ενημερότητας, την εξουσιοδότηση υπαλλήλων για την επικύρωση αντιγράφων και την προμήθεια σφραγίδων και να παρακαλέσουμε για την άμεση διευθέτηση τους σε περίπτωση που υπάρχει υστέρηση γιατί αυτά αποτελούν βασικά εργαλεία λειτουργίας των Κ.Ε.Π.

Ειδικά για το προσωπικό που θα στελεχώσει τα ΚΕΠ των ΟΤΑ του "ΑΣΤΕΡΙ", πλέον των ισών διευκρινίζονται στην εγκύκλιο αυτή, θα δοθούν επιπλέον διευκρινίσεις με ειδική εγκύκλιο.

*Οι Δ/νσεις Τοπικής Αυτοδιοίκησης των Περιφερειών παρακαλούνται να αποστείλουν άμεσα την παρούσα εγκύκλιο αποκλειστικά στους Ο.Τ.Α της Περιφέρειας τους που περιλαμβάνονται στον συνημμένο πίνακα.*

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε**

**ΑΡΘΡΟ 31 ΤΟΥ Ν. 3013/2002**

**(ΦΕΚ 102/τ.Α' /1-5-2002)**

**"ΣΥΣΤΑΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ"**

**Άρθρο 30**  
**Μεταβατικές και καταργούμενες διατάξεις**

1. Μέχρι την έκδοση του προεδρικού διατάγματος, που προβλέπεται από τη διάταξη του άρθρου 14 παρ. 1, για τον Οργανισμό της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας, εξακολουθούν να ισχύουν οι ρυθμίσεις του π.δ. 379 (ΦΕΚ 248 Α').

2. Από τη θέση σε ισχύ του νόμου αυτού καταργούνται:

α. Οι διατάξεις του ν. 2344/1995 (ΦΕΚ 248 Α') με εξαίρεση εκείνες των άρθρων 4 παρ. 1, 13 παρ. 1 και 18 αυτού.

β. Η διάταξη του άρθρου 6 παρ. 19α του ν. 2052/1992 (ΦΕΚ 94 Α').

γ. Οι διατάξεις του ν. 2641/1998 (ΦΕΚ 211 Α') «Πολιτική Άμυνα και άλλες διατάξεις», κατά το μέρος που διαλαμβάνουν ρυθμίσεις για την πολιτική προστασία σε καιρό ειρήνης.

3. Ομοίως καταργείται κάθε άλλη διάταξη, η οποία εμπίπτει στις ρυθμίσεις του παρόντος νόμου.

**Άρθρο 31**  
**Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών**

1. Στις Περιφέρειες, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Δήμους και Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Αποστολή των Κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Ειδικότερα το Κ.Ε.Π.:

Ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.

Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για τη διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του Δήμου/αίμου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο. Διαθέτει για διευκόλυνση τους εντυπιασμένων κατά το άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν. 2690/1999).

Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.

Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωση τους υπηρεσία, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από το Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.

Επιπλέον το Κ.Ε.Π. παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:

Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.

Θεώρηση γνησίου υπογραφής.

Χορήγηση παραβόλων, κινητών επισήμων και υπευθύνων δηλώσεων.

Χορήγηση του αποδοτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα

**TAXIS.**

Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού καθορίζονται οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα εντυπιαστικά τους, που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π..

2. Σε κάθε Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, στα Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, καθώς και στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων κατοίκων, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης, η οποία απαρτίζεται από τα εξής δύο Τμήματα:

α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών, με αρμοδιότητες ανάλογες με αυτές που περιγράφονται στην παράγραφο 1.

β) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης, στο οποίο απαστέλλονται από τα Κ.Ε.Π. αιτήσεις πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου Ο.Τ.Α. α' ή β' βαθμού. Το Τμήμα προωθεί τα αιτήματα στις αρμόδιες για τη διεκπεραίωση τους υπηρεσίες, παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών, παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλλει στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης. Επίσης το Τμήμα τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία, υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

3. Στις Περιφέρειες το Τμήμα Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργεί βάσει των διατάξεων της παραγράφου 12 του άρθρου 6 του ν. 2503/1997 μετονομάζεται σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, που λειτουργεί επίσης σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος, υπαγόμενο στη Γενική Διεύθυνση της Περιφέρειας, το οποίο ασκεί τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στην παράγραφο 1, καθώς και αυτές που αναφέρονται στο εδάφιο β' της παραγράφου 2. Ο Γενικός Διευθυντής της Περιφέρειας ασκεί το συντονισμό και την εποπτεία όλων των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Ο.Τ.Α. α' βαθμού των γεωγραφικών ορίων της Περιφέρειας και συνεργάζεται με το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλα τα θέματα που αφορούν την προσπάθεια βελτίωσης των σχέσεων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες.

4. α) Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό από πέντε έως είκοσι χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, υπαγόμενο στη Διεύθυνση Διοίκησης ή στην ανάλογης αρμοδιότητας οργανική μονάδα, όπου δεν υφίσταται Διεύθυνση Διοίκησης και σε περίπτωση που δεν υφίσταται Διεύθυνση λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στο Δήμαρχο, με τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στην παράγραφο 1, καθώς και αυτές που αναφέρονται στο εδάφιο β' της παραγράφου 2.

β) Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών λειτουργεί σε επίπεδο Αυτοτελούς Γραφείου υπαγόμενο στον Δήμαρχο ή στον Πρόεδρο της Κοινότητας, με τις αρμοδιότητες που περιγράφονται στην παράγραφο 1, καθώς και αυτές που αναφέρονται στο εδάφιο β' της παραγράφου 2.

5. Τα Κέντρα Πληροφόρησης - Εξυπηρέτησης Πολιτών, που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Δήμους, καταργούνται και οι αρμοδιότητές τους εφεξής ασκούνται από τις μονάδες που συνιστώνται με το παρόν άρθρο.

6. Τα Κ.Ε.Π. στεγάζονται σε χώρους προσβασιμους στα άτομα με αναπηρίες κατά τις διατάξεις του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού.

7. Με αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ορίζεται, κατά περίπτωση, ο χρόνος έναρξης της λειτουργίας των Κ.Ε.Π..

8. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης μπορούν να καθορισθούν λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο άσκησης των αρμοδιοτήτων των Κ.Ε.Π..

9. Στη Διεύθυνση Οργάνωσης και Αιτιολόγησης Διαδικασιών ή στην αντίστοιχη αρμοδιότητας οργάνωση μονάδα, επιπέδου Διεύθυνσης, κάθε Υπουργείου προστίθεται οι εξής αρμοδιότητες:

α) Η συνεχής παρακολούθηση των αλλαγών που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες του φορέα και η άμεση ενημέρωση της Διεύθυνσης Αιτιολόγησης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης γι αυτές τις αλλαγές. Στην ίδια Γενική Γραμματεία δημιουργείται ειδική διαδικτυακή πύλη για την υποστήριξη της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., υποστηριζόμενη από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων.

β) Η ενημέρωση της Διεύθυνσης Σχέσεων Κράτους - Πολίτη του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για τις αλλαγές που επέρχονται στο περιεχόμενο του «Οδηγού του Πολίτη» αρμοδιότητας των υπηρεσιών του φορέα.

10. Η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης έχει την αρμοδιότητα συντονισμού και εποπτείας της λειτουργίας των Κ.Ε.Π., καθώς και της υποβολής προτάσεων και της εφαρμογής μέτρων για τη βελτίωση των συνθηκών λειτουργίας τους και την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

11. Για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π. καθιερώνεται:

α) Προαιρετική θητεία πτυχιούχων Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ειδικής διάρκειας.

β) Απασχόληση φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ειδικότητας προγραμματιστή ή χειριστή ηλεκτρονικών υπολογιστών.

γ) Απασχόληση σπουδαστών Τ.Ε.Ι. για την πραγματοποίηση της εξάμηνης πρακτικής τους άσκησης με απαραίτητη προϋπόθεση τη γνώση χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Το ύψος των αποδοχών των ανωτέρω καθορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

12. α) Η πρόσληψη πτυχιούχων Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης προαιρετικής θητείας γίνεται με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου διάρκειας (1) έτους, χωρίς δυνατότητα ανανέωσης και σε ποσοστό 50% για κάθε εκπαιδευτική βαθμίδα. Σε περίπτωση έλλειψης υποψηφίων κατηγορίας ΠΕ οι θέσεις καλύπτονται από υποψηφίους κατηγορίας ΤΕ και αντιστρόφως. Η επιλογή των ανωτέρω γίνεται από τον φορέα στον οποίο υπόκειται το Κ.Ε.Π., με τα κριτήρια και τη διαδικασία του άρθρου 18 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει, και υπόκειται σε έλεγχο από το Α.Σ.Ε.Π..

β) Η πρόσληψη φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθ-

μιας εκπαίδευσης, ειδικότητας προγραμματιστών ή χειριστών ηλεκτρονικών υπολογιστών, γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει. Οι ανωτέρω απασχολούνται έως έξι (6) ώρες την ημέρα για χρονικό διάστημα που δεν θα υπερβαίνει συνολικά για τον κάθε προσλαμβανόμενο τους οκτώ (8) μήνες κατ' έτος. Απαραίτητο τυπικό προσόν των ως άνω προσλαμβανόμενων είναι η γνώση χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών. Ο τρόπος διαπίστωσης καθορίζεται με την προκήρυξη. Οι καταρτιζόμενοι πίνακες κατάταξης των ως άνω υποψηφίων μπορεί να ισχύουν για δύο ή τρία χρόνια από την κατάρτισή τους, εφόσον αυτό αναφέρεται ρητώς στη σχετική προκήρυξη. Η πράξη της του εκάστοτε αναγκαίου προσωπικού κατά τη διάρκεια της διετίας ή τριετίας γίνεται με τη σειρά που οι υποψήφιοι περιλαμβάνονται στους παραπάνω πίνακες. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου 21 του άρθρου 21 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει.

13. Προστάμενοι των Κ.Ε.Π. ορίζονται υπάλληλοι των οικείων φορέων ως εξής:

α) Στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης υπάλληλοι με βαθμό Διευθυντή των κλάδων ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού - Λογιστικού.

β) Στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Τμήματος, αυτοτελούς ή μη και επιπέδου αυτοτελούς Γραφείου, καθώς και στα Τμήματα των Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης, υπάλληλοι των κλάδων ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού - Λογιστικού και εν ελλείψει ΔΕ Διοικητικού - Λογιστικού ή ΔΕ Διοικητικών Γραμματέων.

14. Στις προβλεπόμενες από τις οικείες οργανικές διατάξεις με βαθμό Διευθυντή των φορέων της παραγράφου 2, προστίθεται από μία (1) θέση βαθμού Διευθυντή εκτός βαθμολογικής κλίμακας, για τους κλάδους ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού - Λογιστικού, με αντίστοιχη μείωση μιας (1) θέσεως των ενιαίων βαθμών, ενός εκ των κλάδων αυτών.

15. α) Για τις ανάγκες του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» και σε όλους τους εμπλεκόμενους Δήμους των Νομών Λέσβου, Σάμου, Χίου, Κυκλάδων και Δωδεκανήσου, συνιστώνται ενενήντα έξι (96) θέσεις προσωπικού, με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου, οι οποίες κατανομούνται ανά μία (1) θέση για κάθε Δήμο με εξαίρεση τους Δήμους Έρσσου - Αντίσης του Νομού Λέσβου και Φούρων - Κορσών του Νομού Σάμου, στους οποίους συνιστώνται δύο (2) θέσεις για τον καθένα. Από τις ενενήντα έξι (96) θέσεις, οι δεκατέσσερις (14) ορίζονται ως Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, οι έντεκα (11) ως Τεχνολογικής Εκπαίδευσης, οι εβδομήντα (70) ως Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και η μία (1) ως Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης. Η κατανομή των ανωτέρω θέσεων σε κάθε Δήμο, κατά εκπαιδευτική βαθμίδα, καθορίζεται με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

β) Η διάρκεια των συμβάσεων εργασίας είναι τριετής και δύναται να ανανεούται, ανάλογα με την πορεία του Προγράμματος, για ίσο χρόνο κάθε φορά.

γ) Για την πρόσληψη προσωπικού για τις θέσεις του άρθρου αυτού απαιτείται εμπειρία, ο χρόνος της οποίας προσδιορίζεται με την προκήρυξη, σε αντίστοιχα ή παρεμφερή προγράμματα.

δ) Η επιλογή του προσωπικού αυτού γίνεται από τον οικείο φορέα με τη διαδικασία του άρθρου 18 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει, και έλεγχο του Α.Σ.Ε.Π..

ε) Με την προκήρυξη δύναται να ορίζεται ανώτατο όριο ηλικίας ανώτερο του εκάστοτε προβλεπόμενου

# **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ**

## **ΔΕΛΤΙΑ ΤΥΠΟΥ**





Αθήνα, 18 Μαρτίου 2008

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

**ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ**

**ΕΚΔΟΣΗ ΟΡΙΣΤΙΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ  
(ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ 4Κ/2007)**

Εκδόθηκαν σήμερα τα οριστικά αποτελέσματα της Προκήρυξης **4Κ/2007** (Φ.Ε.Κ. 218/18.02.2007) (τύπος Προκήρυξης Α.Σ.Γ.Π.) που αφορούν στην πλήρωση με σειρά προτεραιότητας, **299 θέσεων** τακτικού μηχανιστικού κατηγορίας **Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (Π.Ε.)** των Κέντρων **Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)** στους **Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού**.

Τα αποτελέσματα έχουν αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ ([www.asep.gr](http://www.asep.gr) - Πύλη: Εδώ). Ο τίτλος διορισίων απευθύνει στο Εθνικό Ταχυγραφείο για διευκρίνιση.

Π.γ. Πληροφορίες  
ΑΣΕΠ - ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Αθήνα, 16 Ιανουαρίου 2008

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

**ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ**

**Το Α.Σ.Ε.Π. ανακοινώνει ότι:**

Ολοκληρώθηκε η εκδραση των πρακτικών αποτελεσμάτων που αφορούν στην πλήρη εξέταση με σειρά προτεραιότητας, κατηγορίας Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (Τ.Ε.), των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού, σύμφωνα με την υπ' αριθ. 4Κ/2007 προκήρυξη, που δημοσιεύθηκε στο Φ.Ε.Κ. 218/18.7.2007, Γραφείο Πρακτύσεων Α.Σ.Ε.Π.

Ο πίνακας διορισμών απεστάλη στο Εθνικό Ταχυδρομείο για διανομή.

Πεγή πληροφορίας  
ΑΣΕΠ - ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ



Αθήνα, 22 Φεβρουαρίου 2008

ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

**ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ**

Το Α.Σ.Ε.Π. ανακοινώνει ότι:

Ολοκληρώθηκε η έκδοση των αρχικών αποτελεσμάτων που αφορούν στην πλήρωση θέσεων με σειρά προτεραιότητας εκατόν τριάντα τριών (133) θέσεων υαγίμου προσωπικού **Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Δ.Ε.)** των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού σύμφωνα με την υπ' αριθ. **4Κ/2007** προκήρυξη που δημοσιεύθηκε στο Φ.Ε.Κ. 218/18 / 07 Τεύχος Προκηρύξεων Α.Σ.Ε.Π.

Οι πόντες διοριστών απεστάλησαν στο Εθνικό Τυπογραφείο για δημοσίευση.

Πηγή: Τηλεγραφή  
ΑΣΕΠ - ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ