



ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας
Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Πτυχιακή Εργασία

Κ.Ε.Π ΟΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ & ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Κ.Ε.Π ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ



Φοιτήτρια
Δρετάκη Αρετή

Επιβλέπων καθηγητής
Θεόδωρος Τσέκος

ΙΟΥΝΙΟΣ 2008

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΜΕΡΟΣ Α

Πρόλογος
Εισαγωγή



3
4

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1	Ο νομός Ηρακλείου	5
1.2	Ο δήμος Ηρακλείου	7
1.3	Η κοινωνική ανάλυση του δήμου Ηρακλείου	8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1	Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)	13
2.2	Αποστολή του Κ.Ε.Π.	14
2.3	Ο σκοπός του Κ.Ε.Π.	15
2.4	Η λειτουργία του Κ.Ε.Π.	15
2.5	Οργανωτική υπαγωγή	16
2.6	Τα δικαιώματα του πολίτη στη δημόσια διοίκηση	18
2.6.1	Ο πολίτης δικαιούται και οι δημόσιες υπηρεσίες υποχρεούνται	18
2.6.2.	Για τον πολίτη το Κ.Ε.Π. σημαίνει	19
2.7	Οι υπηρεσίες του Κ.Ε.Π.	20
2.7.1	Όλες οι κατηγορίες διαδικασιών που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.	21
2.7.2	Όλες οι πιστοποιημένες διαδικασίες που υποβάλλονται ηλεκτρονικά	25
2.8	Στατιστικά στοιχεία για τα Κ.Ε.Π.	26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1	Κ.Ε.Π. Ηρακλείου	30
3.2	Στατιστικά στοιχεία ΚΕΠ δήμου Ηρακλείου	31
3.3	Θετικά στοιχεία λειτουργίας των Κ.Ε.Π	34
3.4	Προβλήματα Κ.Ε.Π. Ηρακλείου	35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1	Δημογραφικά στοιχεία της έρευνας	36
4.2	Στατιστικά στοιχεία έρευνας	41
4.3	Στατιστικά στοιχεία έρευνας αλλοδαπών	55

ΜΕΡΟΣ Β

Συμπεράσματα	58
Παράρτημα	61
Ερωτηματολόγιο έρευνας	62
Ερωτηματολόγιο έρευνας αλλοδαπών	65
Νομοθεσία ΚΕΠ	66
Βιβλιογραφία - Πηγές	77
Ευχαριστίες	78

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Αποτελεί κοινή διαπίστωση ότι η ζωή είναι απαιτητική με δεδομένο τους σύγχρονους ρυθμούς που η καθημερινότητα απαιτεί και με τον πολύτιμο χρόνο μας να περιορίζεται συνεχώς. Αυτό αποτέλεσε την ανάγκη για νέους τρόπους εξυπηρέτησης των πολιτών δημιουργώντας τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (Κ.Ε.Π.) προκειμένου να συμβάλλουν στην άμεση, γρήγορη, αποτελεσματική ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών. Αρχικά τα Κ.Ε.Π. συνδέονταν με γραφειοκρατικές διαδικασίες με τις δημόσιες υπηρεσίες όμως σήμερα μετά από σχεδόν επτά χρόνια λειτουργίας ο ρόλος τους έχει αυξηθεί σημαντικά. Αναλαμβάνοντας συνεχώς νέες διαδικασίες προσπαθούν να εξυπηρετήσουν τους πολίτες όμως πόσο οι πολίτες το έχουν αντιληφθεί; Είναι αρκετά ενημερωμένοι ώστε να γίνεται σωστή χρήση έτσι ώστε να θεωρούμε τα Κ.Ε.Π. ως ένα επιτυχημένο και αναγκαίο έργο;

Εισαγωγή

Η πτυχιακή μου εργασία έχει θέμα «Κ.Ε.Π. οι σχέσεις του με τους πολίτες και τις δημόσιες υπηρεσίες, η περίπτωση του Κ.Ε.Π. Ηρακλείου». Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να εξετάσουμε τις βάσεις για την δημιουργία των Κ.Ε.Π. και πιο συγκεκριμένα θα αναφερθούμε στο Κ.Ε.Π. Ηρακλείου όσον αφορά την οργάνωση-λειτουργία του, τις υπηρεσίες του και τη σχέση του με τους πολίτες. Για το σκοπό αυτό πραγματοποίησα μια έρευνα με στόχο να διαπιστώσουμε κατά πόσο οι δημότες του Ηρακλείου γνωρίζουν και πόσο χρησιμοποιούν τα Κ.Ε.Π., πόσο εξυπηρετούν το σκοπό τους και τι τυχόν προβλήματα ή δυσλειτουργίες υπάρχουν έτσι ώστε μέσα απ' την εργασία αυτή να εντοπίσουμε τα λάθη και τις αδυναμίες και να προτείνουμε πιθανές λύσεις.

Αναλυτικότερα μέσα στα πλαίσια της εργασίας θα δούμε:

- Μια εικόνα του δήμου Ηρακλείου όσον αφορά τον πληθυσμό, την ηλικιακή και μορφωτική δομή του
- Τα Κ.Ε.Π. από την ιδέα δημιουργίας τους μέχρι τη μορφή που έχουν σήμερα με όλη τη νομοθεσία που τα διέπει
- Τα Κ.Ε.Π. του δήμου Ηρακλείου (Ίδρυση, στελέχωση, στατιστικά στοιχεία, προβλήματα, κ.τ.λ.)
- Την έρευνα που έγινε στους δημότες με τα αποτελέσματα που αυτή έδωσε και τέλος
- Θα παραθέσουμε τα συμπεράσματα με τις πιθανές προτάσεις που έχουμε για τα Κ.Ε.Π.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Ο Νομός Ηρακλείου¹



Ο Νομός Ηρακλείου είναι ένας από τους τέσσερις νομούς της Κρήτης. Συνορεύει ανατολικά με τον νομό Λασιθίου και στα δυτικά με το νομό Ρεθύμνου, ενώ από τα βόρεια βρέχεται από το Κρητικό Πέλαγος και από τα νότια βρέχεται από το Λιβυκό Πέλαγος. Αποτελεί το μεγαλύτερο νομό σε πληθυσμό αλλά και σε έκταση, με έκταση 2.641 km². Βάσει της τελευταίας απογραφής του 2001, ο πραγματικός πληθυσμός του νομού ανέρχεται στους 291.225 κατοίκους, εκ των οποίων οι 146.375 είναι άντρες και οι 144.850 γυναίκες. Μετά την εφαρμογή του συστήματος Καποδίστρια και τη νέα διοικητική δομή των νομών, ο νομός Ηρακλείου χωρίστηκε σε 26 δήμους, που αποτελούνται συνολικά από 167 δημοτικά

¹ Πηγή: http://el.wikipedia.org/wiki/Νομός_Ηρακλείου. <http://www.nah.gr/prefecture-of-heraklion/prefecture-of-heraklion.html>

διαμερίσματα, με τον δήμο Ηρακλείου να είναι ο μεγαλύτερος σε πληθυσμό με 137.390 δημότες. Οι 26 δήμοι του νομού είναι οι εξής:

- Αγίας Βαρβάρας
- Αρκαλοχωρίου
- Αρχανών
- Αστερουσιών
- Βιάννου
- Γαζίου
- Γοργολαϊνης
- Γόρτυνας
- Γουβών
- Επισκοπής
- Ζαρού
- Ηρακλείου
- Θραψάνου
- Καστελλίου
- Κόφινα
- Κρουσώνα
- Μαλλίων
- Μοιρών
- Νέας Αλικαρνασσού
- Νίκου Καζαντζάκη
- Ρούβα
- Τεμένους
- Τετραχωρίου
- Τυλίσου
- Τυμπακίου
- Χερσονήσου

Η οικονομία του νομού είναι από τις πιο ανθηρές σε όλη την Ελλάδα και αυτό εξαιτίας του εύφορου εδάφους και του θαυμάσιου κλίματος του. Η οικονομία στηρίζεται κυρίως στη γεωργία και τον τουρισμό χωρίς όμως να αποκλείουν την κτηνοτροφία και την βιομηχανία. Ειδικότερα, παράγονται ελιές-ελαιόλαδο, σταφίδες-κρασί-ρακί, δημητριακά, εσπεριδοειδή, οπωροκηπευτικά αλλά και γαλακτοκομικά. Αξιοσημείωτη είναι και η καλλιέργεια του δίκταμου σε περιοχές της Βιάννου, όπως η Έμπαρος. Ο τουρισμός συντελεί επίσης στην οικονομική ανάπτυξη του νομού. Ιδιαίτερη κινητικότητα παρουσιάζεται σε πολλές περιοχές αρχαιολογικού ενδιαφέροντος όπως η Κνωσός και η Φαιστός όπου προσελκύουν αρχαιολάτρες και μη, από όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό. Παράλληλα, αξιοθέατα, μοναστήρια, χωριά αλλά και παραλίες τόσο στα βόρεια όσο και στα νότια του νησιού, αποτελούν πόλο έλξης για επισκέπτες από όλο τον κόσμο, ιδιαίτερα κατά τους θερινούς μήνες.

1. 2 Ο Δήμος Ηρακλείου²



Το Ηράκλειο αποτελεί το μεγαλύτερο αστικό κέντρο της Κρήτης, την πρωτεύουσα της περιφέρειας και το οικονομικό κέντρο του νησιού. Η πολιτισμική κληρονομιά της πόλης του Ηρακλείου προσφέρει πολλές μορφές σύγχρονης διασκέδασης. Κάθε χρόνο, η πόλη, καθώς και πολλά χωριά της γύρω περιοχής, οργανώνουν πολιτιστικές δραστηριότητες, όπως θεατρικές παραστάσεις, καλλιτεχνικές εκθέσεις, μουσικές βραδιές και φεστιβάλ που προσελκύουν πολύ κόσμο, τόσο ντόπιους όσο και επισκέπτες. Για όσους προτιμούν τη σύγχρονη διασκέδαση και το clubbing, η πόλη επίσης προσφέρει πολλές ευκαιρίες για νυχτερινή ζωή.

Το Ηράκλειο είναι μια πόλη με ρίζες στο παρελθόν που, όμως, είναι στραμμένη προς το μέλλον. Σήμερα ο πληθυσμός του Ηρακλείου ανέρχεται σε 137.390 κάτοικοι. Πρόκειται για ιδιαίτερα δυναμική και κοσμοπολίτικη πόλη, ιδίως την καλοκαιρινή περίοδο. Γενικότερα το Ηράκλειο αποτελεί τον πιο δημοφιλή τουριστικό προορισμό στη Μεσόγειο. Η μοναδική φυσική ομορφιά του τόπου ευνοεί την ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών τουρισμού και προσφέρει ένα συνδυασμό ορεινών και θαλάσσιων σπορ.

² Πηγή: <http://el.wikipedia.org/wiki/Ηράκλειο>. <http://www.balcinet.org/DB679CAF.el.aspx>

Ο δυναμικός συνδυασμός της φυσικής ομορφιάς, του κλίματος, της στρατηγικής θέσης(συνδέοντας τρεις ηπείρους), της πολιτιστικής κληρονομιάς και του παρελθόντος έχει δημιουργήσει ένα κατάλληλο περιβάλλον που προσθέτει αξία στην ευρύτερη επιχειρηματική δραστηριότητα της περιοχής και τονώνει την τοπική οικονομία.

1.3 Κοινωνική ανάλυση του δήμου Ηρακλείου

Πραγματικός Πληθυσμός Ανά φύλο και ηλικία Απογραφή 2001

Ομάδες ηλικιών	2001 Πραγματικός πληθυσμός		
	Σύνολο	Άρρενες	Θήλειες
Σύνολο	137.390	67.764	69.626
0-4 ετών	8.308	4.285	4.023
5-9 ετών	8.028	4.122	3.906
10-14 ετών	8.691	4.621	4.070
15-19 ετών	10.929	5.764	5.165
20-24 ετών	12.408	6.328	6.080
25-29 ετών	12.088	5.884	6.204
30-34 ετών	12.539	5.997	6.542
35-39 ετών	10.415	4.978	5.437
40-44 ετών	10.166	4.944	5.222
45-49 ετών	8.894	4.433	4.461
50-54 ετών	8.354	4.227	4.127
55-59 ετών	6.019	2.991	3.028
60-64 ετών	5.802	2.750	3.052
65-69 ετών	5.091	2.372	2.719
70-74 ετών	4.253	1.924	2.329
75-79 ετών	2.590	1.096	1.494
80-84 ετών	1.583	599	984
85 ετών και άνω	1.232	449	783

* Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε.

- Στο δήμο Ηρακλείου οι άντρες είναι λιγότεροι από τις γυναίκες κατά 1.862.
- Ο πληθυσμός του δήμου ανέρχεται στους 137.390. Το 49,32% (67.764 άτομα) αποτελούν οι άνδρες , έναντι του 50,68% (69.626 άτομα) των γυναικών.

Οικονομικά ενεργός και μη ενεργός πληθυσμός

ΟΜΑΔΕΣ ΗΛΙΚΙΩΝ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΣ ΕΝΕΡΓΟΙ				ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΣ ΜΗ ΕΝΕΡΓΟΙ
	ΣΥΝΟΛΟ	ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΙ	ΑΝΕΡΓΟΙ		
			ΣΥΝΟΛΟ	ΑΠΟ ΑΥΤΟΥΣ "ΝΕΟΙ"	
	64.277	57.400	6.877	2.746	60.967
10 - 14	71	5	66	66	8.961
15 - 19	1.569	900	669	569	9.675
20 - 24	7.112	5.517	1.595	1.013	5.663
25 - 29	9.739	8.391	1.348	620	2.650
30 - 34	10.536	9.605	931	259	2.353
35 - 39	8.651	8.041	610	122	2.041
40 - 44	8.376	7.891	485	50	2.132
45 - 49	7.011	6.632	379	26	2.199
50 - 54	5.640	5.215	425	21	3.049
55 - 59	3.102	2.822	280	0	3.153
60 - 64	1.478	1.389	89	0	4.550
65 - 69	625	625	0	0	4.700
70 - 74	335	335	0	0	4.138
75+	32	32	0	0	5.703

* Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε.

- Στο δήμο Ηρακλείου παρατηρείται ότι οι οικονομικώς ενεργοί πολίτες ξεπερνούν τους μη ενεργούς κατά 3.310.
- Οι άνεργοι του δήμου είναι κυρίως νέοι ηλικίας 20-29 ετών.
- Το 89,3% του συνόλου των οικονομικώς ενεργών πολιτών είναι απασχολούμενοι.
- Το 10,7% από τους οικονομικά ενεργούς πολίτες είναι άνεργοι.
- Το 39,9% από τους ανέργους αποτελούν "Νέοι".

Επαγγελματική Δραστηριότητα – Απογραφή 2001

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΘΕΣΗ ΣΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ				
		ΕΡΓΟΔΟΤΕΣ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΓΙΑ ΔΙΚΟ ΤΟΥΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ	ΜΙΣΘΩΤΟΙ	ΣΥΜΒΟΗΘΟΥ- ΝΤΑ ΚΑΙ ΜΗ ΑΜΟΙΒΟΜΕΝΑ ΜΕΛΗ ΝΟΙΚΟΚΥΡΙΟΥ	"ΝΕΟΙ"
	64.277	7.930	7.510	44.566	1.525	2.746
Γεωργία, κτηνοτροφία, θήρα, δασοκομία	2.712	126	1.636	444	506	0
Αλιεία	83	7	43	16	17	0
Ορυχεία και λατομεία	41	4	3	34	0	0
Μεταποιητικές βιομηχανίες	4.968	838	612	3.356	182	0
Παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, φυσικού αερίου και νερού	573	8	7	558	0	0
Κατασκευές	5.419	602	899	3.872	46	0
Χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή αυτοκινήτων, οχημάτων, μοτοσικλετών και άλλων οικιακών ειδών	10.583	3.404	1.080	5.702	397	0
Ξενοδοχεία και εστιατόρια	7.548	1.009	166	6.233	140	0
Μεταφορές, αποθήκευση και επικοινωνίες	4.560	305	572	3.635	48	0
Ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί	1.446	35	121	1.288	2	0
Διαχείριση ακίνητης περιουσίας, εκμισθώσεις και επιχειρηματικές δραστηριότητες	4.172	595	1.055	2.451	71	0
Δημόσια διοίκηση και άμυνα, υποχρεωτική κοινωνική ασφάλιση	3.935	0	0	3.935	0	0
Εκπαίδευση	5.253	228	170	4.848	7	0
Υγεία και κοινωνική μέριμνα	4.059	138	443	3.472	6	0
Δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών υπέρ του κοινωνικού ή ατομικού χαρακτήρα Ιδιωτικά νοικοκυριά που απασχολούν οικιακό προσωπικό	2.204	263	271	1.641	29	
Ετερόδοκοι οργανισμοί και όργανα	637	0	34	603	0	0
Νέοι	2.746	0	0	0	0	2.746
Δήλωσαν ασαφώς ή δε δήλωσαν κλάδο οικονομικής δραστηριότητας	3.318	368	398	2.478	74	0

* Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε.

- Όπως παρατηρούμε στον προηγούμενο πίνακα ως προς την επαγγελματική δραστηριότητα των δημοτών Ηρακλείου σύμφωνα με την απογραφή 2001 οι μισθωτοί είναι 44.566, οι εργοδότες 7.930, οι εργαζόμενοι για δικό τους λογαριασμό 7.510, τα συμβοηθούντα και μη αμοιβούμενα μέλη νοικοκυριού είναι 1.525 και οι νέοι είναι 2.746.
- Το 16,5% απασχολείται στο χονδρικό και λιανικό εμπόριο, επισκευή αυτοκινήτων, οχημάτων, μοτοσικλετών και άλλων οικιακών ειδών, το 11,7% στα ξενοδοχεία και εστιατόρια, το 8,4% στις κατασκευές, 8,2% στην εκπαίδευση, 7,7% στις μεταποιητικές βιομηχανίες και ακολουθούν διάφοροι άλλοι κλάδοι με μικρότερα ποσοστά.

Στον πίνακα της επόμενης σελίδας φαίνεται το μορφωτικό επίπεδο με βάση την ηλικιακή τους κατάσταση σύμφωνα με την απογραφή του 2001.

Όπως βλέπουμε για τους πολίτες άνω των 6 ετών έχουμε:

- Κάτοχοι διδακτορικού τίτλου 0,4%
- Κάτοχοι Μάστερ 0,5%
- Πτυχιούχοι Ανωτάτων Σχολών 9,9%
- Πτυχιούχοι ΤΕΙ (ΚΑΤΕ, ΚΑΤΕΕ) και Ανωτέρων Σχολών 5,1%
- Πτυχιούχοι Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης 3,8%
- Απόφοιτοι Μέσης Εκπαίδευσης 24,1%
- Πτυχιούχοι ΤΕΛ. 2,1%
- Πτυχιούχοι ΤΕΣ. 1,2%
- Απόφοιτοι 3Τάξιου Γυμνασίου 11,8%
- Απόφοιτοι Δημοτικού 27,7%
- Φοιτούν στο Δημοτικό 7,6%
- Εγκατέλειψαν το Δημοτικό αλλά γνωρίζουν γραφή και ανάγνωση 3,8%
- Δεν γνωρίζουν γραφή και ανάγνωση 1,9%

Μορφωτικό Επίπεδο – Απογραφή 2001

ΟΜΑΔΕΣ ΗΛΙΚΙΩΝ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ													
	ΣΥΝΟΛΟ	ΚΑΤΟΧΟΙ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ	ΚΑΤΟΧΟΙ ΜΑΣΤΕΡ	ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΑΝΩΤΑΤΩΝ ΣΧΟΛΩΝ	ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΤΕΙ (ΚΑΤΕ, ΚΑΤΕΕ) ΚΑΙ ΑΝΩΤΕΡΩΝ ΣΧΟΛΩΝ	ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΜΕΤΑΔΕΥΤΕΡΟΒ ΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΜΕΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΤΕΛ	ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΙ ΤΕΣ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ 3ΤΑΞΙΟΥ ΓΥΜΝΑΣΙΟΥ	ΑΠΟΦΟΙΤΟΙ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ	ΦΟΙΤΟΥΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ	ΕΓΚΑΤΕΛΕΙΨΑΝ ΤΟ ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΑΛΛΑ ΓΝΩΡΙΖΟΥΝ ΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΓΝΩΣΗ	ΔΕ ΓΝΩΡΙΖΟΥΝ ΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΓΝΩΣΗ
	131.964	524	686	13.109	6.693	5.087	31.751	2.780	1.584	15.560	36.587	10.061	5.033	2.509
6-9	6.720	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.713	7	0
10-14	9.032	0	0	0	0	0	0	0	0	626	5.042	3.348	16	0
15-19	11.244	0	0	0	0	152	3.773	343	78	5.447	1.404	0	14	33
20-24	12.775	6	57	673	644	1.402	5.913	888	283	1.544	1.264	0	42	59
25-29	12.389	46	209	1.738	1.280	1.153	3.919	601	206	1.668	1.471	0	33	65
30-34	12.889	86	169	2.079	1.417	682	4.086	378	171	1.676	2.026	0	56	63
35-39	10.692	98	67	1.860	965	405	3.127	253	205	1.304	2.302	0	55	51
40-44	10.508	99	62	1.756	842	456	3.029	132	235	825	2.952	0	61	59
45-49	9.210	63	52	1.551	644	328	2.361	87	167	665	3.109	0	111	72
50-54	8.689	54	36	1.309	365	218	1.684	47	133	522	4.025	0	212	84
55-59	6.255	26	15	746	213	116	1.052	21	43	348	3.219	0	325	131
60-64	6.028	28	7	534	167	86	1.054	19	28	331	2.852	0	693	229
65-69	5.325	12	9	397	88	38	760	1	23	239	2.174	0	1.163	421
70-74	4.473	3	3	227	34	28	494	7	9	156	2.076	0	1.072	364
75-79	2.740	2	0	123	18	10	270	3	1	105	1.403	0	541	264
80-84	1.687	1	0	62	10	8	139	0	1	64	776	0	352	274
85+	1.308	0	0	54	6	5	90	0	1	40	492	0	280	340

• Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)³

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών αποτελεί μια συστηματοποιημένη διαδικασία αντιμετώπισης στο πρόβλημα της εξυπηρέτησης των πολιτών και γενικότερα στις σχέσεις τους με το δημόσιο τομέα.

Η ιδέα δημιουργίας των Κ.Ε.Π. γεννήθηκε σε ένα διεθνές συνέδριο, που έγινε το Δεκέμβριο του 1998 στους Δελφούς με θέμα «Η Ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση», όπου συμμετείχαν πολιτικοί, πανεπιστημιακοί και διανοούμενοι, ειδικοί στη λειτουργία του κράτους από όλο τον κόσμο με κεντρικό μήνυμα του συνεδρίου « Πρώτα ο Πολίτης. ».

Η αρχική σύλληψη ήταν όλο το κράτος από τα υπουργεία, τους δήμους, τις περιφέρειες, τις νομαρχίες, Δ.Ε.Κ.Ο. κ.ο.κ με όλες τις διοικητικές υπηρεσίες που προσφέρουν στους πολίτες να οργανωθούν σε ηλεκτρονική μορφή. Επιδίωξη ήταν όλες οι διαδικασίες από το πιστοποιητικό γέννησης ως τη σύνταξη, που σχεδόν ανέρχονται στις 1.200 υπηρεσίες, να οργανωθούν και μέσω της αξιοποίησης και χρήσης της τεχνολογίας να διατίθενται έτσι ώστε για την κάθε υπόθεση του πολίτη να αντιστοιχεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο το οποίο θα περιέχει δύο πράγματα.: την αίτηση του πολίτη και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του.

Με τον τρόπο αυτό το κράτος επιχείρησε να οργανώσει τις υπηρεσίες του σε όλη τη χώρα δημιουργώντας τα δικά του καταστήματα ώστε οι πολίτες με μια μόνο επίσκεψη τους να διεκπεραιώνουν οποιαδήποτε υπόθεση τους. Η πρώτη εφαρμογή έγινε στο Αιγαίο, την περίοδο που ήταν υπουργός Αιγαίου ο κ. Στ. Μπένος με το πρόγραμμα «Αστερίας». Αργότερα το πρόγραμμα τέθηκε υπό την ηγεσία του ΥΠΕΣΔΔΑ με την οριστική μορφή των Κ.Ε.Π.

Για την δημιουργία-υλοποίηση του συστήματος των Κ.Ε.Π. συνυπολογίστηκε:

- το επίπεδο οργάνωσης του δημοσίου τομέα,
- οι δυνατότητες βελτίωσης με τη χρήση των νέων τεχνολογιών,
- η αναμενόμενη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- το κόστος τους και
- η διεθνής εμπειρία.

³ Πηγή: http://www.benos.gr/Main04_14.htm, http://www.mech.upatras.gr/~chondros/KEP_ORG_1002_TGC.htm

Η λειτουργία των Κ.Ε.Π. στηρίζεται κυρίως στην αξιοποίηση των τεχνολογιών Internet και λειτουργεί σαν ένα εκτεταμένο δίκτυο διανομής πληροφοριών, υπηρεσιών και προϊόντων που παράγει η δημόσια διοίκηση, με στόχο να υπάρχει η δυνατότητα διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών και στον πιο απομακρυσμένο δήμο. Η άμεση, έγκαιρη και γεωγραφικά ανεξάρτητη πληροφόρηση και το πλεονέκτημα της αμφίδρομης παροχής πληροφορίας με τον πολίτη συμβάλουν ουσιαστικά στη μείωση του χρόνου και κόστους διακίνησης υπηρεσιών και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής.

Αυτή όμως η ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών δεν στοχεύει μόνο στη μείωση της γραφειοκρατίας και την ελαχιστοποίηση των μετακινήσεων. Εξίσου σημαντικό θεωρείται για το κράτος το να νιώθει ο πολίτης ότι το κράτος ενδιαφέρεται για τις ανάγκες του, ακούει τους προβληματισμούς του και είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις σύγχρονες απαιτήσεις. Έτσι εξηγείται και ότι η φιλοσοφία της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. επικεντρώνεται στο σύνθημα «διακινούνται τα έγγραφα και όχι ο πολίτης».

2.2 Αποστολή του Κ.Ε.Π.⁴

Στις Περιφέρειες, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, Δήμους και Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με αποστολή την παροχή διοικητικών πληροφοριών και την διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της σχετικής αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Επιπλέον επιδιώκουν και στην άμεση διεκπεραίωση απλών υποθέσεων των πολιτών και την επιτόπου παράδοση σε αυτούς βασικών πιστοποιητικών, βεβαιώσεων και άλλων διοικητικών εγγράφων.

⁴ Σύμφωνα με το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002

2.3 Σκοπός του Κ.Ε.Π.⁵

- Η βελτίωση της σχέσης των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση.
- Η παροχή διοικητικών πληροφοριών για ζητήματα που αφορούν τη δημόσια διοίκηση.
- Η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης.
- Η χορήγηση πιστοποιητικών, βεβαιώσεων και άλλων διοικητικών εγγράφων.
- Η μείωση της γραφειοκρατίας.
- Η θεμελίωση της ηλεκτρονικής διοίκησης.

2.4 Η λειτουργία του Κ.Ε.Π.⁶

Σημαντικό ρόλο για τη δημιουργία και την επιτυχή λειτουργία μιας υπηρεσίας όπως αυτή των Κ.Ε.Π. είναι η αυτοματοποίηση στο μέγιστο βαθμό των διαδικασιών που αναλαμβάνουν. Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών γίνεται με τη χρήση λογισμικού, μέσω του οποίου έχει δημιουργηθεί βάση δεδομένων στην οποία έχουν καταχωρηθεί και κωδικοποιηθεί όλες οι διαδικασίες που αναλαμβάνει το Κ.Ε.Π. για λογαριασμό των πολιτών που απευθύνονται σε αυτό.

Με το σύστημα αυτό παρέχεται η δυνατότητα να ανακαλείται ανά πάσα στιγμή με βάση το θέμα, η λεπτομερής περιγραφή οποιασδήποτε διαδικασίας, ο απαιτούμενος χρόνος καθώς και ο κατάλογος των αναγκαίων δικαιολογητικών για την διεκπεραίωση της. Σε αυτή τη φάση η καταγραφή του αναγκαίου χρόνου για την ολοκλήρωση κάθε συγκεκριμένης διαδικασίας βοηθά τόσο στην εκτίμηση του συνολικού χρόνου για την ολοκλήρωση της υπόθεσης που αναλαμβάνει το Κ.Ε.Π., όσο και στην παρακολούθηση των επιμέρους φάσεων ώστε να γίνονται οι αναγκαίες παρεμβάσεις προς τις αρμόδιες υπηρεσίες όταν αυτό κριθεί αναγκαίο.

⁵ Πηγή: http://www.mech.upatras.gr/~chondros/KEP_ORG_1002_TGC.htm

2.5 Οργανωτική υπαγωγή⁷

I. Σε κάθε:

α) Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση,

β) Νομαρχιακό Διαμέρισμα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων,

γ) Ο.Τ.Α. α' βαθμού με πληθυσμό άνω των είκοσι χιλιάδων (20.000) κατοίκων, το συνιστώμενο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, λειτουργεί σε επίπεδο Διεύθυνσης, η οποία απαρτίζεται από τα εξής δύο Τμήματα:

α) Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών, το οποίο έχει την αρμοδιότητα να:

- Ενημερώνει - πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.
- Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.
- Διαθέτει για διευκόλυνση τους έντυπα αιτήσεων 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 την 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 την διεκπεραίωση 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

⁷ Σύμφωνα με το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002

πολίτης ή του αποστέλλεται από το Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.

Επιπλέον το Τμήμα παρέχει και τις εξής υπηρεσίες:

- Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.
- Θεώρηση γνησίου υπογραφής
- Χορήγηση παραβόλων, κινητών επισήμων και υπευθύνων δηλώσεων.
- Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

β) Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης, στο οποίο αποστέλλονται 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 την διαδικασία διεκπεραίωσης και την τήρηση των νομίμων χρονικών προθεσμιών,
- Παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλει στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης,
- Τηρεί στατιστικά στοιχεία σχετικά με την διακίνηση των ανωτέρω αναφερομένων αιτήσεων πολιτών ,
- Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

II. 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 συνολικά τις αρμοδιότητες που ασκεί και το Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης. Ο Γενικός Διευθυντής της Περιφέρειας ασκεί το συντονισμό και την εποπτεία όλων των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στις Ν.Α. 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.

- III. 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, το οποίο ασκεί συνολικά τις αρμοδιότητες που ασκεί και το Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης.
- IV. 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 Πρόεδρο της Κοινότητας, το οποίο ασκεί συνολικά τις αρμοδιότητες που ασκεί και το Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης.

2.6 Τα δικαιώματα του πολίτη στη δημόσια διοίκηση

2.6.1 Ο πολίτης δικαιούται και οι δημόσιες υπηρεσίες υποχρεούνται⁸

- Να επικυρώνουν αντίγραφα ελληνικών διοικητικών εγγράφων από το πρωτότυπο ή το ακριβές αντίγραφο του εκδότη.
- Να βεβαιώνουν το γνήσιο της υπογραφής.
- Να αναζητούν αντεπάγγελτα από τις αρμόδιες υπηρεσίες ορισμένες κατηγορίες πιστοποιητικών, όταν αυτά απαιτούνται ως δικαιολογητικά για την έκδοση διοικητικής πράξης.
- Να προβαίνουν στην ανασύσταση φακέλου που έχει υποβάλλει ο πολίτης και έχει απολεσθεί με υπαιτιότητα της Υπηρεσίας, το αργότερο σε τριάντα (30) ημέρες.
- Να δέχονται τις αιτήσεις των πολιτών, που αποστέλλονται με τηλεομοιοτυπία (fax), και να απαντούν σε αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail).
- Να χορηγούν πιστοποιητικά και βεβαιώσεις αμέσως ή το αργότερο σε δέκα (10) ημέρες.

⁸ Πηγή: www.gspa.gr

- Να χορηγούν έγγραφα το αργότερο σε είκοσι (20) ημέρες και να διευκολύνουν την πρόσβαση στα αρχεία της Διοίκησης.
- Να απαντούν στις αιτήσεις και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των πολιτών το αργότερο σε πενήντα (50) ημέρες.
- Να καταβάλλουν στον πολίτη, κατόπιν αίτησης του, πλήρη αποζημίωση σε περίπτωση μη τήρησης των προθεσμιών.
- Να τηρούν τις ώρες υποδοχής του κοινού
- Να διαθέτουν έντυπα αιτήσεων και υπεύθυνες δηλώσεις και να διευκολύνουν στη συμπλήρωση των αιτήσεων.
- Να δέχονται, υποχρεωτικά, απλά αντίγραφα ελληνικών διοικητικών εγγράφων, όταν συνυποβάλλονται με υπεύθυνη δήλωση για την ακρίβεια των στοιχείων.
- Να παραλαμβάνουν και να πρωτοκολλούν όλες τις αιτήσεις και να χορηγούν τη σχετική απόδειξη παραλαβής, ακόμα και αν ελλείπουν τα δικαιολογητικά.
- Να καλούν τον ενδιαφερόμενο σε προηγούμενη ακρόαση πριν από την επιβολή δυσμενούς μέτρου
- Να εξυπηρετούν, κατά προτεραιότητα, τα άτομα με ειδικές ανάγκες και να φροντίζουν για την προσβασιμότητα τους στις Υπηρεσίες.

2.6.2 Για τον πολίτη το Κ.Ε.Π. σημαίνει:⁹

- Γρήγορη εξυπηρέτηση χωρίς ουρές, χωρίς μεγάλο χρόνο αναμονής και χωρίς ταλαιπωρία.
- Αντιμέτωπιση του πολίτη η οποία θα διακρίνεται από ευγένεια, άριστη συμπεριφορά και εξάντληση όλων των δυνατοτήτων εξυπηρέτησης.
- Μείωση της γραφειοκρατίας, απλούστευση των διαδικασιών έκδοσης των δημόσιων εγγράφων.
- Διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών χωρίς να χρειάζεται η μετακίνηση από τον τόπο κατοικίας τους προς την αρμόδια υπηρεσία.

⁹ Πηγή: http://www.mech.upatras.gr/~chondros/KEP_ORG_1002_TGC.htm

- Μείωση στο ελάχιστο των διαδρομών για την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής με το Δημόσιο.
- Πρόσβαση στην υπηρεσία πρωινές, απογευματινές ώρες και Σάββατο.
- Αξιοποίηση τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

2.7 Οι υπηρεσίες του Κ.Ε.Π.

Στα Κ.Ε.Π. έχει παραχωρηθεί μια πληθώρα διαδικασιών προκειμένου να μπορέσουν να αποτελέσουν πηγή ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών. Η ενημέρωση και εξυπηρέτηση αυτή έχει τη δυνατότητα να γίνει με τρεις τρόπους. Ο πρώτος τρόπος είναι μέσω της ηλεκτρονικής διεύθυνσης www.kep.gov.gr όπου οι πολίτες έχουν την δυνατότητα είτε :

- να ενημερωθούν για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκτεριάζονται από τα Κ.Ε.Π.
- να ενημερωθούν για τα απαραίτητα δικαιολογητικά που αυτοί χρειάζονται για την περάτωση της υπόθεσης τους
- να εξυπηρετηθούν σε κάποια από τις διαδικασίες που υποβάλλονται ηλεκτρονικά συμπληρώνοντας την εκάστοτε ηλεκτρονική φόρμα ώστε η υπόθεση τους να έρθει σε πέρας.
- να ενημερωθούν με τα τελευταία νέα της επικαιρότητας
- να πληροφορηθούν τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις άλλων χρήσιμων συνδέσμων όπως της βουλής των Ελλήνων, των ασφαλιστικών οργανισμών, της τοπικής αυτοδιοίκησης, των υπουργείων κ.τ.λ.

Ο δεύτερος τρόπος που διαθέτει και προσφέρει το Κ.Ε.Π. στους πολίτες του είναι η δυνατότητα μέσω τηλεφώνου καλώντας απλά στον αριθμό 1564, το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης των πολιτών το οποίο λειτουργεί σε καθημερινή βάση και όλο το 24ώρο. Ο ρόλος του τηλεφωνικού κέντρου είναι η ενημέρωση και η εξυπηρέτηση απλών υποθέσεων των πολιτών. Η εξυπηρέτηση αυτή γίνεται μέσω της έκδοσης και αποστολής, με συστημένη επιστολή στη διεύθυνση των πολιτών, ορισμένων (πενήντα τριών μέχρι στιγμής) πιστοποιητικών (γέννησης, ληξιαρχικών πράξεων, στρατολογικής κατάστασης, ποινικού μητρώου, φορολογικής ενημερότητας, σπουδών, πιστοποιητικών που εκδίδουν οι υπηρεσίες Αγροτικής Ανάπτυξης, Πρόνοιας, Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης, Τοπογραφικής Υπηρεσίας

των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων κ.λ.π.). Ενημερωτικά το κόστος της τηλεφωνικής αίτησης ανέρχεται στο ποσό των 2,20 ευρώ και το κόστος της συστημένης επιστολής στο ποσό των 2 ευρώ.

Τέλος όσοι επιθυμούν μπορούν να αναζητήσουν το πλησιέστερο σ' αυτούς Κ.Ε.Π.(σύνολο έχουμε 1059 Κ.Ε.Π. και κάθε δήμος έχει τουλάχιστον 1) είτε για να ενημερωθούν είτε για να διεκπεραιώσουν κάποια υπόθεση τους. Παρακάτω ακολουθούν όλες οι πιστοποιημένες διαδικασίες ανά κατηγορία που διεκπεραιώνονται απ' τα Κ.Ε.Π.

2.7.1 Όλες οι κατηγορίες διαδικασιών που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.¹⁰

- ΑΕΙ (4)
- ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ (31)
- ΑΥΤΟΤΕΛΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ (ΓΙΑ ΑΛΛΟΔΑΠΟΥΣ ΚΑ) ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ (1)
- ΓΓΠΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ (ΤΑΧΙΣΝΕΤ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ) (15)
- ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (1)
- ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ (ΔΕΗ) (18)
- ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΔΟΥ) (2)
- ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (9)
- ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΩΝ) (11)
- ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΩΝ) (3)
- ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΜΗΤΡΩΩΝ) (4)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (4)

¹⁰ Πηγή: www.kep.gov.gr

- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΛΙΕΙΑΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (11)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (2)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (9)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΟΡΥΚΤΟΥ ΠΛΟΥΤΟΥ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (58)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΔΑΣΩΝ [ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ] (17)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (3)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΕΓΓΕΙΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΕΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (2)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (25)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ (34)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ (17)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (3)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (101)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΠΕΡΙΟΧΩΝ (ΥΠΕΧΩΔΕ) (3)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΝΑΥΤΙΚΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ (35)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ (2)

- ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ (10)
- ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΝΑΥΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ (4)
- ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΦΕΤΕΙΩΝ (22)
- ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ (28)
- ΔΟΑΤΑΠ (ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΤΙΤΛΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ) (6)
- ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΜΟΣΧΕΥΣΕΩΝ (2)
- ΕΙΡΗΝΟΔΙΚΕΙΩΝ (7)
- ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ ΕΦΕΤΩΝ (1)
- ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ (1)
- ΕΛΓΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ (23)
- ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΕΟΤ) (3)
- ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΩΝ (12)
- ΕΥΔΑΠ (20)
- ΕΦΕΤΕΙΩΝ (3)
- ΙΚΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ (35)
- ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ (1)
- ΛΙΜΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ (18)
- ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (10)
- ΝΑΥΤΙΚΟΥ ΑΠΟΜΑΧΙΚΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ (15)
- ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ (2)
- ΟΑΕΔ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ (13)
- ΟΑΕΕ (ΠΡΩΗΝ ΤΕΒΕ) ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ (17)

- ΟΓΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ (57)
- ΟΕΕΚ (3)
- ΟΙΚΟΥ ΝΑΥΤΟΥ (6)
- ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΔΕΗ (ΟΑΠ-ΔΕΗ) (22)
- ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (ΟΕΚ) (1)
- ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ (ΚΑΡΤΑ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ) (1)
- ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ (1)
- ΠΡΟΞΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ (11)
- ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ (17)
- ΠΡΩΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΑΡΧΗΓΕΙΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ (ΑΕΑ) (1)
- ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ (26)
- ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΣΟΤΙΜΙΑΣ ΤΙΤΛΩΝ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΑΙΔΕΙΑΣ (86)
- ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ (4)
- ΣΧΟΛΕΙΩΝ ΜΕΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (1)
- ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΪΠΑΛΛΗΛΩΝ (ΤΑΞΥ) (6)
- ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΤΕΑΥΕΚ) (8)
- ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ (ΤΠΚΔ) (3)
- ΤΑΜΕΙΟΥ ΝΟΜΙΚΩΝ (38)
- ΤΕΙ (3)
- ΤΣΑΥ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ (23)
- ΤΣΜΕΔΕ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ (20)

- ΥΠΕΣ / ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (4)
- ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ] (14)

2.7.2 Όλες οι πιστοποιημένες διαδικασίες που υποβάλλονται

ηλεκτρονικά ¹¹

- ΑΔΕΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ
- ΑΔΕΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
- ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ - ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΗ
- ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ (ΑΜΕΑ)
- ΓΑΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΖΥΓΙΟ
- ΓΕΝΝΗΣΗ
- ΔΟΑΤΑΠ (ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΤΙΤΛΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ)
- ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ
- ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ
- ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ
- ΘΑΝΑΤΟΣ ΚΑΙ ΚΗΔΕΙΑ
- ΙΕΚ (ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ)
- ΙΚΑ (ΠΑΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ)
- ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

¹¹ Πηγή: www.kep.gov.gr

- ΚΑΤΟΙΚΙΑ
- ΚΤΗΝΟΤΡΟΦΙΑ - ΠΤΗΝΟΤΡΟΦΙΑ - ΜΕΛΙΣΣΟΚΟΜΙΑ
- ΜΗΤΡΩΑ ΑΡΡΕΝΩΝ
- ΝΑΥΤΙΑΙΑ (ΑΚΑΔΗΜΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΝΑΥΤΙΚΟΥ)
- ΝΟΣΗΛΕΙΑ
- ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ
- ΟΑΕΔ (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ)
- ΟΑΕΕ (ΠΡΩΗΝ ΤΕΒΕ)
- ΟΓΑ (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ)
- ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ
- ΠΛΗΡΩΜΑΤΑ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΠΛΟΙΩΝ
- ΠΟΙΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ - ΠΟΙΝΙΚΗ ΔΙΩΞΗ
- ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ-ΣΧΕΔΙΟ ΠΟΛΗΣ
- ΣΥΝΤΑΞΕΙΣ
- ΤΑΜΕΙΟ ΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΛΑΔΟΣ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΔΙΚΗΓΟΡΩΝ - ΚΕΑΔ
- ΤΡΙΤΗ ΗΛΙΚΙΑ
- ΤΣΑΥ
- ΤΣΜΕΔΕ
- ΥΓΕΙΑ

2.8 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΑ Κ.Ε.Π.

Τα Κ.Ε.Π. δημιουργήθηκαν για να εξυπηρετήσουν, να διευκολύνουν τον πολίτη και γενικότερα να αλλάξουν τη σχέση κράτους-πολίτη, να τη μετατρέψουν σε μια φιλική επαφή των πολιτών με το κράτος με αποτέλεσμα σήμερα σε όλη την Ελλάδα τα ιδρυθέντα Κ.Ε.Π. να φτάνουν σε αριθμό τα 1.059 με 1.034 πιστοποιημένες διαδικασίες προς διεκπεραίωση. Από το σύνολο των ΚΕΠ 668 λειτουργούν μόνο πρωί, 72 πρωί και απόγευμα και 134 πρωί, απόγευμα και Σάββατο διαμορφώνοντας τα παρακάτω θετικά στατιστικά στοιχεία.

Στατιστικά για τις πιστοποιημένες διαδικασίες

Έτος	Μήνες	Πιστοποιημένες διαδικασίες			
		Ετήσιο Σύνολο	Μηνιαίος Μ.Ο.	Πρόβλεψη Έτους	Διαφορετικές ¹²
2008	3,47	851.513	245.393	2.944.716	570
2007	12	3.476.518	289.710		708
2006	12	3.126.853	260.571		743
2005	12	2.305.433	192.119		562
2004	12	1.643.391	136.949		480
2003	8	423.759	52.970		

*Πηγή:www.kep.gov.gr

Εξυπηρετούμενοι πελάτες ανά έτος

Έτος	Μήνες	Εξυπηρετούμενοι πελάτες			
		Διαχρονικό Σύνολο	Ετήσιο Σύνολο	Νέοι Πελάτες	Μηνιαίος Μ.Ο.
2008	3,47	5.831.616	617.715	314.595	178.016
2007	12	5.517.021	2.263.173	1.427.067	188.598
2006	12	4.089.954	1.920.468	1.324.686	160.039
2005	12	2.765.268	1.503.981	1.219.870	125.332
2004	12	1.545.398	1.188.526	1.188.526	99.044
2003	8	356.872	356.872	356.872	44.609

*Πηγή:www.kep.gov.gr

¹² Διαφορετικές καλούνται οι διαδικασίες που ενώ δεν είναι πιστοποιημένες, διεκπεραιώθηκαν

Προέλευση Υποθέσεων που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π

Έτος	Σύνολο Υποθέσεων	Μέσω Portal	Μέσω 1564	ΚΕΠ Βάσει Φ.Ε.Κ. Έναρξης Λειτουργίας
2008	851.513	3.606	9.599	838.308
2007	3.476.518	10.791	33.382	3.432.345
2006	3.126.853	687	6.605	3.119.561
2005	2.305.433	0	0	2.305.433
2004	1.643.391	0	0	1.643.391
2003	423.759	0	0	423.759

*Πηγή:www.kep.gov.gr

Διαχρονική ανάπτυξη των Κ.Ε.Π.

Έτος	ΚΕΠ Βάσει Φ.Ε.Κ. Έναρξης Λειτουργίας		ΚΕΠ Βάσει Ένταξης στο E-kep		Πιστοποιημένες διαδικασίες		
	Σύνολο	Νέα	Σύνολο	Νέα	Σύνολο	Νέες	Αυτεπάγγελτες ¹³ (Σύνολο)
2008	1.059	0	1.047	6	1.034	0	30
2007	1.062	13	1.048	34	1.034	29	30
2006	1.049	5	1.014	30	1.005	161	30
2005	1.044	10	984	64	844	59	11
2004	1.034	219	920	209	785	1	0
2003	815		711		784		0

*Πηγή:www.kep.gov.gr

¹³ Αυτεπάγγελτες καλούνται οι διαδικασίες που αναζητά το ΚΕΠ για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από άλλες υπηρεσίες χωρίς την απαραίτητη αίτηση τους.

Από τους παραπάνω πίνακες εύκολα μπορεί κανείς να διαπιστώσει τη μεγάλη χρησιμότητα των Κ.Ε.Π. η οποία διαχρονικά ολοένα και αυξάνεται. Χρόνο με το χρόνο όπως παρατηρούμε μεγαλώνει τόσο ο αριθμός των εξυπηρετούμενων πελατών όσο και ο αριθμός των διαδικασιών που διεκπεραιώνονται. Παρακολουθώντας βέβαια και την προέλευση των υποθέσεων από το 2006 και μετά, όπου υπάρχουν στατιστικά στοιχεία, εμφανής είναι και η αύξηση της εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω τηλεφώνου και Internet. Η ενημέρωση λοιπόν των πολιτών για τα Κ.Ε.Π. μας δίνει ως αποτέλεσμα την αύξηση των πελατών, των υποθέσεων που εκτελούν, τη χρήση Internet και τηλεφώνου για την εξυπηρέτηση τους άρα λογικά θα λέγαμε ότι έχουμε την όπως διακρίνουμε αύξηση της λειτουργίας νέων Κ.Ε.Π. και e-Κ.Ε.Π. καθώς επίσης και των αρμοδιοτήτων που αναλαμβάνουν τα Κ.Ε.Π..

Τέλος να επισημάνουμε ότι από τα 1.059 Κ.Ε.Π. 12 δεν διαθέτουν τη δυνατότητα χρήσης του e-ker αλλά αυτό μαζί με το μειωμένο ωράριο λειτουργίας που ισχύει σε κάποια άλλα Κ.Ε.Π. αποτελούν προβλήματα που ήδη προσπαθούν και ευελπιστούν να λύσουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Κ.Ε.Π. Ηρακλείου

Ο δήμος Ηρακλείου είναι ένας από τους μεγαλύτερους δήμους της Ελλάδος σε πληθυσμό, με πληθυσμό περίπου 150.000 κατοίκους και μια έντονη ανάπτυξη σε όλους τους τομείς τα τελευταία χρόνια. Ιδιαίτερα εντυπωσιακή είναι η ραγδαία ανάπτυξη στο χώρο των υπηρεσιών όπου η δημιουργία των Κ.Ε.Π. αποτέλεσε ένα σημαντικό παράγοντα και συνέβαλε καθοριστικά σ' αυτό.

Με την πιλοτική λειτουργία των Κ.Ε.Π. το 2001 έγινε και η ίδρυση του πρώτου Κ.Ε.Π. στο Ηράκλειο στην οδό Ανδρόγεω 2. Τα γραφεία του Κ.Ε.Π. είναι εξοπλισμένα με κομπιούτερ τελευταίας τεχνολογίας ενώ το κτίριο στεγάζει 9 άτομα προσωπικό από όλες τις κατηγορίες εκπαίδευσης (ΔΕ, ΤΕ, ΠΕ) και με απαραίτητη γνώση αγγλικών και πληροφορικής. Σύμφωνα με τη συνέντευξη που πήρα από υπάλληλο του Κ.Ε.Π., επίσημο οργανόγραμμα δεν υπάρχει αν και ουσιαστικά ο καθένας έχει τα καθήκοντα του έχοντας όμως ως ένα βαθμό γνώση για όλα τα πόστα (εκτός εκείνο του διευθυντή). Τα πόστα χωρίζονται σε εκείνο :

- του διευθυντή
- της γραμματείας, όπου εκεί δίνονται και τα παράβολα και οι πληροφορίες για τις προκηρύξεις,
- της υποβολής των αιτήσεων, όπου εκεί γίνονται και η επικύρωση και το γνήσιο της υπογραφής
- του αρχείου, όπου γίνεται η διεκπεραίωση
- και τέλος το πόστο της παραλαβής.

Πρόσφατα (2,5 χρόνια) λόγω του αυξημένου φόρτου εργασίας στο Κ.Ε.Π. δημιουργήθηκε στο Ηράκλειο ένα παράρτημα του Κ.Ε.Π. το οποίο στεγάζεται στην οδό Λεωφόρο Πλαστήρα 130 και Πανασσάνου 1. Η στελέχωση του παραρτήματος αυτού αποτελείται από 8 άτομα κυρίως συμβασιούχους, τελειόφοιτους είτε ΔΕ είτε ΤΕ είτε ΠΕ με τίτλους στα αγγλικά και στην πληροφορική. Οργανόγραμμα επίσης δεν υπάρχει αλλά στην πραγματικότητα και εδώ ο καθένας γνωρίζει το έργο που έχει να βγάλει εις πέρας. Να αναφερθεί ότι υπεύθυνος του παραρτήματος είναι ο διευθυντής στο κεντρικό κατάστημα Κ.Ε.Π..

Οι ώρες λειτουργίας του Κ.Ε.Π. αλλά και του παραρτήματος είναι από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή από 08:00π.μ. έως 20:00μ.μ. και το Σάββατο από 08:00π.μ. έως 14:00μ.μ.. Ωράριο αρκετά λειτουργικό έτσι ώστε να εξυπηρετείτε ο μέγιστος αριθμός πολιτών. Αυτή η κινητικότητα φαίνεται και από τα παρακάτω στατιστικά στοιχεία.

3.2 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ

Στατιστικά στοιχεία για τα έτη 2004-2007

	2004	2005	2006	2007
ΑΙΤΗΣΕΙΣ	18854	21645	22222	23359
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ & ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	379350	512661	511765	619935
ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	398204	534306	533987	643294

*Πηγή: Στατιστικά στοιχεία που τηρεί το Κ.Ε.Π. Ηρακλείου

Αναλυτικότερα Πληροφόρηση, Υπηρεσίες & Αιτήσεις ανά μήνα για το έτος
2007

	ΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ & ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΣΥΝΟΛΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ & ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	2118	53845	55963
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	1715	58440	60155
ΜΑΡΤΙΟΣ	2279	50160	52439
ΑΠΡΙΛΙΟΣ	1961	56863	58824
ΜΑΪΟΣ	2649	30454	33103
ΙΟΥΝΙΟΣ	1931	65261	67192
ΙΟΥΛΙΟΣ	2211	69239	71450
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	1634	43381	45015
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	1936	49133	51069
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	2111	18817	20928
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	1724	62139	63863
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	1090	62203	63293
ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΟΥΣ	23359	619935	643294
ΠΟΣΟΣΤΟ	4%	96%	100%

*Πηγή: Στατιστικά στοιχεία που τηρεί το Κ.Ε.Π. Ηρακλείου

Υποβληθείσες Αιτήσεις κατά κατηγορία θέματος για το έτος 2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΙΤΗΣΗΣ	ΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΤΟΥΣ
Πιστοποιητικό Γέννησης	7994
Πιστ Οικογενειακής Κατάστασης	3933
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου φορολογικής ενημερότητας	1455
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης	1190
Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου	929
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου	638
Αίτηση χορήγησης αντιγράφου εκκαθαρισμού σημειώματος φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων	593
Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου	493
Πιστ Εγγύτερων Συγγενών	379
Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας	364
Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης	360
Ειδικό εποχιακό βοήθημα του άρθρου 22 του ν. 1836/89	343
Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας	340
Ανανέωση άδειας οδήγησης	334
Αίτηση χορήγησης βεβαίωσης μη οφειλής στο ΙΚΑ(Ασφαλιστική Ενημερότητα)	317
Δελτίο μετακίνησης ΑΜΕΑ	265
Χορήγηση επανεκτίπωσης βεβαίωσης απόδοσης ΑΦΜ(για φυσικά πρόσωπα)	249
Χορήγηση πιστοποιητικού περί μη πτωχεύσεως	216
Χορήγηση πιστοποιητικού περί δημοσιεύσεως ή μη διαθήκης	196
Οικογενειακό Επίδομα	191

*Πηγή: Στατιστικά στοιχεία που τηρεί το Κ.Ε.Π. Ηρακλείου

Κατάσταση λοιπών παρεχόμενων υπηρεσιών έτους 2007

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΑ ΕΤΟΥΣ
Παροχή Πληροφοριών για την Ανταγωνιστικότητα	824
Παράβολα δημοσίου	96336
Πληροφορίες δημοσίου	633
Πληροφορίες ΟΓΑ	786
Πληροφορίες ΙΚΑ	1259
Πληροφορίες ΤΕΒΕ	448
Πληροφορίες ΤΣΜΕΔΕ	17
Θέματα αλλοδαπών	768
Θέματα τσιγγάνων	306
Υπηρεσίες Ύδρευσης	378
Άλλο	100
Άλλες δημοτικές ή κοινοτικές Υπηρεσίες	796
Επικύρωση Αντιγράφου	65760
Θεώρηση Γνήσιου Υπογραφής	105034
Μεγαρόσημα	4000
Πληροφορίες ΑΣΕΠ	167440
Διοικητική Πληροφορία	175050

*Πηγή: Στατιστικά στοιχεία που τηρεί το Κ.Ε.Π. Ηρακλείου

3.3 Θετικά στοιχεία λειτουργίας των Κ.Ε.Π.¹⁴

Όπως παρατηρήσαμε από τα στατιστικά στοιχεία του Κ.Ε.Π. Ηρακλείου μόνο θετικά θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε τη λειτουργία του. Την ίδια άποψη έχει και ο υπάλληλος του Κ.Ε.Π. ο οποίος στην ερώτησή μου “Ποια θεωρείται τα θετικά στοιχεία της λειτουργίας του Κ.Ε.Π.” μου απάντησε:

¹⁴ Σύμφωνα με την άποψη της Αριστέας Παπαδάκη, υπάλληλο του Κ.Ε.Π.

«Θα χαρακτηρίζα την όλη λειτουργία των Κ.Ε.Π. θετική μιας και ο θεσμός των Κ.Ε.Π. θεωρείται ο πλέον επιτυχημένος της Δημόσιας Διοίκησης σε ότι αφορά στην εξυπηρέτηση του πολίτη. Δημιουργήθηκαν για να απαλλάξουν τους πολίτες από την ταλαιπωρία και τα έξοδα μετακίνησης που απαιτούνται προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις τρέχουσες ανάγκες της καθημερινότητας, οι οποίες σχετίζονται με το Δημόσιο και ως ένα βαθμό το έχουν καταφέρει. Ο κόσμος επιτέλους συνειδητοποίησε τη χρησιμότητα τους, το πλήθος των διαδικασιών που εξυπηρετούν, την ευρεία ενημέρωση που μπορούν να προσφέρουν αλλά και την άμεση εξυπηρέτηση. Επιπλέον με τη λειτουργία τους παρέχουν θετικά στοιχεία μέσω της μείωσης του ποσοστού της ανεργίας (σε Πανελλαδικό επίπεδο) αλλά και της σωστής αξιοποίησης των τεχνολογιών που τόσο έχουν αναπτυχθεί. Τέλος αξίζει να αναφερθεί ότι όφελος της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. αποτελεί η σε σημαντικό βαθμό αποσυμφόρηση του δημόσιου τομέα δίνοντας παράδειγμα τα αστυνομικά τμήματα όπου απαλλασσόμενοι από τη διαδικασία βεβαίωσης του γνησίου της υπογραφής οι αστυνομικοί έχουν περισσότερο χρόνο να εξασκήσουν τα αμιγώς αστυνομικά καθήκοντα τους και ο πολίτης βέβαια από την μεριά του εξοικονομεί χρόνο και χρήμα.»

3.4 Προβλήματα Κ.Ε.Π. Ηρακλείου¹⁵

Παρόλα τα θετικά στοιχεία που απορρέουν από τη λειτουργία των Κ.Ε.Π. πολλά είναι και τα προβλήματα που υπάρχουν. Με την είσοδο στο Κ.Ε.Π. Ηρακλείου διαπιστώνεται η στενότητα στο χώρο και κατά συνέπεια το “στρίγμωμα” του προσωπικού αλλά και των πολιτών. Πρόβλημα υπάρχει και στον τομέα της καθαριότητας αλλά και στο θέμα της πυρασφάλειας η οποία είναι ανύπαρκτη. Στη λίστα των προβλημάτων αναφέρονται και οι πολλές ελλείψεις οι οποίες αφορούν τόσο στο μηχανολογικό εξοπλισμό όσο και στο προσωπικό, πράγμα το οποίο φέρει μεγάλο φόρτο εργασίας στους υπαλλήλους του Κ.Ε.Π. και μεγάλο χρόνο αναμονής στους πολίτες για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης τους.

Εξίσου σημαντικό πρόβλημα με την έλλειψη του προσωπικού είναι και η μη μονιμότητα του διότι οι περισσότεροι υπάλληλοι είναι συμβασιούχοι οι οποίοι μέχρι να εγκλιματιστούν και να μάθουν τα απαραίτητα έχει λήξει η σύμβαση τους. Τέλος το μεγάλο τους παράπονο αφορά την έλλειψη συνεργασίας με κάποιες υπηρεσίες, οι οποίες είτε δεν τους δίνουν σειρά προτεραιότητας, είτε δεν δέχονται αιτήσεις σε ηλεκτρονική μορφή με την ένδειξη Κ.Ε.Π. και δεν απαντούν στα τηλέφωνα που έχουν συμφωνηθεί για να επικοινωνεί μαζί τους το προσωπικό του Κ.Ε.Π. είτε πολλές φορές ακόμα δεν δέχονται καθόλου το φαξ και τις επιστολές που στέλνονται μέσω “κούριερ” θεωρώντας το φαξ σαν μη ικανό στοιχείο πιστοποίησης μιας υπογραφής και το κούριερ επικίνδυνο για τη μεταφορά εγγράφων.

¹⁵ Σύμφωνα με την γνώμη των υπαλλήλων του ΚΕΠ

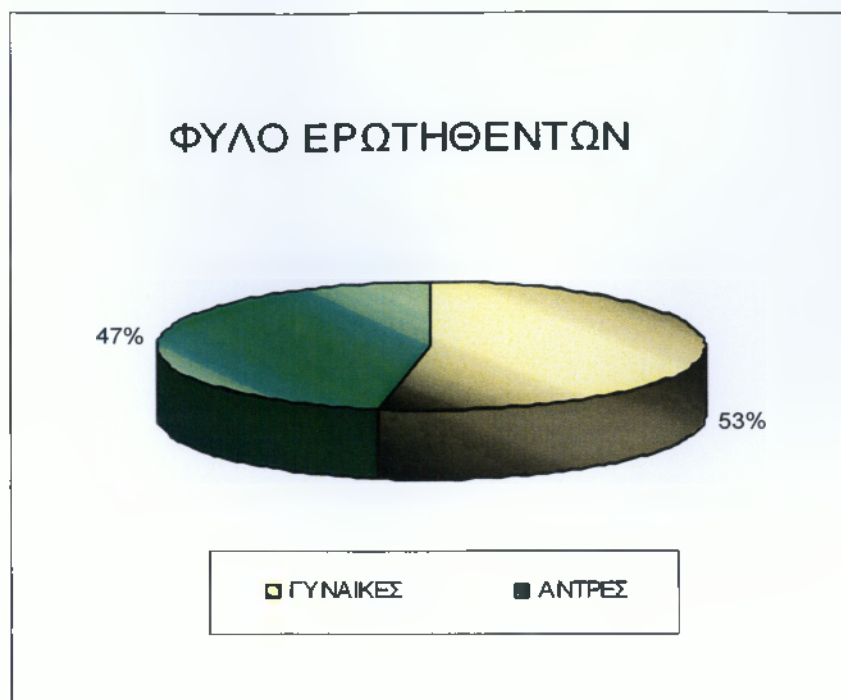
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Δημογραφικά στοιχεία της έρευνας

Για την εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας χρειάστηκε να κάνω μια μικρή έρευνα στο δήμο του Ηρακλείου προκειμένου να διαπιστώσω το κατά πόσο ενήμεροι είναι οι δημότες του σχετικά με τα Κ.Ε.Π. και πόσο τα χρησιμοποιούν. Για το σκοπό αυτό δημιούργησα ένα ερωτηματολόγιο το οποίο αναφέρεται στα εξής:

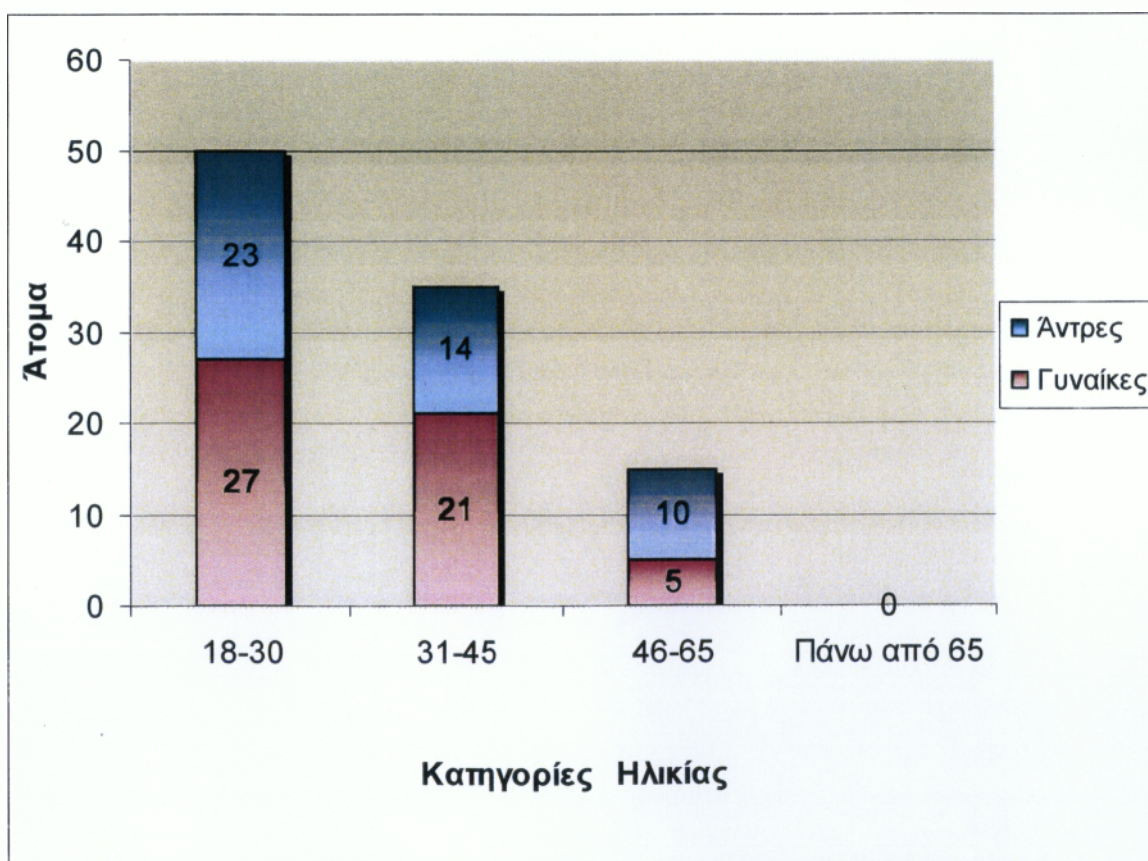
- Στο φύλο (άντρας, γυναίκα)
- Στην ηλικία (18-30, 31-45, 46-65, 65 και πάνω)
- Στο μορφωτικό επίπεδο (Δημοτικό, Γυμνάσιο/Λύκειο, Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ, Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό)
- Στο επάγγελμα (Αγρότης, Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα, Μισθωτός Δημοσίου Τομέα, Έμπορος/Βιοτέχνης, Ελεύθερος Επαγγελματίας)
- Στη γνώση για την ύπαρξη και λειτουργία των Κ.Ε.Π.
- Στη γνώση για τα πόσα χρόνια λειτουργούν στη χώρα μας
- Στη συχνότητα διεκπεραίωσης κάποιας υπόθεσης μέσω Κ.Ε.Π.
- Στη συχνότητα εξυπηρέτησης μέσω της σελίδας στο Internet
- Στη συχνότητα εξυπηρέτησης μέσω του τηλεφωνικού κέντρου
- Σε ένα δείγμα υπηρεσιών των Κ.Ε.Π. με σκοπό να γνωρίσουμε την πληροφόρηση που έχουν οι πολίτες για αυτές τις τυχαίες υπηρεσίες
- Στη γνώση του πλήθους των διαδικασιών που διεκπεραιώνουν τα Κ.Ε.Π.
- Στο βαθμό ικανοποίησης που τα Κ.Ε.Π. παρέχουν
- Στα προβλήματα-παράπονα που πιθανόν να υπάρχουν και
- Στις τυχόν υπηρεσίες που οι πολίτες επιθυμούν να διεκπεραιώνουν στα Κ.Ε.Π.

Το ερωτηματολόγιο αυτό με τα παραπάνω στοιχεία δόθηκε σε ένα δείγμα 100 ατόμων και από το οποίο προέκυψαν τα ακόλουθα αποτελέσματα.



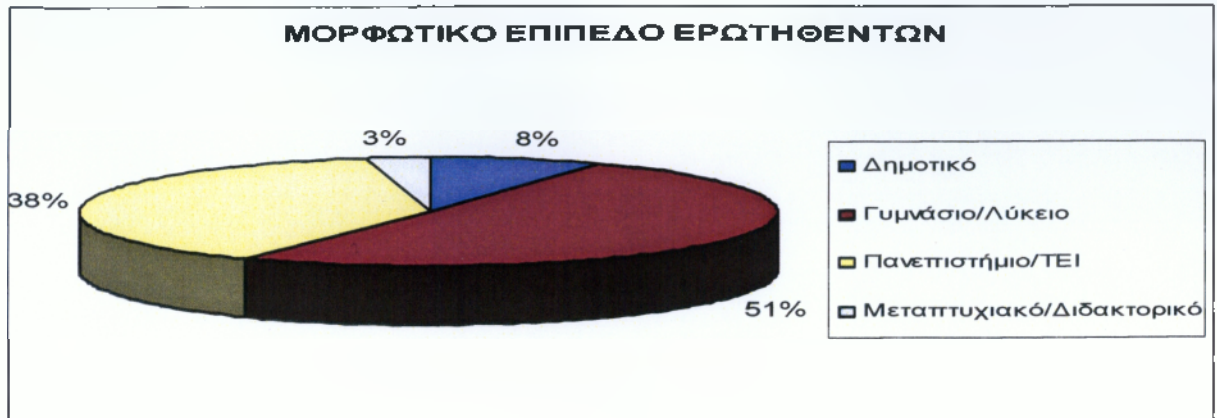
Γράφημα 1

Όπως παρατηρούμε από το γράφημα της παραπάνω πίτας από το δείγμα των 100 ατόμων τα 53% είναι γυναίκες και το 47% είναι άντρες.

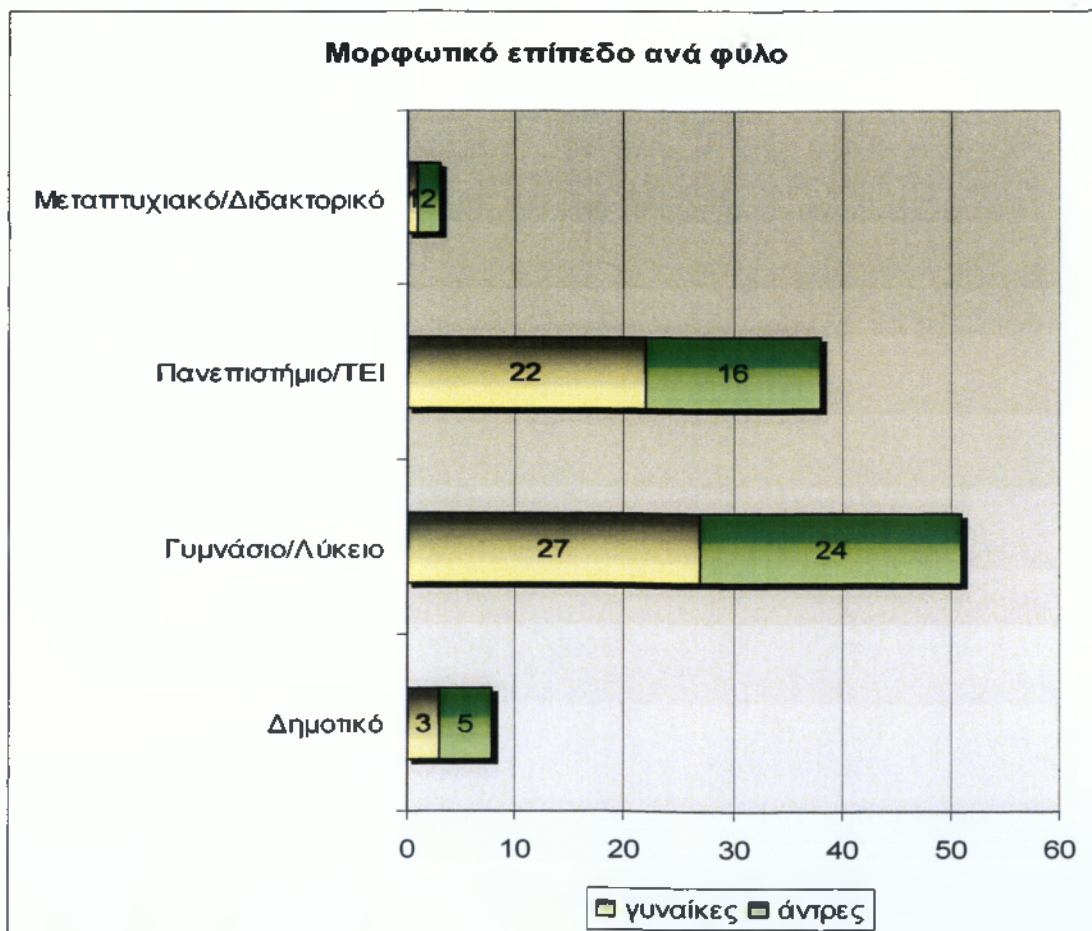


Γράφημα 2

Στο ερωτηματολόγιο δημιούργησα 4 ηλικιακές κατηγορίες την 18-30, όπου υπήρξαν 50 άτομα, την 31-45 με 35 άτομα, την 46-65 με 15 άτομα και την 65 και πάνω όπου δεν υπήρξε κανένα άτομο. Όπως παρατηρούμε η κατηγορία με τη μεγαλύτερη συγκέντρωση ατόμων είναι η κατηγορία με τις ηλικίες 18-30 όπου σ' αυτήν ανήκουν 50 άτομα εκ των οποίων 23 είναι άντρες και 27 γυναίκες.

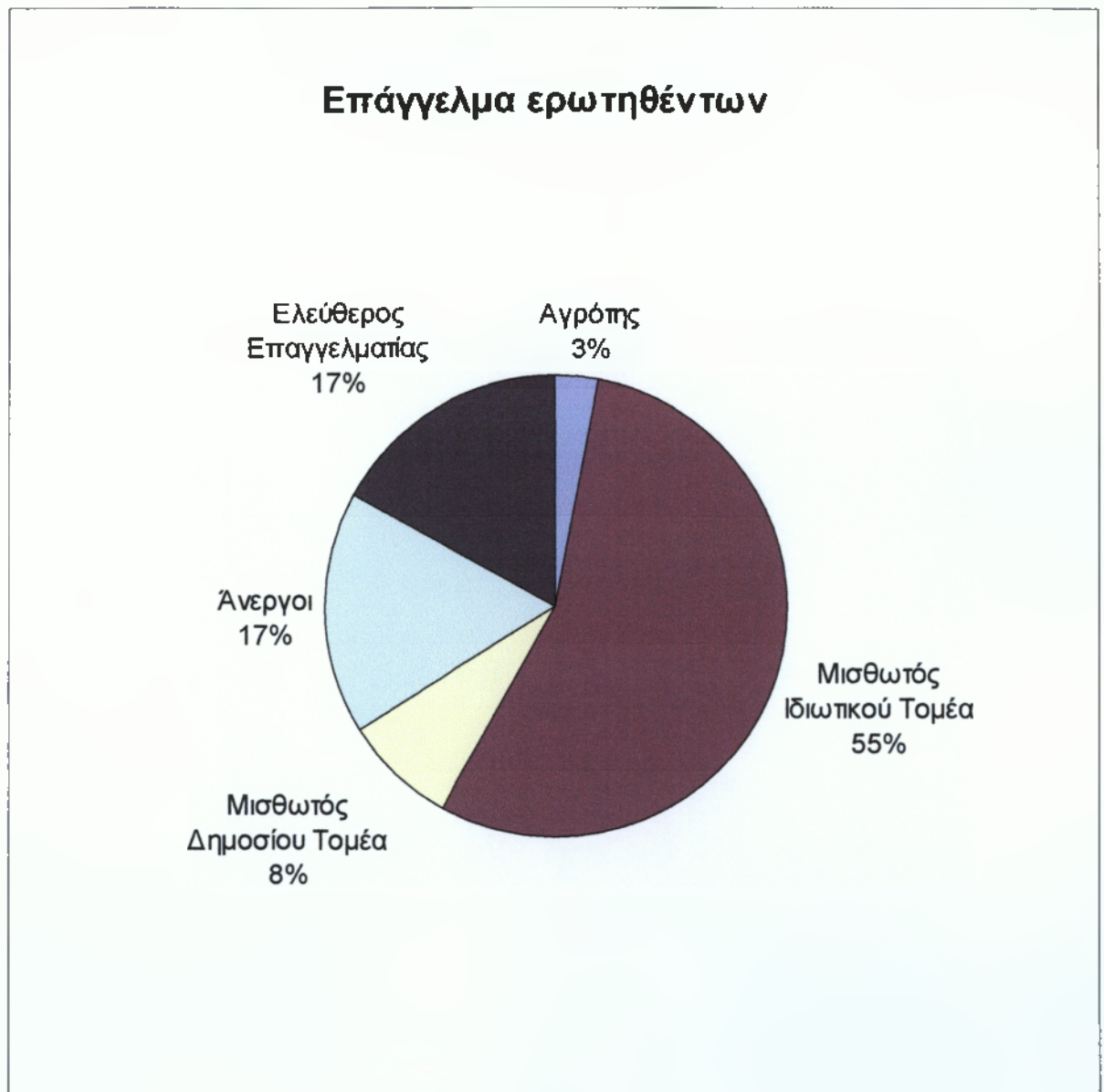


Γράφημα 3

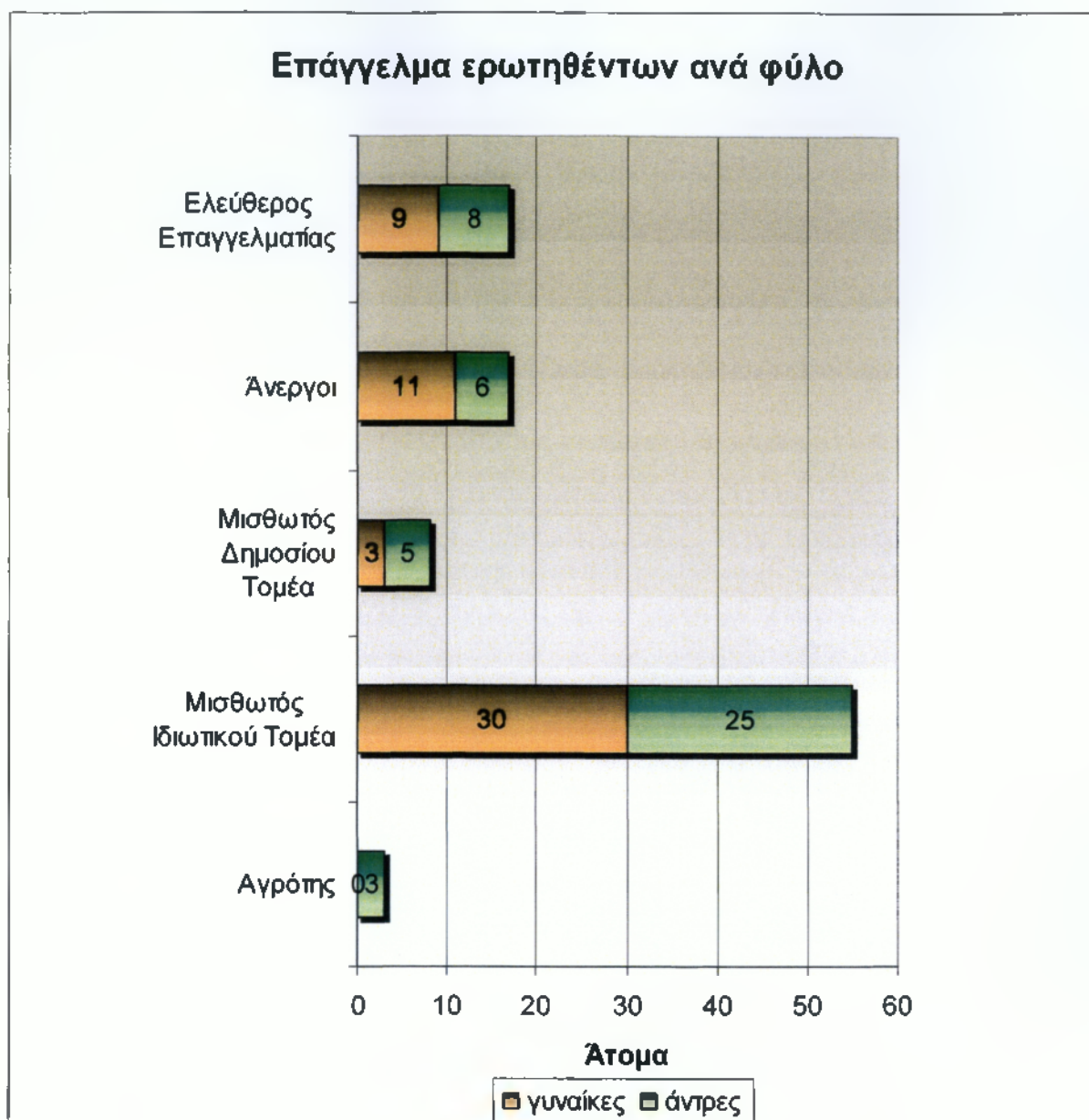


Γράφημα 4

Από τα παραπάνω δύο γραφήματα τα οποία αφορούν το μορφωτικό επίπεδο των ερωτηθέντων διαπιστώνουμε ότι το μεγαλύτερο τμήμα των ατόμων που απάντησαν το ερωτηματολόγιο μου κατατάσσονται στο δεύτερο στάδιο μόρφωσης δηλαδή στο γυμνάσιο / λύκειο ενώ ακολουθεί το Πανεπιστήμιο / ΤΕΙ με 38%, το Δημοτικό με 8% και τέλος το Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό με 3%. Επίσης όπως φαίνεται και το πλήθος των αντρών αλλά και το πλήθος των γυναικών έχουν μόρφωση γυμνασίου / λυκείου.



Γράφημα 5

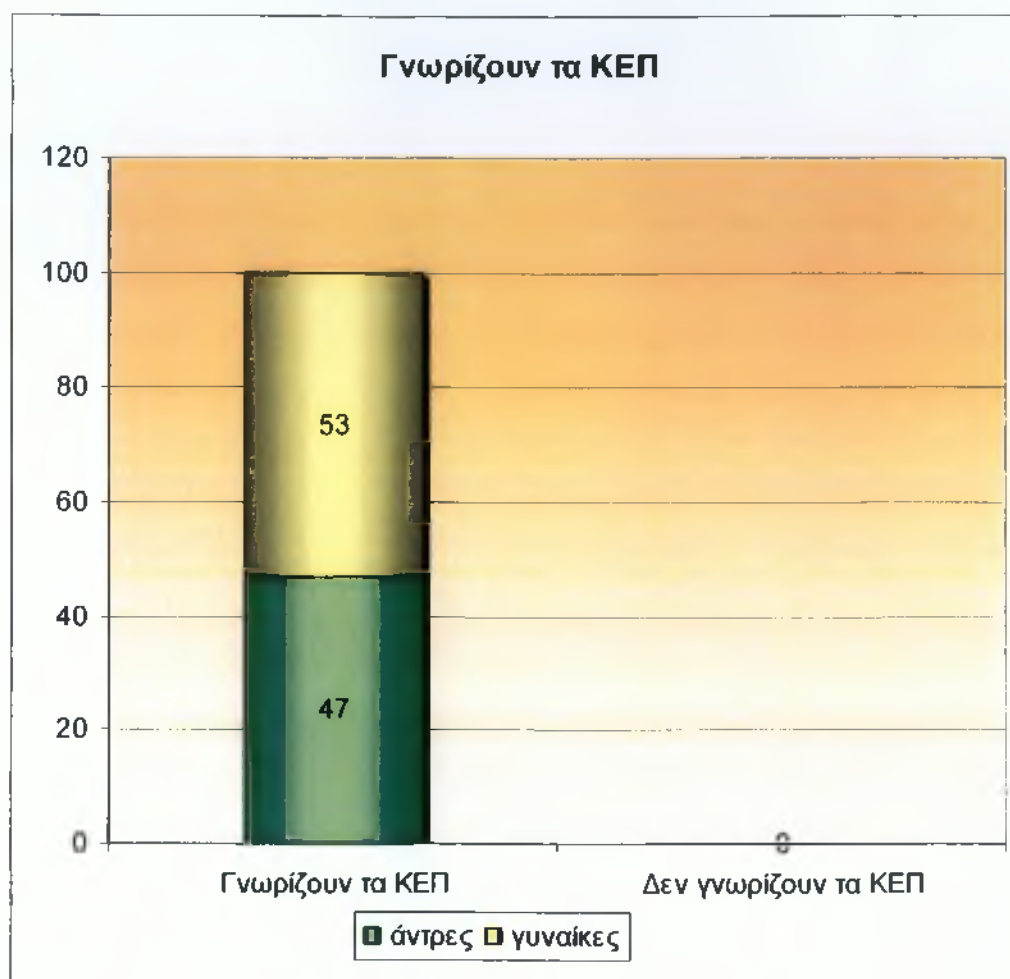


Γράφημα 6

Το μεγαλύτερο ποσοστό από το δείγμα της έρευνας μου απασχολούνται στον ιδιωτικό τομέα με ποσοστό 55%, έπειτα ακολουθεί ο ελεύθερος επαγγελματίας με 17%, οι άνεργοι με επίσης 17%, ο δημόσιος τομέας με 8% και τέλος ο αγροτικός τομέας με 3%.

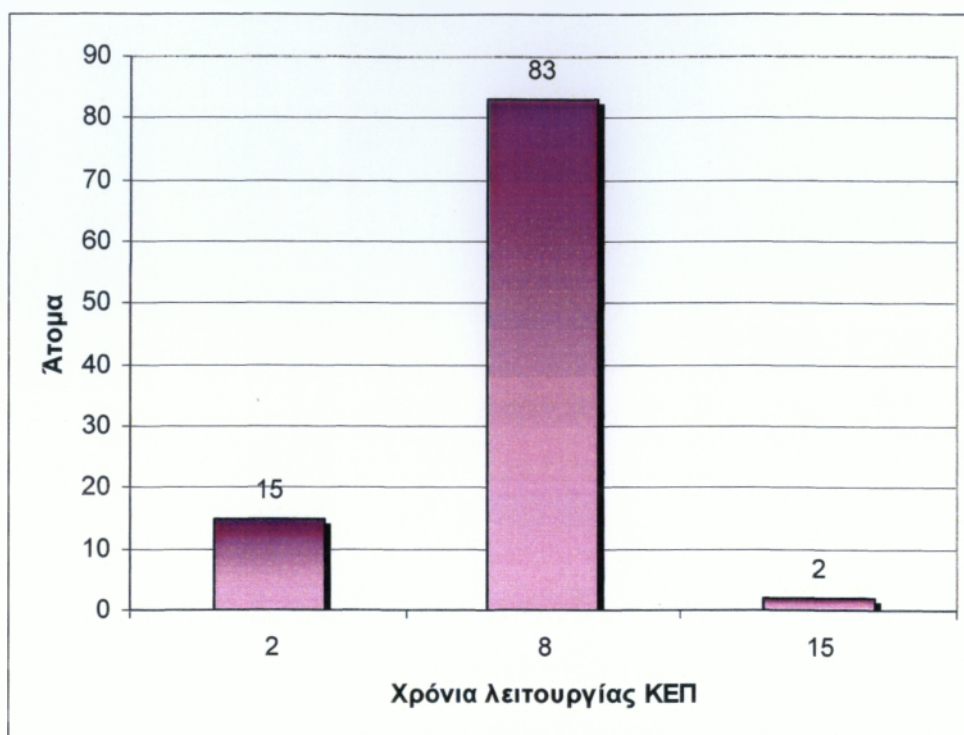
Συμπερασματικά από τα προηγούμενα γραφήματα όπου αφορούν στα προσωπικά δεδομένα των δημοτών που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο μου, φαίνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων είναι γυναίκες, στην ηλικία 18-30, στο μορφωτικό επίπεδο γυμνάσιο / λύκειο και όσον αφορά τον επαγγελματικό τομέα οι περισσότεροι απασχολούνται στον ιδιωτικό τομέα.

4.2 Στατιστικά στοιχεία έρευνας



Γράφημα 7

Η πρώτη ερώτηση γύρω από τα Κ.Ε.Π. δεν θα μπορούσε να είναι άλλη από το αν γνωρίζουν την ύπαρξη και λειτουργία τους και όπως βλέπουμε από το γράφημα 7 δεν υπήρξε κανένα άτομο που να μην τα γνώριζε. Το κράτος δημιούργησε τα κέντρα εξυπηρέτησης για τους πολίτες και έκανε την απαραίτητη ενημέρωση έτσι ώστε οι περισσότεροι να τα γνωρίζουν ανεξάρτητα από το αν τα έχουν χρησιμοποιήσει. Το θέμα είναι η ενημέρωση που έχουν για τα Κ.Ε.Π. να περιλαμβάνει τις δυνατότητες και τα οφέλη που αυτό μπορεί να προσφέρει, όχι απλά να γνωρίζουν τι σημαίνει Κ.Ε.Π..



Γράφημα 8

Η αμέσως επόμενη ερώτηση για όσους απάντησαν ότι γνωρίζουν την ύπαρξη και λειτουργία των Κ.Ε.Π. αφορούσε στα πόσα χρόνια γνωρίζουν τη λειτουργία τους. Οι διαθέσιμες απαντήσεις που τους έδωσα είναι δύο, οχτώ και δεκαπέντε. Τα πιο πολλά άτομα σαν απάντηση μου έδωσαν τα οχτώ χρόνια που μπορεί να μην είναι η σωστή γιατί στην πραγματικότητα τα Κ.Ε.Π. λειτουργούν σχεδόν επτά χρόνια αλλά δεν θα σταθούμε τόσο στην πραγματική διάρκεια λειτουργίας των Κ.Ε.Π. αλλά στο ότι η πλειοψηφία τα γνωρίζει μεγάλο χρονικό διάστημα ίσως και από την έναρξη τους. Τα δύο χρόνια που δόθηκαν ως απάντηση από το 15% του δείγματος, σύμφωνα με το ερωτηματολόγιο μου σχεδόν όλοι ανήκουν στην κατηγορία 18-30 ετών άρα πιθανή αιτία γι' αυτό ίσως να είναι ότι τα άτομα αυτά να είναι ηλικιακά μικρά, πιθανότατα ηλικίας 18-20 και έτσι εξηγείται το αποτέλεσμα αυτό.

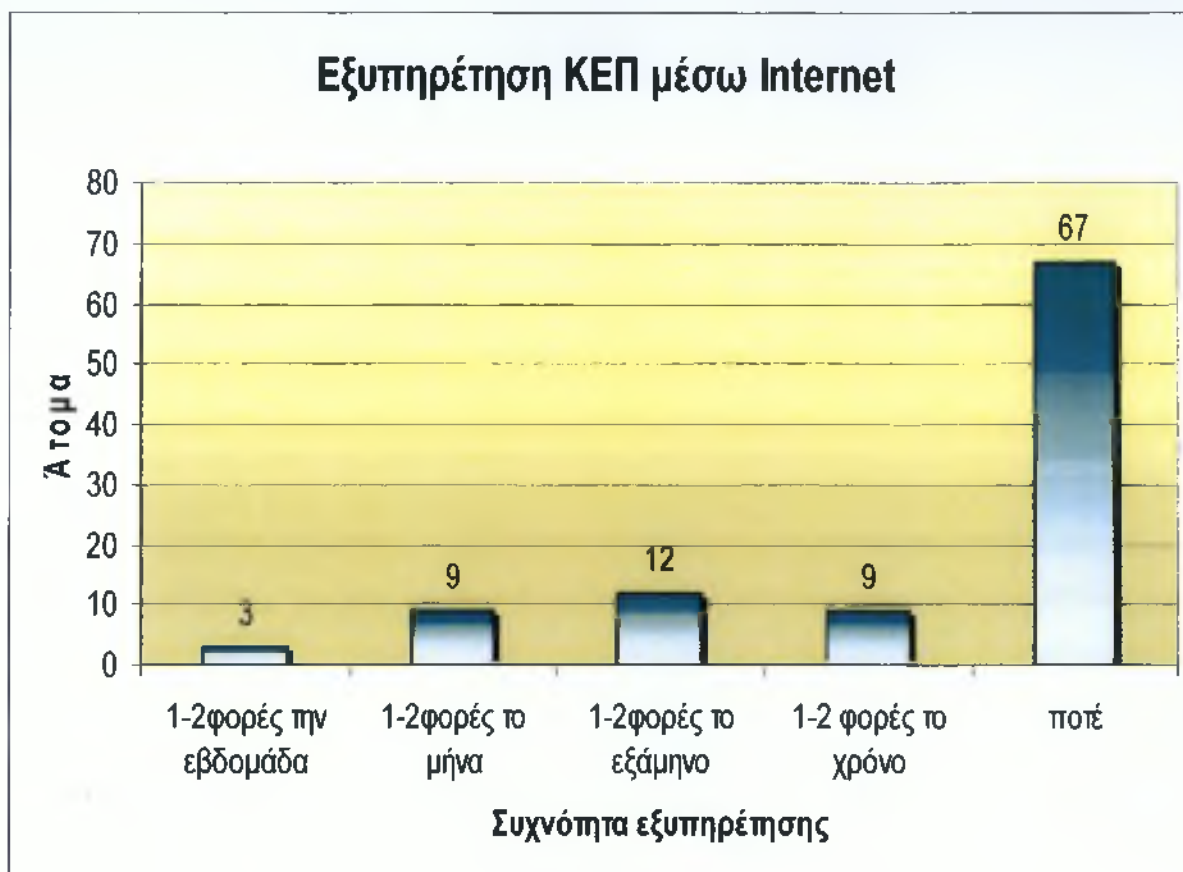


Γράφημα 9



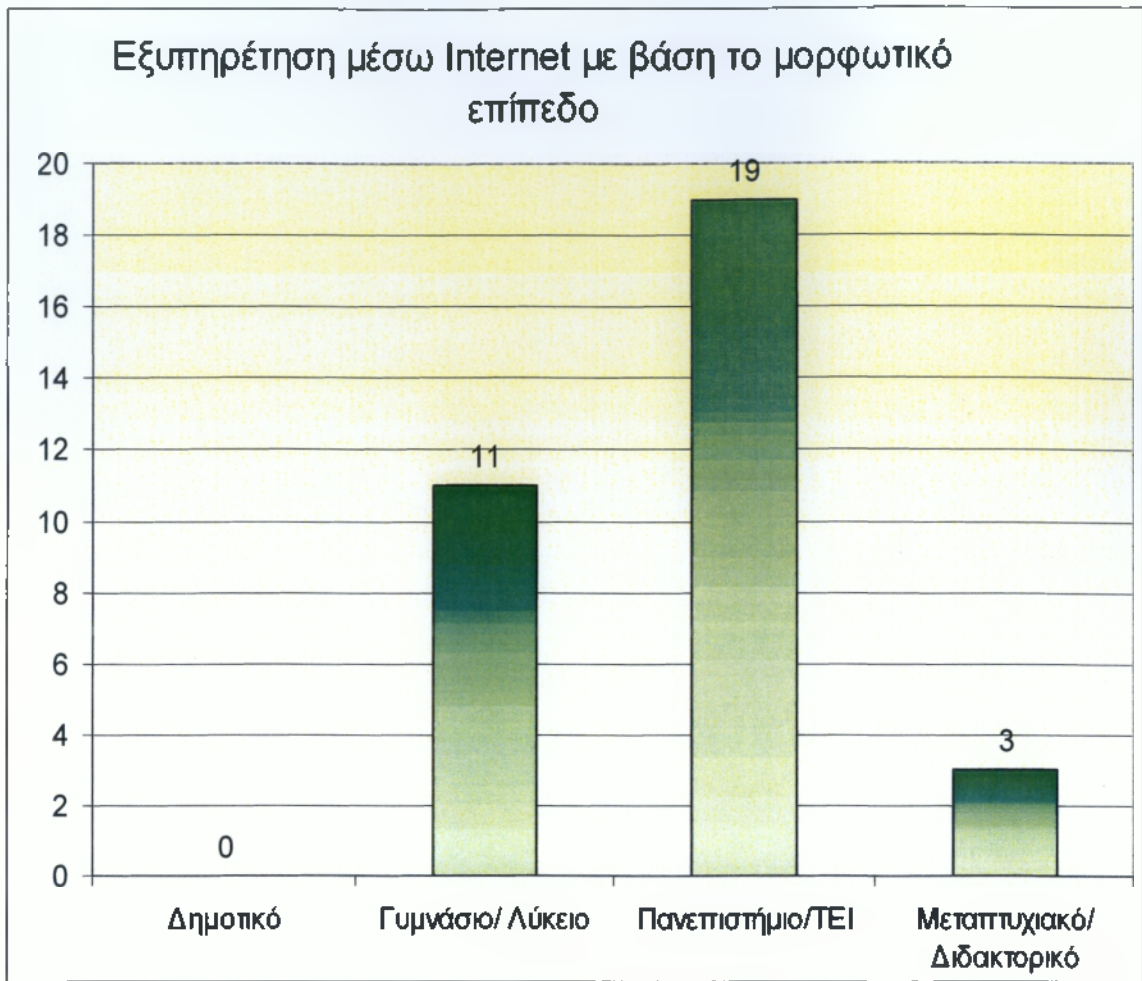
Γράφημα 10

Με βάση τα γραφήματα της προηγούμενης σελίδας διακρίνουμε ότι ο κόσμος χρησιμοποιεί τα Κ.Ε.Π. με το 91% να έχει επισκεφτεί τουλάχιστον μια φορά το Κ.Ε.Π.(χωρίς ιδιαίτερες διαφορές μεταξύ αντρών και γυναικών) και με το 16% να το χρησιμοποιεί 1-2 φορές το μήνα. Επίσης να αναφέρουμε ότι υπάρχει και ένα ποσοστό όχι ιδιαίτερα μεγάλο αλλά όχι όμως και ασήμαντο, ένα 9% που δεν έχει πάει ποτέ σε κάποιο κατάστημα Κ.Ε.Π..



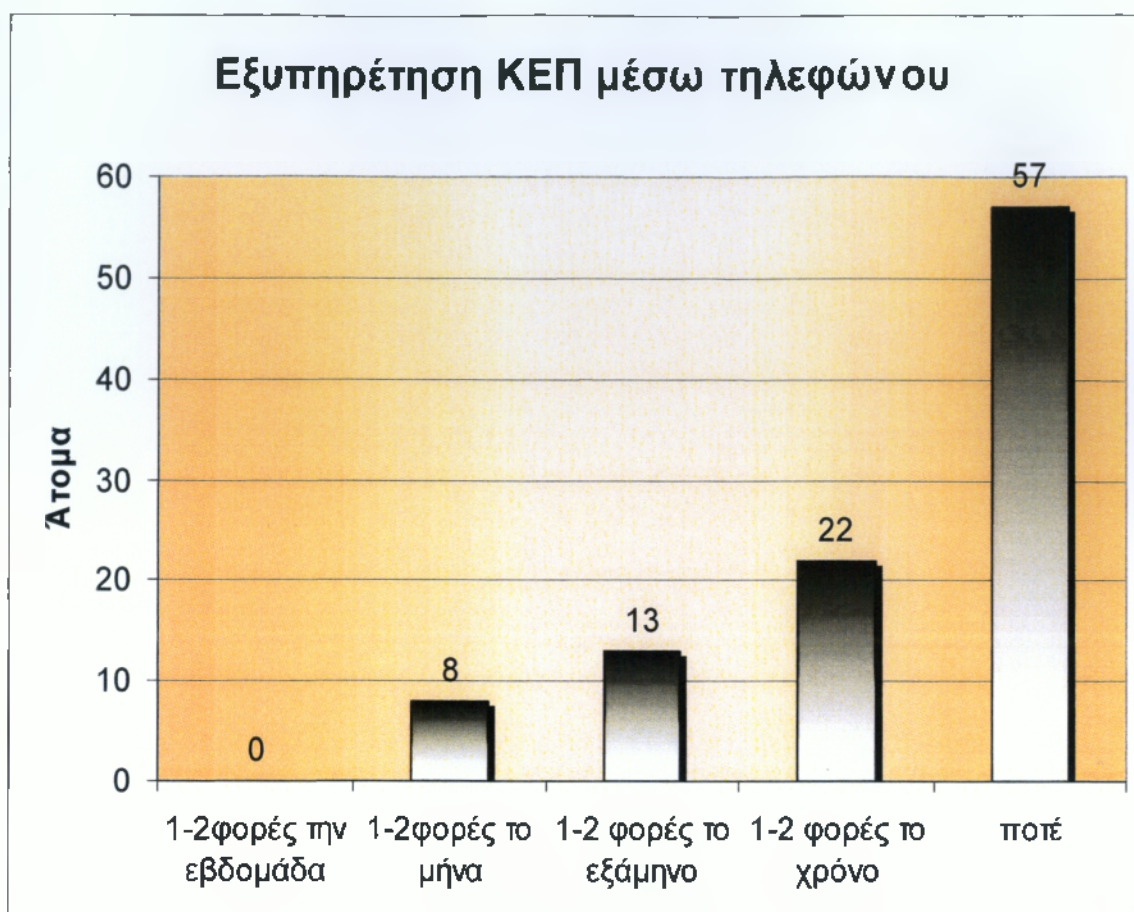
Γράφημα 11

Το επόμενο μου γράφημα αφορά στην εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω Internet και θα περίμενε κανείς ένα μεγάλο ποσοστό να εξυπηρετείτε μέσω Internet λόγω του ότι η τεχνολογία έχει μπει πλέον για τα καλά στη ζωή μας. Όμως αντιθέτως παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό δεν έχει εκμεταλλευτεί τις δυνατότητες που προσφέρονται μέσω Internet αφού από το δείγμα των εκατό ατόμων, που σημειωτέων το 50% των ερωτηθέντων είναι ηλικίας 18-30 και λογικά έχουν καλύτερη σχέση με την τεχνολογία, μόλις το 33% το έχει χρησιμοποιήσει έστω μία φορά .



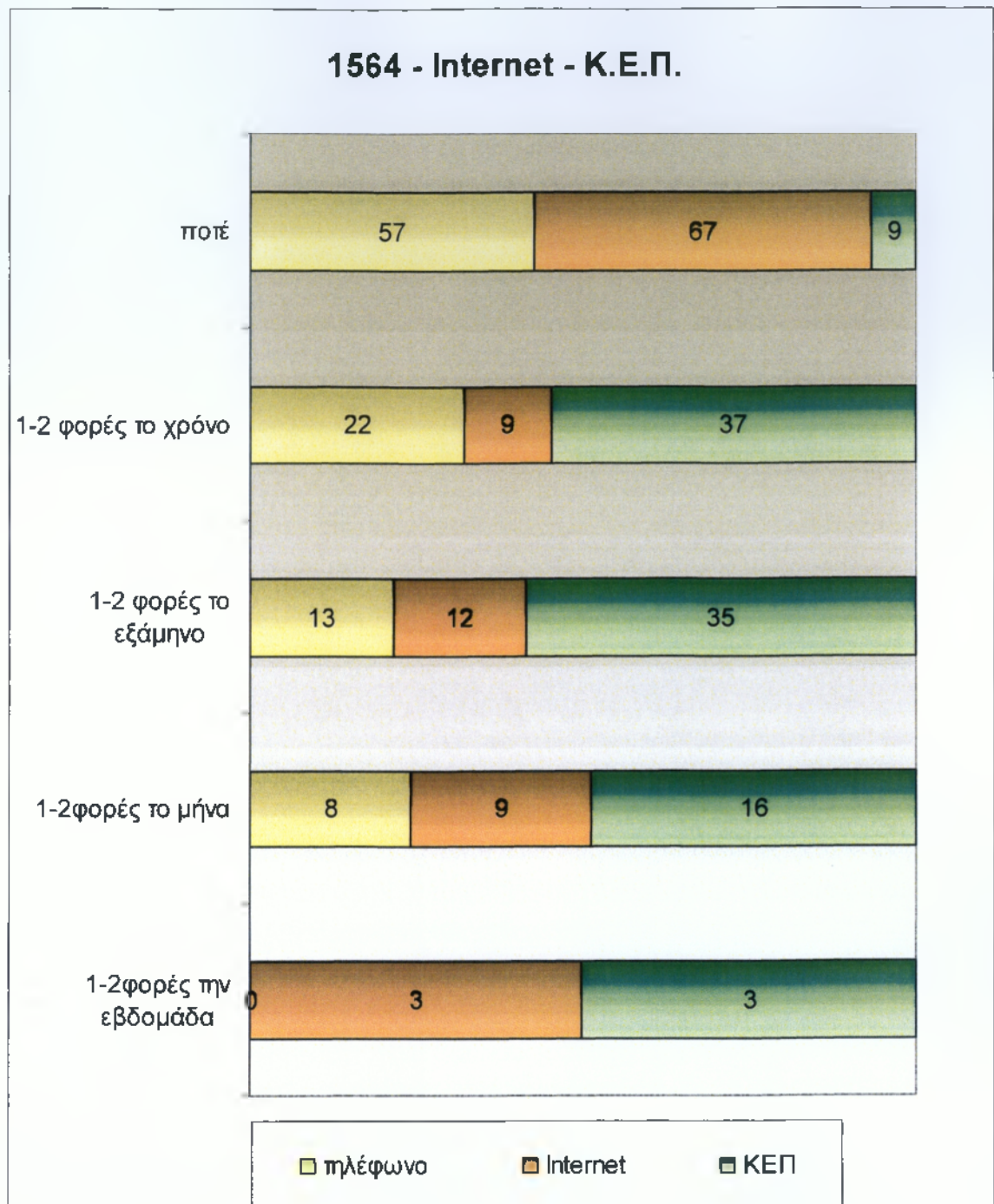
Γράφημα 12

Όπως αναφέραμε ήδη από το προηγούμενο γράφημα, από τα εκατό άτομα μόνο τα 33 έχουν χρησιμοποιήσει το Internet παρόλο που στο δείγμα της έρευνας μου υπάρχουν 50 άτομα ηλικίας 18-30 και 51 άτομα με μορφωτικό επίπεδο γυμνάσιο/λύκειο, μόνο 11 έχουν χρησιμοποιήσει το Internet και 19 από το επίπεδο του Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ. Αποτελέσματα μάλλον απογοητευτικά αν σκεφτεί κανείς ότι η βασική εκπαίδευση της πληροφορικής ξεκινά από το γυμνάσιο, η χρήση της είναι πλέον εφικτή σε όλους και τα οφέλη της στην περίπτωση π.χ. του Κ.Ε.Π. ενημέρωση και εξυπηρέτηση μέσω Internet είναι πολλά και σε χρόνο και σε χρήμα.



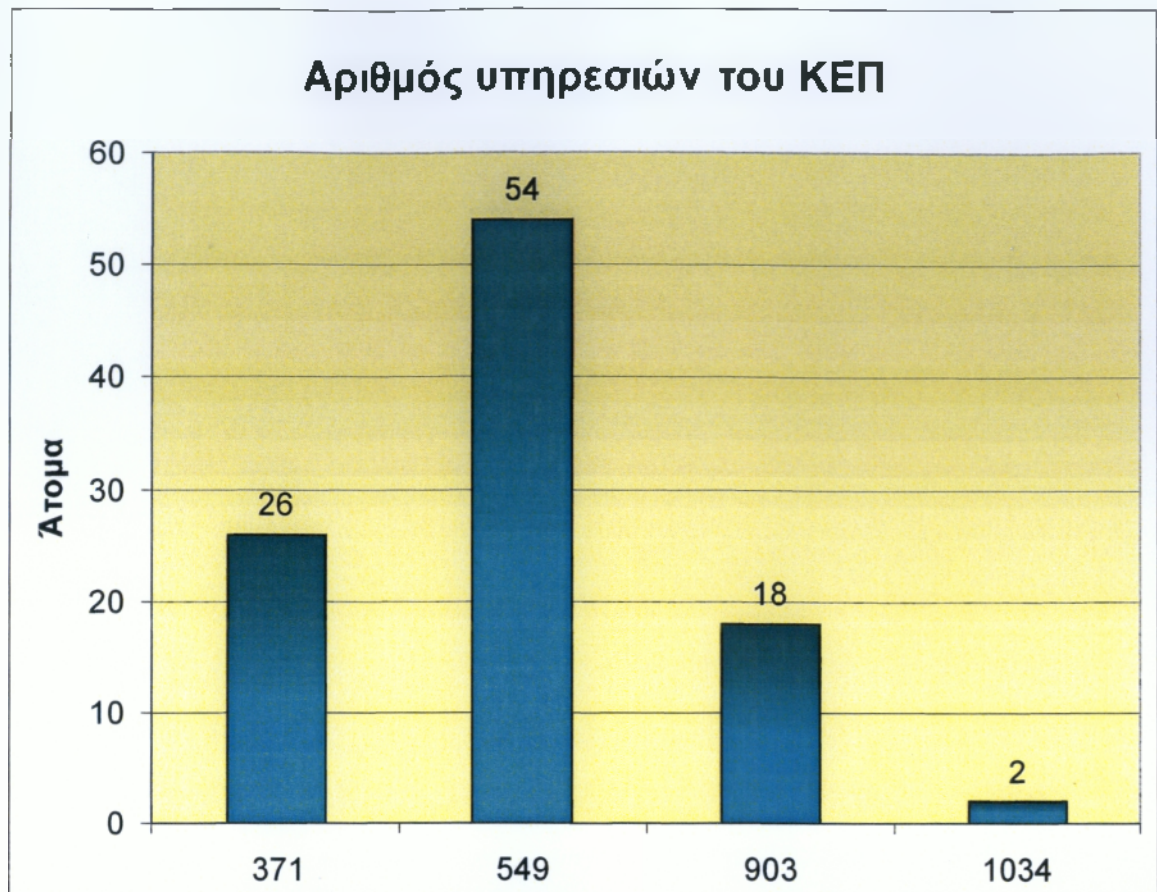
Γράφημα 13

Το γράφημα 13 μας παρουσιάζει τα άτομα που έχουν εξυπηρετηθεί μέσω του τηλεφωνικού κέντρου των Κ.Ε.Π. και πιο συγκεκριμένα τη συχνότητα με την οποία αυτοί καλούν. Το 57% δεν έχει ποτέ χρησιμοποιήσει το Κ.Ε.Π. διαμέσου του τηλεφώνου αλλά το 8% καλεί 1-2 φορές το μήνα, το 13% καλεί 1-2 φορές το εξάμηνο και το 22% εξυπηρετείτε με αυτόν τον τρόπο τουλάχιστον 1-2 φορές το χρόνο. Γενικότερα θα λέγαμε ότι η εξυπηρέτηση Κ.Ε.Π. μέσω τηλεφώνου δεν είναι ιδιαίτερα ικανοποιητική αλλά σε σύγκριση με την εξυπηρέτηση μέσω Internet διαπιστώνουμε ότι οι δημότες Ηρακλείου δείχνουν προτίμηση στο τηλέφωνο με μια διαφορά της τάξεως 10%. Η σύγκριση αυτή καθώς και η συχνότητα και η προτίμηση των πολιτών στο θέμα της εξυπηρέτησης τους από τα Κ.Ε.Π. είναι εμφανής στο γράφημα που ακολουθεί.



Γράφημα 14

Το παραπάνω γράφημα αποτελεί αναλυτική εμφάνιση όλων των απαντήσεων που μου δόθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας μου στις ερωτήσεις γύρω από την εξυπηρέτηση τους μέσω Κ.Ε.Π., Internet ή τηλέφωνο και την συχνότητα που έφεραν. Παρατηρώντας προσεχτικά από τις 300 απαντήσεις που είχα (100 άτομα * 3 ερωτήσεις) μόνο οι 167 απαντήσεις δηλαδή περίπου το 56% κρίνονται ως θετικές (57 ποτέ στο τηλέφωνο, 67 ποτέ στο Internet, 9 ποτέ σε Κ.Ε.Π.).



Γράφημα 15

Προσπαθώντας να ανακαλύψω κατά πόσο οι πολίτες είναι ενήμεροι για το Κ.Ε.Π. και συγκεκριμένα για τις δυνατότητες που αυτό μπορεί να προσφέρει ως προς τις υπηρεσίες, δημιούργησα μια ερώτηση σχετικά με τον αριθμό των υπηρεσιών που το Κ.Ε.Π. διαθέτει. Οι πιθανές απαντήσεις που τους διέθετα ήταν 371, 549, 903 και 1034 όπου αυτή είναι και η σωστή απάντηση. Διαβάζοντας λοιπόν το γράφημα βλέπουμε ότι το 54% έδωσε ως απάντηση τις 549, ακόμα χειρότερα το 26% ισχυρίστηκε ότι είναι 371 ενώ μόλις το 18% θεωρεί ότι είναι 903 και μόνο δύο απ' τα εκατό άτομα απάντησαν σωστά. Με την ερώτηση αυτή δεν έδωσα βάση στο πόσοι γνώριζαν αλλά στο που οι περισσότεροι έτειναν, θέλοντας να μάθω μετά από επτά χρόνια λειτουργίας του Κ.Ε.Π. στο Ηράκλειο τι πληροφόρηση έχουν οι δημότες του, για τις υπηρεσίες που βασικά εντάχθηκαν στα Κ.Ε.Π. προς εξυπηρέτηση του ίδιου του πολίτη. Επειδή όμως κάποιοι ίσως να ήξεραν ότι είναι πάρα πολλές οι υπηρεσίες αλλά να μην γνώριζαν κάποιο νούμερο τους δόθηκαν αμέσως μετά έξι υπηρεσίες του Κ.Ε.Π. για να σημειώσουν αυτές που γνωρίζουν. Τα αποτελέσματα ακολουθούν:

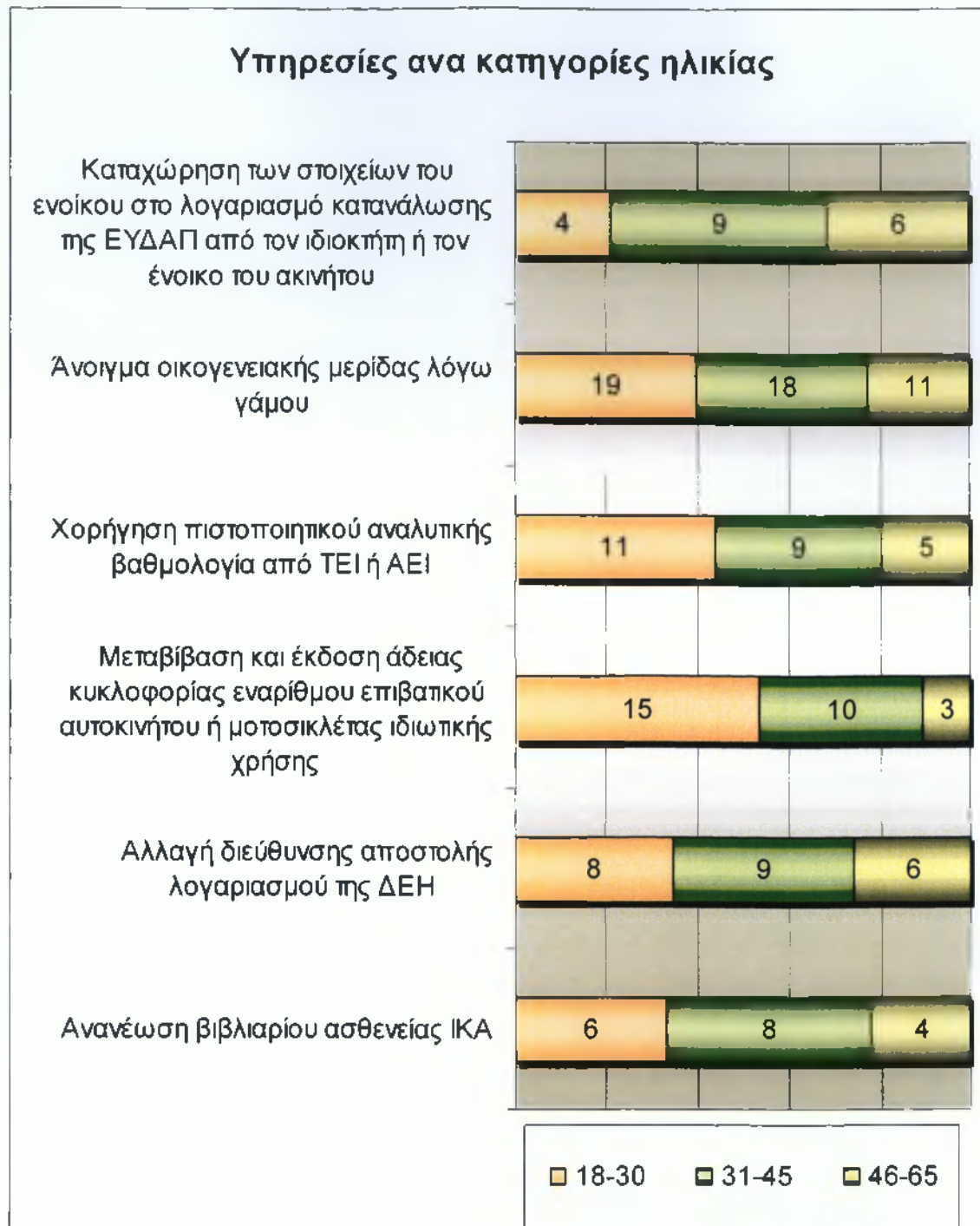
Υπηρεσίες ΚΕΠ



Γράφημα 16

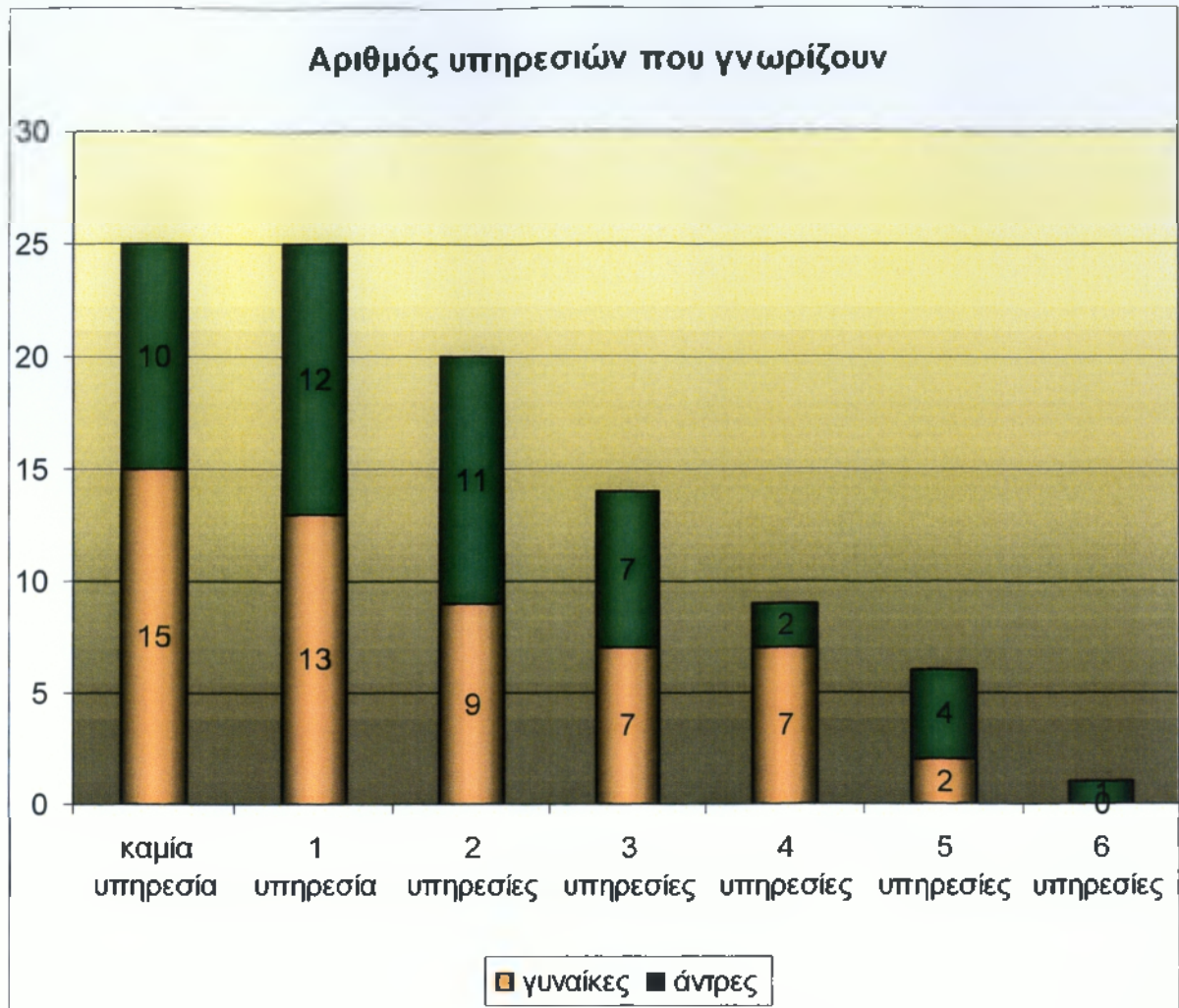
Το δείγμα των υπηρεσιών που τους παρείχα θα λέγαμε ότι αποτελεί σε γενικές γραμμές απαραίτητες διαδικασίες για το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού εφόσον οι υπηρεσίες καλύπτουν τους ιδιοκτήτες ακινήτων, τους ενοικιαστές, τους νιόπαντρους, τους φοιτητές ή τελειόφοιτους, τους ιδιοκτήτες αυτοκινήτου ή μηχανής και όλους τους ασφαλισμένους στον ιδιωτικό τομέα. Ως εκ τούτου οι συγκεκριμένες διαδικασίες θα έπρεπε να είναι αρκετά γνωστές όμως μόνο η υπηρεσία άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου επιλέχθηκε από 48 άτομα.

Υπηρεσίες ανα κατηγορίες ηλικίας



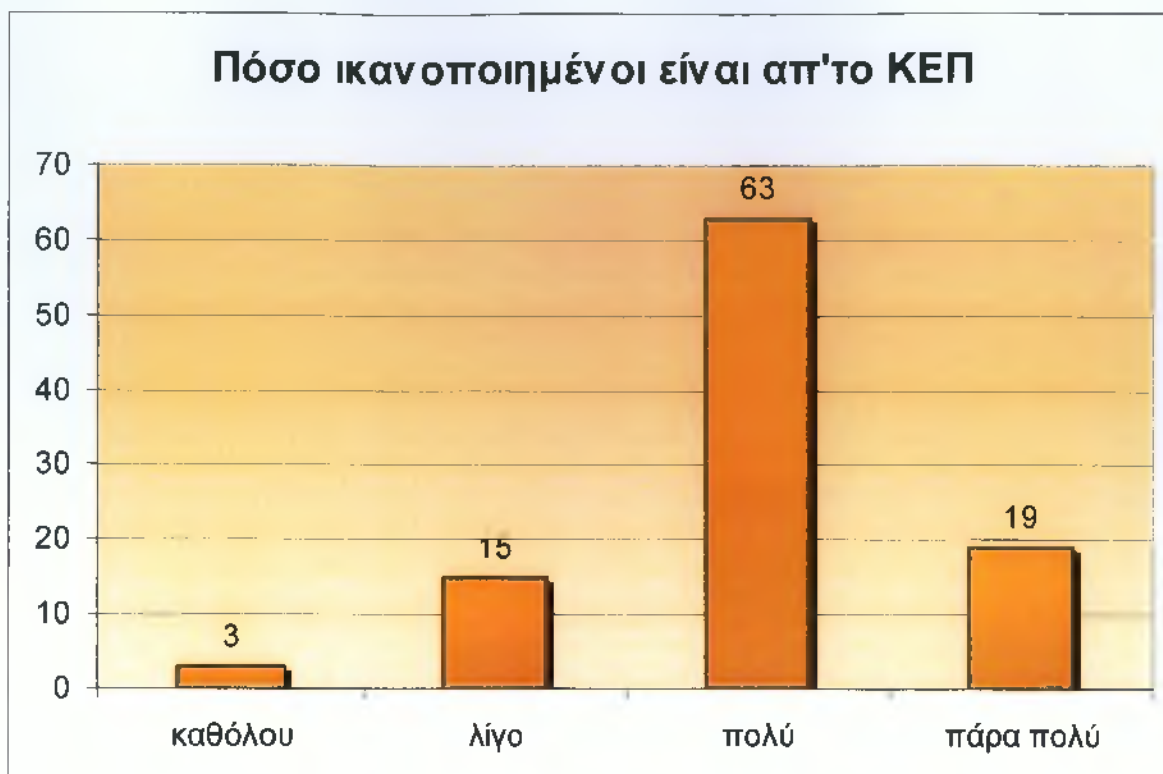
Γράφημα 17

Το πιο πάνω γράφημα μας δείχνει την εικόνα που έδωσαν τα εκατό άτομα της έρευνας μου όσον αφορά τη γνώση που είχαν πάνω σε έξι υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. με βάση τις κατηγορίες ηλικίας του δείγματος μου. Σε γενικές γραμμές θα λέγαμε ότι υπάρχει μια σχετική ομοιομορφία εάν λάβουμε υπόψη μας ότι το δείγμα αποτελείται από 50 άτομα στην κατηγορία 18-30, από 35 στην κατηγορία 31-45 και με τα υπόλοιπα 15 να ανήκουν στην κατηγορία 46-65.

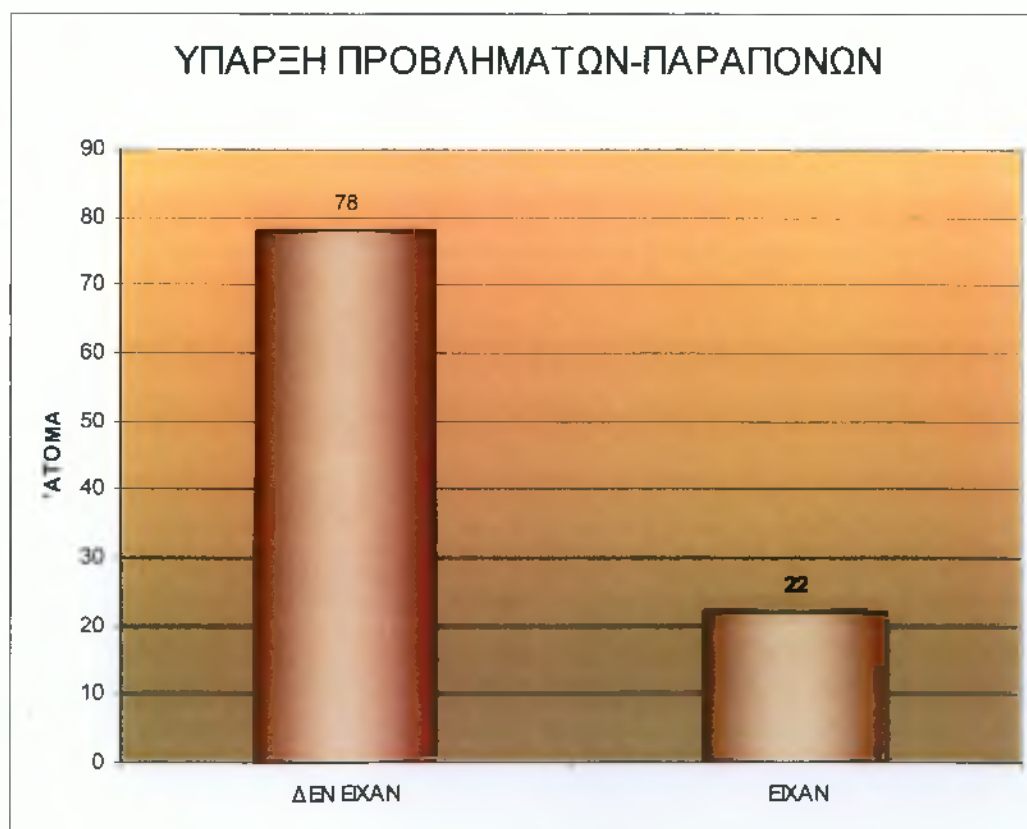


Γράφημα 18

Το παραπάνω γράφημα απεικονίζει τον αριθμό των υπηρεσιών που γνώριζαν τα εκατό άτομα που απευθύνθηκαν διαχωρίζοντας τα ανάλογα με το φύλο τους σε γυναίκες και άντρες. Πραγματικά το γράφημα παρουσιάζει ενδιαφέρον διότι αντιλαμβανόμαστε ότι το 25% των ατόμων δεν γνώριζε και δεν απάντησε καμία από τις υπηρεσίες. Όμως και από το υπόλοιπο 75% δεν υπήρχε ισομετρική κατανομή καθότι το υπόλοιπο 25% σημείωσε μόνο μια από τις έξι διαδικασίες. Στη συνέχεια έχουμε το 20% να δίνει δύο υπηρεσίες, το 14% να δίνει τέσσερις, το 9% πέντε και μόλις ένας να τις γνωρίζει όλες. Οι διαφορές μεταξύ αντρών και γυναικών στις απαντήσεις δεν είναι εξαιρετικά εμφανής όμως η όλη εικόνα που παίρνουμε ως προς την ενημέρωσή τους για τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα Κ.Ε.Π. θα την χαρακτηρίζαμε μάλλον αρνητική.



Γράφημα 19



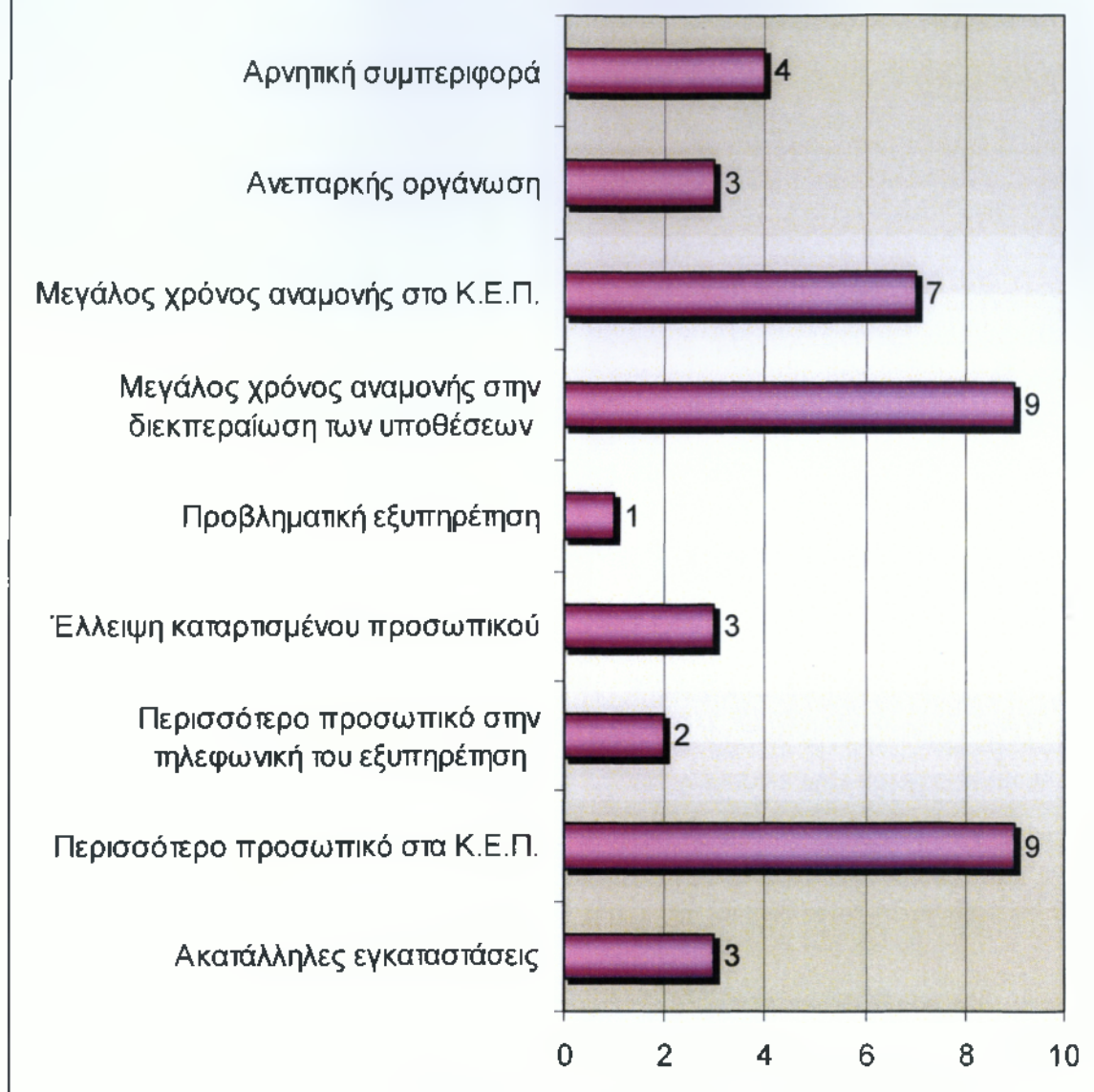
Γράφημα 20

Όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό από τα γραφήματα της προηγούμενης σελίδας η πλειοψηφία της τάξεως του 82% είναι από πολύ έως πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα Κ.Ε.Π.. Λίγο ικανοποιημένοι είναι η επιλογή που συγκέντρωσε το 15% ενώ το 3% υποστηρίζει ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι. Ο διαχωρισμός είναι ξεκάθαρος τα Κ.Ε.Π. “κέρδισαν” τους πολίτες χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δεν υπάρχουν προβλήματα-παράπονα που πρέπει να διορθωθούν. Αναζητώντας λοιπόν αυτά τα προβλήματα-παράπονα που τυχόν να υπάρχουν ζήτησα από τους πολίτες να μου καταγράψουν τα προβλήματα που αυτοί έχουν εντοπίσει. Το 22% μου παρέθεσε τα παρακάτω:

- Ακατάλληλες εγκαταστάσεις
- Περισσότερο προσωπικό στα Κ.Ε.Π.
- Περισσότερο προσωπικό στην τηλεφωνική του εξυπηρέτηση
- Έλλειψη καταρτισμένου προσωπικού
- Προβληματική εξυπηρέτηση
- Μεγάλος χρόνος αναμονής στην διεκπεραίωση των υποθέσεων
- Μεγάλος χρόνος αναμονής στο Κ.Ε.Π.
- Ανεπαρκής οργάνωση
- Αρνητική συμπεριφορά

Στην επόμενη σελίδα παρουσιάζεται το γράφημα με τα παράπονα που συνέλλεξα από την έρευνα μου με τα ακριβή στοιχεία που αυτά εντοπίστηκαν. Σε γενικές γραμμές όμως θα λέγαμε ότι το κύριο πρόβλημα είναι η έλλειψη προσωπικού το οποίο εφόσον είναι ανεπαρκές, αποτελεί αιτία δημιουργίας για τα υπόλοιπα παράπονα όπως τον μεγάλο χρόνο αναμονής στο Κ.Ε.Π. και στην διεκπεραίωση των υποθέσεων, την μη αποτελεσματική οργάνωση και το όλο γενικότερα αρνητικό κλίμα. Ωστόσο να επισημάνουμε ότι τόσο το πρόβλημα του προσωπικού όσο και το πρόβλημα των εγκαταστάσεων γνωστοποιήθηκε και από το προσωπικό του Κ.Ε.Π. αλλά και από τους πολίτες.

Προβλήματα πολιτών



Γράφημα 21

Στο επόμενο σημείο παραθέτω τα αποτελέσματα που αφορούν στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου μου, με τυχόν υπηρεσίες που θα επιθυμούσαν να διεκπεραιώνονται στο Κ.Ε.Π.. Το 17% μου δήλωσε τα εξής:

- Αλλαγή ταυτότητας
- Ανανέωση διαβατηρίου
- Δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω e-mail
- Δυνατότητα κατάθεσης αιτήσεων για προκηρύξεις

- Πιστοποίηση γνησιότητας μη κρατικών εγγράφων
- Δυνατότητα κατάθεσης της φορολογικής δήλωσης
- Έκδοση βιβλιαρίου ΙΚΑ
- Αναλυτική κατάσταση ενσήμων ΙΚΑ
- Εξόφληση λογαριασμών
- Εξόφληση τελών κυκλοφορίας

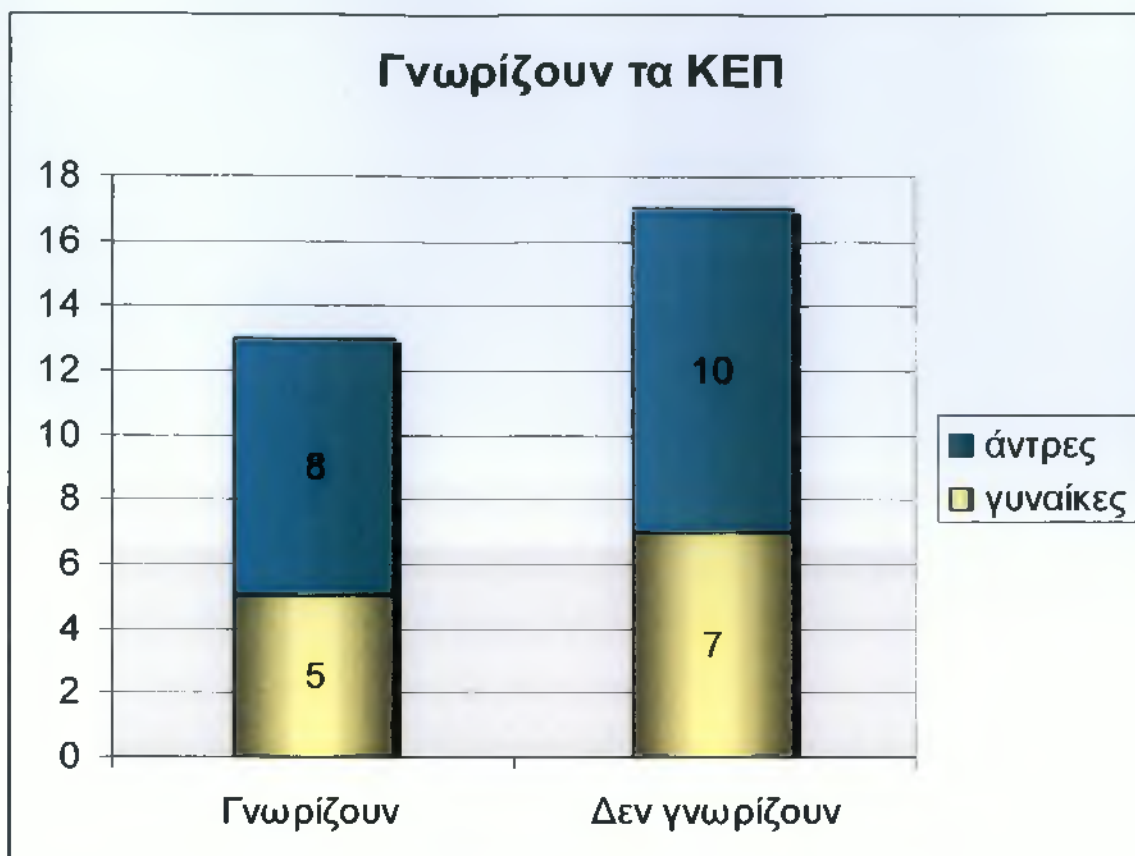
Ένα σημαντικό ζήτημα το οποίο τίθεται είναι ότι αρκετοί από τους πολίτες στην ερώτηση αυτή συμπλήρωσαν υπηρεσίες που επιθυμούσαν ενώ αυτές οι υπηρεσίες υπάρχουν και διεκπεραιώνονται ήδη στα Κ.Ε.Π.. Παράλληλα δεν ήταν λίγοι και αυτοί που μόνοι τους παραδέχτηκαν ότι σχετικά είναι ανενημέρωτοι στο θέμα των υπηρεσιών που προσφέρουν τα Κ.Ε.Π..

4.3 Στατιστικά στοιχεία έρευνας αλλοδαπών

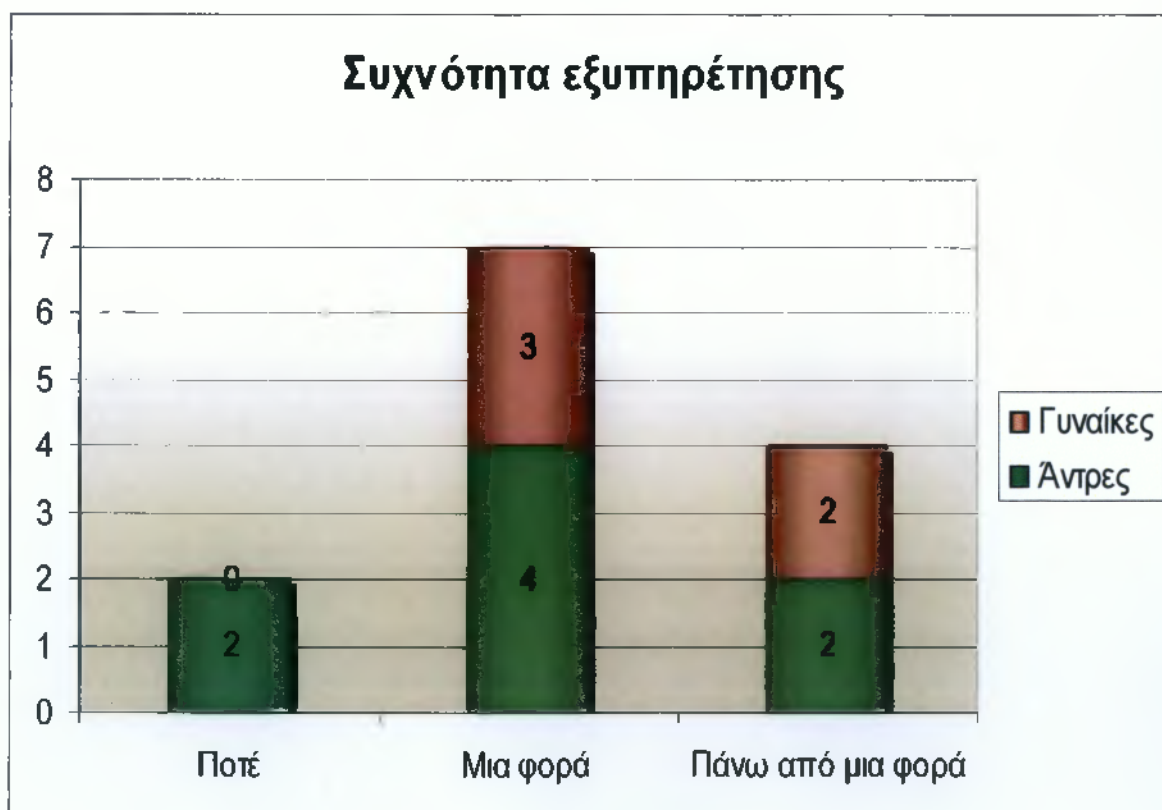
Το κοινωνικό σύνολο που πραγματοποίησα την έρευνα μου αποτελείται από Έλληνες δημότες του δήμου Ηρακλείου όμως επειδή δεν είναι δημότες Ηρακλείου πλέον μόνο οι Έλληνες εξέτασα και κάποιους αλλοδαπούς ως προς την γνώση τους για τα Κ.Ε.Π.. Συγκεκριμένα οι ερωτήσεις μου εκτός από το φύλο και την ηλικία τους αφορούσαν:

- Αν γνωρίζουν την ύπαρξη των Κ.Ε.Π.
- Αν τα έχουν χρησιμοποιήσει (ποτέ, μια φορά, πάνω από μια φορά)
- Εάν γνωρίζουν ότι μπορούν να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεφώνου ή Internet
- Εάν έχουν εξυπηρετηθεί μέσω τηλεφώνου ή Internet
- Εάν είναι ικανοποιημένοι απ' αυτά και
- Εάν έχουν κάποιο πρόβλημα

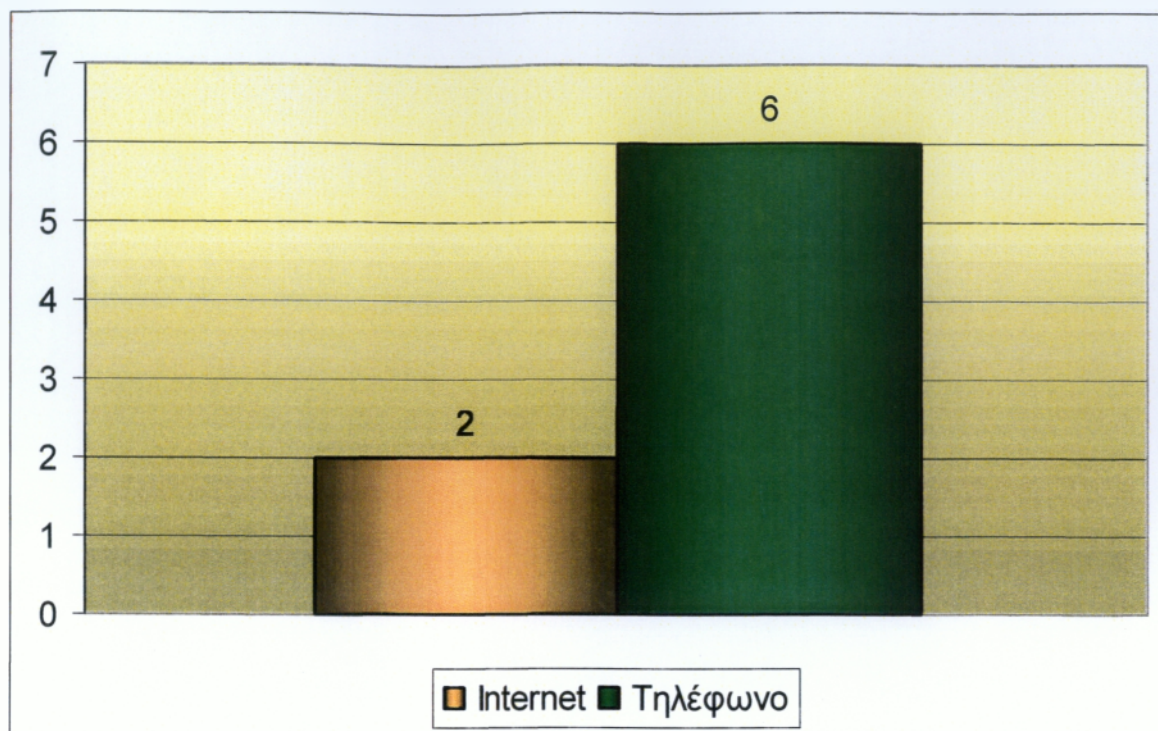
Το δείγμα των αλλοδαπών σε αριθμό είναι 30, εκ των οποίων οι άντρες είναι 18 και οι γυναίκες 12, ενώ οι ηλικίες τους κυμαίνονται μεταξύ 26 και 37. Τα αποτελέσματα που έδωσε η έρευνα ακολουθούν:



Γράφημα 1



Γράφημα 2



Γράφημα 3

Όπως παρατηρούμε από τα παραπάνω γραφήματα οι περισσότεροι δεν γνωρίζουν τα Κ.Ε.Π. ούτε τα χρησιμοποιούν αρκετά. Επίσης από τα 13 άτομα που γνωρίζουν τα Κ.Ε.Π. μόνο 2 γνωρίζουν την εξυπηρέτηση μέσω Internet και 6 την εξυπηρέτηση από το τηλέφωνο αλλά κανένας δεν τα έχει χρησιμοποιήσει ποτέ. Οι πλειοψηφία είναι πολύ ικανοποιημένοι απ' τα Κ.Ε.Π. ενώ τα προβλήματα σύμφωνα με τους αλλοδαπούς είναι:

- Ο μεγάλος χρόνος αναμονής στο Κ.Ε.Π.
- Ο μεγάλος χρόνος διεκπεραίωσης των υποθέσεων
- Η μη επικύρωση ξένων δημοσίων εγγράφων (π.χ. των διαβατηρίων)

Γενικότερα επειδή είναι σε μια ξένη χώρα θα περίμενε κανείς να είναι πιο ενημερωμένοι γύρω από τα Κ.Ε.Π. για την δική τους διευκόλυνση και εξυπηρέτηση.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όταν επέλεξα σαν θέμα πτυχιακής μου τα Κ.Ε.Π. όλη η γνώση μου περιοριζόταν στο ότι τα Κ.Ε.Π. είναι κέντρα εξυπηρέτησης του πολίτη που διεκπεραιώνουν για αυτόν κάποιες υπηρεσίες με πολύ λίγες έως ανύπαρκτες πληροφορίες για τις υπηρεσίες αυτές. Όμως μέσα από την εργασία αυτή ενημερώθηκα πλήρως για τα Κ.Ε.Π. και τις υπηρεσίες τους, με όλα τα οφέλη που μας προσφέρουν και τα προβλήματα που υπάρχουν καταλήγοντας στο εξής:

Τα Κ.Ε.Π. μπήκαν στη ζωή μας πριν μερικά χρόνια προσπαθώντας να την κάνουν ευκολότερη απαλλάσσοντας μας από πολλές γραφειοκρατικές διαδικασίες με τις δημόσιες υπηρεσίες είτε μέσω της ενημέρωσης είτε μέσω της εξυπηρέτησης.

Παράλληλα όμως μέσα στα πλαίσια της εργασίας μου διεξήγαγα μια έρευνα, τα αποτελέσματα της οποίας κατά την γνώμη μου δεν είναι και τόσο ικανοποιητικά. Σύμφωνα με την έρευνα μου της οποίας το δείγμα περιλαμβάνει εκατό άτομα, ενώ όλοι γνωρίζουν τα Κ.Ε.Π. και με το μεγαλύτερο ποσοστό, της τάξεως του 83%, να τα γνωρίζει αρκετά χρόνια δεν τα χρησιμοποιούν τόσο πολύ όσο θα περίμενε κανείς.

Ένας τρόπος εξυπηρέτησης των Κ.Ε.Π. είναι μέσω Internet το οποίο στις μέρες μας είναι λίγο πολύ διαθέσιμο ως προς την πρόσβαση σε όλους (είτε στο σπίτι, είτε στη δουλειά ή σε Internet cafe). Επίσης τα τελευταία χρόνια γίνονται συνεχώς εκπαιδευτικά σεμινάρια σε θέματα πληροφορικής, ενώ η εκπαίδευση της στο σχολείο ξεκινά από το γυμνάσιο, με αποτέλεσμα η εξυπηρέτηση των Κ.Ε.Π. μέσω της δικτυακής πύλης να αποτελεί έναν τρόπο γρήγορο, άμεσο, οικονομικό και εφικτό για όλους. Αντιθέτως όμως μόνο το 33% έχει χρησιμοποιήσει το Internet και όλες τις δυνατότητες που αυτό προσφέρει (είτε εξυπηρέτηση, είτε ενημέρωση των υπηρεσιών, των απαραίτητων δικαιολογητικών ή ακόμα και σε θέματα επικαιρότητας).

Επίσης ένας τρόπος εξυπηρέτησης των Κ.Ε.Π. είναι μέσω τηλεφώνου όπου και εδώ το ποσοστό δεν είναι μεγάλο, αφού μόλις το 43% το έχει χρησιμοποιήσει έστω μια φορά, όμως δεν παύει να είναι μεγαλύτερο από αυτό του Internet. Στην εξυπηρέτηση μέσω των καταστημάτων Κ.Ε.Π. τα πράγματα είναι καλύτερα διότι το 91% τα έχει επισκεφτεί αλλά θετικά είναι τα πράγματα και ως προς τη συχνότητα που εγώ τουλάχιστον θα την χαρακτηρίζα μάλλον ικανοποιητική λόγω του ότι το 37% τα χρησιμοποιεί 1-2 φορές το χρόνο, το 35% 1-2 φορές το εξάμηνο, το 16% 1-2 φορές το μήνα και το 3% 1-2 φορές τη βδομάδα.

Αναμφισβήτητα όμως η εικόνα ως προς την χρήση που κάνουν οι πολίτες στο Κ.Ε.Π. δεν είναι θετική. Αυτό πιστεύω ότι οφείλεται στο γεγονός ότι οι πολίτες δεν είναι αρκετά ενημερωμένοι στο θέμα των υπηρεσιών που μπορούν να διεκπεραιώσουν ή τουλάχιστον αυτό φάνηκε από την έρευνα μου εφόσον οι ερωτηθέντες δεν γνώριζαν ικανοποιητικά ούτε τις υπηρεσίες που τους έθεσα ούτε μπορούσαν καν να φανταστούν το πλήθος των διαδικασιών.

Πιθανότατα δε, και το ότι δεν αξιοποιούν τα Κ.Ε.Π., να είναι η αιτία που το 63% είναι πολύ ικανοποιημένο απ' αυτά παρόλο που δεν είναι ούτε λίγα ούτε ασήμαντα τα προβλήματα που εντοπίστηκαν από τους πολίτες. Το κυριότερο πρόβλημα είναι αυτό του προσωπικού, η έλλειψη του οποίου εκτός ότι επιφέρει μια σειρά άλλων προβλημάτων, δυσκολεύει τόσο το έργο των υπαλλήλων του Κ.Ε.Π., όσο και την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Επίσης μέσα από την εργασία μου προσπάθησα να ανακαλύψω τι επιπλέον οι πολίτες επιθυμούν να διεκπεραιώνουν στα Κ.Ε.Π. με αποτέλεσμα να πάρω τα εξής:

Αλλαγή ταυτότητας, Ανανέωση διαβατηρίου, Δυνατότητα εξυπηρέτησης μέσω e-mail, Δυνατότητα κατάθεσης αιτήσεων για προκηρύξεις, Πιστοποίηση γνησιότητας μη κρατικών εγγράφων, Δυνατότητα κατάθεσης της φορολογικής δήλωσης, Έκδοση βιβλιαρίου ΙΚΑ, Αναλυτική κατάσταση ενσήμων ΙΚΑ, Εξόφληση λογαριασμών και Εξόφληση τελών κυκλοφορίας.

Από τα παραπάνω δεν ξέρω κατά πόσο είναι όλα εφικτά, σίγουρα κάποια είναι, πάντως όσον αφορά την εξόφληση λογαριασμών γνωρίζω πως το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε συνεργασία με την τράπεζα Πειραιώς υλοποιεί πιλοτικό πρόγραμμα ηλεκτρονικών πληρωμών με μετρητά σε 23 Κ.Ε.Π. σε όλη την Ελλάδα. Το πιλοτικό αυτό πρόγραμμα περιλαμβάνει:

- Πληρωμές λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ
- Καταβολή ασφαλιστικών εισφορών προς ΙΚΑ και ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ)
- Πληρωμή φορολογίας εισοδήματος
- Πληρωμή ΦΠΑ
- Πληρωμή τελών τηλεφωνίας προς εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (Vodafone, Cosmote, Tellas)
- Ανανέωση χρόνου ομιλίας καρτοκινητού (Cosmote, Vodafone, TIM, Q-telecom, Frog και MoMad)

- Εξόφληση πιστωτικών καρτών όλων των Ελληνικών Τραπεζών
- Εξόφληση δανείων της Τράπεζας Πειραιώς

Ο δήμος Ηρακλείου, δεν ανήκει στους δήμους στους οποίους εφαρμόζεται το πιλοτικό πρόγραμμα που αναφέραμε παραπάνω. Θεωρώ όμως ότι θα είχε μεγάλη ανταπόκριση καθώς οι υπηρεσίες αυτές ζητήθηκαν από τους πολίτες που συμμετείχαν στην ερευνά μου. Για την βελτίωση των συνθηκών μέσα στα Κ.Ε.Π. θα ήταν αναγκαίο, εκτός του προσωπικού, να εξοπλιστούν με σύγχρονα μηχανήματα. Ιδιαίτερα θα βοηθούσε το μηχάνημα αριθμού προτεραιότητας και το μηχάνημα καταστρωφέα εγγράφων όπως μου αναφέρθηκε από έναν υπάλληλο τονίζοντας μου το πρόβλημα που υπάρχει με την έλλειψη αποθηκευτικού χώρου.

Χρήσιμο επίσης είναι, σύμφωνα με το προσωπικό του Κ.Ε.Π. και η διεξαγωγή εκπαιδευτικών σεμιναρίων ώστε να επιτευχθεί η καλύτερη ενημέρωση τους και να ελαχιστοποιηθούν οι λανθασμένες κινήσεις. Καλό θα ήταν παράλληλα να γίνονταν και μια ενημέρωση σχετικά με τα Κ.Ε.Π. έτσι ώστε οι πολίτες να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους ως προς τις υπηρεσίες και τις εξελίξεις τους, με στόχο την σωστή χρήση των Κ.Ε.Π.

Γενικότερα έχω την εντύπωση ότι η σχέση του Κ.Ε.Π. με τους πολίτες είναι ικανοποιητική αλλά θα μπορούσε να είναι και καλύτερη. Βελτιώνοντας το κράτος απ'τη μεριά του, τα Κ.Ε.Π., βελτιώνεται ταυτόχρονα η παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες αλλά και οι πολίτες θα πρέπει να στηρίζουν και να ενισχύσουν το θεσμό αυτό. Εκτός από τους πολίτες, το Κ.Ε.Π. χρήζει τη στήριξη και υποστήριξη των δημόσιων υπηρεσιών, η σχέση των οποίων δεν είναι καθόλου καλή με αυτά. Από ότι διαπίστωσα είναι μια σχέση με πολλά προβλήματα τα οποία έχουν αντίκτυπο στους πολίτες και πρέπει άμεσα να αντιμετωπιστούν. Είναι αναγκαίο να βελτιωθεί η σχέση με τις δημόσιες υπηρεσίες, να συνεργάζονται και να διευκολύνουν το έργο των Κ.Ε.Π. όπου ήταν και η αιτία αποσυμφόρησης των δημόσιων υπηρεσιών.

Ολοκληρώνοντας την εργασία μου, θα ήθελα να τονίσω, ότι παρά τα προβλήματα και τις αδυναμίες που υπάρχουν, παρά την “κακή” εικόνα που έδωσε η έρευνα μου, εξακολουθώ να πιστεύω ότι τα Κ.Ε.Π. παράγουν ένα σημαντικό έργο και είναι απαραίτητη η λειτουργία τους και οι υπηρεσίες που προσφέρουν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ Κ.Ε.Π

1. ΑΝΤΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ

2. ΗΛΙΚΙΑ:

18-30

31-45

46-65

πάνω από 65

3. ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ:

Δημοτικό

Γυμνάσιο/ Λύκειο

Πανεπιστήμιο/ ΤΕΙ

Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό

4. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

Αγρότης

Μισθωτός Ιδιωτικού Τομέα

Μισθωτός Δημόσιου Τομέα

Έμπορος/ Βιοτέχνης

Ελευθεροεπαγγελματίας

4. Γνωρίζετε τη ύπαρξη και λειτουργία των Κ.Ε.Π.;

Ναι

Όχι

5. Γνωρίζετε πόσα χρόνια λειτουργούν στην χώρα μας;

2 χρόνια

8 χρόνια

15 χρόνια

6. Για την διεκπεραίωση κάποιας υπόθεσης σας:

Επισκέπτεστε κάποιο κατάστημα Κ.Ε.Π.

1-2 φορές την εβδομάδα 1-2 φορές το μήνα

1-2 φορές το εξάμηνο 1-2 φορές το χρόνο

Ποτέ

Εξυπηρετείστε μέσω της σελίδας στο Internet

1-2 φορές την εβδομάδα 1-2 φορές το μήνα

1-2 φορές το εξάμηνο 1-2 φορές το χρόνο

Ποτέ

Εξυπηρετείστε μέσω του τηλεφωνικού κέντρου των Κ.Ε.Π.

1-2 φορές την εβδομάδα 1-2 φορές το μήνα

1-2 φορές το εξάμηνο 1-2 φορές το χρόνο

Ποτέ

Σημειώστε με ✓ τις υπηρεσίες που γνωρίζετε ότι παρέχονται στα Κ.Ε.Π

- ανανέωση βιβλιαρίου ασθενείας ΙΚΑ
- αλλαγή διεύθυνσης αποστολής λογαριασμού της ΔΕΗ
- μεταβίβαση και έκδοση άδειας κυκλοφορίας εναρρίθμου επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας ιδιωτικής χρήσης
- χορήγηση πιστοποιητικού αναλυτικής βαθμολογία από ΤΕΙ ή ΑΕΙ
- άνοιγμα οικογενειακής μερίδας λόγω γάμου
- καταχώρηση των στοιχείων του ενοίκου στο λογαριασμό κατανάλωσης της ΕΥΔΑΠ από τον ιδιοκτήτη ή τον ένοικο του ακινήτου

Γνωρίζετε πόσες περίπου είναι οι υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται απ' τα Κ.Ε.Π.;

371 549 903 1034

Πόσο ευχαριστημένοι είστε απ' τα Κ.Ε.Π.;

Καθόλου

Λίγο

Πολύ

Πάρα πολύ

Σημειώστε παρακάτω τυχόν προβλήματα-παράπονα που έχετε από τα Κ.Ε.Π.

.....
.....
.....
.....
.....

Σημειώστε τυχόν υπηρεσίες που θα επιθυμούσατε να διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.

.....
.....
.....
.....
.....

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ Κ.Ε.Π

1. ΑΝΤΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ

2. ΗΛΙΚΙΑ

3. Γνωρίζετε τη ύπαρξη και λειτουργία των Κ.Ε.Π.;

Ναι Όχι

4. Έχετε εξυπηρετηθεί ποτέ από τα Κ.Ε.Π.;

Ποτέ

Μια φορά

Πάνω από μια φορά

5. Γνωρίζετε αν το Κ.Ε.Π. εξυπηρετεί:

A) μέσω τηλεφώνου

B) μέσω Internet

6. Έχετε εξυπηρετηθεί μέσω τηλεφώνου ή μέσω Internet

7. Πόσο ευχαριστημένοι είστε απ'τα Κ.Ε.Π.;

Καθόλου

Λίγο

Πολύ

Πάρα πολύ

8. Σημειώστε παρακάτω τυχόν προβλήματα-παράπονα που έχετε από τα Κ.Ε.Π.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ – ΝΟΜΟΙ

1. Ν. 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α')
2. Ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220/Α')
3. Ν. 3146/2003 (ΦΕΚ 125/Α')
4. Ν. 3200/2003 (ΦΕΚ 281/Α')
5. Ν. 3202/2003 (ΦΕΚ 284/Α')
6. Ν. 3230/2004 (ΦΕΚ 44/Α')
7. Ν. 3242/2004 (ΦΕΚ 102/Α')
8. Ν. 3260/2004 (ΦΕΚ 151/Α')
9. Ν. 3320/2005 (ΦΕΚ 48/Α')
10. Ν.3345/2005 (ΦΕΚ 138/Α')
11. Ν. 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α')

ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)

Ν. 3013/02 (ΦΕΚ 102/Α')

Άρθρο 31

Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

Με την παρ. 5α του άρθρου 11 του Ν. 3146/03 (ΦΕΚ 125/Α') η πρόταση α' της παρ.1 αναδιατυπώθηκε ως εξής :

1. "Στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τους Δήμους και τις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. 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 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. 2690/1999).

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 διεκπεραίωσή 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 παράβολων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.

Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Με την διάταξη της παραγ. 1 του άρθρου 16 του Ν.3345/05 (ΦΕΚ 138/Α') προστέθηκε το εξής εδάφιο:

Βεβαίωση της ταυτοπροσωπίας ανηλίκων κάτω των δεκατεσσάρων ετών, οι οποίοι δεν είναι κάτοχοι δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου συναφούς δημοσίου εγγράφου, επειδή δεν έχουν συμπληρώσει την απαιτούμενη από το

νόμο ηλικία και για τους οποίους απαιτείται βεβαίωση των στοιχείων της ταυτότητάς τους για έκδοση διαβατηρίου ή για άλλο νόμιμο λόγο.

Με τη διάταξη της παρ. 11 του άρθρου 16 του Ν. 3345/05 (ΦΕΚ 138/Α'),

αντικαταστάθηκε το τελευταίο εδάφιο της παρ. 1 ως εξής :

Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού καθορίζονται οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπά τους, που πραγματοποιούνται και από τα Κ.Ε.Π.. Με κοινές υπουργικές αποφάσεις μπορούν να καθορίζονται διαδικασίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι οποίες μπορούν να πραγματοποιούνται και από τα Κ.Ε.Π.

Με τη διάταξη του άρθρου 15 του Ν. 3320/05 (ΦΕΚ 48/Α') προστέθηκε το εξής εδάφιο:

Επιτρέπεται η σύσταση Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών στο Υπουργείο Εξωτερικών, του οποίου βασική αποστολή είναι η εξυπηρέτηση των αποδήμων Ελλήνων στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων των Κ.Ε.Π., σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

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 αποστέλλονται 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 διεκπεραίωσή 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 προσβάσιμους 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 Απλούστευσης Διαδικασιών ή στην αντίστοιχης αρμοδιότητας οργανική μονάδα, επιπέδου Διεύθυνσης, κάθε Υπουργείου προστίθενται οι εξής αρμοδιότητες:

α) Η συνεχής παρακολούθηση των αλλαγών που επέρχονται στις διοικητικές διαδικασίες του φορέα και η άμεση ενημέρωση της Διεύθυνσης Απλούστευσης 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 ετήσιας 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 εξαμήνης πρακτικής τους άσκησης με απαραίτητη προ υπόθεση 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.

Με τη διάταξη της παραγράφου 1 του άρθρου 15 του Ν. 3260/2004 (ΦΕΚ 151/Α') προστέθηκε το εξής εδάφιο:

"Για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π. επιτρέπεται η απασχόληση φυσικών προσώπων με συμβάσεις μίσθωσης έργου. Για τις συμβάσεις αυτές ισχύουν οι κείμενες διατάξεις, χωρίς να απαιτούνται οι προϋποθέσεις της Π.Υ.Σ. 55/1998. Η χρονική διάρκεια του "πilotικού" διαστήματος για την οργάνωση και λειτουργία των Κ.Ε.Π. ορίζεται σε είκοσι τέσσερις (24) μήνες από την έναρξη λειτουργίας κάθε Κ.Ε.Π."

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 500/0 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 υπάγεται 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 δευτεροβάθμιας 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 προσλαμβανομένων 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 πρόσληψη 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.

Η διάταξη της παραγράφου 13, σύμφωνα με τη διάταξη της παραγράφου 4 του άρθρου 24 του Ν. 3200/04 (ΦΕΚ 281/Α'), αντικαταστάθηκε ως εξής:

13. Προϊστάμενοι των Κ.Ε.Π. ορίζονται υπάλληλοι των οικείων φορέων ως εξής:

α) στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης υπάλληλοι με βαθμό διευθυντή οποιουδήποτε κλάδου ή ειδικότητας ΠΕ ή ΤΕ του οικείου φορέα,

β) στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Τμήματος αυτοτελούς ή μη και αυτοτελούς γραφείου, καθώς και στα Τμήματα των Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης υπάλληλοι οποιουδήποτε κλάδου ΠΕ ή ΤΕ και εν ελλείψει ΔΕ του οικείου φορέα.

Η παράγραφος 14, σύμφωνα με τη διάταξη της παραγράφου 9 του άρθρου 12 του Ν. 3230/2004 (ΦΕΚ 44/Α'/04), αντικαταστάθηκε ως εξής:

14. Στις προβλεπόμενες, από τις οικείες οργανικές διατάξεις, θέσεις με βαθμό Διευθυντή των φορέων της παραγράφου 2, προστίθεται από μία θέση βαθμού Διευθυντή εκτός βαθμολογικής κλίμακας για όλους τους κλάδους ΠΕ ή ΤΕ με αντίστοιχη μείωση μίας (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 κατανέμονται ανά μία (1) θέση για κάθε Δήμο με εξαίρεση τους Δήμους Ερεσού - Αντίσης του Νομού Λέσβου και Φούρνων - Κορσεών 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.

Ν. 3051/02 (ΦΕΚ 220/Α')

Άρθρο 20

9. Από τις ενενήντα έξι (96) θέσεις που έχουν συσταθεί για τις ανάγκες του "ΑΣΤΕΡΙΑ" με τις διατάξεις του εδαφίου α' της παρ. 15του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 (ΦΕΚ 102 Α') κατανέμονται ανά μία και στις κοινότητες των Νομών Λέσβου, Σάμου, Χίου, Κυκλάδων και Δωδεκανήσου."

Ν. 3146/03 (ΦΕΚ 125/Α')

Άρθρο 11

5."β) Οι Οργανωτικές Μονάδες λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών των Νομαρχιακών Διαμερισμάτων μεταφέρονται στις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις".

N. 3200/03 (ΦΕΚ 281/A*)

Άρθρο 24

3. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και μετά από γνώμη του οικείου φορέα συνιστώνται στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού θέσεις μόνιμου προσωπικού κατηγοριών ΠΕ, ΤΕ και ΔΕ, κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π.. Με την ίδια ως άνω απόφαση καθορίζονται και οι ειδικότητες του κλάδου αυτού.

Προσόντα διορισμού σε θέσεις του παραπάνω κλάδου ορίζονται τα προβλεπόμενα από το Π.Δ. 50/2001 αντίστοιχων ειδικοτήτων. Επιπλέον, απαιτείται εμπειρία σε θέματα σχετικά με τη λειτουργία των Κ.Ε.Π., η διάρκεια της οποίας καθορίζεται με την οικεία προκήρυξη, καθώς και γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Ως χρόνος εμπειρίας σε θέματα λειτουργίας Κ.Ε.Π. λογίζεται και ο χρόνος απασχόλησης με οποιαδήποτε σχέση στα Γραφεία του Πολίτη που λειτουργούν στους Ο.Τ.Α. στο πλαίσιο του προγράμματος ΑΣΤΕΡΙΑΣ. Σε περίπτωση έλλειψης υποψηφίων με εμπειρία σε θέματα σχετικά με τη λειτουργία των Κ.Ε.Π. είναι δυνατός ο διορισμός υποψηφίων χωρίς εμπειρία.

Η επιλογή του εν λόγω προσωπικού γίνεται από τον φορέα στον οποίο υπάγεται το Κ.Ε.Π., με τη διαδικασία του άρθρου 18 του Ν. 2190/1994 όπως ισχύει, και υπόκειται σε έλεγχο του Α.Σ.Ε.Π..

Σε περίπτωση κάλυψης των θέσεων της παραγράφου αυτής δεν εφαρμόζονται οι διατάξεις των παραγράφων 11 και 12 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002". ΝΟΜΟΣ 3013/2002.

N. 3202/03 (ΦΕΚ 284/A*)

Άρθρο 34

2. Οι οργανωτικές μονάδες λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) της Περιφέρειας Αττικής, της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας και της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας μεταφέρονται στην Ενιαία Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών Πειραιώς, στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης και στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αχαΐας, αντιστοίχως.

N. 3230/04 (ΦΕΚ 44/A*)

Άρθρο 11

4. Το Κ.Ε.Π. οφείλει να διαβιβάζει στην αρμόδια υπηρεσία τις υποβληθείσες σ' αυτό αιτήσεις εντός της επομένης από της υποβολής τους ημέρας.

7. Στο τέλος της παραγράφου 4 του άρθρου 3 του Ν. 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» προστίθεται εδάφιο ως εξής :

Αιτήσεις για έκδοση διοικητικής πράξης που υποβάλλονται μέσω Κ.Ε.Π. τα οποία έχουν την ευθύνη ελέγχου των στοιχείων της ταυτότητας, θεωρείται ότι υποβάλλονται αυτοπροσώπως στην αρμόδια για την έκδοση της πράξης υπηρεσία.

Ν. 3242/04 (ΦΕΚ 102/Α΄)

Άρθρο 6

8. Για την έκδοση απλών διοικητικών πράξεων, που προαπαιτούν υποβολή αίτησης από τον ενδιαφερόμενο, όταν αυτή κατατίθεται σε Κ.Ε.Π., λογίζεται ως υποβληθείσα στην καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία. Για το σκοπό αυτόν το Κ.Ε.Π. αποστέλλει ηλεκτρονικώς σχετικό ενημερωτικό σημείωμα στην καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία.

Άρθρο 8

4. Σε περίπτωση κατά την οποία για την έκδοση της πράξης απαιτείται αίτηση, η οποία, εφόσον ειδικές διατάξεις το προβλέπουν, πρέπει να συνοδεύεται από ορισμένα δικαιολογητικά που προκύπτουν από σχετικά πιστοποιητικά ή άλλα βεβαιωτικά έγγραφα, και η οποία υποβάλλεται στην αρμόδια για την έκδοση της πράξης υπηρεσία ή σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α΄), ο αιτών συμπληρώνει και υπογράφει σε κατάλληλα διαμορφωμένο έντυπο αίτησης-υπεύθυνης δήλωσης όλες τις αναγκαίες για την έκδοση της πράξης πληροφορίες. Η υπηρεσία (ή το Κ.Ε.Π. που παραλαμβάνει την αίτηση) προβαίνει υποχρεωτικά σε επαλήθευση των αναγκαίων πληροφοριών, πριν από την έκδοση της πράξης, σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων 1-3 του παρόντος άρθρου.

Ν. 3320/05 (ΦΕΚ 48/Α΄)

Άρθρο 2

1. εδάφιο γ΄

Ειδικώς για την πλήρωση θέσεων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), οι μονάδες του χρόνου εμπειρίας του υποψηφίου που έχει πράγματι διανυθεί σε Κ.Ε.Π. του φορέα, στον οποίο ανήκει το Κ.Ε.Π. του οποίου θέσεις προκηρύσσονται, προσαυξάνονται κατά 55%, εφόσον ο υποψήφιος έχει προϋπηρεσία 18 τουλάχιστον μηνών σε αυτό ή σε άλλο, το οποίο έχει καταργηθεί.

N. 3345/05 (ΦΕΚ 138/A´)

Άρθρο 16

3. Στην πρώτη παράγραφο του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45 Α´), μετά την φράση από «οποιαδήποτε διοικητική αρχή», προστίθεται η φράση «ή τα ΚΕΠ».

4. Στο τέλος της πρώτης παραγράφου του άρθρου 11 του ν. 2690/1999, προστίθεται εδάφιο ως εξής:

«Δεν απαιτείται βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του ενδιαφερομένου, όταν προσέρχεται αυτοπροσώπως για υποθέσεις του στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα ή τα Κ.Ε.Π., προσκομίζοντας το δελτίο ταυτότητας ή τα αντίστοιχα πρωτότυπα έγγραφα.»

Η παράγραφος 1 του άρθρου 11 του ν. 2690/1999, έχει ως εξής «Η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του ενδιαφερομένου γίνεται από οποιαδήποτε διοικητική αρχή, βάσει του δελτίου ταυτότητας ή των αντίστοιχων εγγράφων που προβλέπονται από το άρθρο 3»

5. Η παρ. 2 του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 αντικαθίσταται ως εξής :

«2. Την επικύρωση αντιγράφου από το πρωτότυπο ή από ακριβές αντίγραφο της διοικητικής αρχής που το εξέδωσε μπορεί να ζητήσει κάθε ενδιαφερόμενος από όλες τις διοικητικές αρχές και τα Κ.Ε.Π. Αντίγραφα των ανωτέρω επικυρώνονται και από δικηγόρους ή συμβολαιογράφους, σύμφωνα με τις διατάξεις που διέπουν την άσκηση των λειτουργημάτων τους. Ακριβή αντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων ή εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή δημόσια αρχή επικυρώνονται και από όλες τις διοικητικές αρχές και τα Κ.Ε.Π. Η επικύρωση αντιγράφων εγγράφων που έχουν εκδοθεί από ημεδαπή διοικητική αρχή δεν απαιτείται αν τα αντίγραφα αυτά συνοδεύονται από την κατά την παρ. 5 του άρθρου 3 υπεύθυνη δήλωση, στην οποία ο ενδιαφερόμενος βεβαιώνει την ακρίβεια των στοιχείων.»

N. 3448/2006 (ΦΕΚ 57/A´)

Άρθρο 15

Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

1. Στη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης συνιστάται Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας 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.

2. Η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας Κ.Ε.Π. συγκροτείται από τις ακόλουθες οργανικές μονάδες:

- A) Τμήμα Λειτουργίας των Κ.Ε.Π.
- B) Επιχειρησιακό Κέντρο των Κ.Ε.Π.
- Γ) Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων Κ.Ε.Π.

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

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

A1) Μελέτη και εισήγηση για την ίδρυση ή διακοπή της λειτουργίας Κ.Ε.Π.

A2) Διατύπωση προτάσεων και λήψη μέτρων για την βελτίωση της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς του πολίτες.

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' ύλην 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.

4. Στην ανωτέρω Διεύθυνση και τα Τμήματα αυτής προϊστανται υπάλληλοι του κλάτου ΠΕ Διοικητικής Οργάνωσης, με την εξαίρεση του Τμήματος Πληροφοριακών Συστημάτων Κ.Ε.Π., του οποίου προϊστανται υπάλληλος του κλάδου ΠΕ Πληροφορικής.

Άρθρο 16

Αποσπάσεις και μετατάξεις του προσωπικού των Κ.Ε.Π.

1. Από τη δημοσίευση αυτού του νόμου, οι μόνιμοι υπάλληλοι και οι υπάλληλοι με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου που

υπηρετούν στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) υποχρεούνται να παραμείνουν στο Κ.Ε.Π. τοποθέτησής τους τουλάχιστον για μία πενταετία.

2. Απόσπαση, μετάταξη ή μεταφορά υπαλλήλων των Κ.Ε.Π., η οποία πραγματοποιείται με οποιαδήποτε διάταξη, γενική ή ειδική, πριν από τη συμπλήρωση της πενταετίας, είναι αυτοδικαίως άκυρη. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, επιτρέπεται, κατ' εξαίρεση και πριν από την πάροδο της πενταετίας, η διενέργεια εκούσιων αμοιβαίων μετατάξεων – μεταφορών ή αμοιβαίων αποσπάσεων των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π.
3. Οι υποψήφιοι για την πλήρωση θέσεων μόνιμου προσωπικού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στους Ο.Τ.Α. πρώτου και δεύτερου βαθμού απαλλάσσονται από την υποχρέωση απόδειξης της γνώσης χειρισμού Η/Υ, εφόσον έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον δεκαοκτώ (18) μήνες απασχόλησης στα Κ.Ε.Π.
4. Στο τέλος της παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 3320/2005 (ΦΕΚ48 Α') τίθεται κόμμα και προστίθεται η φράση «με εξαίρεση την πλήρωση θέσεων των Κ.Ε.Π. για τις οποίες δεν ισχύουν οι χρονικοί περιορισμοί της παρούσας παραγράφου.»

Η παρ. 2 του άρθρου 2 του ν. 3320/2005 έχει ως εξής:

2. Οι διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου εφαρμόζονται για την αξιολόγηση υποψηφίων, οι οποίοι θα συμμετάσχουν σε διαδικασίες διορισμού ή πρόσληψης του παρόντος άρθρου, βάσει προκηρύξεων που θα εκδοθούν μέχρι 31^η Δεκεμβρίου 2007 και για χρόνο εμπειρίας που αποκτήθηκε από το 1990 μέχρι την ημέρα δημοσίευσης του νόμου αυτού.

Άρθρο 17

Βεβαίωση γνήσιου υπογραφής από υπαλλήλους των Κ.Ε.Π.

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.

Βιβλιογραφία – Πηγές

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ (INTERNET)

- www.kep.gov.gr
- www.gspa.gr
- www.statistics.gr
- <http://el.wikipedia.org/wiki/Ηράκλειο>
- http://el.wikipedia.org/wiki/Νουός_Ηρακλείου
- <http://www.balcinet.org/DB679CAF.el.aspx>
- <http://www.nah.gr/prefecture-of-heraklion/prefecture-of-heraklion.html>
- http://www.benos.gr/Main04_14.htm
- http://www.mech.upatras.gr/~chondros/KEP_ORG_1002_TGC.htm

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Για την πραγματοποίηση της εργασίας μου, ιδιαίτερα σημαντική ήταν η βοήθεια:

- Του επιβλέπων καθηγητή μου κ. Θεόδωρο Τσέκο
- Του διευθυντή αλλά και όλων των υπαλλήλων του Κ.Ε.Π. για τα στοιχεία που μου έδωσαν και το χρόνο που αφιέρωσαν προκειμένου να με βοηθήσουν στην εργασία μου
- Δύο φίλων μου με την εμπειρία τους στις εργασίες και τέλος
- Των γονιών μου

Τους ευχαριστώ όλους πάρα πολύ