



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

ΠΕΡΙΛΗΨΗ
ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ. Η
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΥΡΓΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΣ
ΗΛΕΙΑΣ»

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ: ΚΑΒΒΑΘΑ ΑΝΤΙΓΟΝΗ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ: 2004-076

ΕΠΟΠΤΕΙΑ: ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΥ Α.

Αναμφισβήτητα η τοπική αυτοδιοίκηση αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι της άσκησης εξουσίας και της λειτουργίας-συνοχής για τη σύγχρονη κοινωνική δομή. Μια επιτυχημένη τοπική αυτοδιοίκηση, εκτός από την πιστή και συνεπή εφαρμογή διοικητικών αποφάσεων και «σχημάτων», καταφέρνει επιπροσθέτως να ανιχνεύσει και ταυτόχρονα να υλοποιήσει επαρκώς εκείνους τους δίαυλους επικοινωνίας που θα καταστήσουν την αλληλεπίδραση με τον πολίτη διαδραστική.

Η παραπάνω παραδοχή αποτέλεσε και το έναυσμα για της ενασχόλησης με μια πτυχιακή εργασία με τίτλο «Διοικητική επικοινωνία σε τοπικό επίπεδο. Η περίπτωση του Δήμου Πύργου και της Νομαρχίας Ηλείας». Καθώς θεωρήθηκε σημαντική η διερεύνηση της διοικητικής επικοινωνίας στην ευρύτερη περιοχή του Νομού Ηλείας. Κύριος σκοπός της εργασίας είναι να αναδείξει τη διοικητική φυσιολογία της ελληνικής τοπικής αυτοδιοίκησης και τις προσπάθειες του σύγχρονου τοπικού «κράτους» να επικοινωνήσει με τους πολίτες. Ακόμη, η αναφορά στον επιτυχημένο, από άποψης επικοινωνίας κράτους – πολίτη, θεσμό των Κ.Ε.Π. θα πλαισιωθεί με την ολοκληρωμένη διοικητική διαστρωμάτωση σε τοπικό επίπεδο και τον προσδιορισμό της σχέσης μεταξύ των διάφορων διοικητικών επιπέδων, καθώς και τον τρόπο επικοινωνίας τους στην περιοχή του Νομού Ηλείας.

Έτσι, η εργασία περιλαμβάνει δύο κύρια μέρη, θεωρητικού και ερευνητικού περιεχομένου. Βάση βιβλιογραφικών πηγών, αρχικά, θα αναφερθεί η διάρθρωση της δημόσιας διοίκησης της χώρας μας σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, στις αρχές που διέπουν την διοικητική της πρακτική όπως η αρχή της νομιμότητας, η προαγωγή του δημοσίου συμφέροντος και η προστασία του πολίτη – διοικούμενου, αλλά και στις σύγχρονες τάσεις στη διοίκηση των δημόσιων οργανισμών με την εισαγωγή του νέου δημόσιου μανάτζμεντ.

Στη συνέχεια, θα αναλυθεί την διοικητική φυσιολογία της ελληνικής τοπικής αυτοδιοίκησης, αναφερόμενοι στις διοικητικές βαθμίδες της δημόσιας διοίκησης σε επίπεδο Τοπικής και Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης. Επίσης, θα παρατεθούν τα προβλήματα που εντοπίζονται σχετικά με τη δομή και την οργάνωση της τοπικής αυτοδιοίκησης, δηλαδή τις διαρθρωτικές, οργανωτικές και λειτουργικές αδυναμίες της καθώς οι δράσεις αντιμετώπισης όλων αυτών των αδύνατων σημείων της προ Κ.Ε.Π. εποχής.

Ακόμη, θα αναλυθεί η επικοινωνία του πολίτη με το τοπικό «κράτος» καθώς και οι εκσυγχρονιστικές τάσεις αυτού στην προσπάθειά του να βελτιώσει την επικοινωνία του με τον πολίτη. Ο πολίτης πλέον αντιμετωπίζεται ως «πελάτης», έτσι

πραγματοποιείται μια επέκταση των αρμοδιοτήτων του «τοπικού κράτους» και μια αλλαγή της σχέσης του με τον πολίτη προς το καλύτερο. Οπότε είναι γεγονός οι σύγχρονες προσπάθειες για την βελτίωση των σχέσεων του «τοπικού κράτους» με τους πολίτες και η μετάβαση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής που μπορούν να εξασφαλίσουν μια πιο αναπτυγμένη και ουσιαστική επικοινωνιακή διαδικασία. Αποτέλεσμα, όλων αυτών των διαδικασιών είναι και ο ψηφιακός δήμος, ο οποίος μπορεί να προσφέρει δυνατότητες και προοπτικές στην εισαγωγή και αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για τις αναγκαίες επιλογές – αλλαγές που προϋποθέτει και συνεπιφέρει η εφαρμογή τους στον εκάστοτε τοπικό φορέα, Νομαρχία και Δήμο.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα γίνει λόγος για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) τα οποία υπάρχουν και λειτουργούν ώστε να διευρύνονται οι λειτουργικές και διοικητικές δυνατότητες σε νομαρχιακό και δημοτικό επίπεδο, να καθίσταται η εργασία των υπαλλήλων πιο αποδοτική κι αποτελεσματική, να βελτιώνεται η ποιότητα των αποφάσεων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, να προσδίδεται δύναμη στο δημότιο. Όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα να διευκολύνεται ο πολίτης και να οδηγεί η εκάστοτε περιοχή σε τοπική ανάπτυξη. Επίσης, θα γίνει λεπτομερή αναφορά στην λειτουργία τους, στις προσφερόμενες υπηρεσίες τους, στην ηλεκτρονική τους παρουσία, στα στατιστικά δεδομένα που τα αφορούν αλλά και στις μελλοντικές προοπτικές αυτών.

Στο δεύτερο - ερευνητικό μέρος της εργασίας θα παρατεθεί σε ένα πρώτο κεφάλαιο την παρουσίαση της ταυτότητας του Νομού Ηλείας και του Δήμου Πύργου. Ουσιαστικά, θα αναλυθεί η φυσιογνωμία της Νομαρχίας Ηλείας η οποία θα συμπληρωθεί με την διεξοδική παρουσίαση των διαστρωματικών επίπεδων διοικητικής επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων και διευθύνσεων της. Επίσης η ίδια ανάλυση θα πραγματοποιηθεί και για το Δήμο Πύργου. Στη συνέχεια στο επόμενο δεύτερο κεφάλαιο θα παρατεθεί η έρευνα που πραγματοποιήθηκε κατά την περίοδο Ιανουαρίου 2009 - Μαρτίου 2009 η οποία πλαισιώθηκε με την συμπλήρωση ερωτηματολογίων από πολίτες, δημοτικούς και νομαρχιακούς υπαλλήλους του Δήμου Πύργου και της Νομαρχίας Ηλείας αντίστοιχα σχετικά με το πόσο επιτυχημένος είναι ο θεσμός των Κ.Ε.Π. στις περιοχές αυτές αλλά και κατά πόσο η επικοινωνία των πολιτών με τους φορείς αυτοδιοίκησης τοπικού χαρακτήρα είναι σε καλό επίπεδο. Η επικοινωνία πολίτη και τοπικού «κράτους» είναι σε υψηλό επίπεδο ως αποτέλεσμα

της επιτυχημένης προσπάθειας αυτού για βελτίωση της διοικητικής του νοοτροπίας ώστε να είναι πιο κοντά στον πολίτη με κύριο παράδειγμα τα Κ.Ε.Π.. Το ζητούμενο, λοιπόν, κάθε φορά, είναι να αφουγκραστεί ο εκάστοτε διοικητικός φορέας τον «παλμό» του συνόλου των πολιτών, να κατανοήσει τις ανάγκες του και μέσα από ένα πρίσμα ευνομίας να εφαρμόσει τις βέλτιστες λύσεις.



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

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΥΡΓΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΣ ΗΛΕΙΑΣ»**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΦΟΙΤΗΤΡΙΑΣ: ΚΑΒΒΑΘΑ ΑΝΤΙΓΟΝΗ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ: 2004-076

ΕΠΟΠΤΕΙΑ: ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΥ Α.

ΚΑΛΑΜΑΤΑ, 2009

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου και την επόπτρια καθηγήτριά μου κα. Τριανταφυλλοπούλου για την πολύτιμη καθοδήγησή της.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	5
Μέρος Α. Οργάνωση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.....	8
Κεφάλαιο 1. Η Δημόσια Διοίκηση.....	9
1.1. Η διοίκηση ως κοινωνικός θεσμός.....	9
1.2. Αρχές που διέπουν την διοίκηση.....	10
1.3. Κεντρική διοίκηση.....	12
1.4. Περιφερειακή διοίκηση.....	12
1.5. Σύγχρονες τάσεις στη διοίκηση δημοσίων οργανισμών.....	15
1.5.1. Το νέο δημόσιο management.....	16
Κεφάλαιο 2. Η Δημόσια Διοίκηση σε Τοπικό Επίπεδο.....	18
2.1. Τοπική Αυτοδιοίκηση – Δομή και Οργάνωση.....	18
2.1.1. Πρώτος Βαθμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης.....	18
2.1.2. Δεύτερος Βαθμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης.....	22
2.1.2.1. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση.....	22
2.2. Προβλήματα στη δομή και οργάνωση της τοπικής αυτοδιοίκησης.....	25
2.3. Δράσεις αντιμετώπισης προβλημάτων της τοπικής αυτοδιοίκησης.....	27
2.4. Διοικητική επικοινωνία με τον πολίτη, σε τοπικό επίπεδο (Η προ Κ.Ε.Π. εποχή).....	27
Κεφάλαιο 3. Επικοινωνία Πολιτών σε Τοπικό Επίπεδο.....	33
3.1. Ο πολίτης – πελάτης.....	33
3.2. Η επέκταση των αρμοδιοτήτων του «τοπικού κράτους» και η αλλαγή της σχέσης του με τον πολίτη.....	34
3.3. Οι σύγχρονες προσπάθειες για την βελτίωση των σχέσεων του «τοπικού κράτους» με τους πολίτες.....	36
3.4. Μετάβαση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	38
3.4.1. Υιοθέτηση νέων τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής.....	39
3.4.2. Ο ψηφιακός δήμος.....	40
Κεφάλαιο 4°. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - Κ.Ε.Π.	43
4.2. Ίδρυση των Κ.Ε.Π. – Αποστολή – Θεσμικό πλαίσιο.....	43
4.2. Λειτουργία των Κ.Ε.Π.	45
4.3. Στατιστικά στοιχεία των Κ.Ε.Π.	46

4.4. Προοπτικές των Κ.Ε.Π.	48
Μέρος Β. Διοικητική Επικοινωνία Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας, Δήμου Πύργου ..	49
Κεφάλαιο 1. Ταυτότητα του Νομού Ηλείας και του Δήμου Πύργου.....	50
1.1. Παρουσίαση Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας.....	50
1.2. Παρουσίαση Διοικητικής Επικοινωνίας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας.....	52
1.3. Παρουσίαση Δήμου Πύργου	60
1.4. Παρουσίαση Διοικητικής Επικοινωνίας Δήμου Πύργου	62
1.5. Παρουσίαση Κ.Ε.Π. Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας και Κ.Ε.Π. Δήμου Πύργου	67
Κεφάλαιο 2. Ανάλυση Σχεδιασμού Έρευνας.....	69
2.1. Μεθοδολογία έρευνας	69
2.2. Ανάλυση πληθυσμού έρευνας	69
2.3. Ανάλυση ερωτηματολογίου.....	69
2.4. Στατιστική επεξεργασία, σχολιασμός αποτελεσμάτων και εξαγωγή συμπερασμάτων ...	70
Επίλογος.....	91
Βιβλιογραφικές Πηγές	93
Παράρτημα 1 – Φόρμα Ερωτηματολογίου	97
Παράρτημα 2 – Πιστοποιημένες Διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.	104
Παράρτημα 3 – Κατάλογος Σχημάτων, Πινάκων, Διαγραμμάτων.....	106

Εισαγωγή

Η πτυχιακή εργασία με τίτλο «Διοικητική επικοινωνία σε τοπικό επίπεδο. Η περίπτωση του Δήμου Πύργου και της Νομαρχίας Ηλείας» περιλαμβάνει δύο κύρια μέρη, θεωρητικού και ερευνητικού περιεχομένου.

Βάση βιβλιογραφικών πηγών, αρχικά, θα αναφερθούμε στη διάρθρωση της δημόσιας διοίκησης της χώρας μας σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, στις αρχές που διέπουν την διοικητική πρακτική όπως η αρχή της νομιμότητας, η προαγωγή του δημοσίου συμφέροντος και η προστασία του πολίτη, αλλά και στις σύγχρονες τάσεις στη διοίκηση των δημόσιων οργανισμών με την εισαγωγή του νέου δημόσιου μανάτζμεντ.

Στη συνέχεια θα αναλυθεί η διοικητική φυσιογνωμία της ελληνικής τοπικής αυτοδιοίκησης, με αναφορά στις διοικητικές βαθμίδες της δημόσιας διοίκησης σε επίπεδο Τοπικής και Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης. Επίσης, θα αναλυθούν τα προβλήματα που εντοπίζονται σχετικά με τη δομή και την οργάνωση της τοπικής αυτοδιοίκησης, δηλαδή οι διαρθρωτικές, οργανωτικές και λειτουργικές αδυναμίες της καθώς και τις δράσεις αντιμετώπισης όλων αυτών των αδύνατων σημείων της προ Κ.Ε.Π. εποχής.

Ακόμη, θα αναλυθεί η επικοινωνία του πολίτη με το τοπικό «κράτος» καθώς και οι εκσυγχρονιστικές τάσεις αυτού στην προσπάθειά του να βελτιώσει την επικοινωνία του με τον πολίτη. Ο πολίτης πλέον αντιμετωπίζεται ως «πελάτης»¹, έτσι πραγματοποιείται μια επέκταση των αρμοδιοτήτων του «τοπικού κράτους» και μια αλλαγή της σχέσης του με τον πολίτη προς το καλύτερο. Οπότε είναι γεγονός οι σύγχρονες προσπάθειες για την βελτίωση των σχέσεων του «τοπικού κράτους» με τους πολίτες και η μετάβαση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση με την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής που μπορούν να εξασφαλίσουν μια πιο αναπτυγμένη και ουσιαστική επικοινωνιακή διαδικασία.

Αποτέλεσμα, όλων αυτών των διαδικασιών είναι και ο ψηφιακός δήμος. Ο ψηφιακός δήμος αποτέλεσε και πρόγραμμα δράσης, συνολικού προϋπολογισμού 73 εκατ. €, της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013² που υλοποιείται από την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος και το Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης με σκοπό την ενημέρωση,

¹ Κατσούλης, Δ., Τα δικαιώματα των πολιτών στην καθημερινή ζωή και η αποδοχή τους από τη δημοτική αυτοδιοίκηση, αυτοδιοίκηση και πολιτικό σύστημα, Εταιρία Πολιτικού Προβληματισμού, Αθήνα, 2001, σελ. 30

² Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, Κατευθύνσεις δράσεων στο πλαίσιο του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013), Αθήνα, 2008

κατανόηση, ευαισθητοποίηση και όχι η απόκτηση εξειδικευμένων δεξιοτήτων των αιρετών της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Τέλος, ο ψηφιακός δήμος μπορεί να προσφέρει δυνατότητες και προοπτικές στην εισαγωγή και αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για τις αναγκαίες επιλογές – αλλαγές που προϋποθέτει και συνεπιφέρει η εφαρμογή τους στην εκάστοτε Νομαρχία και Δήμο.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα γίνει λόγος για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) τα οποία υπάρχουν και λειτουργούν ώστε να διευρύνονται οι λειτουργικές, διοικητικές δυνατότητες σε νομαρχιακό και δημοτικό επίπεδο. Δηλαδή, να καθίσταται η εργασία των υπαλλήλων πιο αποδοτική και αποτελεσματική, να βελτιώνεται η ποιότητα των αποφάσεων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, να προσδίδεται δύναμη στο δημότι. Όλα αυτά έχουν ως αποτέλεσμα να διευκολύνεται ο πολίτης. Επίσης, θα γίνει λεπτομερή αναφορά στην λειτουργία των Κ.Ε.Π., στις προσφερόμενες υπηρεσίες τους, στην ηλεκτρονική τους παρουσία, στα στατιστικά δεδομένα που τα αφορούν αλλά και στις μελλοντικές προοπτικές αυτών.

Στο δεύτερο - ερευνητικό μέρος της εργασίας θα παραθέσουμε σε ένα πρώτο κεφάλαιο την παρουσίαση της ταυτότητας του Νομού Ηλείας και του Δήμου Πύργου. Ουσιαστικά θα αναλυθεί η φυσιογνωμία της Νομαρχίας Ηλείας η οποία θα συμπληρωθεί με την διεξοδική παρουσίαση των διαστρωματικών επιπέδων διοικητικής επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων και διευθύνσεων της Νομαρχίας Ηλείας. Επίσης η ίδια ανάλυση θα πραγματοποιηθεί και για το Δήμο Πύργου. Στη συνέχεια στο επόμενο δεύτερο κεφάλαιο θα παρατεθεί η έρευνα που πραγματοποιήθηκε κατά την περίοδο Ιανουαρίου 2009 - Μαρτίου 2009 η οποία πλαισιώθηκε με την συμπλήρωση ερωτηματολογίων από πολίτες, δημοτικούς και νομαρχιακούς υπαλλήλους του Δήμου Πύργου και της Νομαρχίας Ηλείας αντίστοιχα σχετικά με το πόσο επιτυχημένος είναι ο θεσμός των Κ.Ε.Π. στις περιοχές αυτές αλλά και κατά πόσο η επικοινωνία των πολιτών με τους φορείς αυτοδιοίκησης τοπικού χαρακτήρα είναι σε καλό επίπεδο.

Τέλος, κύριος σκοπός της εργασίας είναι να αναδείξει τη διοικητική φυσιογνωμία της ελληνικής τοπικής αυτοδιοίκησης και τις προσπάθειες του σύγχρονου τοπικού «κράτους» να επικοινωνήσει με τους πολίτες. Ακόμη, η αναφορά στον επιτυχημένο, από άποψης επικοινωνίας κράτους – πολίτη, θεσμό των Κ.Ε.Π. θα πλαισιωθεί με την ολοκληρωμένη διοικητική διαστρωμάτωση σε τοπικό επίπεδο και τον προσδιορισμό της σχέσης μεταξύ των διάφορων διοικητικών επιπέδων, καθώς και τον τρόπο επικοινωνίας τους στην περιοχή του Νομού Ηλείας. Ακόμη, θα διερευνηθεί ο ρόλος των Κ.Ε.Π. και κατά πόσο αυτά συντελούν στην εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και στη διαμόρφωση μιας λειτουργικότερης τοπικής

αυτοδιοίκησης. Η επικοινωνία πολίτη και Τοπικής Αυτοδιοίκησης είναι σε υψηλό επίπεδο ως αποτέλεσμα της επιτυχημένης προσπάθειας αυτού για βελτίωση της διοικητικής του νοοτροπίας ώστε να είναι πιο κοντά στον πολίτη με κύριο παράδειγμα τα Κ.Ε.Π..

Μέρος Α. Οργάνωση της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης

Κεφάλαιο 1. Η Δημόσια Διοίκηση

1.1. Η διοίκηση ως κοινωνικός θεσμός

Η διοίκηση δεν είναι παρά μία κοινωνική μορφή μεταξύ άλλων, προϊόν ενός ορισμένου προτύπου κοινωνικής οργάνωσης και δράσης, είναι εμποτισμένη από τις αντιλήψεις, τις αναπαραστάσεις και τις κυρίαρχες αξίες μέσα στην κοινωνία όπου ευρίσκεται.

Η κοινωνία δεν αποτελεί ένα μόνο ένα ομοιογενές όλον αλλά και ένα σύνολο ενοποιημένο. Διαμορφώνεται αντίθετα από τη διάρθρωση μιας σειράς διαφορετικών στοιχείων, ομαδικών υποσυνόλων, οργανωμένων ομάδων, που παρουσιάζουν ιδιαίτερη σύνθεση και σχετική σταθερότητα και καλύπτουν το σύνολο του κοινωνικού πεδίου. Η κοινωνική ζωή είναι οργανωμένη γύρω από αυτούς τους «θεσμούς» που εμφανίζουν έναν αριθμό κοινών χαρακτηριστικών και διαρθρώνονται σύμφωνα με μια ορισμένη τάξη. Ως θεσμός, η διοίκηση είναι φυσικό να αντανakλά τα βασικά κοινωνικά χαρακτηριστικά. Ο όρος θεσμός καλύπτει δύο διαφορετικές εκδοχές σημαίνει είτε τις κατεστημένες κοινωνικές μορφές, είτε τις διαδικασίες με τις οποίες οργανώνεται η κοινωνία. Η πρώτη προσέγγιση είναι η πιο κλασική και ανατρέχει στην Γαλλία σε μια διπλή παράδοση νομική (Hauriou, Renard) και κοινωνιολογική (Durkheim, Mauss). Οι θεσμοί θεωρούνται κοινωνικά φαινόμενα, απρόσωπα και συλλογικά, που παρουσιάζουν μονιμότητα, συνέχεια, σταθερότητα³.

Η δημόσια διοίκηση στις σύγχρονες δημοκρατικές πολιτείες δεν είναι παρά μέσο στην υπηρεσία του λαού. Διαθέτει τους μηχανισμούς αυτούς που επιτρέπουν την κατά τον ορθολογικότερο τρόπο προαγωγή του συμφέροντος κάθε πολίτη. Στη σύγχρονη, μάλιστα, θεώρηση της έννοιας του Δημόσιου συμφέροντος, περιέχεται και το ατομικό συμφέρον του πολίτη, τόσο ώστε να μπορεί να ειπωθεί ότι δημόσιο συμφέρον είναι η συνισταμένη των συμφερόντων των πολιτών μιας χώρας.

Συνέπεια της νέας αυτής διάστασης της έννοιας του δημόσιου συμφέροντος είναι ότι αυτό σχετίζεται είτε άμεσα είτε έμμεσα με το ατομικό συμφέρον του πολίτη, πέρα από την στενή νομικίστικη ή δημοσιονομική άποψη. Αποτελεί, δηλαδή, η εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος πρωταρχικό στόχο της δημόσιας διοίκησης και μάλιστα ο βαθμός κατά τον

³ Chevallier, J., Διοικητική επιστήμη, Εκδόσεις Σακούλα, Αθήνα - Κομοτηνή, 1993, σελ. 17

οποίο το εξυπηρετεί προδίδει και το βαθμό επιτυχίας των οργάνων της σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας. Στα πλαίσια αυτής της αντίληψης είναι φανερό ότι στην πράξη η δημόσια διοίκηση πρέπει, κάθε φορά, να προσπαθεί να διαγνώσει και να προσδιορίσει το δημόσιο συμφέρον. Και ακριβώς στο σημείο αυτό βρίσκεται το πρόβλημα που απασχολεί τη δημόσια διοίκηση σήμερα, όταν είναι γνωστό ότι κάθε τάξη, κάθε άτομο ή ομάδα πίεσης προσπαθεί να υπαγορεύσει στη δημόσια διοίκηση, κάθε φορά, το περιεχόμενο του δημόσιου συμφέροντος. Η δημόσια διοίκηση στην αντιμετώπιση αυτού του προβλήματος χρησιμοποιεί το κριτήριο της γενικότητας, θεωρώντας ότι το δημόσιο συμφέρον εξυπηρετείται, όταν ικανοποιούνται όσο το δυνατό ανάγκες που αφορούν γενικά το σύνολο και όχι μεμονωμένα άτομα ή ομάδες, αφού σε τελευταία ανάλυση, για την ικανοποίηση αναγκών του συνόλου εξυπηρετούνται και οι ανάγκες πολιτών ή ομάδων πολιτών, που δεν τους αφορούν άμεσα αλλά έμμεσα.

Έργο, λοιπόν, της Δημόσιας διοίκησης είναι να βρει τη χρυσή τομή μέσα από ένα τεράστιο δίκτυο αλληλοσυγκρουόμενων και επικαλυπτόμενων ειδικών συμφερόντων των πολιτών, που αποτελεί και το δημόσιο συμφέρον. Ειδικότερα στον ελληνικό χώρο που η ατομικότητα δεν επιτρέπει να αναδυθεί με αντικειμενικό τρόπο, το πρόβλημα της διάγνωσης του δημόσιου συμφέροντος έχει τις δικές του προεκτάσεις. Η εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος ως πρωταρχικού στόχου της διοικήσεως, αποτελεί έργο και του μικρότερου οργάνου εντεταγμένου στη διοικητική ιεραρχία, είτε πρόκειται για απλό εκτελεστή εντολών χωρίς ιδιαίτερη ικανότητα πρωτοβουλίας, είτε πρόκειται για το αστυνομικό όργανο που ρυθμίζει την κυκλοφορία σε κεντρική οδό μιας πόλης, είτε για τον κλητήρα υπηρεσίας σε κεντρική θύρα δημόσιου καταστήματος⁴.

1.2. Αρχές που διέπουν την διοίκηση

Το σύστημα διοικητικής οργάνωσης προσδιορίζεται από τις αρχές που διέπουν τη δράση της δημόσιας διοίκησης και είναι τρεις:

1. Η αρχή της νομιμότητας, η οποία σημαίνει την υπαγωγή της δημόσιας διοίκησης στο ιεραρχικά δομημένο σύνολο των κανόνων δικαίου που διέπουν την οργάνωση, τη λειτουργία και γενικά τη δράση της, από οποιαδήποτε πηγή και αν προέρχονται. Σημαίνει, ειδικότερα, αφενός ότι οι ενέργειες των διοικητικών οργάνων δεν πρέπει να είναι αντίθετες στους προαναφερόμενους κανόνες δικαίου και αφετέρου ότι πρέπει, οι

⁴ Κόντης, Θ., Εισαγωγή στη δημόσια διοίκηση. Κεντρική διοίκηση, αποκέντρωση, τοπική αυτοδιοίκηση, Εκδόσεις Σύγχρονη εκδοτική, Πειραιάς, 1988, σελ. 355-356

ενέργειες αυτές, να είναι σύμφωνες ή να βρίσκονται σε αρμονία με τους κανόνες αυτούς. Οι κανόνες θεμελιώνουν τις οργανωτικές αρχές της έννομης τάξης βασικότερες από τις οποίες είναι: η αρχή της ισότητας, η αρχή αμεροληψίας της δημόσιας διοίκησης, η αρχή της αξιοκρατίας. Παράβαση της αρχής της νομιμότητας συνεπάγεται την παρανομία και ακύρωση ή ανάκληση των πράξεων και καταλογισμό ευθύνης, ιδίως εάν συντρέχει υπαιτιότητα, στο όργανο που την προκάλεσε⁵.

2. Η προαγωγή του δημοσίου συμφέροντος, η άμεση ή έμμεση ικανοποίησή του, είναι ο σκοπός δράσης της δημόσιας διοίκησης. Το δημόσιο συμφέρον, κατά κανόνα, συμπίπτει άμεσα με το συμφέρον όλων των μελών της κρατικής κοινωνίας, διότι αφορά την ικανοποίηση βασικών αναγκών που μπορούν να έχουν όλα τα μέλη αυτά ή μεγάλες ομάδες, όπως λ.χ. δημόσια τάξη, υγεία κ.ά. Ενδέχεται, όμως, το δημόσιο συμφέρον να είναι αντίθετο προς συγκεκριμένα άμεσα συμφέροντα ορισμένων μελών της κοινωνίας. Στην περίπτωση αυτή η προστασία του δημοσίου συμφέροντος προηγείται. Σε κάθε περίπτωση, ο προσδιορισμός της συγκεκριμένης, κάθε φορά, έκφανσης του δημοσίου συμφέροντος υλοποιείται από τη δημόσια διοίκηση η οποία είναι δυνατό να ελεγχθεί δικαστικά για τη χρήση της παρεχόμενης σχετικής διακριτικής ευχέρειας. Τα κριτήρια προσδιορισμού του εννόμου συμφέροντος ενδέχεται να είναι ποσοτικά, ποιοτικά, σε κάθε περίπτωση όμως οφείλουν να είναι προσαρμοσμένα στις εκάστοτε κοινωνικές, οικονομικές και πολιτικές συνθήκες⁶.
3. Η προστασία του διοικούμενου είναι μία από τις αρχές που διέπει τη δράση της δημόσιας διοίκησης. Σημαίνει η αρχή αυτή ότι τα όργανα της διοίκησης δεν επιτρέπεται να βλάπτουν τα έννομα συμφέροντα και δικαιώματα των διοικούμενων παρά μόνο υπό τις προϋποθέσεις του νόμου και στο βαθμό που αυτό είναι απολύτως αναγκαίο για τη θεραπεία του δημοσίου συμφέροντος. Πρόκειται, στην περίπτωση αυτή, για εφαρμογή της αρχής της αναλογικότητας η οποία αποτελεί θεμέλιο το κράτους δικαίου. Στις περιπτώσεις που η διοίκηση παρανομεί ο πολίτης έχει συνταγματικά κατοχυρωμένα δικαιώματα δικαστικής προστασίας και πρόκλησης διοικητικού ελέγχου με τις διοικητικές προσφυγές. Αποκατάσταση της παράνομης ζημίας που, ενδεχομένως, θα προκληθεί σε βάρος των διοικούμενων από τη

⁵ Μακροδημήτρης, Α., Κράτος και Κοινωνία, η ευρωπαϊκή πρόκληση, Εκδόσεις Σιδέρης, Αθήνα, 2005, σελ. 759

⁶ Δετσαρίδης, Χ., Το δικαίωμα πρόσβασης στα διοικητικά έγγραφα, Εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα, 2001, σελ. 1176

συμπεριφορά των κρατικών οργάνων αποκαθίσταται με το σύστημα καταλογισμού αστικής, ποινικής και πειθαρχικής ευθύνης σε βάρος των δημοσίων οργάνων⁷.

1.3. Κεντρική διοίκηση

Με βάση τη διάκριση των διοικητικών υπηρεσιών σε κεντρικές, περιφερειακές και αυτοδιοικούμενες, θα γίνει μια προσπάθεια περιγραφής και ανάλυσης της οργάνωσης και των αρμοδιοτήτων της κάθε μιας κατηγορίας, σε συνδυασμό με την εντόπιση των προβλημάτων που συναντούν στην οργάνωση τους και λειτουργία τους.

Τα όργανα της κεντρικής διοίκησης είναι ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας, ο Πρωθυπουργός και οι υπουργοί με τους υφυπουργούς. Τα υπουργεία είναι οι υπηρεσίες της κεντρικής κρατικής διοίκησης.

Σύμφωνα με το Σύνταγμα ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας είναι:

1. Ρυθμιστής του πολιτεύματος (Άρθρ. 30 παρ.1,37,38,40,41).
2. Διεθνής παραστάτης του κράτους (Άρθρ. 36 παρ.1).
3. Όργανο της δημόσιας διοίκησης (Άρθρ. 26 παρ.2,43,45,46,50).
4. Παράγοντας της δικαστικής εξουσίας (Άρθρ. 47 παρ.1,2).

Βέβαια, θα αναφερθούμε μόνο σε μερικές ρυθμίσεις που συνδέονται με τη δημόσια διοίκηση. Έτσι, το άρθρο 26 του Συντάγματος ορίζει ότι «η εκτελεστική λειτουργία ασκείται από τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας και της Κυβερνήσεως»⁸.

1.4. Περιφερειακή διοίκηση

Με το Ν.2503/1997 αναδιοργανώθηκε πλήρως το σύστημα της διοικητικής αποκέντρωσης του Κράτους που ιδρύθηκαν οι Περιφέρειες ως ενιαίες αποκεντρωμένες μονάδες διοίκησης του Κράτους, οι οποίες συνιστούν πλέον το μοναδικό βαθμό αποκέντρωσης. Η διοικητική διάρθρωση της χώρας απαιτεί μια κεντρική διοίκηση απαλλαγμένη από διαχειριστικές λειτουργίες και ικανή να επικεντρωθεί στον ρόλο της που είναι επιτελικός. Η αναμόρφωση της κεντρικής διοίκησης, ώστε η δράση της να είναι

⁷ Μακαρούνης, Α., Η αρχή της προστατευόμενης εμπιστοσύνης του πολίτη, ΕΚΔΑ 1997, σελ.1

⁸ Καρανάσιος, Π., Δημόσια διοίκηση, Έκδοση έργου Προγράμματα – Συγγράμματα, Β' ΚΠΣ, ΕΠΕΑΕΚ, ΑΤΕΙ Αθήνας, Αθήνα, 1999, σελ. 89-93

αποτελεσματική, οδηγεί στην ενίσχυση της Περιφέρειας και της τοπικής Αυτοδιοίκησης. Στο πλαίσιο αυτής της πολιτικής, η αυτοτέλεια της περιφέρειας ενισχύθηκε, με ρυθμίσεις που αφορούν την εσωτερική οργάνωση και στελέχωση της, καθώς και την οικονομική της διαχείριση. Στο πλαίσιο του εθνικού σχεδιασμού, η Περιφέρεια αναλαμβάνει το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, το συντονισμό και την εφαρμογή των πολιτικών για την οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική αναπτυξιακή πορεία του χώρου της ευθύνης της⁹.

Στην Ελλάδα για τον καλύτερο σχεδιασμό, προγραμματισμό και συντονισμό της περιφερειακής ανάπτυξης, η χώρα έχει διαφεθεί σε 13 Περιφέρειες, επικεφαλής των οποίων τίθενται ο Γενικός Γραμματέας της Περιφέρειας και το Περιφερειακό Συμβούλιο. Με το Νόμο 2503/1997 οργανώθηκε ο θεσμός της Περιφέρειας με τη μορφή που ισχύει σήμερα ως αποκεντρωμένη μονάδα κρατικής διοίκησης σε άμεση σχέση με τις τοπικές υποθέσεις και τις δύο βαθμίδες Αυτοδιοίκησης.

Αρχικά, ο Γενικός Γραμματέας, όπου¹⁰:

1. Να είναι άμεσος εκπρόσωπος της κυβέρνησης και υπεύθυνος για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής για τα θέματα που αφορούν την Περιφέρεια.
2. Ο Γενικός Γραμματέας της Περιφέρειας είναι προϊστάμενος όλων των πολιτικών, αστυνομικών και λιμενικών Υπηρεσιών περιφερειακού επιπέδου.
3. Ο Γενικός Γραμματέας της Περιφέρειας καθίσταται κύριος διατάκτης και διαθέτει τις πιστώσεις που εγγράφονται στον ειδικό προϋπολογισμό εξόδων της οικείας Περιφέρειας.
4. Οι αρμοδιότητες που έχουν ανατεθεί ή μεταβιβαστεί στις Υπηρεσίες διανομαρχιακού επιπέδου ανήκουν αποκλειστικά στο Γενικό Γραμματέα της Περιφέρειας. Ο Γενικός Γραμματέας με απόφαση του μπορεί να αναθέτει στα καθ' ύλην αρμόδια περιφερειακά όργανα των Υπουργείων την εξουσία να υπογράφουν με εντολή του αποφάσεις, έγγραφα, εντάλματα ή άλλες πράξεις της αρμοδιότητάς του.
5. Στην αρμοδιότητα του Γενικού Γραμματέα Περιφέρειας ανήκει η επίβλεψη για την τήρηση του ωραρίου εργασίας όλων των περιφερειακού επιπέδου Υπηρεσιών των Περιφερειών, η χορήγηση κανονικών και αναρρωτικών αδειών, καθώς και η έγκριση για τη μετακίνηση εκτός έδρας των προϊσταμένων των Υπηρεσιών αυτών.
6. Ο γενικός γραμματέας της Περιφέρειας είναι πειθαρχικός προϊστάμενος όλων των πολιτικών διοικητικών υπαλλήλων Υπηρεσιών της Περιφέρειας και μπορεί να

⁹ Σιούτη, Γ., Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα, Εκδόσεις Σάκουλας, 2001, Αθήνα, σελ. 52-53.

¹⁰ Ιατρού, Σ., Κουδούνη, Α., Νικολακοπούλου, Μ., Χασομέρη, Σ., Δομή και λειτουργία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ΤΕΕ, Αθήνα, 2005, σελ. 14-15

επιβάλει τις ποινές της επίπληξης και του προστίμου μέχρι κατά το μισό των αποδοχών ενός μήνα.

Στη συνέχεια, το Περιφερειακό Συμβούλιο, το οποίο¹¹:

1. Διατυπώνει προς τους κεντρικούς φορείς του δημόσιου τομέα προτάσεις για έργα και μέτρα πολιτικής, εθνικής σημασίας, που αφορούν την Περιφέρεια, αλλά εντάσσονται στο μεσοπρόθεσμο εθνικό αναπτυξιακό πρόγραμμα.
2. Καταρτίζει, ύστερα από σχετικές προτάσεις των Νομαρχιακών Συμβουλίων, το μεσοπρόθεσμο περιφερειακό αναπτυξιακό πρόγραμμα στο πλαίσιο του μεσοπρόθεσμου εθνικού αναπτυξιακού προγράμματος.
3. Διαμορφώνει τα πλαίσια για την κατάρτιση των μεσοπρόθεσμων νομαρχιακών αναπτυξιακών προγραμμάτων της Περιφέρειας, εξειδικεύοντας το μεσοπρόθεσμο περιφερειακό αναπτυξιακό πρόγραμμα και εγκρίνει τα μεσοπρόθεσμα αναπτυξιακά προγράμματα.
2. Καταρτίζει το ετήσιο περιφερειακό αναπτυξιακό πρόγραμμα.
3. Αποφασίζει για τα ετήσια νομαρχιακά αναπτυξιακά προγράμματα.
4. Κατανέμει τις πιστώσεις του προγράμματος δημοσίων επενδύσεων για έργα νομαρχιακής και τοπικής σημασίας.
5. Διατυπώνει προς τους φορείς του δημόσιου τομέα προτάσεις για έργα και μέτρα πολιτικής που αφορούν την Περιφέρεια και χρηματοδοτούνται από το πρόγραμμα δημοσίων επενδύσεων.

Επίσης, σε κάθε Περιφέρεια συγκροτείται Περιφερειακό Συμβούλιο που αποτελείται από:

1. Τον Γενικό Γραμματέα της Περιφέρειας, ως Πρόεδρο.
2. Τους Νομάρχες της Περιφέρειας και τους προέδρους των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων.
3. Έναν εκπρόσωπο από κάθε Τοπική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων (Τ.Ε.Δ.Κ.) που περιλαμβάνει η Περιφέρεια, ο οποίος εκλέγεται, μαζί με τον αναπληρωτή του, από τη Διοικούσα Επιτροπή της Τ.Ε.Δ.Κ.
4. Έναν εκπρόσωπο της περιφερειακής οργάνωσης καθενός από τους φορείς: Επιμελητήρια των παραγωγικών τάξεων, Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας, Γεωτεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας, Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδας, Ναυτικό Επιμελητήριο Ελλάδας, Α.Δ.Ε.Δ.Υ., Π.Α.Σ.Ε.ΓΕ.Σ., και Γ.Σ.Ε.Ε. στα ειδικά αναπτυξιακά προγράμματα των φορέων αυτών.

¹¹ Ιατρού, ο.π. σελ. 14-15

Επίσης, το Περιφερειακό Συμβούλιο γνωμοδοτεί για τα προγράμματα αυτά πριν από την έγκρισή τους¹².

1.5. Σύγχρονες τάσεις στη διοίκηση δημοσίων οργανισμών

Η μετάβαση από το κλασικό σύστημα διοικητικής οργάνωσης στο Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ είναι πλέον γεγονός στις μέρες μας. Η δημόσια διοίκηση συνειδητοποίησε την ιδιαιτερότητα του μάνατζμεντ και δέχτηκε την προσαρμογή του σ' αυτή¹³. Η ολοκλήρωση αυτής της μετάβασης δεν εναπόκειται στη διάθεση των εκάστοτε διαχειριστών της δημόσιας εξουσίας αλλά εξελίσσεται, εξαιτίας του διεθνούς περιβάλλοντος και της ένταξης της χώρας μας σε διεθνή κρατικά σχήματα, ανεξάρτητα από τις πρωτοβουλίες που λαμβάνονται από τους διαχειριστές αυτούς. Η οικειοθελής και αποτελεσματική, όμως, συνδρομή τους είναι αναγκαία προκειμένου η μετάβαση αυτή να γίνει ομαλά και στο πλαίσιο της αρχής της νομιμότητας. Οι κοινωνικές, οικονομικές, πολιτικές συνθήκες που δομούν το περιβάλλον εντός του οποίου η μετάβαση θα γίνει έχουν ωριμάσει. Απομένει ουσιαστικά και η ουσιαστική συνεργασία φορέων ιδιωτικής και δημόσιας εξουσίας προκειμένου η μετάβαση να ολοκληρωθεί ομαλά και νόμιμα¹⁴.

Η φιλοσοφία του νέου δημοσίου μάνατζμεντ επικεντρώνεται στην εκλογίκευση της διοικητικής συμπεριφοράς, ώστε η διοίκηση να ανταποκρίνεται αποτελεσματικότερα στο σύνθετο έργο που καλείται να επιτελέσει στο σύγχρονο διοικητικό κοινωνικό περιβάλλον. Παράλληλα, καλλιεργείται η ευρύτερη δυνατή αξιοποίηση γνώσεων, δεξιοτήτων και πρωτοβουλιών του ανθρώπινου δυναμικού. Στόχος είναι ο κάθε δημόσιος υπάλληλος να αποκτήσει συνείδηση προσωπικής ευθύνης και πρωτοβουλίας, ώστε να καταστεί δημιουργικός παράγοντας μέσα σε μια αναδιοργανωμένη και ευέλικτη δημόσια διοίκηση.

¹² Ιατρού, ο.π. σελ. 14-15

¹³ Chevallier, ο.π. σελ. 31

¹⁴ Τσούκας, Χ., Η μεταρρύθμιση ως ψυχοθεραπεία, «Η εμπλοκή των μεταρρυθμίσεων στην Ελλάδα», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2005, σελ. 83

1.5.1. Το νέο δημόσιο management

Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ (NAM)¹⁵ είναι εκείνο το μοντέλο διοικητικής οργάνωσης στο οποίο η διοίκηση εκλαμβάνεται ως τεχνική που αποσκοπεί στην ικανοποίηση οικονομικών στόχων και επιδιώξεων. Οι δύο βασικοί άξονες γύρω από τους οποίους περιστρέφεται είναι αφενός οι πολιτικές και οργανωτικές διαδικασίες υλοποίησης των αποφάσεων που λαμβάνονται και αφετέρου η συστηματική ανάλυση της διοικητικής πρακτικής.

Ειδικότερα το NAM, χαρακτηρίζεται από τα εξής:

1. Εξωστρέφεια (ο πολίτης - λήπτης της υπηρεσίας θεωρείται πελάτης και αντιμετωπίζεται με τον τρόπο αυτό).
2. Ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες.
3. Αποτελεσματικότητα (ποιοτική και οικονομική).
4. Έλλειψη κάθετης ιεραρχίας (οργανώνεται «δικτυακά» και η αρμοδιότητα λήψης απόφασης επικεντρώνεται σε ένα σημείο «one stop»).
5. Διεπιστημονικότητα (επιστήμες που υποστηρίζουν τη λειτουργία του - Κοινωνιολογία, Οικονομία, Νομική, Ψυχολογία, Πολιτικές Επιστήμες).

Βέβαια, οι λόγοι που συνέβαλαν καταλυτικά στην εμφάνιση και εδραίωση του NAM είναι οι εξής:

1. Η λειτουργική ανεπάρκεια των μεγάλων γραφειοκρατικών οργανώσεων σε συνθήκες χρηματοοικονομικής στενότητας.
2. Η πληροφοριακή και τεχνολογική έκρηξη.
3. Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και η διεθνής ανταγωνιστικότητα.
4. Οι αυξημένες αξιώσεις των πολιτών - πελατών των δημοσίων υπηρεσιών για ποιοτικές υπηρεσίες και η δυσπιστία τους για την ικανότητα των κρατικών οργάνων να την παρέχουν.
5. Η αναζήτηση από τους εργαζόμενους εργασιών που παρέχουν δυνατότητα ανάπτυξης προσωπικότητας και όχι απλώς μία αμοιβή.

Ιστορικά, το NAM εμφανίζεται στις αρχές της δεκαετίας 1980 (επί M. Thatcher στο Ην. Βασίλειο το 1979) και αποκτά το χαρακτήρα διεθνούς τάσης. Οι πρώτες εφαρμογές του εντοπίζονται σε αγγλοσαξονικές χώρες (Ηνωμένο Βασίλειο, Αυστραλία και Νέα Ζηλανδία). Ειδικότερα, στη Ν. Ζηλανδία η διοικητική μεταρρύθμιση με την εφαρμογή του NAM

¹⁵ Μιχαλόπουλος, Ν., Από τη δημόσια γραφειοκρατία στο δημόσιο management, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σελ. 18

κατέλαβε όλους τους τομείς διοικητικής δράσης με βάση έναν τριετή στρατηγικό σχεδιασμό βασισμένο σε οικονομικές θεωρίες οργάνωσης και διακυβέρνησης.

Η βασική διαφοροποίηση του ΝΔΜ από το κλασικό σύστημα διοικητικής οργάνωσης είναι ότι το ΝΔΜ οργανώνει τις δράσεις με βάση τις ανάγκες των πολιτών και κρίνει την επιτυχία της λειτουργίας του από τα αποτελέσματα που οι δημόσιες υπηρεσίες επιτυγχάνουν. Αντίθετα, το κλασικό σύστημα διοικητικής οργάνωσης δίνει έμφαση στις διαδικασίες παραγωγής των αποτελεσμάτων.

Ειδικότερα, συγκρίνοντας το κλασικό σύστημα διοικητικής οργάνωσης με το ΝΔΜ εντοπίζονται τα εξής:

1. Το πρώτο έχει βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό ενώ το δεύτερο μακροπρόθεσμο.
2. Το πρώτο έχει πάγιους στόχους ενώ το δεύτερο τους προσδιορίζει δυναμικά και ευέλικτα.
3. Το πρώτο λειτουργεί στη λογική της «αποφυγής λαθών» έτσι ώστε να μην υπάρξει καταλογισμός ευθύνης. Το δεύτερο έχει στόχο την επιδίωξη επιτυχίας.
4. Το πρώτο φέρει ιεραρχική και άκαμπτη δομή ενώ το δεύτερο λιτή και προσαρμοστική.
5. Το πρώτο δεν ευνοεί τη εκχώρηση εξουσίας και αρμοδιοτήτων λήψης αποφάσεων το δεύτερο την ενθαρρύνει.
6. Το πρώτο δίνει έμφαση στους τύπους το δεύτερο στα αποτελέσματα.

Συνάγεται από τα προηγούμενα ότι τα πλεονεκτήματα του ΝΔΜ είναι εμφανή σε σχέση με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Ανασχετικοί, όμως, παράγοντες εμποδίζουν την ευρεία εφαρμογή του. Τέτοιου είδους παράγοντες, πέραν της αναμενόμενης προσπάθειας αυτοσυντήρησης της δημόσιας γραφειοκρατίας, είναι και η υπάρχουσα κατακερματισμένη οργανωτική δομή, η ασάφεια σχετικά με τις αρμοδιότητες των δημοσίων οργάνων, η πολυνομία, οι εγνωσμένες δημοσιονομικές ελλείψεις, η τεχνολογική υστέρηση της χώρας, η έλλειψη ερεισμάτων αποδοχής του ΝΔΜ στους πολίτες και στους υπαλλήλους.

Ο κίνδυνος που ενυπάρχει σε κάθε προσπάθεια συνολικής ή μερικής εφαρμογής του ΝΔΜ εντοπίζεται αφενός στην προσβολή κατοχυρωμένων συνταγματικών δικαιωμάτων των πολιτών και των δημοσίων υπαλλήλων (λ.χ. μονιμότητα) και αφετέρου στην ενδεχόμενα βεβιασμένη και πρόχειρη υλοποίηση του.

Κεφάλαιο 2. Η Δημόσια Διοίκηση σε Τοπικό Επίπεδο

2.1. Τοπική Αυτοδιοίκηση – Δομή και οργάνωση

Η τοπική αυτοδιοίκηση, για να έχει και να μπορεί να λειτουργήσει ως συμμετοχική, κοινωνικά ευαίσθητη και διαφανής, πρέπει να ασκείται πλησιέστερα στον πολίτη, έτσι ώστε να αντιλαμβάνεται σαφέστερα τα προβλήματα του και να μπορεί να τα αντιμετωπίζει με αμεσότερο και λειτουργικότερο τρόπο. Προϋπόθεση για την άσκηση της διοίκησης πλησιέστερα στον πολίτη είναι η αποκέντρωση των λειτουργιών της και η μεταβίβαση όλων εκείνων που δεν έχουν εκ της φύσεως τους γενικό περιεχόμενο στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης δεύτερης και κυρίως πρώτης βαθμίδας.

Με τη θεσμοθέτηση και λειτουργία της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης, καθώς επίσης και την ανάδειξη της Περιφέρειας ως νέου αποκεντρωμένου επιπέδου της κεντρικής κρατικής διοίκησης, άλλαξε ριζικά ο τρόπος άσκησης της διοίκησης και προωθήθηκε η περιφερειακή άσκηση της κρατικής εξουσίας στη χώρα μας. Έτσι, με την ορθολογική και λειτουργική κατανομή των αρμοδιοτήτων στις επάλληλες διοικητικές βαθμίδες της δημόσιας διοίκησης εξασφαλίζεται ένα σύγχρονο πλαίσιο κρατικών λειτουργιών που μεταφέρει την κρατική εξουσία πλησιέστερα στον πολίτη¹⁶.

2.1.1. Πρώτος βαθμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Το κράτος πρέπει να είναι ικανό να οργανώνει, να συντονίζει και να κατευθύνει την αναπτυξιακή δυναμική της κοινωνίας. Το κλειδί για την πραγμάτωση της προσπάθειας αυτής είναι η συγκρότηση ισχυρής πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης δηλαδή οργανισμών ικανών να παρέχουν ευρύ φάσμα υπηρεσιών και ιδίως να διασφαλίζουν την ισότητα παρεχομένων υπηρεσιών μεταξύ των κατοίκων των μεγάλων αστικών κέντρων και των κατοίκων της υπαίθρου.

¹⁶ Καρανάσιος, ο.π., σελ. 95

Η συγκρότηση του τοπικού πολιτικού και διοικητικού συστήματος στην νεαρή Ελληνική Πολιτεία υπήρξε από τα πρώτα μελήματα του Κυβερνήτη Ιωάννη Καποδίστρια. Σήμερα, η συγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης συνδέεται με την εφαρμογή του προγράμματος «Ιωάννης Καποδίστριας» που αποτελεί ιδρυτικό νόμο, βάσει του οποίου η πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση συγκροτείται σε 914 δήμους και 120 κοινότητες. Τα κριτήρια διάκρισης των δήμων και των κοινοτήτων είναι τα ακόλουθα:

1. ως προς τους νέους ΟΤΑ είναι το πληθυσμιακό κριτήριο, δηλαδή το όριο των 1000 κατοίκων.
2. ως προς τους ΟΤΑ που παραμένουν χωρίς μεταβολή είναι το κριτήριο της ιδιαίτερης γεωγραφικής θέσης όπως αυτό προσδιορίζεται από την μορφολογία του εδάφους, την απόσταση από τον πλησιέστερο ΟΤΑ και τις συνθήκες του οδικού δικτύου. Η συνδρομητών κριτηρίων εξετάζεται σε κάθε νομό ξεχωριστά λαμβανομένων υπόψη και των γεωμορφολογικών ιδιαιτεροτήτων του νόμου. Οι δήμοι που παραμένουν χωρίς μεταβολή είναι εκείνοι που από την θέση τους δεν είναι δυνατόν να συνενωθούν με άλλους ΟΤΑ (νησιά) ή κρίθηκε ότι η σημερινή τους χωροθέτηση επαρκεί για να φέρουν σε πέρας την αποστολή τους.

Οι δημότες και η εδαφική περιφέρεια των καταργούμενων και συνενωθέντων δήμων και κοινοτήτων αποτελούν διακριτό μέρος της ενιαίας δημοτικής περιφέρειας και του σώματος των δημοτών. Οι πρώην ΟΤΑ αναγνωρίζονται ως εδαφικές και διοικητικές διαιρέσεις του νέου δήμου και αποτελούν Δημοτικά Διαμερίσματα ή αντίστοιχα όταν είναι εδαφικές και διοικητικές διαιρέσεις της προερχόμενης από συνένωση κοινότητας αποτελούν Κοινοτικά Διαμερίσματα.

Σύμφωνα με το Ν. 2539/97 τα Δημοτικά Διαμερίσματα διακρίνονταν σε τρεις κατηγορίες. Εκείνα που είχαν περισσότερους από 300 κατοίκους στα οποία ο πρόεδρος του τοπικού συμβουλίου ήταν και δημοτικός σύμβουλος. Εκείνα που είχαν λιγότερους από 300 κατοίκους εκπροσωπούσαν με τριμελές τοπικό συμβούλιο πρόεδρος του οποίου ήταν ο δημαρχιακός πάρεδρος και το Δημοτικό Διαμέρισμα που αποτελούσε την έδρα του νέου δήμου το οποίο δεν εκπροσωπούσαν από δικά του όργανα, αλλά υπάγονταν απευθείας στη Δημοτική Αρχή¹⁷.

Σύμφωνα με το Ν. 3463/2006, Δήμοι είναι:

1. Όσοι έχουν ήδη συσταθεί με νόμο.
2. Όσοι προέρχονται από ένωση Δήμων ή Δήμων και Κοινοτήτων ή Κοινοτήτων, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 3 νόμου.

¹⁷ Καρανάσιος, ο.π., σελ. 96, 100-101

3. Όσες Κοινότητες έχουν πληθυσμό άνω των τεσσάρων χιλιάδων (4.000) κατοίκων κατά την τελευταία απογραφή.

Επίσης, οι Κοινότητες είναι όσες έχουν ήδη συσταθεί ή διατηρηθεί με νόμο. Οι Δήμοι διαιρούνται σε δημοτικά διαμερίσματα, σύμφωνα με το άρθρο 117 του Ν. 3463/2006. Ακόμη οι Δήμοι που, στην έδρα τους, σύμφωνα με την τελευταία απογραφή, έχουν περισσότερους από εκατό χιλιάδες (100.000) κατοίκους, διαιρούνται σε διαμερίσματα. Για παράδειγμα ο Δήμος Αθηναίων διαιρείται σε πέντε (5) έως επτά (7) διαμερίσματα, οι Δήμοι της Θεσσαλονίκης και του Πειραιά σε τρία (3) έως πέντε (5) και ο Δήμος Πατρέων και οι λοιποί Δήμοι σε δύο (2) έως τέσσερα (4) διαμερίσματα. Κάθε διαμέρισμα έχει ιδιαίτερο δημοτικό κατάστημα. Το δημοτικό συμβούλιο καθορίζει ποιες υπηρεσιακές μονάδες μπορούν να λειτουργήσουν στα διαμερίσματα. Σε κάθε δημοτικό διαμέρισμα παραχωρούνται αρμοδιότητες με σκοπό να προωθηθεί η δημοτική αποκέντρωση στην αντιμετώπιση των τοπικών υποθέσεων.

Επίσης, σύμφωνα με το Ν. 3463/2006 ο πρώτος βαθμός τοπικής αυτοδιοίκησης περιλαμβάνει τους Δήμους και τις Κοινότητες. Ο κάθε Δήμος διοικείται από το δημοτικό συμβούλιο, τη δημαρχιακή επιτροπή και τον Δήμαρχο. Το δημοτικό συμβούλιο αποτελείται από δεκατρία (13) μέλη σε Δήμους με πληθυσμό έως πέντε χιλιάδες (5.000) κατοίκους, δεκαεπτά (17) σε Δήμους με πληθυσμό από πέντε χιλιάδες έναν έως δέκα χιλιάδες (5.001-10.000) κατοίκους, είκοσι ένα (21) σε Δήμους με πληθυσμό από δέκα χιλιάδες έναν έως τριάντα χιλιάδες (10.001-30.000) κατοίκους, είκοσι επτά (27) σε Δήμους με πληθυσμό από τριάντα χιλιάδες έναν έως εξήντα χιλιάδες (30.001-60.000) κατοίκους, τριάντα τρία (33) σε Δήμους με πληθυσμό από εξήντα χιλιάδες έναν έως εκατό χιλιάδες (60.001-100.000) κατοίκους, τριάντα επτά (37) σε Δήμους με πληθυσμό από εκατό χιλιάδες έναν έως εκατόν πενήντα χιλιάδες (100.001-150.000) κατοίκους, σαράντα ένα (41) σε Δήμους με πληθυσμό από εκατόν πενήντα χιλιάδες έναν έως πεντακόσιες χιλιάδες (150.001-500.000) κατοίκους και σαράντα πέντε (45) σε Δήμους με πληθυσμό πεντακοσίων χιλιάδων ενός κατοίκων (500.001) και άνω. Στον αριθμό των συμβούλων δεν περιλαμβάνεται ο δήμαρχος.

Η Κοινότητα διοικείται από το κοινοτικό συμβούλιο και τον πρόεδρο. Το κοινοτικό συμβούλιο αποτελείται από εννέα (9) μέλη, σε Κοινότητες με πληθυσμό έως δύο χιλιάδες (2.000) κατοίκους και έντεκα (11) σε Κοινότητες με πληθυσμό από δύο χιλιάδες έναν (2.001) κατοίκους και άνω. στον αριθμό των ανωτέρω συμβούλων περιλαμβάνεται και ο πρόεδρος¹⁸.

¹⁸ Ν. 3463/2006, ΦΕΚ 114/Α/8.6.2006. Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων

Σύμφωνα με το άρθρο 75 του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων (Ν. 3463/2006) αναφέρονται αναλυτικά οι αρμοδιότητες της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης. Δηλαδή, η διοίκηση όλων των τοπικών υποθέσεων ανήκει στην αρμοδιότητα των Δήμων και των Κοινοτήτων, κύρια μέριμνα των οποίων αποτελεί η προαγωγή των κοινωνικών και οικονομικών συμφερόντων, καθώς και των πολιτιστικών και πνευματικών ενδιαφερόντων των κατοίκων της. Κατόπιν απαριθμούνται ενδεικτικά ορισμένες αρμοδιότητες. Στην πραγματικότητα πρόκειται, βέβαια, για πολύ περισσότερες αρμοδιότητες αφού κάθε στοιχείο συμπεριλαμβάνει περισσότερες της μιας.

Οι αρμοδιότητες των Δήμων και Κοινοτήτων αφορούν, κυρίως, τους τομείς (αρθ. 75 του Δ.Κ.Κ., Ν.3463/2006):

1. Ανάπτυξης
2. Περιβάλλοντος
3. Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας των Πόλεων και των Οικισμών
4. Απασχόλησης, Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης
5. Παιδείας, πολιτισμού και αθλητισμού
6. Πολιτικής Προστασίας.

Στους πρωτοβάθμιους ΟΤΑ, ανάλογα με τις δυνατότητες και τη δυναμικότητά τους, τους παρέχεται θεσμικά η δυνατότητα να συστήσουν Υπηρεσίες με αρμοδιότητα στο σχεδιασμό και στην εφαρμογή του, και συγκεκριμένα υπάρχει η δυνατότητα να έχουν Πολεοδομικό Γραφείο, όπου εκτός των αρμοδιοτήτων έγκρισης και ελέγχου οικοδομικής άδειας, ανήκουν τα αυθαίρετα, η εφαρμογή των χρήσεων γης και η εφαρμογή των σχεδίων. Επίσης μπορεί να διαθέτουν Γραφείο Περιβάλλοντος για την άσκηση περιβαλλοντικής πολιτικής (σχεδιασμό, έλεγχο). Ακόμη, σε μερικούς πρωτοβάθμιους ΟΤΑ υπάρχουν Τεχνικές Υπηρεσίες που είναι έχουν αρμοδιότητα για τον πολεοδομικό σχεδιασμό της περιοχής τους. Βέβαια, σε όσους πρωτοβάθμιους ΟΤΑ δεν έχουν συσταθεί αυτόνομες τεχνικές υπηρεσίες, οι αρμοδιότητες αυτές καλύπτονται από τις Τ.Υ.Δ.Κ. (Τεχνική Υπηρεσία Δήμων και Κοινοτήτων), οι οποίες υπάγονται στην Περιφερειακή Διοίκηση¹⁹.

¹⁹ Ιατρού, ο.π., σελ. 17

2.1.2. Δεύτερος βαθμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Με τη θεσμοθέτηση της δευτεροβάθμιας αυτοδιοίκησης επιχειρήθηκε μια ριζική μεταβολή στους πολιτικούς θεσμούς και στο σύστημα της διοικητικής λειτουργίας του κράτους. Την ίδρυση της επέβαλαν οι κοινωνικές μεταβολές και οι τεχνολογικές εξελίξεις και οι απορρέουσες συνθήκες και ανάγκες που δεν μπορούσαν να αντιμετωπιστούν από μία στατική διοικητική οργάνωση. Είναι γνωστό, ότι ένας από τους κυριότερους στόχους των σύγχρονων δημοκρατικών κρατών είναι η εξασφάλιση σε όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από το χώρο στον οποίο ζουν, ίσων ευκαιριών παιδείας, απασχόλησης και εισοδήματος, ψυχαγωγίας, σωματικής άσκησης και πνευματικής καλλιέργειας.

Σε όλες τις σύγχρονες δημοκρατικά οργανωμένες χώρες, για την εξασφάλιση των παραπάνω συνθηκών, περισσότερο κατάλληλη και αποτελεσματική είναι η αποκέντρωση. Η αποκέντρωση της εξουσίας και των οικονομικών πόρων, η οποία εκφράζεται με την ανάληψη της ευθύνης για την επίλυση των συλλογικών και ατομικών αναγκών από τους ίδιους τους πολίτες. Εκφραστής όλων των παραπάνω είναι ο δεύτερος βαθμός της τοπικής αυτοδιοίκησης που ολοκληρώθηκε με την δημιουργία των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων²⁰.

2.1.2.1. Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση

Έτσι, λοιπόν, συστάθηκαν οι νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις. Στους λόγους που καθιστούν αναγκαίο αυτό το ανώτερο (δευτεροβάθμιο) επίπεδο αυτοδιοίκησης περιλαμβάνονται η αμεσότερη εξυπηρέτηση από την πολιτεία, τον πολίτη, που προ της ίδρυσης του δευτεροβαθμίου επιπέδου γινόταν από κρατικές υπηρεσίες και η διερεύνηση του κοινωνικού ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών. Επίσης, η ισχυρή ταυτότητα που έχουν οι σημερινοί νομοί στη συνείδηση των κατοίκων κάθε περιοχής, η ιστορική συνέχεια, η οργανωτική συγκρότηση των νομών καθώς και το γεγονός ότι οι περισσότεροι νομοί αποτελούν την ανθρωπογεωγραφική - οικονομική ενδοχώρα των κύριων αστικών κέντρων της χώρας²¹.

Έτσι, η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση (ΝΑ) αποτελεί τη δεύτερη βαθμίδα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα, όπως άμεσα προβλέπει και το άρθρο 102 του Συντάγματος²². Στη νομαρχιακή αυτοδιοίκηση ανήκει η ευθύνη για την οικονομική, κοινωνική και

²⁰ Καρανάσιος, ο.π., σελ. 137

²¹ Καρανάσιος, ο.π., σελ. 138

²² Ιατρού, ο.π., σελ. 14

πολιτιστική ανάπτυξη της περιφέρειας της. Ο θεσμός του νομάρχη, ως κρατικού οργάνου, έχει καταργηθεί. Η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων νομαρχιακού χαρακτήρα ανήκει στη νομαρχιακή αυτοδιοίκηση. Οι υποθέσεις αυτές αντιμετωπίζονται από άμεσα εκλεγμένα όργανα από τους δημότες των δήμων και των κοινοτήτων κάθε νομού, το νομαρχιακό συμβούλιο και τον πρόεδρο της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης (αιρετό νομάρχη).

Τα διορισμένα κρατικά όργανα αντικαταστάθηκαν από αιρετά όργανα. Έτσι μεταβάλλεται ριζικά η έκφραση της διοικητικής λειτουργίας στο επίπεδο του νομού, το οποίο αποτελεί ένα σημαντικό επίπεδο παροχής υπηρεσιών στους πολίτες για τις ατομικές τους υποθέσεις και για τις συλλογικές τους ανάγκες. Οι ίδιοι οι πολίτες που ζουν σε κάθε νομό μέσα από τα αντιπροσωπευτικά όργανα που εκλέγουν, έχουν την ευθύνη για τον εντοπισμό των αναγκών και προβλημάτων, για την μελέτη των αναπτυξιακών δυνατοτήτων της περιοχής τους και την επιλογή των προσφορότερων τρόπων οικονομικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ανάπτυξης.

Η διοικητική αυτοτέλεια της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης κατοχυρώνεται από τον τρόπο με τον οποίο ασκείται η εποπτεία του κράτους. Ασκείται μόνο έλεγχος νομιμότητας στις πράξεις της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης από επιτροπή μικτής σύνθεσης (κρατικής διοίκησης - νομαρχιακής αυτοδιοίκησης - δικαιοσύνης).

Κατοχυρώνεται η συλλογική λειτουργία στην άσκηση της διοίκησης του νομού, με το θεσμό των αντιπροέδρων και το θεσμό των νομαρχιακών επιτροπών, που έχουν αποφασιστικές αρμοδιότητες και εξασφαλίζεται η ευρύτερη δυνατή κοινωνική συμμετοχή στη διαμόρφωση των προγραμματικών επιλογών για την ανάπτυξη του νομού, μέσα από το θεσμό της οικονομικής και κοινωνικής επιτροπής, στην οποία συμμετέχουν εκπρόσωποι της τοπικής αυτοδιοίκησης και των κοινωνικών εταίρων.

Η χρηματοδότηση της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης εξασφαλίζεται πλήρως με τη θεσμοθέτηση κεντρικών αυτοτελών πόρων, ανάλογοι με αυτούς της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης. Με τον τρόπο αυτό διαμορφώνεται η οικονομική αφετηρία για την κατοχύρωση της οικονομικής αυτοτέλειας του θεσμού.

Ειδικότερα, η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση έχει συσταθεί ως δεύτερη βαθμίδα οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (ΝΑ), είναι αυτοδιοικούμενα κατά τόπο νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και έχουν προορισμό την οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη της περιφέρειας τους. Επίσης, οι ΝΑ δεν ασκούν εποπτεία στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτης βαθμίδας (ΟΤΑ), και δεν θίγουν τις αρμοδιότητες τους καθώς μεταξύ των δύο βαθμίδων τοπικής αυτοδιοίκησης δεν υφίσταται ιεραρχική σχέση.

Η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων νομαρχιακού επιπέδου ανήκει στις ΝΑ. Στις ΝΑ περιέχονται όλες οι σχετικές αρμοδιότητες των Νομαρχών και των νομαρχιακών υπηρεσιών, με εξαίρεση τις αρμοδιότητες σε θέματα δημόσιας περιουσίας και τις αρμοδιότητες των Υπουργείων Εθνικής Άμυνας, Εξωτερικών, Οικονομικών και Δικαιοσύνης, της εποπτείας των ΟΤΑ πρώτου βαθμού του Υπουργείου Εσωτερικών, της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και των Συνοριακών Σταθμών Υγειονομικού Κτηνιατρικού Ελέγχου (ΣΥΚΕ) του Υπουργείου Γεωργίας²³.

Αναλυτικότερα, οι κατηγορίες των αρμοδιοτήτων των ΝΑ είναι²⁴:

1. Ο δημοκρατικός προγραμματισμός
2. Η κοινωνική πρόνοια και υγεία
3. Η παιδεία και η λαϊκή επιμόρφωση
4. Ο πολιτισμός, ο αθλητισμός και ο τουρισμός
5. Η γεωργία, η κτηνοτροφία, τα δάση, η αλιεία
6. Η εργασία και η απασχόληση
7. Το περιβάλλον, η χωροταξία, η πολεοδομία, τα δημόσια έργα
8. Η ενέργεια, η τεχνολογία, η βιομηχανία, το εμπόριο
9. Οι μεταφορές και οι επικοινωνίες

Ενώ, στις ΝΑ έχουν υποχρεωτικά συσταθεί Υπηρεσίες που είναι αρμόδιες για τον Χωροταξικό, Πολεοδομικό και Περιβαλλοντικό Σχεδιασμό, υπάρχει μία ενιαία Διεύθυνση (ΧΩ.ΠΟ.ΠΕ.) με ξεχωριστά τμήματα (Χωροταξίας - Πολεοδομίας - Περιβάλλοντος), τα οποία σε ορισμένες περιπτώσεις αποκεντρώνονται στον Νομό, πέραν της πρωτεύουσάς του. Σε άλλες περιπτώσεις οι αρμοδιότητες αυτές ασκούνται και στη Διεύθυνση Τεχνικού. Συμπερασματικά, σε όλες τις Νομαρχίες υπάρχει αρμόδια Τεχνική Υπηρεσία, η οποία αναλαμβάνει ειδικές εργασίες ή και αρμοδιότητες που αφορούν στον Πολεοδομικό, Χωροταξικό και Περιβαλλοντικό Σχεδιασμό και Έλεγχο (π.χ. αποτυπώσεις, τεχνικές εκθέσεις και περιγραφές, υδατορέματα, παρακολούθηση και έλεγχος μελετών, δημοπρατήσεις ανάλογων έργων και την παρακολούθησή τους κ.λπ.)²⁵.

²³ Καρανάσιος, ο.π., σελ.138-139

²⁴ Ιατρού, ο.π., σελ. 15

²⁵ Ιατρού, ο.π., σελ. 17-18

2.2. Προβλήματα στη δομή και οργάνωση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Η τοπική αυτοδιοίκηση στη χώρα μας πάσχει από ποικιλία προβλημάτων, η προέλευση των οποίων οφείλεται σε ιστορικά κυρίως αίτια. Τα προβλήματα διακρίνονται στα εξής²⁶:

1. Διαρθρωτικά. Η διάρθρωση των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα, σε σχέση με τη χωροταξική κατάταξη αυτών, εμφανίζει αδυναμίες, όπως ο μεγάλος αριθμός μονάδων (άνω των 6000) που επιφέρει διασπορά των τοπικών δυνάμεων της αυτοδιοίκησης στον Ελληνικό χώρο και δεν επιτρέπει την ύπαρξη βιώσιμων μονάδων, ιδιαίτερα στην περιφέρεια. Η διασπορά αυτή σημαίνει υψηλό κόστος παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες και αδυναμία στην αντιμετώπιση του τομέα της εκτέλεσης μεγάλων έργων τοπικής σημασίας. Και ακόμη, οι οργανισμοί, σε σχέση προς τη χωροταξική τοποθέτησή τους, δεν είναι κατανομημένοι ορθολογικά, αλλά σε μερικές περιοχές της Ελλάδας εμφανίζονται πολλοί οργανισμοί με πληθυσμό κάτω των 500 κατοίκων (Πελοπόννησος) σε άλλες δε οι οργανισμοί έχουν ικανοποιητικό αριθμό κατοίκων (Μακεδονία-Θράκη). Επίσης οι μεταξύ τους αποστάσεις και οι θέσεις τους σε σχέση με κέντρα (πόλεις) των περιοχών που ανήκουν (ορεινές απομακρυσμένες κοινότητες) αυξάνουν το κόστος της εκτέλεσης των έργων είτε φορείς αυτών είναι οι ίδιοι οι οργανισμοί είτε το κράτος είτε κοινωφελείς οργανισμοί (ΔΕΗ, ΟΤΕ, κλπ.). ένα ακόμα διαρθρωτικό πρόβλημα μπορεί να θεωρηθεί ο υδροκεφαλισμός ορισμένων δήμων που συγκεντρώνουν μεγάλο μέρος του πληθυσμού και που αφενός αποδυναμώνουν τους οργανισμούς στην περιφέρεια, αφετέρου δε δημιουργούν τα γνωστά διοικητικά και κοινωνικά προβλήματα, η αντιμετώπιση των οποίων απασχολεί πάντοτε την κεντρική διοίκηση.
2. Οργανικά. Η τοπική αυτοδιοίκηση δεν ελκύει, εκτός εξαιρέσεων, τους άριστους, για να αναλάβουν την ηγεσία στη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων, γεγονός που οφείλεται, στη μείωση του γοήτρου των τοπικών οργάνων, λόγω της φορτικότητας που ασκείται ο κρατικός εποπτικός έλεγχος και στην οικονομική δυσπραγία των οργανισμών, λόγω της οποίας οι ικανοί πολίτες διστάζουν να εμπλακούν στα προβλήματα που υπάρχουν στους οργανισμούς. Ακόμη τα διαφοροποιούμενα συστήματα εκλογής δεν επιτρέπουν την ανάδειξη των αρίστων από τους πολίτες, αφού οι κομματικές συναλλαγές, προ και μετά τις εκλογές, καταλήγουν στην ανάδειξη των κομματικά αρεστών. Επίσης, στις οργανικές αδυναμίες των δήμων και των

²⁶ Κόντης, ο.π., σελ. 315-319

κοινοτήτων ανήκει το πρόβλημα του προσωπικού της τοπικής αυτοδιοίκησης. Τούτο συνίσταται στην μισθολογική και βαθμολογική υποτίμηση των υπαλλήλων της τοπικής αυτοδιοίκησης, με συνέπεια τη μη έλξη του ενδιαφέροντος για πρόσληψη των ικανών στελεχών, που στρέφονται σε άλλες επαγγελματικές κατευθύνσεις και στην έλλειψη κατάλληλης εκπαίδευσης στελεχών τοπικής αυτοδιοίκησης, αφού σήμερα οι απαιτούμενες ειδικές γνώσεις αποκτώνται με την εμπειρία και μόνο, τη δε επιμόρφωση των υπαλλήλων αυτών έχουν αναλάβει οι έχοντες και αυτοί ελλείψεις εξειδικευμένες γνώσεις υπάλληλοι των νομαρχιών²⁷. Τέλος, στις οργανικές αδυναμίες των ΟΤΑ είναι και η έλλειψη των ειδικών τεχνικών στελεχών (μηχανικών γεωπόνων, δασολόγων κ.ά.) πλην εξαιρέσεων και ανάλογων υπηρεσιών επιφορτισμένων με την εκπόνηση ειδικών μελετών αρμοδιότητας του δήμου και την άμεση εκτέλεση διαφόρων τοπικών έργων, με συνέπεια την εξάρτηση των ΟΤΑ από τις νομαρχιακές υπηρεσίες που διαθέτουν τεχνικό προσωπικό.

3. Λειτουργικά. Η λειτουργικότητα των δήμων και κοινοτήτων στην Ελλάδα, συγκρινόμενη με τα συστήματα λειτουργίας των οργανισμών πολλών ευρωπαϊκών χωρών, εμφανίζεται υποτονική, καμιά δε προσαρμογή στις σύγχρονες ανάγκες δεν έχει μέχρι τώρα συντελεσθεί. Οι αδυναμίες δε αυτές αφορούν στην άσκηση φορτικού εποπτικού ελέγχου από τη διοίκηση και τη καθιέρωση διαδικασιών γραφειοκρατικών τύπων που εμποδίζουν την ομαλή λειτουργία των οργανισμών. Επίσης, στην εσωτερική διάρθρωση προσαρμοσμένη σε παλαιά πρότυπα που εμφανίζονται στους εγκρινόμενους από την κεντρική ή περιφερειακή διοίκηση οργανισμούς υπηρεσίας, με επακόλουθο τη δυσκαμψία και την έλλειψη προσαρμογής τους στις σύγχρονες απαιτήσεις. Ακόμη, στην έλλειψη της οργάνωσης του τομέα των πληροφοριών που παρέχονται προς του πολίτες, προς οργανισμούς ιδιωτικούς και μη, ενδιαφερομένους για επενδύσεις στην περιοχή του δήμου ή της κοινότητας και προς τα υπουργεία και τις νομαρχίες που ζητούν στατιστικές και πληροφορίες από τους οργανισμούς και πάνω στις οποίες συνηθέστατα στηρίζονται πολλές εκτιμήσεις και προγράμματα που εκπονούνται με βάση αυτές. Όλα τα παραπάνω εντείνουν η μη καταβληθείσα προσπάθεια για την καθιέρωση νέων διαδικασιών και μεθόδων παροχής υπηρεσιών προς τους κατοίκους και την μηχανοργάνωση και αυτοματοποίηση των μηχανισμών εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με τους οργανισμούς αυτοδιοικήσεως,

²⁷ Σε πολλές ευρωπαϊκές χώρες υφίστανται ειδικά ιδρύματα εκπαίδευσης στελεχών αυτοδιοίκησης, το δε πρόβλημα αντιμετωπίζεται με μεγαλύτερη σοβαρότητα. International union of local authorities, Personnel management in local government administration, 1960, p.11, 39, 52, 59

ιδιαίτερα από τους μεγάλους δήμους, κατά το παράδειγμα πολλών χωρών της Ευρώπης²⁸, όπου η μηχανοργάνωση και ο αυτοματισμός έχει βελτιώσει τα συστήματα πληροφοριών και οργάνωσης των υπηρεσιών.

Η αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων κρίνεται επιβεβλημένη και απαιτεί τη λήψη βασικών θεσμικών μέτρων που θα εξυγιάνουν τους ΟΤΑ και θα τους προσαρμόσουν λειτουργικά και οργανικά στις νέες απαιτήσεις που προβάλλονται.

2.3. Δράσεις αντιμετώπισης προβλημάτων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Για όλα τα παραπάνω προβλήματα η τοπική αυτοδιοίκηση λαμβάνει μέτρα για την αντιμετώπισή τους, όπως²⁹:

1. Μείωση του αριθμού των ΟΤΑ και η χωροταξική αναδιάρθρωσή τους
2. Προσέλκυση στελεχών με το κατάλληλο εξειδικευμένο προσωπικό
3. Οικονομική ανεξαρτησία – ενδυνάμωση
4. Ανάπτυξη, προγραμματισμό και συμμετοχή των ΟΤΑ σε διαδικασίες ανάπτυξης του βιομηχανικού, αγροτικού, κοινωνικού και εκπολιτιστικού τομέα
5. Αποσυμφόρηση των ΟΤΑ από τα κρατικά καθήκοντα
6. Βελτίωση εσωτερικής διάρθρωσης και λειτουργίας των ΟΤΑ και των ΝΑ

Όλα τα παραπάνω έχουν κύριο σκοπό την ανάπτυξη της διοικητικής επικοινωνίας σε επίπεδο υπηρεσιών και φορέων αλλά και με τους πολίτες.

2.4. Διοικητική επικοινωνία με τον πολίτη, σε τοπικό επίπεδο (Η προ Κ.Ε.Π. εποχή)

Στην Ελλάδα, η πολιτική απλούστευσης διαδικασιών με σκοπό την διευκόλυνση της επικοινωνίας του τοπικού κράτους με τον πολίτη, θεωρείται ως μία από τις βασικές προτεραιότητες της πολιτικής ατζέντας³⁰. Επισημαίνεται, ότι η απλούστευση του κανονιστικού πλαισίου που καθορίζει τις διοικητικές διαδικασίες είναι ένα από τα σταθερά

²⁸ Richards, P., The new local government system, Allen & Unwin, London, 1968, p. 127.

²⁹ Κόντης, ο.π., σελ.319-324

³⁰ Φλογαίτη, Ε., Σχέδιο Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, Εκδόσεις Σάκουλας, Αθήνα-Κομοτηνή, 1998, όπου (άρθρο 2) ως τέτοια ορίζεται κάθε μορφή διοικητικής δράσης η οποία οδηγεί στην έκδοση οποιασδήποτε μορφής διοικητικών μέτρων με εξωτερικές έννομες συνέπειες.

επαναλαμβανόμενα αιτήματα των πολιτών, η ικανοποίηση του οποίου αποτελεί στρατηγικό στόχο της πολιτείας.

Η εφαρμογή ανάλογης πολιτικής αναγνωρίζεται ως αναγκαία καθώς η πολυπλοκότητα των διοικητικών διαδικασιών παρεμποδίζει τη δημιουργία και την αποδοτική λειτουργία των φυσικών και νομικών προσώπων, αποθαρρύνει την ανάληψη καινοτόμων πρωτοβουλιών, δημιουργεί ιδιαίτερες δυσκολίες από τη «γραφειοκρατία» στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις αλλά και στους πολίτες.

Έτσι, το τοπικό κράτος επιδιώκει την αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών και την ανταπόκριση του στελεχιακού δυναμικού τους στις αυξημένες προσδοκίες και τα νέα πρότυπα διοίκησης, που απορρέουν από την απαίτηση της κοινωνίας η διοίκηση να λειτουργεί άμεσα, ουσιαστικά και αξιόπιστα, ενώ εμπεδώνεται αντίστοιχα η εμπιστοσύνη των πολιτών στην επάρκεια και τη νομιμοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών.

Το ελληνικό κράτος στην προσπάθειά του να βελτιώσει την επικοινωνία του με τον πολίτη λαμβάνει συνεχώς μέτρα απλούστευσης από τη δεκαετία του 80 και μέχρι το 2002, όπου και πραγματοποιήθηκε η πλέον σημαντική μεταρρύθμιση του τοπικού «κράτους», η ίδρυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) με το Νόμο 3013/2002 (η ανάλυση των οποίων θα πραγματοποιηθεί στο κεφάλαιο 4). Τα μέτρα αυτά αποτελούν νόμους που τέθηκαν σε ισχύ αλλά και συγκεκριμένα Προγράμματα.

Ειδικότερα, νόμοι που τέθηκαν σε ισχύ ήταν οι εξής³¹:

1. Νόμος 1599/1986. «Σχέσεις κράτους - πολίτη, καθιέρωση νέου δελτίου ταυτότητας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 75/Α711.6.1986). Μια πρώτη και με δύσκολους όρους προσπάθεια βελτίωσης της σχέσης Διοίκησης – Πολίτη. Ο ν. 1599/1986 αποτελεί την πρώτη ουσιαστική κανονιστική προσπάθεια απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών στην Ελλάδα. Με το νόμο αυτό καθιερώθηκε η αποδεικτική δύναμη της ταυτότητας και της υπεύθυνης δήλωσης, επιδιώχθηκε η διαφάνεια σχετικά με τις διοικητικές διαδικασίες μέσω της χρήσης από τις υπηρεσίες ενιαίων διαμορφωμένων εντύπων υποβολής αιτήσεων, καταργήθηκε η πληθώρα των προσκομιζόμενων δικαιολογητικών, λήφθηκε μέριμνα για την σύντομη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών, ακόμα επιστρατεύθηκε η χρήση του ταχυδρομείου και εισήχθη η αναζήτηση από την ίδια την δημόσια υπηρεσία πιστοποιητικών, βεβαιώσεων και λοιπών εντύπων που εκδίδονται και από άλλες υπηρεσίες. Ο νόμος αυτός ψηφίστηκε

³¹ Χριστοφόρου – Χριστοφορίδη, Ε., Όψεις της κανονιστικής μεταρρύθμισης στην Ελλάδα: Η πολιτική απλούστευσης διαδικασιών και ο έλεγχος επί της ποιότητας των νομοσχεδίων, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 2006, σελ. 13-41

καθώς θεωρήθηκε αποδεκτή η ανάγκη εκσυγχρονισμού της διοίκησης μέσα από την απλοποίηση των διαδικασιών. Το κύριο πρόβλημα, στην επίλυση του οποίου, αυτός συνέβαλλε, ήταν η βελτίωση της σχέσης της διοίκησης με τους πολίτες και η αποκατάσταση της μεταξύ τους εμπιστοσύνης. Η πρόθεση του νομοθέτη ήταν να μην ταλαιπωρείται ο πολίτης καταναλώνοντας χρόνο και κόπο για έγγραφα που ήδη έχει στη διάθεση του το δημόσιο.

2. Νόμος 1892/1990 «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 101/Α731.7.1990). Περιείχε 121 άρθρα «εκσυγχρονισμού» αρμοδιοτήτων για δεκαέξι υπουργεία. Επιδιώχθηκε η μείωση των υπογραφών στα διοικητικά έγγραφα στις τρεις (δύο προσυπογραφές και μία τελική) ώστε να ενισχύονταν η αποκέντρωση και να επιταχύνονταν οι διοικητικές διαδικασίες με τη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων σε υφιστάμενα όργανα της διοίκησης. Η ενσωμάτωση μέτρων σε ένα τόσο εκτεταμένο και πολυσχιδές νομοσχέδιο αμβλύνει τη σύνδεση τους με μία ολοκληρωμένη πολιτική απλούστευσης. Όμως, το μέτρο της μείωσης των υπογραφών στα διοικητικά έγγραφα έμεινε ουσιαστικά ανεφάρμοστο
3. Νόμος 1943/1991 «Εκσυγχρονισμός της οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης, αναβάθμιση του προσωπικού της και άλλες συναφείς διατάξεις» (ΦΕΚ 50/Α711.4.1991). Αναγνωρίζεται η ανάγκη για εκσυγχρονισμό και αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης, ως «ο μεγάλος ασθενής της κοινωνίας». Επισημαίνεται ότι προβλήματα δυσλειτουργίας και ανεπάρκειας την έχουν καταστήσει στη συνείδηση των πολιτών. Η βελτίωση των διαδικασιών περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τις δύο διατάξεις απλούστευσης, όπου καθιερώνονται οι εξήντα (60) ημέρες ως γενική προθεσμία οριστικής απάντησης των δημοσίων υπηρεσιών, των Ν.Π.Δ.Δ. και των Ο.Τ.Α. σε αιτήματα των πολιτών και διεκπεραίωσης υποθέσεων τους. Οι πληροφορίες, τα πιστοποιητικά, τα δικαιολογητικά και οι βεβαιώσεις θα δίδονται άμεσα και δεν θα καθυστερούν πάνω από δέκα (10) ημέρες, στην περίπτωση μη τήρησης των προθεσμιών συνεπάγεται αποζημίωση του πολίτη.
4. Νόμος 2539/1997 «Συγκρότηση της Πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης» (ΦΕΚ 244/Α74.12.1997). Στις διατάξεις του περιγράφηκε μια διοικητική μεταρρύθμιση, η συνένωση δήμων και κοινοτήτων βάσει του σχεδίου «Καποδίστριας». Θεσμοθετήθηκε η υποβολή αιτήσεων από τηλεφώνου για έκδοση αποσπάσματος ληξιαρχικών πράξεων γέννησης, γάμου και θανάτου, πιστοποιητικού γέννησης, πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης, πιστοποιητικού ποινικού μητρώου και αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας. Επίσης, καθορίστηκε η διαδικασία

υποβολής των τηλεφωνικών αιτήσεων των πολιτών μέσω της κλήσης του αριθμού 1502 και της αυθημερόν μεταβίβασης της αίτησης, με ευθύνη του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος στην αρμόδια υπηρεσία, η οποία εκδίδει το πιστοποιητικό ή τη βεβαίωση και στη συνέχεια το αποστέλλει στον πολίτη μέσω ταχυδρομείου (ΕΛΤΑ). Το σύστημα των τηλεφωνικών αιτήσεων επεκτάθηκε πέραν των παραπάνω στην έκδοση βεβαιώσεων χορήγησης επιδόματος προνομιακού χαρακτήρα σε άτομα με ειδικές ανάγκες, στην έκδοση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης για μεταδημότευση, βεβαιώσεων που εκδίδονται από τις Διευθύνσεις Γεωργίας των ΝΑ στην έκδοση Πιστοποιητικού Θαλάσσιας Υπηρεσίας από το ΥΕΝ κ.ά. Η υποβολή αιτήσεων από τηλέφωνα διευκολύνει την καθημερινή συναλλαγή των πολιτών με τη διοίκηση και συμβάλλει στον εκσυγχρονισμό της καθιστώντας της πιο φιλική απέναντι και στις πιο αδύναμες ομάδες των πολιτών για τις οποίες η αυτοπρόσωπη παρουσία αποτελεί ιδιαίτερο πρόβλημα (π.χ. συνταξιούχοι, ΑμεΑ, πολύτεκνοι, κ.ά.).

5. Νόμος 2672/1998 «Οικονομικοί πόροι ΟΤΑ - Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο» (ΦΕΚ 290/Α728.12.1998). Καθιέρωσε τη διακίνηση εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών του Δημοσίου, των Ν.Π.Δ.Δ. και των Ο.Τ.Α. ή μεταξύ αυτών και των ενδιαφερόμενων πολιτών με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (*email*) και την τηλεομοιοτυπία (*fax*). Η ρύθμιση αυτή, της οποίας η υλοποίηση επιταχύνει κατά πολύ τις διοικητικές διαδικασίες και την επικοινωνία με τον πολίτη. Ακόμη περισσότερο στενά οριοθετήθηκε η επικοινωνία με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και των ενδιαφερόμενων πολιτών καθώς ορίστηκε ότι έπρεπε να αφορά μόνο σε αιτήσεις παροχής πληροφοριών και σχετικές απαντήσεις, οι οποίες βέβαια αποτελούν ένα μεγάλο μέρος της επικοινωνίας Δημοσίου και ιδιωτών. Ο λόγος του περιορισμού ήταν η έλλειψη των τεχνικών προϋποθέσεων που θα εξασφάλιζαν τη βεβαιότητα για τη γνησιότητα προέλευσης του αποστέλλομένου μηνύματος. Συγκεκριμένα, ενώ το συγκεκριμένο μέτρο τέθηκε σε ισχύ από τον Μάρτιο του 1999, και οι υπηρεσίες των ΟΤΑ μερίμνησαν για την προμήθεια κι εγκατάσταση του απαραίτητου εξοπλισμού σε fax και ηλεκτρονικούς υπολογιστές και αντικαταστάθηκε το χειρόγραφο σύστημα πρωτοκόλλου με ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, η χρησιμοποίηση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου για τη δημιουργία των εγγράφων σε όλες τις περιπτώσεις, η αποστολή των κειμένων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή και με την αντίστοιχη δισκέτα. Έτσι, εδραιώθηκε η αξιοπιστία στην επικοινωνία τόσο μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α., όσο και μεταξύ αυτών και των πολιτών.

6. Νόμος 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 45/Α79.4.1999). Βασικός στόχος της θέσπισης του, ήταν η προσαρμογή στις σύγχρονες τάσεις που χαρακτηρίζουν τη Δημόσια Διοίκηση, αναφορικά με τη διαχείριση των υποθέσεων των πολιτών και τις αρχές που πρέπει να διέπουν τη σχέση των τελευταίων με το κράτος και κατ' επέκταση η δημιουργία ενός κλίματος ασφάλειας κι εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολίτη, μέσω της συστηματοποίησης των κανόνων και αρχών που διέπουν τη διοικητική δράση, ώστε να αντιμετωπιστούν προβλήματα που απορρέουν από την υπάρχουσα πολυνομία και πολυπλοκότητα των διαδικασιών. Πιο αναλυτικά, περιλαμβάνονταν η χορήγηση από τις δημόσιες αρχές εντύπων αιτήσεων για τα θέματα της αρμοδιότητάς τους, απόδειξη των στοιχείων της ταυτότητας από το δελτίο ταυτότητας ή το διαβατήριο, αποδοχή, βάσει υπεύθυνης δήλωσης του ενδιαφερομένου, γεγονότων η στοιχείων που δεν αποδεικνύονται από το δελτίο ταυτότητας ή από τα αντίστοιχα έγγραφα, αν ειδικές διατάξεις δεν ορίζουν διαφορετικά, γενική προθεσμία εξήντα (60) ημερών για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων από τις διοικητικές αρχές και πέντε (5) ημερών για τη διαβίβαση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία σε περίπτωση αναρμοδιότητας, ενημέρωση του ενδιαφερομένου, σε περίπτωση καθυστέρησης, για τους λόγους και τον υπάλληλο που χειρίζεται την υπόθεση και άμεση χορήγηση ή, αν αυτή δεν είναι δυνατή, ταχυδρομική αποστολή εντός 10 ημερών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων που αιτείται ο πολίτης. Επίσης, συστήθηκαν Ειδικές Επιτροπές Εφαρμογής για την εξέταση αιτήσεων αποζημίωσης, σε περίπτωση καθυστέρησης απάντησης της διοίκησης, και στην έδρα κάθε περιφέρειας της χώρας.
7. Προεδρικό Διάταγμα 150/2001 Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές (ΦΕΚ 125/Α725.6.2001). Στην προσπάθεια αναβάθμισης του Ν. 2690/1999 ψηφίστηκε το ΠΔ 150/2001 σύμφωνα με το οποίο ορίστηκε η επεξεργασία και η διακίνηση πληροφοριών του δημόσιου τομέα με τα σύγχρονα ηλεκτρονικά μέσα, εξέλιξη που επηρεάζει σημαντικά τις διοικητικές διαδικασίες, δηλαδή την οδηγία για την ηλεκτρονική υπογραφή.

Τέλος, πολλά Προγράμματα δημιουργήθηκαν ώστε να βελτιωθεί η επικοινωνία του διοικητικού τοπικού κράτους με τον πολίτη. Παραδειγματικά, αναφέρουμε το Πρόγραμμα «Αστερίας» το οποίο άρχισε σταδιακά το 1990 στη Σέριφο, και στη συνέχεια επεκτάθηκε σε όλα τα νησιά του Βόρειου και Νότιου Αιγαίου. Με το Πρόγραμμα δημιουργήθηκε ένα σύστημα δικτύωσης των Ο.Τ.Α. του Αιγαίου, των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και

Επαρχιών του Αιγαίου και των λοιπών κρατικών Υπηρεσιών. Ο πολίτης του κάθε νησιού που διαμένει σε περιοχή που δεν λειτουργεί η αρμόδια Υπηρεσία δεν χρειάζεται με το τρόπο αυτό να μετακινείται είτε για την υποβολή μίας αίτησης είτε για την παραλαβή ενός πιστοποιητικού. Για τη λειτουργία του Προγράμματος δημιουργήθηκε σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο του Αιγαίου «Γραφείο του Πολίτη». Το Γραφείο αυτό έχει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και στελεχώνεται με εξειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος έχει καθήκον την εξυπηρέτηση των πολιτών. Η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης σε όλα τα επίπεδα (Κεντρική, Περιφερειακή και Αυτοδιοίκηση Α΄ και Β΄ βαθμού) ήταν η επιδίωξη του Προγράμματος³².

Τα «Γραφεία του Πολίτη» ενσωματώνουν διαφορετικά είδη διοικητικών καινοτομιών, είναι «κέντρα πληροφόρησης» και «υπηρεσίες μιας στάσης». Λειτουργούν ως κέντρα πληροφόρησης, παρέχοντας πάσης φύσεως διοικητικές πληροφορίες στους πολίτες. Σε κάθε Γραφείο έχει επιπροσθέτως εγκατασταθεί μια βάση δεδομένων με πληροφορίες τοπικού ενδιαφέροντος, όπως οι πίνακες των τοπικών δρομολογίων συγκοινωνιών, οι διευθύνσεις και τα τηλέφωνα τοπικών υπηρεσιών, πολιτιστικά γεγονότα που λαμβάνουν χώρα τοπικά κ.λπ.

Τα «Γραφεία του Πολίτη» συνδέονται, επίσης, με τη βάση του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (www.gspa.gr), στην οποία καταχωρούνται όλες οι κεντρικές πληροφορίες για τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών. Σ' αυτή περιέχεται ο «Οδηγός του Πολίτη» που αποτελεί μια συστηματική καταγραφή διοικητικών πληροφοριών κατά πεδία δράσης των υπηρεσιών. Ακόμη, συνδέονται με περιφερειακές βάσεις δεδομένων, προσφέροντας με τον τρόπο αυτό ολοκληρωμένη πληροφόρηση στους πολίτες.

Το «Γραφείο του Πολίτη» χρησιμεύει, εξάλλου, ως σημείο ελεύθερης πρόσβασης στο διαδίκτυο και, ιδίως, σε κρατικούς δικτυακούς τόπους, ιστοσελίδες και πύλες με κρίσιμες πληροφορίες για τους πολίτες, όπως η www.government.gr που αποτελεί παράθυρο σ' όλα τα υπουργεία και τις κυβερνητικές υπηρεσίες, η www.infosociety.gr του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» και η www.et.gr του Εθνικού Τυπογραφείου για την ανεύρεση Φύλλων Εφημερίδας της Κυβερνήσεως.

Η εντυπωσιακή εξέλιξη του Προγράμματος «Αστερίας» οδήγησε στην επέκτασή του σε όλη την χώρα ως Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών³³.

³² Χριστοφόρου – Χριστοφορίδη, ο.π., σελ. 13-41

³³ Καρκατσούλης, Π., Το κράτος σε μετάβαση. Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μανάτζμεντ στη διακυβέρνηση, Εκδόσεις Σιδέρη, Αθήνα, 2004, σελ. 188-189, 193

Κεφάλαιο 3. Επικοινωνία Πολιτών σε Τοπικό Επίπεδο

3.1. Ο πολίτης – πελάτης

Συχνά γίνεται χρήση της λέξης «πολίτης» και υπό μια άλλη έννοια, αυτής του «πολίτη - πελάτη». Ο πελάτης ενός οργανισμού είναι άτομο, που αποφασίζει να αγοράσει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παρέχει ο οργανισμός αυτός. Ως «πελάτες» λοιπόν θεωρούνται το σύνολο των ατόμων που είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν την προκαθορισμένη από την αγορά τιμή για την απόκτηση των προϊόντων αυτών ή των υπηρεσιών. Εναλλακτικά, θα μπορούσαμε να δώσουμε στην έννοια αυτή τον ορισμό, ότι: «Πελάτης είναι το άτομο ή η ομάδα ατόμων που λαμβάνει το παραγόμενο αποτέλεσμα - εκροή (*output*) μιας εργασίας (*work*)»³⁴.

Ο ορισμός αυτός είναι ευρύτερος, γιατί περιλαμβάνει στην έννοια του πελάτη και τον χρήστη των προϊόντων του δημόσιου τομέα. Στο δημόσιο τομέα, αντίθετα με τον ιδιωτικό, υπάρχει μια διαφορά. Πελάτες δεν θεωρούνται μόνο όσοι πληρώνουν για τη χρήση των υπηρεσιών του. Στο δημόσιο τομέα, τα προϊόντα παράγονται για κατανάλωση από όλους τους πολίτες, οι οποίοι δεν πληρώνουν γι' αυτά άμεσα, με καθορισμένο από την αγορά αντίτιμο, αλλά έμμεσα, μέσω της φορολογίας³⁵.

Οι πελάτες των δημοσίων οργανισμών αποτελούν μια ευρύτατη γκάμα πολιτών με αποκλίνουσες και συχνά αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις. Έτσι, οι οργανισμοί προσπαθούν να σχεδιάσουν τη δράση τους κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να πληρούνται όλες οι προσδοκίες, πράγμα ανέφικτο³⁶.

Το κράτος μεριμνά για την προαγωγή του κοινωνικού συμφέροντος και την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη. Αυτός πρέπει να έχει γνώση των δικαιωμάτων του κατά την επικοινωνία του με τη δημόσια διοίκηση. Ο πολίτης - χρήστης των υπηρεσιών της, έχει απαιτήσεις από αυτήν, οι οποίες προσλαμβάνουν τη μορφή δικαιωμάτων³⁷.

³⁴ Γρηγορούδης, Ε., Σίσκος, Ι., Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του πελάτη - το σύστημα MUSA, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα 2000, σελ. 20

³⁵ Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J., Curry, A., Measuring service quality in local government: the Servqual approach, *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 8 No. 7, 1995, pp.15-20.

³⁶ Koehler, J., Pankowski, J., *Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM*, St. Lucie Press, Delray Beach, Florida, 1996

³⁷ Κατσούλης, ο.π., σελ. 30

Έτσι, έχουν διαμορφωθεί δυο κατηγορίες δικαιωμάτων των πολιτών³⁸:

1. Τα διαδικαστικά δικαιώματα, τα οποία πηγάζουν από τη σχέση του πολίτη με μια συγκεκριμένη υπηρεσία, και τα οποία μπορούν να θεμελιώσουν αξίωση για αποζημίωση. Η κατηγορία αυτή των δικαιωμάτων αφορά κυρίως διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων και κοινοποίηση ή δημοσιοποίηση πληροφοριών για τις δημόσιες υπηρεσίες υπό μορφή ενός Χάρτη Δικαιωμάτων.
2. Τα ουσιαστικά δικαιώματα, τα οποία δίνουν έμφαση στη συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των κοινών στόχων του κοινωνικού συνόλου.

Τα πιο πάνω δικαιώματα δεν είναι από νομική άποψη ατομικά δικαιώματα, ώστε να είναι αγωγή, δεν είναι κοινωνικά δικαιώματα και δεν ανήκουν στην παραδοσιακή κατηγορία των πολιτικών δικαιωμάτων, αν και έχουν πολιτική διάσταση. Τα δικαιώματα αυτά είναι πολύ σημαντικά για τις ομάδες που βρίσκονται στα όρια κοινωνικού αποκλεισμού, οι οποίες θέλουν να συμμετάσχουν, όχι για ιδεολογικούς σκοπούς, αλλά για την προάσπιση των δικαιωμάτων τους.

3.2. Η επέκταση των αρμοδιοτήτων του «τοπικού κράτους» και η αλλαγή της σχέσης του με τον πολίτη

Η αύξηση των αρμοδιοτήτων του κράτους μεταπολεμικά, στον τομέα της κοινωνικής και οικονομικής πολιτικής, ήρθε ως αποτέλεσμα της αναγκαιότητας για μια πιο ενεργή εμπλοκή της δημόσιας διοίκησης, στην προσπάθεια αντιμετώπισης των προβλημάτων που επέφερε στη χώρα ο Β Παγκόσμιος Πόλεμος και η εμφύλια σύρραξη. Η εξέλιξη αυτή πολλαπλασίασε τις περιπτώσεις επαφής του κοινού με τη δημόσια διοίκηση, αφού πλέον οι πολίτες δεν ήταν μόνο αποδέκτες νομικών ρυθμίσεων υποχρεωτικής εφαρμογής και χρήστες δημοσίων υπηρεσιών στους τομείς της υγείας, της πρόνοιας, της κοινωνικής ασφάλισης και της εκπαίδευσης, αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις ακόμη και καταναλωτές δημοσίων αγαθών (ηλεκτρικό ρεύμα, τηλεπικοινωνίες, νερό κ.α.) την παραγωγή και διανομή των οποίων ανέλαβαν μεγάλες κρατικές επιχειρήσεις.

Η ποσοτική και ποιοτική διεύρυνση των κρατικών δράσεων, που σημειώθηκε στο πεδίο της ενασχόλησης του κράτους με την κοινωνική και οικονομική πολιτική και η οποία εκφράστηκε με την ίδρυση και λειτουργία δημοσίων φορέων νέου τύπου (π.χ. Νομικά

³⁸ Gaster, L., Quality in public services, Open University Press, Buckingham, Philadelphia 1995, p. 26

Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου, Κρατικές Εταιρίες και Επιχειρήσεις, Οργανισμοί Κοινοφελούς Χαρακτήρα), είχε επιπτώσεις και στο λεγόμενο «σκληρό πυρήνα» των κρατικών αρμοδιοτήτων, δηλαδή στην δημόσια διοίκηση, στην κλασσική μορφή της (Υπουργεία, Νομικά Πρόσωπα, Δημοσίου Δικαίου κ.α.) που διαχειρίζονταν την δημόσια εξουσία με την παραδοσιακή της έννοια. Έτσι σε νομοθετικό και διοικητικό επίπεδο, συναντούμε κάποιες αποσπασματικές προσπάθειες, για τη λήψη μέτρων βελτίωσης της επαφής του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση. Το πλέον χαρακτηριστικό παράδειγμα τέτοιων προσπαθειών, την συγκεκριμένη χρονική περίοδο ήταν η σύσταση Γραφείων Παραπόνων στις μεγάλες δημόσιες υπηρεσίες. Οι υπηρεσίες αυτές διέθεταν υποτυπώδεις αρμοδιότητες για την διοικητική πληροφόρηση και εξυπηρέτηση των πολιτών, χαρακτηρίστηκαν δε από σοβαρά οργανωτικά και λειτουργικά προβλήματα, καθώς και από προβλήματα λόγω της ποιοτικής και ποσοτικής υποστελέχωσής τους, αφού δεν αποτέλεσαν ποτέ προτεραιότητα για το πολιτικό - διοικητικό σύστημα.

Οι ισχνές πρωτοβουλίες εξωστρεφούς δράσης της δημόσιας διοίκησης, συνεχίστηκαν και μετά την αποκατάσταση της δημοκρατίας, περίοδο κατά την οποία εμφανίστηκαν τάσεις περαιτέρω επέκτασης των αρμοδιοτήτων του κράτους, σε ορισμένους κρίσιμους τομείς της οικονομικής κυρίως πολιτικής (με την ανάληψη εκ μέρους του κράτους της ευθύνης λειτουργίας μεγάλων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, καθώς και επιχειρήσεων στο χώρο των αερομεταφορών, αλλά και στο χώρο της κλασσικής βιομηχανικής παραγωγής) λόγω της αναγκαιότητας αντιμετώπισης των προβλημάτων που δημιούργησε η παγκόσμια οικονομική κρίση και τα οποία είχαν επιπτώσεις και στη χώρα μας (ύφεση παραγωγής, αύξηση ανεργίας, πληθωριστικές πιέσεις κ.τ.λ.). Οι κυριότερες πρωτοβουλίες προς την κατεύθυνση της βελτίωσης των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες, αφορούσαν και πάλι τον «στενό δημόσιο τομέα» και ήταν μεταξύ άλλων, η ίδρυση του Κέντρου Διοικητικών Πληροφοριών στο Υπουργείο Προεδρίας Κυβερνήσεως και του Γραφείου Εξυπηρέτησης Καταναλωτών στο Υπουργείο Εμπορίου. Ο ρόλος τους όμως στην προσπάθεια βελτίωσης των σχέσεων και επαφών των πολιτών με το κράτος υπήρξε περιθωριακός, αφού ποτέ δεν δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην οργάνωση, στελέχωση και λειτουργία των εν λόγω υπηρεσιών. Έτσι οι αποσπασματικές αυτές προσπάθειες, δεν μπόρεσαν να βοηθήσουν ουσιαστικά στην προσπάθεια βελτίωσης των συνθηκών εξυπηρέτησης του κοινού από τις δημόσιες υπηρεσίες και να συμβάλλουν αποφασιστικά στην αλλαγή του εδραιωμένου προτύπου σχέσεων κράτους - πολίτη, το οποίο παρέμεινε προσηλωμένο στην θεώρηση των πολιτών περισσότερο ως «πολιτών - διοικούμενων» (επιβάλλοντάς τους μονομερώς κανόνες υποχρεωτικής εφαρμογής) και λιγότερο ως «πολιτών

- πελατών» δημοσίων υπηρεσιών και αγαθών (παρέχοντάς τους και διευρύνοντας συνεχώς το δικαίωμα επιλογής)³⁹.

3.3. Οι σύγχρονες προσπάθειες για την βελτίωση των σχέσεων του «τοπικού κράτους» με τους πολίτες

Με την πάροδο των ετών έγινε κατανοητό, ότι μόνο με την θέσπιση κανονιστικών διατάξεων, δεν επρόκειτο να αλλάξει και να βελτιωθεί δραστικά ο τρόπος εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Έτσι από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, άρχισε η υλοποίηση προγραμμάτων για την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, κάτι που υπαγορεύτηκε και από την αναγκαιότητα εκμετάλλευσης των πόρων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), η οποία χρηματοδοτούσε την εφαρμογή ανάλογων δράσεων. Τα κυριότερα προγράμματα που σχεδιάστηκαν και εφαρμόστηκαν έκτοτε ήταν το πρόγραμμα «Σύζευξις» (ενταγμένο και χρηματοδοτούμενο κυρίως από το Β Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ)), το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Πολιτεία» (χρηματοδοτούμενο από εθνικούς πόρους) και το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (ενταγμένο και χρηματοδοτούμενο κυρίως από το Γ ΚΠΣ).

Άλλος ένας λόγος, που ώθησε την ελληνική δημόσια διοίκηση προς αυτή την κατεύθυνση, ήταν η προϊούσα τάση εφαρμογής των αρχών της διοικητικής επιστήμης, στην καθημερινή λειτουργία του τοπικού κράτους, ύστερα μάλιστα και από την δυναμική είσοδο του κλάδου, στην εγχώρια πραγματικότητα, ως αποτέλεσμα της αναβάθμισης της λειτουργίας των αντίστοιχων πανεπιστημιακών σχολών, της λειτουργίας της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και της εισόδου των αποφοίτων αυτής στο δημόσιο τομέα, καθώς και της εκπόνησης αρκετών σχετικών εκθέσεων εμπειρογνομόνων, στις οποίες επισημαίνονταν η αναγκαιότητα αλλαγών στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας του δημοσίου τομέα, βασισμένων στις αρχές αυτές. Τέλος, η ολοένα και περισσότερο διευρυνόμενη χρήση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και της τηλεπικοινωνίας, στην παραγωγική διαδικασία, ήταν ένα αναμφισβήτητο γεγονός, που επηρέασε αποφασιστικά την μεταρρυθμιστική προσπάθεια της δημόσιας διοίκησης.

³⁹ Νταής, Π., Η ποιοτική βελτίωση των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από την ελληνική δημόσια διοίκηση ως βασικός παράγοντας καθορισμού του είδους των σχέσεων μεταξύ κράτους και κοινωνίας, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 2008, σελ. 3

Επίσης, έγιναν αντιληπτές, στη χώρα μας, οι συνέπειες της κρίσης του κράτους - πρόνοιας, καθώς επίσης είχαν διογκωθεί υπέρμετρα τα δημοσιονομικά προβλήματα (λόγω της ευρείας επέκτασης των αρμοδιοτήτων του κράτους στον οικονομικοκοινωνικό τομέα) και γενικότερα επικρατούσε η τάση αντιμετώπισης των προβλημάτων, μέσω της στροφής στην «αγορά». Στο πλαίσιο αυτό εισήχθησαν νέες μέθοδοι στην λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και στην επαφή της με τους πολίτες, τους οποίους τώρα έπρεπε να αντιμετωπίζει σοβαρά και με επαγγελματισμό, ως χρήστες ή ακόμη και ως πελάτες των υπηρεσιών της και να προσπαθεί να ικανοποιήσει περιπτώσιολογικά τις ατομικές ανάγκες τους.

Έτσι, έπρεπε να ενδυναμωθεί η δυνατότητα επιλογών του πολίτη, που έρχεται σε επαφή με τις δημόσιες τοπικές υπηρεσίες, ώστε συμπεριφερόμενος ως καταναλωτής, να επιλέξει την καλύτερη δυνατή για αυτόν εναλλακτική λύση και να απορρίψει τις υπόλοιπες. Για να επιτευχθεί αυτό, χρησιμοποιήθηκαν θεωρίες προερχόμενες από την ιδιωτική διοίκηση, ενώ σε πρακτικό επίπεδο, παρατηρήθηκαν ορισμένες ανάλογες εφαρμογές. Οι κυριότερες εξ αυτών υπήρξαν: η κατάρτιση χαρτών δικαιωμάτων των πολιτών, η χρησιμοποίηση των νέων μέσων της πληροφορικής και τηλεπικοινωνίας, στην διαδικασία εξυπηρέτησης των πολιτών, η λειτουργία τηλεφωνικών κέντρων παροχής διοικητικών πληροφοριών και εξυπηρέτησης πολιτών («1464», «1502»), η καθιέρωση της τηλεομοιοτυπίας, του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην επικοινωνία μεταξύ του κράτους και των πολιτών, η χρήση των δυνατοτήτων που παρέχει το διαδίκτυο για τη διευκόλυνση των επαφών των δημοσίων υπηρεσιών με το συναλλασσόμενο με αυτές κοινό, η λειτουργία «υπηρεσιών μιας στάσης» όπως τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών κ.ά.⁴⁰

Επίσης, όπως αναφέραμε και στην προηγούμενη ενότητα 2.4., η Πολιτεία στην προσπάθειά της να απλουστεύσει τις διαδικασίες της και να διευκολύνει την επικοινωνία της με τον πολίτη συνέχισε τις ψηφίσεις νόμων ακόμα και μετά από το 2002 με την ίδρυση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, με αρκετούς Νόμους, όπως ο Νόμος 3230/2004 «Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 44/Α/11.02.2004), ο Νόμος 3242/2004 «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και τους ΟΤΑ» (ΦΕΚ 102/Α/25.5.2004) ο οποίος θεσμοθέτησε μια σειρά αντιγραφειοκρατικών μέτρων με προγραμματικό στόχο την απλούστευση και την επιτάχυνση διαδικασιών⁴¹.

⁴⁰ Νταής, ο.π., σελ. 4-5

⁴¹ Χριστοφόρου – Χριστοφορίδη, ο.π., σελ. 44-49

3.4. Μετάβαση της τοπικής αυτοδιοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει την αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Ουσιαστικά, βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνεπάγεται ανατρεπτικές αλλαγές⁴². Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε τοπικό επίπεδο αποτελεί το επίκεντρο του εκσυγχρονισμού της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ο εκσυγχρονισμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης προάγει την ποιότητα των «τοπικών» υπηρεσιών και την αποτελεσματικότητα της «τοπικής» δημοκρατίας, καθώς επιτρέπει στους ΟΤΑ τον σχεδιασμό συνολικής στρατηγικής για την τοπική ανάπτυξη, την παροχή αποτελεσματικών και με μικρό κόστος υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση της τοπικής κοινωνίας, την αποτίμηση της ποιότητας των υπηρεσιών αυτών και τη λήψη γρήγορων, αποτελεσματικών και υπεύθυνων αποφάσεων.

Η Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ενδυναμώνει τα παραπάνω και σχετίζεται με τον μετασχηματισμό των «τοπικών» υπηρεσιών για τους πολίτες, την ανανέωση της «τοπικής» δημοκρατίας και την προώθηση της «τοπικής» οικονομικής βιωσιμότητας. Η τοπική ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει τη δυνατότητα να διατηρηθεί και να ενισχυθεί η ορθή διακυβέρνηση. Αυτό σημαίνει ότι το «τοπικό» κράτος μπορεί να είναι ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια, η δημόσια διοίκηση να είναι κατανοητή και υπόλογη έναντι των πολιτών, ανοικτή στη δημοκρατική συμμετοχή και έλεγχο. Επίσης η Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι διαθέσιμη στην υπηρεσία όλων, με επίκεντρο τους πολίτες - πελάτες, απευθύνεται σε όλους, χωρίς να αποκλείεται κανείς από τις υπηρεσίες που παρέχονται και έτσι γίνεται σεβαστή η προσωπικότητα με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών. Τέλος, η Τοπική Αυτοδιοίκηση μπορεί να είναι παραγωγική και να αξιοποιεί όσο το δυνατόν αποδοτικότερα τους οικονομικούς πόρους. Το αποτέλεσμα είναι να αναλώνεται λιγότερος χρόνος για την αναμονή στις ουρές, η δραστική μείωση των σφαλμάτων και η διάθεση περισσότερου χρόνου για

⁴² Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι., Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Εκδόσεις Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Αθήνα, 2004, σελ. 12

επαγγελματική διαπροσωπική υπηρεσία, στοιχεία που καθιστούν πιο ικανοποιητική την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων και σπουδαία την επικοινωνία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης με τον πολίτη⁴³.

3.4.1. Υιοθέτηση νέων τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής

Η ανάπτυξη της Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο για ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση και για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη. Παράλληλα, αναβαθμίζουν το ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού.

Με την αύξηση της χρήσης των ΤΠΕ αυξάνεται και ο αντίκτυπος τους στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, εξασφαλίζοντας ότι από τις ΤΠΕ επωφελούνται όλοι οι πολίτες καθιστώντας τις δημόσιες υπηρεσίες καλύτερες, οικονομικά αποτελεσματικότερες και πιο προσιτές. Οι ΤΠΕ χρησιμοποιούνται ευρύτερα και από τη χρήση τους επωφελούνται περισσότεροι πολίτες, καθώς ενισχύεται ιδιαίτερα η πλήρης συμμετοχή καθώς και η παροχή στους πολίτες βασικών ψηφιακών ικανοτήτων. Επίσης, μπορούν να έχουν υψηλή συμβολή στην βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Οι ΤΠΕ μπορούν να βοηθήσουν το τοπικό κράτος να αντιμετωπίσει τις πολυάριθμες προκλήσεις. Οι ΤΠΕ δεν αποτελούν απλώς ένα εργαλείο για την απλή «αυτοματοποίηση» των υφιστάμενων διαδικασιών λειτουργίας της ΤΑ, αλλά αντίθετα τον καταλύτη για το ριζικό μετασχηματισμό των οργανωτικών δομών και των διαδικασιών των ΟΤΑ (οι οποίες έχουν σχεδιαστεί στο παρελθόν με βάση την λογική της χειρογραφικής εκτέλεσης των εργασιών και για αντικείμενα αρμοδιοτήτων κατά πολύ μικρότερα και λιγότερο περίπλοκα από τα σημερινά). Αποτελούν σημαντική κινητήρια δύναμη για την ανάπτυξη της συνολικής διοικητικής ικανότητας της ΤΑ και για την αλλαγή της κουλτούρας του ανθρώπινου δυναμικού της στην κατεύθυνση της ανάπτυξης και παγίωσης των βασικών αρχών του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ⁴⁴.

⁴³ Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για τη ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και τη μετάβαση της ΤΑ στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Αθήνα, 2006, σελ. 14-17

⁴⁴ Παπούλιας, Δ., Μαϊστρος, Π., Παλαιολόγος, Χ., Τάκης, Ι., Χατζηπαντελής, Θ., Χλέπας, Ν. Κ., Διοικητικός εκσυγχρονισμός. Προς το δέχο του 21^{ου} αιώνα, Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ), Αθήνα, 2007, σελ. 61-62

Ωστόσο, οι ΤΠΕ δεν πρέπει να αποτελούν αυτοσκοπό, το επίκεντρο πρέπει να είναι η αξιοποίησή τους σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο τοπικός δημόσιος τομέας. Αυτό είναι το αντικείμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (*e-Government*). Ουσιαστικά, με τις ψηφιακές τεχνολογίες παρέχεται η ευκαιρία ευκολότερης πρόσβασης και χρήσης πλούτου των πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Με το «ηλεκτρονικό κράτος» μετασχηματίζεται η παλαιά οργάνωση του δημόσιου τομέα, ανταποκρινόμενη ταχύτερα με τις υπηρεσίες που παρέχει, και έτσι υπάρχει αύξηση της απόδοσης, περιορισμός του κόστους, αύξηση της διαφάνειας και επιτάχυνση των διοικητικών διαδικασιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Έτσι, η εκμετάλλευση των ΤΠΕ βοηθά στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών βελτιωμένης ποιότητας, στη μείωση του χρόνου αναμονής, στη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας, στην αύξηση της παραγωγικότητας και στην ενίσχυση της διαφάνειας του τοπικού κράτους⁴⁵.

3.4.2. Ο ψηφιακός δήμος

Μια ανθρωποκεντρική προσέγγιση του ψηφιακού Δήμου θα πρέπει να εστιάσει στους τρεις βασικούς εμπλεκόμενους στη λειτουργία ενός ΟΤΑ δηλαδή στους αιρετούς, στο υπηρεσιακό προσωπικό των ΟΤΑ και στους πολίτες και στις τοπικές επιχειρήσεις. Όπως φαίνεται στο Σχήμα 3.1, η τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επηρεάζει και τις τρεις πλευρές του τριγώνου που σχηματίζεται και αντιπροσωπεύει τις τρεις βασικές διαστάσεις της λειτουργίας των ΟΤΑ, δηλαδή τη δημοκρατική διάσταση της σχέσης μεταξύ των πολιτικών και της κοινωνίας των πολιτών, τη διάσταση της παροχής υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις από το προσωπικό των ΟΤΑ σε συνεργασία με άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και τη διάσταση της διοίκησης των δημοτικών υπηρεσιών από την αιρετή ηγεσία.

⁴⁵ Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης ο.π., σελ. 9-10



Σχήμα 3.1. Ο ψηφιακός δήμος

(Παπούλιας και συν., Διοικητικός εκσυγχρονισμός. Προς το δήμο του 21^{ου} αιώνα, 2007, 63)

Ο ψηφιακός Δήμος επομένως είναι ανοικτός και διαφανής, ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή και τον κοινωνικό έλεγχο, παρέχει ηλεκτρονικές δημοτικές υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χωρίς διακρίσεις και αποκλεισμούς, σε συνεργασία με άλλους οργανισμούς και είναι αποδοτικός οργανισμός, παρέχοντας τη μέγιστη δυνατή αξία σε σχέση με τους πόρους που διαχειρίζεται. Βασικός στόχος του είναι η ηλεκτρονική υποστήριξη ολοκλήρου του «κύκλου ζωής» των τοπικών δημόσιων πολιτικών, από την διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών της τοπικής κοινωνίας μέχρι και τον σχεδιασμό και υλοποίηση κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπισή τους, μέσω συνεργασίας πολλών δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών.

Συγκεκριμένα παρέχονται δυνατότητες υποστήριξης της στενότερης και εντατικότερης επικοινωνίας με τους πολίτες (π.χ. μέσω του Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων), με στόχο την ταχύτερη και πληρέστερη διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και των αναγκών τους, του σχεδιασμού αποτελεσματικών πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων και αναγκών, μέσω της ηλεκτρονικής συνεργασίας όλων των εμπλεκόμενων δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών, κάθε ένας από τους οποίους έχει ένα μέρος της απαιτούμενης τεχνογνωσίας, εμπειρίας, πόρων και αρμοδιοτήτων.

Έτσι, ο ψηφιακός δήμος ολοκληρώνεται μέσω της παροχής των παραπάνω υπηρεσιών προς τους πολίτες και μέσω της πραγματοποίησης όλων των σχετικών συναλλαγών τους με

την ΤΑ, μέσω πολλαπλών φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών, όπως μέσω οργανωμένων γραφείων εξυπηρέτησης κοινού, Internet, ηλεκτρονικών μηχανημάτων τύπου τραπεζικού ΑΤΜ, οργανωμένων τηλεφωνικών κέντρων, κινητής τηλεφωνίας, με βάση πληροφοριακά συστήματα, τα οποία συνδέονται με τα αντίστοιχα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των ΟΤΑ και των εμπλεκόμενων δημοσίων οργανισμών⁴⁶.

⁴⁶ Παπούλιας, ο.π., σελ. 63-65

Κεφάλαιο 4. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - Κ.Ε.Π.

4.1. Ίδρυση των Κ.Ε.Π. – Αποστολή – Θεσμικό πλαίσιο

Με το Νόμο 3013/2002 «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 102/Α71.5.2002), συστάθηκαν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στις Περιφέρειες, στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, στα Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, στους Δήμους και στις Κοινότητες της χώρας. Συνολικά λειτουργούν 1014 Κ.Ε.Π., τα οποία εξυπηρετούν κατά μέσο όρο 118.000 πολίτες κάθε μήνα, απασχολούν περίπου 3.500 υπαλλήλους και διεκπεραιώνουν 170.000 υποθέσεις μηνιαίως⁴⁷.

Ως αποστολή των Κ.Ε.Π. στον ιδρυτικό νόμο (3013/2002) ορίζεται: «... 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' ύλη αρμόδιες υπηρεσίες». Επίσης, «...Στο επίπεδο του front office τα Κ.Ε.Π. είναι ταυτόχρονα... για τη διοίκηση το αντίστοιχο ενός δικτύου πώλησης για μια εταιρεία. Δηλαδή αποτελεί τη γεωγραφική αντιπροσώπευση και το κοντινότερο σημείο εξυπηρέτησης όλων των «προϊόντων» της διοίκησης είναι δηλαδή ένα φυσικό σημείο, το οποίο επιχειρείται να είναι το πρόσωπο της διοίκησης προς τον πολίτη. Δεύτερον είναι one stop shops δηλαδή ο πολίτης δεν υποχρεούται παρά μόνο να απευθυνθεί σε ένα Κ.Ε.Π. για να ασκήσει ένα δικαίωμα ή μια υποχρέωση και εξαιτίας αυτού του χαρακτήρα αναμένεται να αποτελέσουν το κρίσιμο πείραμα της μετάβασης σε ολοκληρωμένα σημεία εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο μέσω του ειδικού portal το οποίο ήδη περιλαμβάνει τις πιστοποιημένες διαδικασίες και τα αντίστοιχα τα οποία μπορεί να «κατεβάσει» από το δικτυακό τόπο. Κυρίως όμως μπορεί να υλοποιήσει τη χρησιμοποίηση ενός Intranet της διοίκησης μέσα από το οποίο γίνονται οι αναζητήσεις στοιχείων, καταγράφονται τα αιτήματα και οι διαδικασίες αλλά και μικραίνει ο χρόνος αναζήτησης ενώ (υπό προϋποθέσεις) μπορεί να γίνει και εκτόπωση δικαιολογητικών και επαλήθευση στοιχείων που αφορούν το αίτημα του πολίτη.»⁴⁸.

Τα Κ.Ε.Π., ως φυσικοί χώροι (one stop shops) και ως δικτυακή πύλη (www.kep.gov.gr), δεν είναι παρά μια ηλεκτρονική υπηρεσία 2^{ου} επιπέδου διεκπεραίωσης και πληροφόρησης

⁴⁷ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., Διοίκηση και Αυτοδιοίκηση στην υπηρεσία του πολίτη, Δελτίο Τύπου 18.11.2005, σελ. 87

⁴⁸ Αποστολάκης, ο.π., σελ. 18

αντίστοιχα. Τα Κ.Ε.Π. λειτουργούν ως κέντρα πληροφόρησης και ως χώροι διεξαγωγής συναλλαγών των πολιτών με το κράτος. Στην ιστοσελίδα των Κ.Ε.Π. υπάρχουν πληροφορίες για τις διοικητικές διαδικασίες και τη νομοθεσία που συνδέεται με αυτές, έντυπα αιτήσεων, εκτίμηση του χρόνου διεκπεραίωσης και του απαιτούμενου από τον πολίτη άμεσου κόστους για τη διεκπεραίωση τους. Επίσης, περιλαμβάνονται επικαιροποιημένα στοιχεία σχετικά με προσλήψεις στο δημόσιο και προθεσμίες υποβολής αιτήσεων καθώς και ένας συνοπτικός κατάλογος με τα δικαιώματα του πολίτη στη δημόσια διοίκηση. Τέλος, παρατίθεται λίστα με τις διευθύνσεις και τα στοιχεία επικοινωνίας των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στην Ελλάδα, σύνδεσμοι με τους δικτυακούς τόπους όλων των δημοσίων υπηρεσιών και φόρμες on line υποβολής τόσο ερωτημάτων προς τα Κ.Ε.Π. όσο και προτάσεων βελτίωσης και αναβάθμισης του περιεχομένου της σχετικής ιστοσελίδας.

Σήμερα, τα Κ.Ε.Π. διεκπεραιώνουν 1035 πιστοποιημένες διαδικασίες (Παράρτημα 2). Ο ρόλος τους ήταν έως τώρα μεσολαβητικός και συνίστατο στο ότι αναλάμβαναν τη συγκέντρωση των απαραίτητων εγγράφων και απέστελλαν το φάκελο συμπληρωμένο στην αρμόδια για την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης υπηρεσία. Με βάση το άρθρο 8 του Ν. 3242/2004 προβλέπεται η διαδικασία των ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών μέσω αυτών.

Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν ίσως την δημοφιλέστερη μεταρρύθμιση στον τομέα της δημόσιας διοίκησης τα τελευταία χρόνια. Χαρακτηριστικά, σύμφωνα με έρευνα της εταιρείας VPRC⁴⁹, η οποία πραγματοποιήθηκε για λογαριασμό του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., από 24.10.2005 έως και 10.11.2005 σε δείγμα 6.000 ατόμων σε όλη την Ελλάδα, το 95% όσων πολιτών επισκέφθηκαν τα Κ.Ε.Π. εξέφρασε την ικανοποίησή του για την εξυπηρέτηση που έτυχε σε αυτά, ενώ η αναγνωρισιμότητά τους έφτασε το 85% και η επισκεψιμότητα το 60%. Επίσης, το 91% θεωρεί ότι τα Κ.Ε.Π. συμβάλλουν σημαντικά στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και το 78% θα ήθελε να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του με την Εφορία μέσω των Κ.Ε.Π.. Στον αντίποδα των προτιμήσεων των πολιτών βρίσκονται οι δημόσιες υπηρεσίες, καθώς το 56% εκείνων που συναλλάσσονται με αυτές δηλώνει δυσαρεστημένο.

Πέρα από τα αναμφισβήτητα ισχυρά σημεία των Κ.Ε.Π., που τα καθιστούν αντικείμενο θετικής αξιολόγησης από τους πολίτες, και στα οποία θα μπορούσαν να περιληφθούν η δημιουργία τους στο πλησιέστερο προς τον πολίτη επίπεδο (δήμος, κοινότητα), η αποφασιστική συμβολή τους στη μείωση των μετακινήσεων των πολιτών και στην απώλεια πολύτιμου χρόνου και κόπου από αυτούς, η διατιθέμενη στην ιστοσελίδα τους αναλυτική

⁴⁹ Αναλυτικές πληροφορίες για το είδος και τα αποτελέσματα της έρευνας είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της εταιρείας: www.v-prc.gr

καταγραφή των διοικητικών διαδικασιών και η συμβολή στην απαραίτητη για τον πολίτη πληροφόρηση του επί αυτών, υπάρχουν και ασθενή σημεία της εφαρμογής αλλά και της αρχικής φάσης σχεδιασμού των ελληνικών «υπηρεσιών μιας στάσης». Η σχεδόν αυταπόδεικτη αυτή πραγματικότητα διευκόλυνσης της λειτουργίας άτυπων δικτύων μέσω των σχετικών διατάξεων που διέπουν τη στελέχωση των Κ.Ε.Π. και μάλιστα με ιδιαίτερο κόστος για τον κρατικό προϋπολογισμό συνυπάρχει με τη λειτουργία των Κ.Ε.Π. ως δομής που εξασφαλίζει τη διαφάνεια και προωθεί την ίση μεταχείριση των πολιτών μέσω της απρόσωπης εξυπηρέτησης⁵⁰.

4.2. Λειτουργία των Κ.Ε.Π.

Στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών ο πολίτης μπορεί να πληροφορηθεί για όλα τα ζητήματα της δημόσιας διοίκησης και να προωθήσει προς διεκπεραίωση υποθέσεις, που σχετίζονται με φορείς του Δημοσίου. Έτσι αποφεύγει τις χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες και κυρίως περιορίζει τις μετακινήσεις του σε ένα μόνο σημείο (*one stop shop*). Στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) διακινούνται τα έγγραφα, όχι οι πολίτες.

Η διαδικασία της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. είναι η εξής: ο πολίτης ενημερώνεται επιτόπου από τα εξειδικευμένα στελέχη του Κέντρου για όλα τα ζητήματα της δημόσιας διοίκησης. Αν θελήσει να υποβάλει κάποιο αίτημα, που αφορά μία από τις 1035 διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνει σήμερα το Κ.Ε.Π., απευθύνεται σε ένα στέλεχος του κέντρου και συμπληρώνει τη σχετική ηλεκτρονική αίτηση. Στη συνέχεια, η αίτηση αποστέλλεται μέσω του Κέντρου στην αρμόδια υπηρεσία, όπου και πρωτοκολλείται. Το στέλεχος του Κέντρου αναλαμβάνει να παρακολουθεί μέχρι τέλους την εξέλιξη της υπόθεσης, απαλλάσσοντας τον πολίτη από οποιαδήποτε άλλη μετακίνηση και πιθανή ταλαιπωρία. Μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών, ο πολίτης μπορεί να παραλάβει τα δικαιολογητικά του από το Κ.Ε.Π. ή την αρμόδια υπηρεσία στην οποία απευθύνθηκε ή του αποστέλλονται στη διεύθυνση που επιθυμεί ταχυδρομικώς ή με ταχυμεταφορά.

Στα Κ.Ε.Π. διεκπεραιώνονται υπηρεσίες αναφορικά με την έκδοση φορολογικής ενημερότητας, θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής, επικύρωση φωτοαντιγράφων. Επίσης στα Κ.Ε.Π. έχουν εκχωρηθεί αρμοδιότητες που μέχρι την ίδρυσή τους πραγματοποιούνταν στις Νομαρχίες, οι οποίες αφορούν ζητήματα κοινωνικής πρόνοιας (βιβλιάριο απορίας,

⁵⁰ Συνήγορος του Πολίτη, Κύκλος Σχέσεων Κράτους - Πολίτη, Πόρισμα με θέμα: Διαδικασίες στελέχωσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αθήνα, Ιούνιος, 2004

οικονομικές ενισχύσεις, επιδόματα), υγειονομικά ζητήματα (επαγγελματικές άδειες ιατρικών και παραϊατρικών επαγγελμάτων), ζητήματα μεταφορών και επικοινωνιών (χορήγηση ή επέκταση αδειών οδήγησης και αδειών κυκλοφορίας, αλλαγή ή αντικατάσταση πινακίδων, αλλαγή χρωμάτων κ.ά.), έκδοση επαγγελματικών αδειών (των Διευθύνσεων Βιομηχανίας).

Εκτός από τις εκχωρημένες αρμοδιότητες της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης υπάρχουν και εκείνες των Δήμων, δηλαδή η έκδοση πιστοποιητικών (γέννησης, οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχικές πράξεις), η εγγραφή σε δημοτολόγια, οικογενειακές μερίδες, αλλά και των Πρωτοδικείων, έκδοση πιστοποιητικών (ποινικού μητρώου, ό,τι δεν τελεί σε δικαστική συμπαράσταση, περί δημοσίευσης ή μη διαθήκης, περί μη πτωχεύσεως κ.α.) καθώς και των ασφαλιστικών Ταμείων, κατάθεση αιτήσεων για συντάξεις και βιβλιάρια ασθένειας (οικογενειακά και ατομικά).

Οι 1035 πιστοποιημένες διοικητικές διαδικασίες συνοδεύονται από τα αντίστοιχα ψηφιοποιημένα έντυπά τους. Τα έντυπα αυτά επανασχεδιάστηκαν και περιέχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την ταχεία και αξιόπιστη διεκπεραίωση της υπόθεσης, επιτυγχάνοντας παράλληλα το στόχο να είναι φιλικά προς τους χρήστες, πολίτες, επιχειρήσεις και υπαλλήλους. Τέλος, η λειτουργία των Κ.Ε.Π. ολοκληρώνεται με την χορήγηση πληροφοριών και τηλεφωνικών αιτήσεων, όλο το 24ωρο, από το τηλεφωνικό κέντρο «1564»⁵¹.

4.3. Στατιστικά στοιχεία των Κ.Ε.Π.

Στον παρακάτω Πίνακα 4.1. είναι εμφανής η συνεχής αύξηση των πιστοποιημένων διαδικασιών που πραγματοποιήθηκαν στα Κ.Ε.Π. από την ίδρυσή τους μέχρι και το 2008.

⁵¹ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), Διαθέσιμο: <http://www.heraklion-city.gr/citizen/kep/kep.html>

Πίνακας 4.1. Πιστοποιημένες διαδικασίες - Εξυπηρετούμενοι πολίτες 2003-2008

ΕΤΟΣ	ΜΗΝΕΣ	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ			ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ - ΠΕΛΑΤΕΣ				ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΑ ΠΟΛΙΤΗ - ΠΕΛΑΤΗ
		Ετήσιο Σύνολο	Μηνιαίος Μ.Ο.	Διαφορετικές	Διαχρονικό Σύνολο	Ετήσιο Σύνολο	Νέοι Πολίτες - Πελάτες	Μηνιαίος Μ.Ο.	
2008	12	3.687.855	307.321	695	6.862.498	2.390.427	1.345.477	175.363	1,54
2007	12	3.476.518	289.710	708	5.517.021	2.263.173	1.427.067	188.598	1,54
2006	12	3.126.853	260.571	743	4.089.954	1.920.468	1.324.686	160.039	1,63
2005	12	2.305.433	192.119	562	2.765.268	1.503.981	1.219.870	125.332	1,53
2004	12	1.643.391	136.949	480	1.545.398	1.188.526	1.188.526	99.044	1,38
2003	8	423.759	52.970		356.872	356.872	356.872	44.609	1,19

(<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/MvNewPortal/KEPStats>)

Όπως παρατηρούμε από τα στοιχεία του Πίνακα 1, οι συνολικές πιστοποιημένες διαδικασίες ανήλθαν στα 3,687 εκ. σημειώνοντας αύξηση από το 2007, 6,08%, στις 3,476 και από το 2003 η αύξηση ήταν εκπληκτικά μεγάλη αν αναρωτηθεί κανείς πως οι διαδικασίες ανέρχονταν μόλις στις 423 χιλ.. Την ίδια αυξητική πορεία είχε και προσέλευση των πολιτών - πελατών, με αύξηση 5,62% στους 2,390 εκ..

Επίσης, στον παρακάτω Πίνακα 4.2. απεικονίζεται η προέλευση των διεκπεραιωμένων υποθέσεων από τα Κ.Ε.Π., για το 2008, σε σύνολο 3,687 εκ. υποθέσεων οι 13,1 χιλ. προήλθαν μέσω της ιστοσελίδας των Κ.Ε.Π., 41,4 χιλ. μέσω του τηλεφωνικού κέντρου «1564» και 3,633εκ. στα κατά τόπους καταστήματα των Κ.Ε.Π., μεγέθη τα οποία παρουσιάζουν αυξητικές τάσεις από το 2007, 21,47% για τις διαδικασίες μέσω ιστοσελίδας και 24,11% για το τηλεφωνικό κέντρο «1564»⁵².

Πίνακας 4.2. Προέλευση Υποθέσεων που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.

Έτος	Σύνολο Υποθέσεων	Μέσω Portal	Μέσω 1564	Κ.Ε.Π. (Βάσει Φ.Ε.Κ. Έναρξης Λειτουργίας)
2008	3.687.855	13.108	41.431	3.633.316
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

(<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/MvNewPortal/KEPStats>)

⁵² Τα στοιχεία των Πινάκων 1, 2 προέρχονται από την κεντρική ιστοσελίδα των Κ.Ε.Π., Διαθέσιμο: www.kep.gov.gr

4.4. Προοπτικές των Κ.Ε.Π.

Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν ένα σημαντικό διοικητικό εργαλείο επιτυχημένο στην καλύτερη επικοινωνία του κράτους με τον πολίτη. Βέβαια, έχουν πραγματοποιηθεί προσπάθειες αναβάθμισης αυτών, όπως μέσω της εφαρμογής του πιλοτικού προγράμματος «Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών», το 2007. Το Πρόγραμμα υλοποιείται μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Πολιτεία» του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και των Κ.Ε.Π.. Το πιλοτικό πρόγραμμα «Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών» θέτει ως στόχους την συγκέντρωση, καταγραφή, κατηγοριοποίηση προβλημάτων και παραπόνων των πολιτών, μέτρηση προβλημάτων - παραπόνων των πολιτών από την οποία θα προκύψει το «Βαρόμετρο Παραπόνων των Πολιτών», ολοκληρωμένη διαχείριση και αποτελεσματική επίλυση από τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες των καταγεγραμμένων προβλημάτων και παραπόνων των πολιτών και συνολική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της πιλοτικής εφαρμογής από άποψη αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών που εμπλέκονται στην επίλυση των συγκεκριμένων προβλημάτων/ παραπόνων.

Για την εφαρμογή του Πιλοτικού Προγράμματος επελέγησαν ορισμένα Κ.Ε.Π., με κριτήρια την παραγωγικότητα που εμφανίζουν, τον αριθμό επισκεψιμότητας και το γεγονός ότι ανήκουν σε αντιπροσωπευτικές γεωγραφικές περιοχές, ώστε το Πρόγραμμα να εφαρμοσθεί σε ικανό και αντιπροσωπευτικό δείγμα πολιτών, δηλαδή εκείνα της Ενιαίας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Αθηνών - Πειραιώς, της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Θεσσαλονίκης (Α), της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ιωαννίνων, Επαρχείου Καλύμνου.

Όπως ήταν αναμενόμενο το Πιλοτικό Πρόγραμμα βοήθησε σε απεριόριστο βαθμό τα Κ.Ε.Π. καθώς μπόρεσε να δώσει στοιχεία σημαντικά με αποτέλεσμα να διορθωθούν λάθη και παραλήψεις και έτσι ελαχιστοποιήθηκαν ορισμένες διαδικασίες, μειώθηκε ο διοικητικός φόρτος εργασίας των υπαλλήλων και έγινε αμεσότερη η πρόσβαση των πολιτών στα διοικητικά προϊόντα⁵³.

⁵³ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., Πιλοτικό πρόγραμμα «Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών» μέσω των Κ.Ε.Π., Διαθέσιμο: <http://www.taxheaven.gr/news/index.php?id=2093>

Μέρος Β. Διοικητική Επικοινωνία Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας, Δήμου Πύργου

Κεφάλαιο 1. Ταυτότητα του Νομού Ηλείας και του Δήμου Πύργου

1.1. Παρουσίαση Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας

Ο Νομός Ηλείας, μαζί με τους Νομούς Αχαΐας και Αιτωλοακαρνανίας, ανήκει στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας. Καταλαμβάνει το Βορειοδυτικό τμήμα του γεωγραφικού διαμερίσματος της Πελοποννήσου και συνορεύει στα βόρεια με τον Νομό Αχαΐας, στα ανατολικά με τον νομό Αρκαδίας και νότια με τον Νομό Μεσσηνίας, ενώ η δυτική του πλευρά βρέχεται από το Ιόνιο Πέλαγος. Η συνολική έκταση, του Νομού, είναι 2.621 km², και κατατάσσεται τελευταίος συγκριτικά με τους άλλους δυο Νομούς της περιφέρειας, καθώς καταλαμβάνει το 23,11% της συνολικής της έκτασης (11.350 km²). Η πρωτεύουσα το Νομού είναι ο Πύργος, που αποτελεί το μεγαλύτερο αστικό κέντρο με 24.245 κατοίκους (σύμφωνα με την Απογραφή του 2001).

Το έδαφος του είναι πεδινό κατά 60%, γεγονός που καθιστά τη πεδιάδα της Ηλείας τη μεγαλύτερη σε έκταση από τις υπόλοιπες πεδιάδες της Πελοποννήσου. Πιο συγκεκριμένα, από την συνολικής έκτασης του Νομού 1.517 χιλ. στρέμματα είναι πεδινά, 555,0 χιλ. στρέμματα είναι ημιορεινά και 546,0 χιλ. στρέμματα ορεινά ανάγλυφα. Οι μεγαλύτεροι ορεινοί όγκοι του Νομού βρίσκονται στα σύνορα με την Αρκαδία, στο όρος Ερύμανθος όπου ψηλότερη κορυφή του, για το κομμάτι που βρίσκεται στην Ηλεία, θεωρείται η Λάμπεια με υψόμετρο 1.797 μέτρα και το Σιαδοβούνι. Άλλες ψηλές κορυφές είναι η Φολόη, ο Λαμπίθας και η Μίνθη.

Η ακτογραμμή του Νομού έχει μήκος 150 χιλιόμετρα και αποτελείται κυρίως από αμμώδης παραλίες. Από το σύνολο των παραλιών του Νομού έχουν βραβευθεί με το διακριτικό σήμα της «Γαλάζιας Σημαίας», που απονέμεται σε αυτές κάθε έτος, οι παραλίες Ζαχάρω του Δήμου Ζαχάρως, Σκαφιδιά του Δήμου Πύργου, Κουρούτα του Δήμου Αμαλιάδος, Κάστρο - Χρυσή Ακτή 2, Λουτρά Κυλλήνης 1 και Λουτρά Κυλλήνης 2 του Δήμου Κάστρου - Κυλλήνης. Το Νομό διασχίζουν οι ποταμοί Αλφειός, Πηνειός Ερύμανθος και οι παραπόταμοι τους. Οι ποταμοί Αλφειός και Πηνειός είναι οι μεγαλύτεροι της Πελοποννήσου και αξιοποιούνται στην άρδευση γεωργικών εκτάσεων. Το φράγμα του Αλφειού θεωρείται ως ένα από τα μεγαλύτερα χωμάτινα φράγματα στην Ευρώπη.

Ο Νομός χαρακτηρίζεται από την ύπαρξη παράλιων υδροβιότοπων όπως το Κοτύχι (υγράτοπος διεθνούς σημασίας σύμφωνα με τη Σύμβαση Ραμόν) και τον Καϊάφα που είναι εξαιρετικού φυσικού κάλλους και οικολογικού πλούτου. Ο Νομός διαθέτει επίσης πλήθος από ιαματικές πηγές με σημαντικότερες της Κυλλήνης, του Καϊάφα, της Φρασινιάς, της Ευλοκέρας, του Πουρναριού κ.ά.

Ο Νομός Ηλείας χωρίζεται σε δυο επαρχίες, την επαρχία Ηλείας και την επαρχία Ολυμπίας, συγκροτείται από 22 Δήμους, στους οποίους υπάγονται 220 Δημοτικά Διαμερίσματα. Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται οι Δήμοι του Νομού Ηλείας με τα Δημοτικά τους Διαμερίσματα και τη συνολική τους έκταση.

Ο συνολικός πληθυσμός του Νομού σύμφωνα με την τελευταία απογραφή του 2001 είναι 183.521 κάτοικοι (1,8% του συνολικού πληθυσμού της Χώρας), εκ των οποίων οι 81.994 (44,68%) αποτελούν τον αστικό πληθυσμό του Νομού και οι 111.294 (60,64%) τον αγροτικό πληθυσμό. Σύμφωνα με τα πληθυσμιακά στοιχεία του 2003 ο Νομός καταλαμβάνει τη 12^η θέση μεταξύ των Νομών της χώρας. Για την περίοδο 1971 - 2001 ο Νομός Ηλείας παρουσιάζει αύξηση του πληθυσμού καθώς από 165.056 κατοίκους το 1971, το 2001 έχει 183.521 κατοίκους. Συγκριτικά με τους υπόλοιπους Νομούς της Περιφέρειας ο Νομός Ηλείας έχει το μικρότερο πληθυσμό καθώς καταλαμβάνει το 25,43% του συνολικού πληθυσμού της Δυτικής Ελλάδας (Αχαΐα 44,20%, Αιτωλοακαρνανία 30,36%).

Η Ηλεία συγκαταλέγεται μεταξύ των λιγότερο αναπτυγμένων περιοχών της χώρας με το βιοτικό επίπεδο των κατοίκων της να είναι αρκετά κάτω από το μέσο όρο της Ελλάδας. Το ΑΕΠ του νομού συμμετέχει στο ΑΕΠ της χώρας με ποσοστό 1,0%. Το κατά κεφαλήν ΑΕΠ ανέρχεται σε 7,7 χιλ. € ενώ σύμφωνα με στοιχεία του 2002 έχει αυξηθεί σε 8,1 χιλ. €. Παρά την αύξηση στο κατά κεφαλήν ΑΕΠ ο Νομός παραμένει 50^{ος} στην κατάταξη των Νομών της χώρας βάσει του κατά κεφαλήν ΑΕΠ.

Η ασθενής τοπική αλλά και συνολικά περιφερειακή οικονομία δεν δημιουργεί αρκετές νέες θέσεις απασχόλησης με αποτέλεσμα η ανεργία να βρίσκεται σε υψηλά επίπεδα (17% το 2001). Τούτο καταδεικνύει την μειωμένη παραγωγικότητα του νομού Ηλείας δεδομένου ότι η συμμετοχή του στο ΑΕΠ υπολείπεται τόσο του πληθυσμού όσο και της έκτασης που του αναλογούν στο σύνολο της χώρας. Ιδιαίτερα σε σχέση με την έκταση το γεγονός χρήζει ιδιαίτερης προσοχής και περαιτέρω διερεύνησης καθόσον η γεωργική γη στην Ηλεία και μεγάλη σχετικά είναι σε έκταση και ιδιαίτερα παραγωγική.

Επίσης, η Ηλεία διαθέτει εκτός των άλλων και τον σημαντικότερο πολιτιστικό και τουριστικό πόλο της χώρας μας, τον χώρο της Αρχαίας Ολυμπίας που μαζί με την Αρχαία Ήλιδα αποτελεί την ιερή Ολυμπιακή γη (όπως εύστοχα την ονομάζει η Ν.Α. και όλοι οι

τοπικοί φορείς). Η ανάπτυξη της ιερής αυτής γης αποτελεί πρώτη προτεραιότητα τόσο για τον νομό όσο και για την Περιφέρεια. Πέραν αυτής μια πλειάδα άλλων περιοχών με αρχαιολογικό ενδιαφέρον (Επικούρειος Απόλλων, Κάστρο Χλεμούτσι κ.λπ.) αλλά και γενικότερου τουριστικού ενδιαφέροντος πλαισιώνουν τους πόρους του νομού.

Βέβαια, θα ήταν παράληψη να μην αναφερθούμε στις καταστροφές που σημειώθηκαν στον Νομό Ηλείας από τις πυρκαγιές του 2007 ήταν τεράστιες, δεδομένου ότι 168 από τα 220 συνολικά Δημοτικά Διαμερίσματα του Νομού χαρακτηρίστηκαν ως πυρόπληκτα. Η έκταση των πυρόπληκτων αντιστοιχεί στο 76% (1.994 τετρ. χλμ.) της συνολικής έκτασης του Νομού και ο πληθυσμός τους στο 80% του συνολικού⁵⁴.

1.2. Παρουσίαση Διοικητικής Επικοινωνίας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας

Η Νομαρχία Ηλείας έχει υλοποιήσει έργα στα πλαίσια Κοινοτικών Προγραμμάτων και Πρωτοβουλιών στο παρελθόν με ιδιαίτερη επιτυχία, όπως Life και Leader. Ιδιαίτερα το 2005 μέχρι και σήμερα, έχει αναπτύξει μία έντονη δραστηριότητα σε Κοινοτικά Προγράμματα και έχει δημιουργήσει δίκτυα συνεργασίας. Έχει συμμετάσχει στα έργα: «Εθνολογικός Χάρτης Ανατολικής Μεσογείου» σε συνεργασία με το «Επιστημονικό Πάρκο» Πατρών, στα πλαίσια του Προγράμματος Interreg III B Archimed. Επίσης, έχει πρωτόκολλο Συμφωνίας με άλλες 12 Νομαρχίες Δυτικής Ελλάδας - Ιονίων Νήσων και Νοτίου Ιταλίας για συνεργασία στα πλαίσια του Προγράμματος Interreg III A: Ελλάδα - Ιταλία, με έμφαση στον τομέα της αξιοποίησης της πολιτιστικής κληρονομιάς. Εκτός αυτών, έχει υποβάλλει σημαντικές προτάσεις και υλοποιεί έργα στα πλαίσια των Προγραμμάτων Κοινωνίας της Πληροφορίας, δίνοντας κατ' αυτό τον τρόπο, ιδιαίτερη βαρύτητα στη δυναμική και τις δυνατότητες που μπορεί να εξασφαλίσει η χρήση των νέων τεχνολογιών σ' έναν Οργανισμό.

Επίσης, η Νομαρχία Ηλείας έχει προχωρήσει σε αναπτυξιακές προτεραιότητες, όπως:

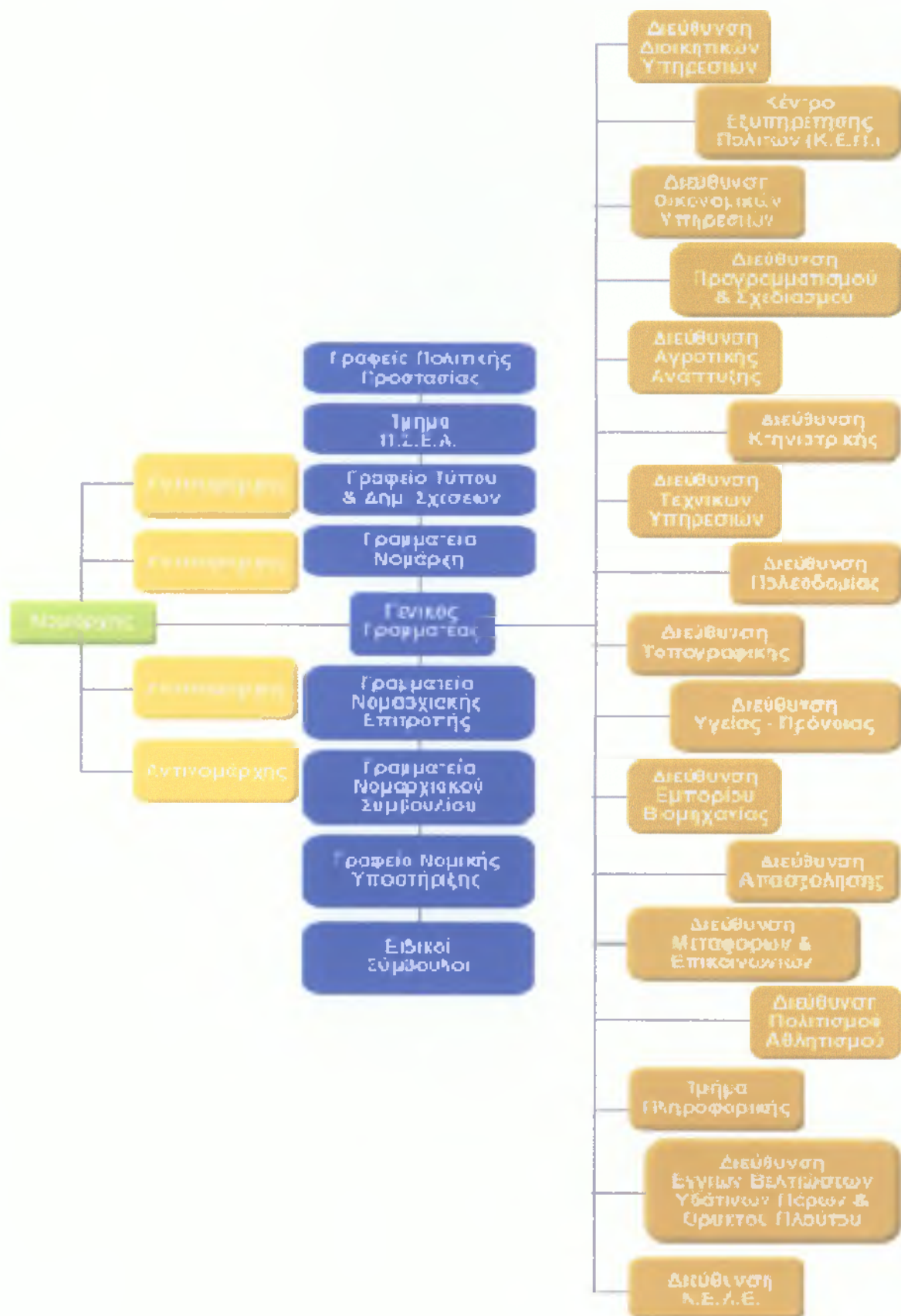
1. Ανάπτυξη και εκσυγχρονισμός του Πρωτογενούς Τομέα, με μια σειρά μέτρων, εκ των οποίων, τα σημαντικότερα είναι: Προώθηση επενδύσεων σε βιολογικές καλλιέργειες, κτηνοτροφία και ιχθυοκαλλιέργεια – ίδρυση περιφερειακής αγοράς αγροτικών προϊόντων.
2. Ανάδειξη και αξιοποίηση Αρχαιολογικών και Ιστορικών χώρων με ιδιαίτερη έμφαση στην ανάδειξη του ρόλου της Αρχαίας Ολυμπίας.

⁵⁴ Ινστιτούτο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Ηλείακή Α.Ε., Στρατηγικό Σχέδιο Ανάπτυξης του Νομού Ηλείας 2007 – 2020, Αθήνα, 2008, σελ. 8-36

3. Αξιοποίηση παράκτιας ζώνης με την αναβάθμιση των δυο κυρίων λιμένων του Νομού, Κατακόλου και Κυλλήνης.
4. Προστασία και αξιοποίηση περιοχών ιδιαίτερου φυσικού κάλλους και εναλλακτικές μορφές ενέργειες και επέκταση δικτύου φυσικού αερίου⁵⁵.

Τέλος, η Νομαρχία Ηλείας διαθέτει πολλές επιμέρους διευθύνσεις μέσω των οποίων διεκπεραιώνει όλες τις δραστηριότητές της. Στο παρακάτω Σχήμα 1.1. απεικονίζεται το Οργανόγραμμα Διευθύνσεων της Νομαρχίας Ηλείας.

⁵⁵ Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ηλείας, Προφίλ Νομαρχίας, Διαθέσιμο: <http://www.nailias.gr/nomarchia/index.html>, Ηλεία, 2009, σελ. 3-4

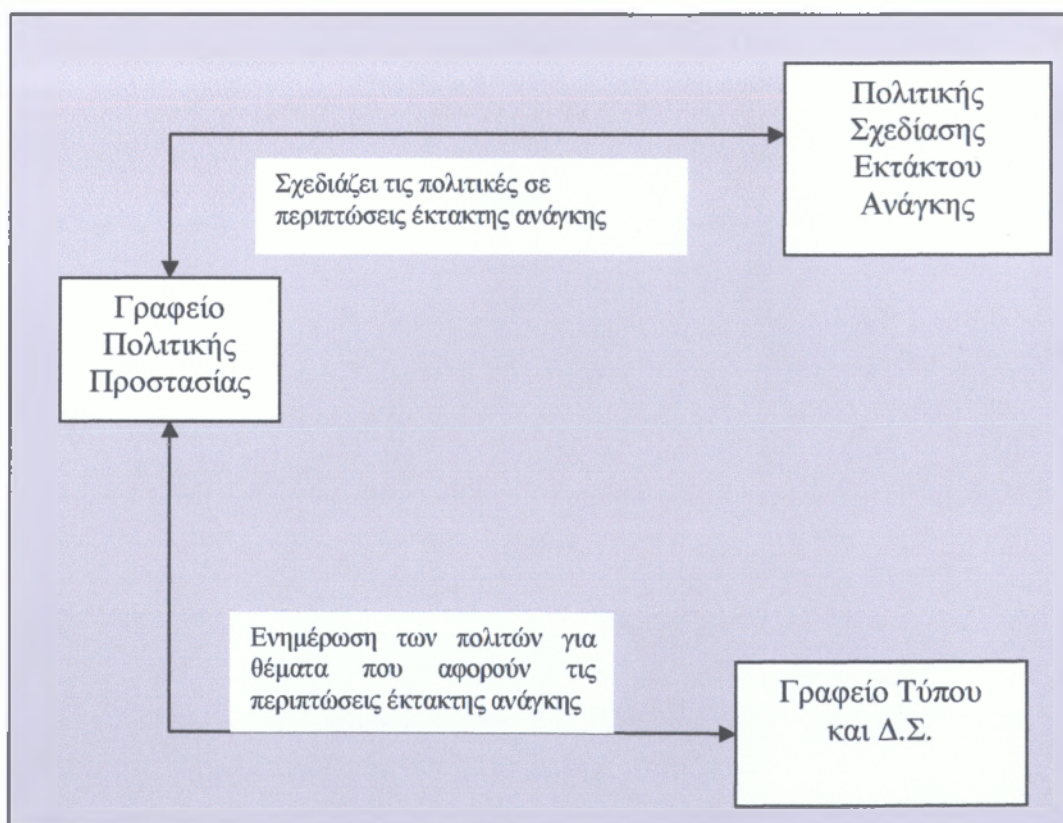


Σχήμα 1.1. Οργανόγραμμα Διευθύνσεων Νομαρχίας Ηλείας
 (<http://www.nailias.gr/nomarxia/index.html>)

Στο παραπάνω Οργανόγραμμα παρατηρούμε την ανάλυση των διαφόρων Διευθύνσεων της Νομαρχίας Ηλείας αλλά και την επικοινωνία μεταξύ τους. Ουσιαστικά, μπορεί να προσδιοριστεί η δυναμική και αμφίδρομη σχέση που παρουσιάζουν τα διάφορα στρώματα της διοικητικής ιεραρχίας της Νομαρχίας.

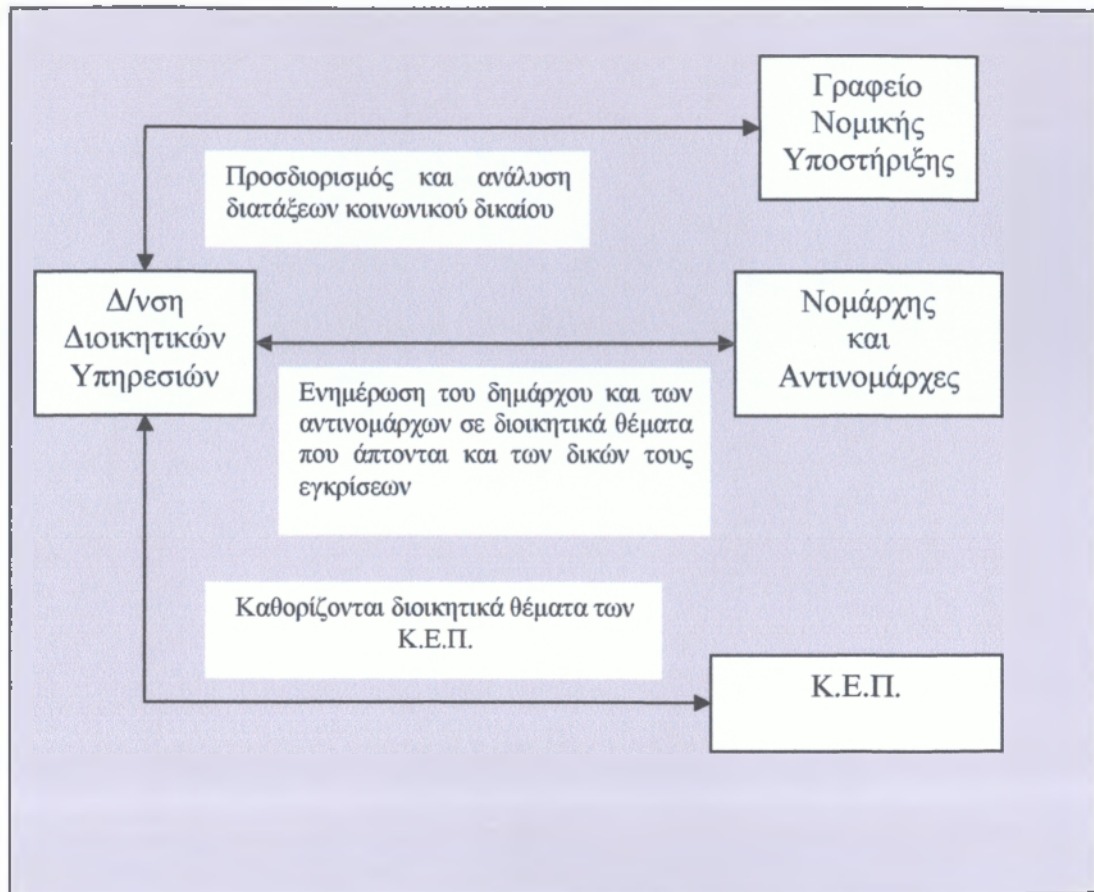
Ειδικότερα, τα στρώματα της διοικητικής επικοινωνίας αναπαριστώνται στα παρακάτω σχήματα που καταδεικνύουν κάθε φορά τους εμπλεκόμενους φορείς και τις αιτίες για τις οποίες απαιτείται η συγκεκριμένη επικοινωνία. Ασφαλώς, σε αυτή την προσέγγιση δεν προβαίνουμε στην ανάλυση της διοικητικής σχέσης που υφίσταται ανάμεσα στην κάθε διεύθυνση και τα τμήματα που υπάγονται στη διοικητική της μέριμνα, αφού αυτό αποτελεί το πρώτο επίπεδο οργάνωσης της εκτελεστικής εξουσίας όσον αφορά στην τοπική αυτοδιοίκηση.

Στο παρακάτω σχήμα 1.2. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία του Γραφείου Πολιτικής Προστασίας της Νομαρχίας Ηλείας.



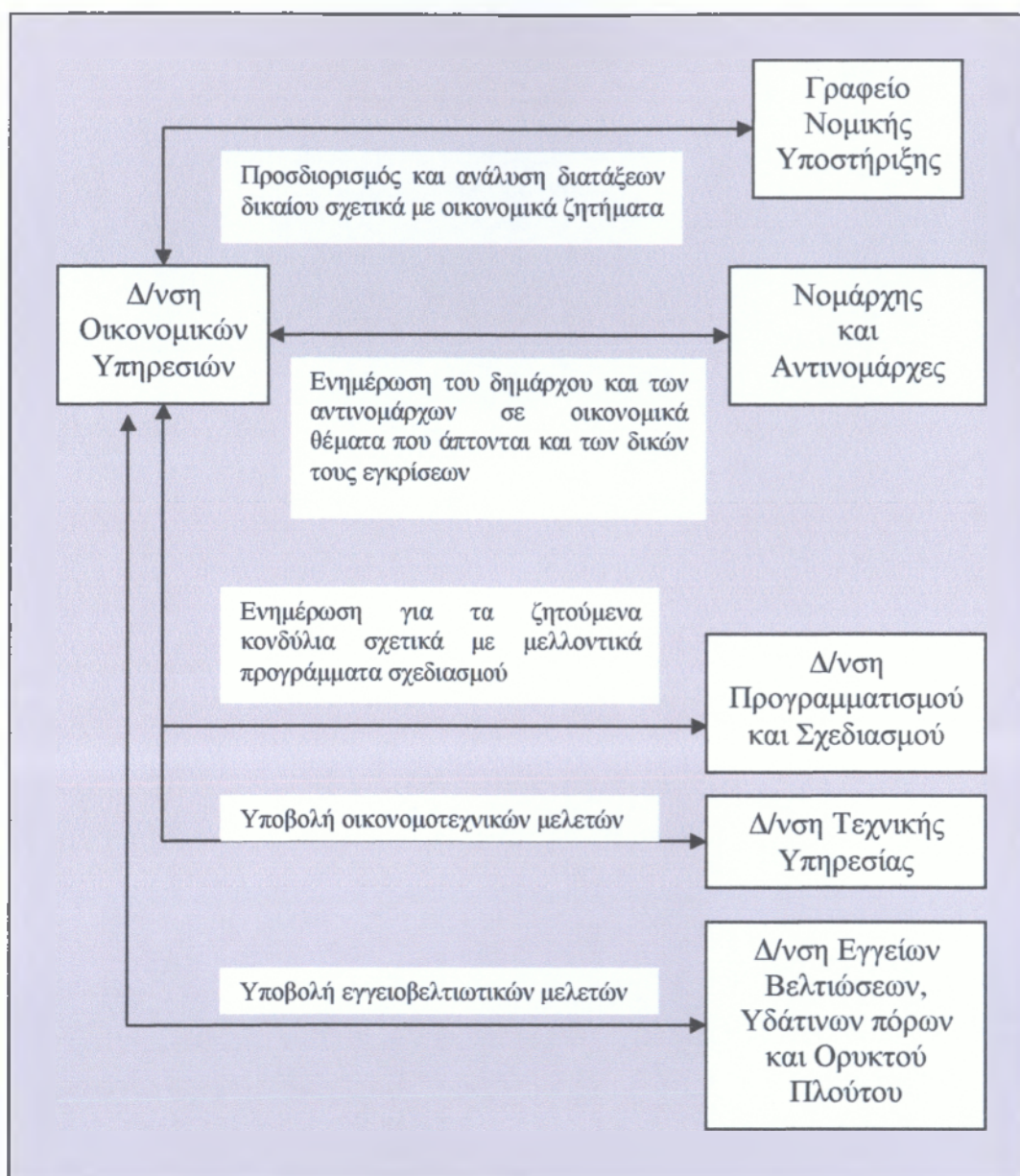
Σχήμα 1.2. Διοικητική επικοινωνία Γραφείου Πολιτικής Προστασίας της Ν.Η.

Στο παρακάτω σχήμα 1.3. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών της Νομαρχίας Ηλείας.



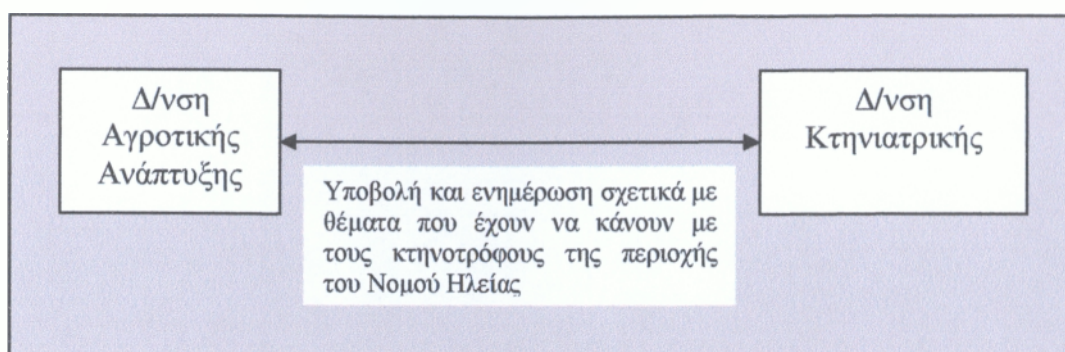
Σχήμα 1.3. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών της Ν.Η.

Στο παρακάτω σχήμα 1.4. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών της Νομαρχίας Ηλείας.



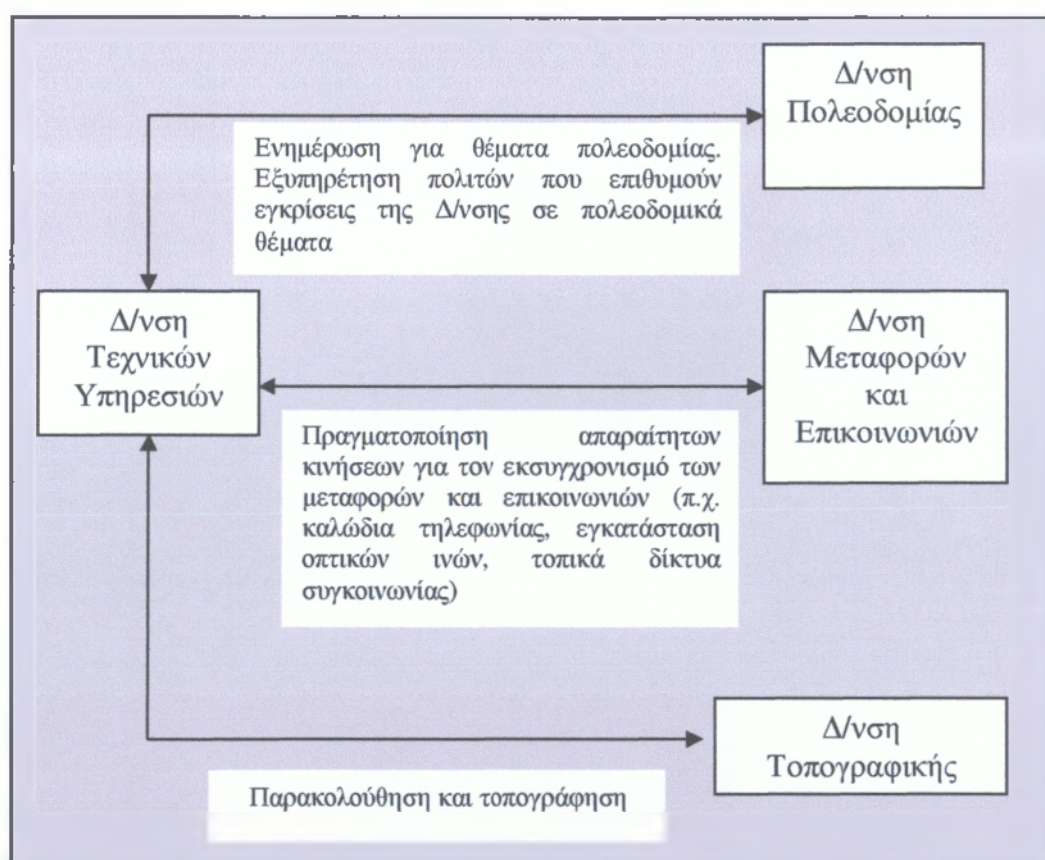
Σχήμα 1.4. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών της Ν.Η.

Στο παρακάτω σχήμα 1.5. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία της Διεύθυνσης Αγροτικής Ανάπτυξης της Νομαρχίας Ηλείας.



Σχήμα 1.5. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών της Ν.Η.

Στο παρακάτω σχήμα 1.6. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών της Νομαρχίας Ηλείας.



Σχήμα 1.6. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών της Ν.Η.

Επίσης, εκτός όλων των παραπάνω διασυνδέσεων η Νομαρχία Ηλείας διαθέτει πολλές ακόμα Διευθύνσεις, όπως Εμπορίου – Βιομηχανίας, Απασχόλησης, Πολιτισμού και Αθλητισμού, Πληροφορικής και η Νομαρχιακή Επιτροπή Λαϊκής Επιμόρφωσης (ΝΕΛΕ). Αυτές οι υπηρεσίες έχουν πολλές αρμοδιότητες και επικοινωνούν μεταξύ τους αλλά και το

Νομάρχη και τους Αντινομάρχες για την ενημέρωση αυτών σχετικά με τα απολογιστικά έργα τους, φυσικά τυπικά διασυνδέονται με την Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών σε περιπτώσεις που απαιτείται η υποβολή για έγκριση μιας μελέτης ώστε να χρηματοδοτηθεί με οικονομικούς πόρους.

Επιπρόσθετα, οι Νομαρχιακές Επιτροπές της Νομαρχίας Ηλείας είναι αρκετές και διακρίνονται στις εξής:

1. Επιτροπή Διοικητικών - Οικονομικών Υποθέσεων, Παιδείας, Κοινοτικών Προγραμμάτων και Περιφερειακής Συνεργασίας
2. Επιτροπή Κοινωνικών Υποθέσεων και Επιχειρηματικότητας
3. Επιτροπή Προγραμματισμού, Σχεδιασμού, Περιβάλλοντος Χωροταξίας, Δημοσίων Έργων και Υποδομών
4. Επιτροπή Αγροτικής Ανάπτυξης - Ανασυγκρότησης Υπαιθρου και Ορθολογικής Διαχείρισης των Φυσικών Πόρων
5. Επιτροπή Λαϊκής Επιμόρφωσης.

Ειδικότερα, η Νομαρχιακή Επιτροπή Λαϊκής Επιμόρφωσης (ΝΕΛΕ) είναι μια σημαντική δραστηριότητα της νομαρχίας, που αξίζει ιδιαίτερης προσοχής. Οι αρμοδιότητές της συνίστανται στο συντονισμό του επιμορφωτικού έργου σε επίπεδο νομού (έγκριση επιμορφωτικών προγραμμάτων, πρόσληψη επιμορφωτών κ.λπ.), σύμφωνα με τις τοπικές ανάγκες και τις κατευθύνσεις της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ). Για την υλοποίηση των προγραμμάτων λειτουργεί, στο Νομό Ηλείας, η Διεύθυνση ΝΕΛΕ, η οποία στελεχώνεται από μόνιμους και αποσπασμένους υπαλλήλους, γραμματέα και προσωπικό.

Στα επόμενα χρόνια, η λειτουργία των ΝΕΛΕ ενισχύεται και αποτελούν πλέον δίκτυο πανελλαδικής εμβέλειας που καλύπτει και τις πιο απομακρυσμένες περιοχές. Το περιεχόμενο της παρεχόμενης εκπαίδευσης αφορά θέματα αλφαριθμητισμού και συμπλήρωσης βασικής παιδείας, κοινωνικά και πολιτιστικά θέματα, επαγγελματική προκατάρτιση και κατάρτιση και απευθύνεται στο γενικό πληθυσμό, αλλά και σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες⁵⁶.

⁵⁶ Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης, Νομαρχιακές Επιτροπές Λαϊκής Επιμόρφωσης (ΝΕΛΕ), Διαθέσιμο: <http://www.gsae.edu.gr/index.php/nela>, 2009

1.3. Παρουσίαση Δήμου Πύργου

Ο Δήμος Πύργου είναι ένας δήμος του Νομού Ηλείας. Επίσης, ο Πύργος είναι η πρωτεύουσα του νομού Ηλείας και βρίσκεται 100 χλμ. νοτιοδυτικά της Πάτρας. Η πόλη του Πύργου, μπορεί να αποτελέσει την βάση του επισκέπτη για επισκέψεις σε κοντινές περιοχές και προορισμούς όπως η Αρχαία Ολυμπία, το Δρυοδάσος Φολόης, τον ποταμό Νέδα, την λίμνη και τα λουτρά Καϊάφα, την Μονή Σκαφιδιάς κ.α.. Ο Πύργος βρίσκεται στο δυτικό τμήμα του νομού. Ο δήμος έχει (πραγματικό) πληθυσμό 34.902 κατοίκους και καταλαμβάνει έκταση 170.866 στρεμμάτων. Έδρα του είναι ο Πύργος, από τον οποίο πήρε και την ονομασία του.

Στον ίδιο χώρο που βρίσκεται ο Πύργος σήμερα, τοποθετείται η Αρχαία πόλη Δυσπόντιο. Στα περίχωρα του Πύργου ήταν η αρχαία πόλη Λέτρινα, απ' όπου είχε πάρει και την ονομασία του σαν Δήμος Λετρινών μέχρι την Δεκαετία του 1980. Η ονομασία της πόλης προέρχεται από τον πύργο που είχε κατασκευάσει, το 1512, στην θέση του Επαρχείου ο Μπέης της ευρύτερης περιοχής Γεώργιος Τσερνωτάς.

Μερικά από τα αξιοθέατα στην περιοχή, είναι τα εξής:

1. Η Αίθουσα Λαογραφικών στοιχείων
2. Το Αρχαιολογικό Μουσείο
3. Η εκκλησία Αγίας Κυριακής
4. Η Πινακοθήκη Πνευματικού Κέντρου
5. Η Παναγία Της Σκαφιδιάς
6. Το παραλιακό Κατάκολο
7. Ο Άγιος Ανδρέας
8. Το Ποντικόκαστρο

Ο Δήμος Πύργου αποτελείται από την πόλη του Πύργου και λοιπά 18 δημοτικά διαμερίσματα, τα εξής:

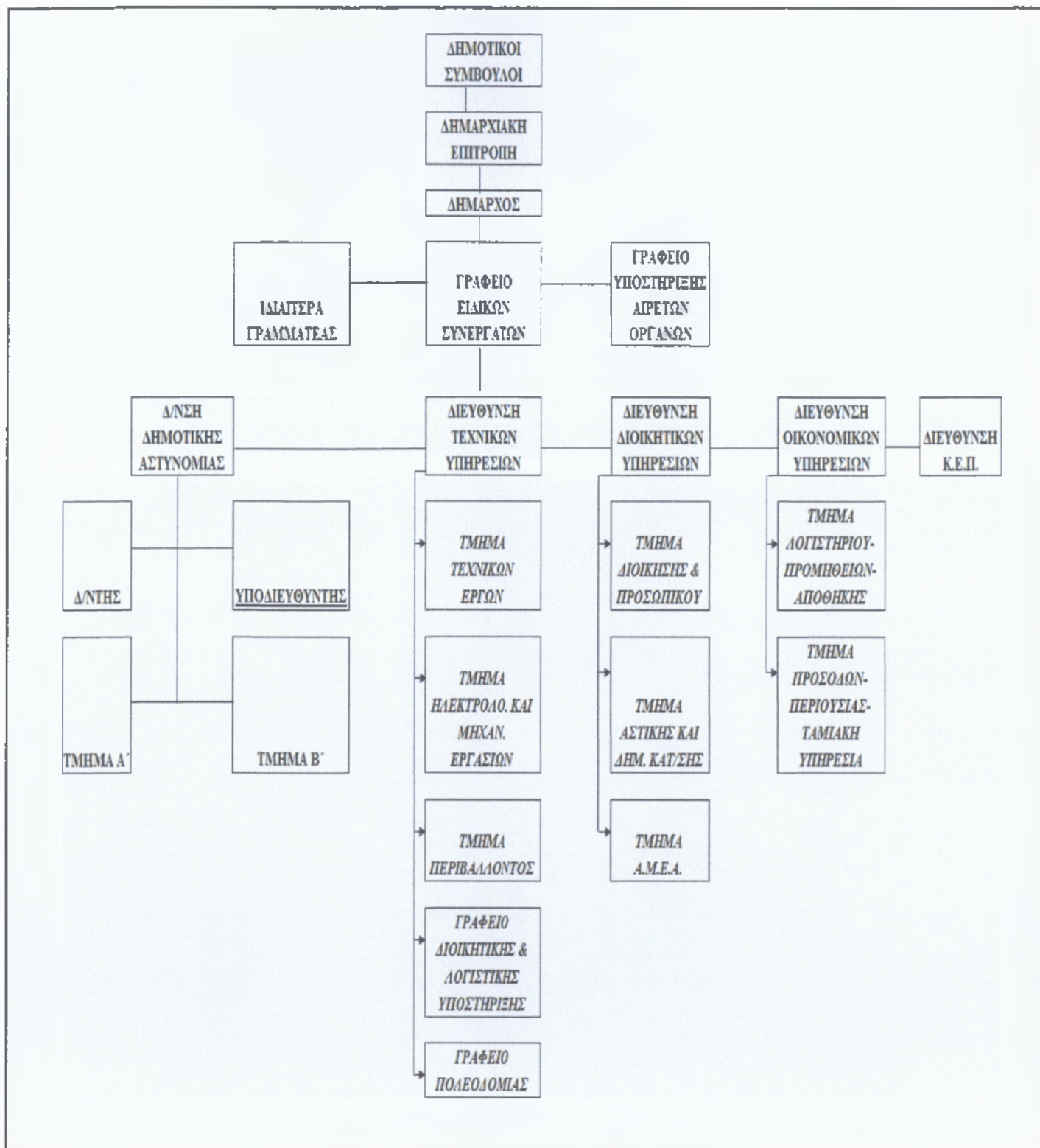
1. Δ.Δ. Πύργου (Πύργος, Ανθόπυργος, Καβασιλάκια, Συντριάδα, Τραγανό)
2. Δ.Δ. Αγίου Γεωργίου (Άγιος Γεώργιος)
3. Δ.Δ. Αγίου Ηλία Πύργου (Άγιος Ηλίας, Πυργί, Σταματελαίικα)
4. Δ.Δ. Αγίου Ιωάννου (Άγιος Ιωάννης, Κυανή Ακτή, Παλάτας, Τραγανό)
5. Δ.Δ. Αμπελώνος (Αμπελώνας, Κουζούλι, Ροζέικα)
6. Δ.Δ. Βαρβασαίνης (Βαρβάσαινα, Κάτω Βαρβάσαινα)
7. Δ.Δ. Βυτιναϊκών (Βυτιναίικα)
8. Δ.Δ. Γρανιτσαϊκών (Γρανιτσαίικα, Καβούρι)

9. Δ.Δ. Ελαιώνος (Ελαιών, Βυτιναίικα)
10. Δ.Δ. Κατακόλου (Κατάκολο, Άγιος Ανδρέας)
11. Δ.Δ. Κολλυρίου (Κολλύρι, Κολλυρέικες Παράγκες)
12. Δ.Δ. Κορακοχωρίου (Κορακοχώρι, Άγιος Ανδρέας, Καλλιθέα, Μπούκα)
13. Δ.Δ. Λασταιίκων (Λασταίικα, Ιτιά)
14. Δ.Δ. Λεβεντοχωρίου (Λεβεντοχώρι)
15. Δ.Δ. Μυρτέας (Μυρτέα)
16. Δ.Δ. Παλαιοβαρβασαίνης (Παλαιοβαρβάσαινα, Άγιος Γεώργιος, Κάμπος)
17. Δ.Δ. Σαλμώνης (Σαλμώνη, Αλφειός)
18. Δ.Δ. Σκαφιδιάς (Σκαφιδιά, Καλακαίικα, Μονή Σκαφιδιάς, Πατρονικολαίικα)
19. Δ.Δ. Σκουροχωρίου (Σκουροχώριον, Κάτω Καβούρι)⁵⁷.

⁵⁷ Στοιχεία από Δήμο Πύργου, Διαθέσιμο: <http://www.dimospirgou.gr>, 2009

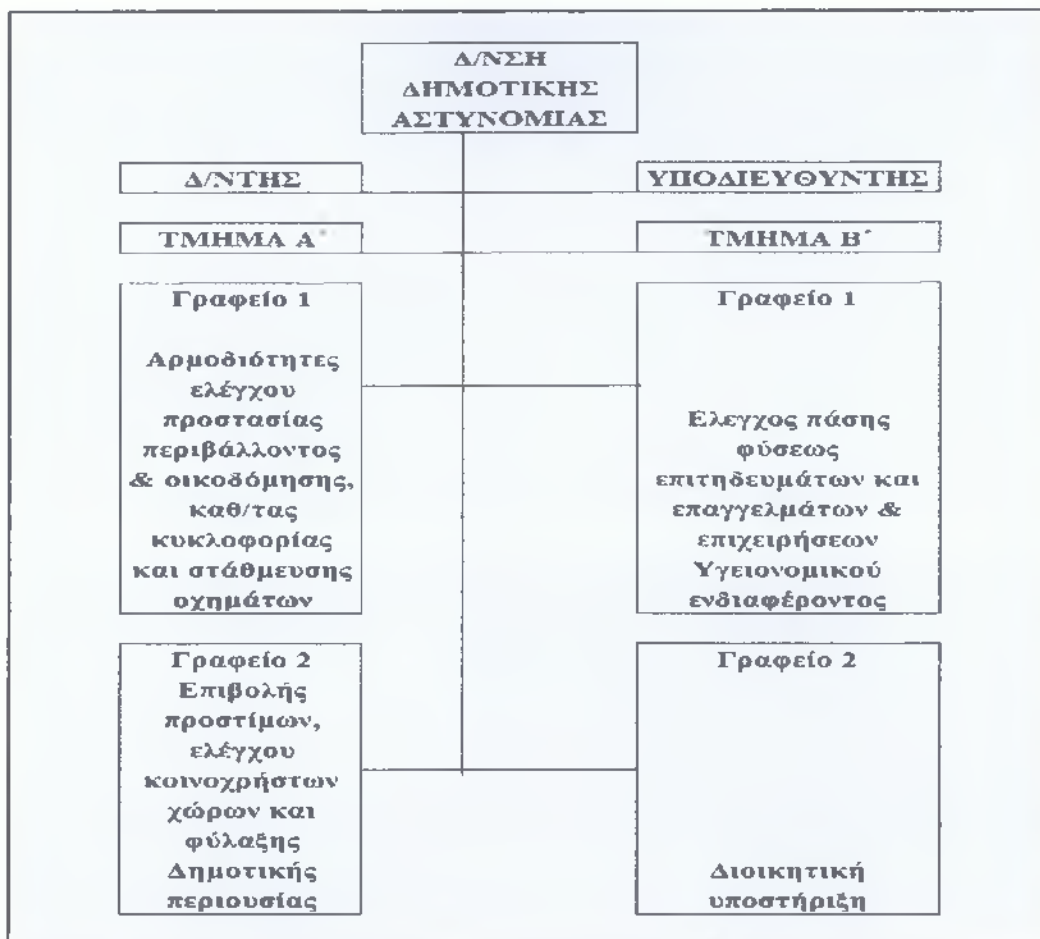
1.4. Παρουσίαση Διοικητικής Επικοινωνίας Δήμου Πύργου

Το Οργανόγραμμα του Δήμου Πύργου παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα 1.7.



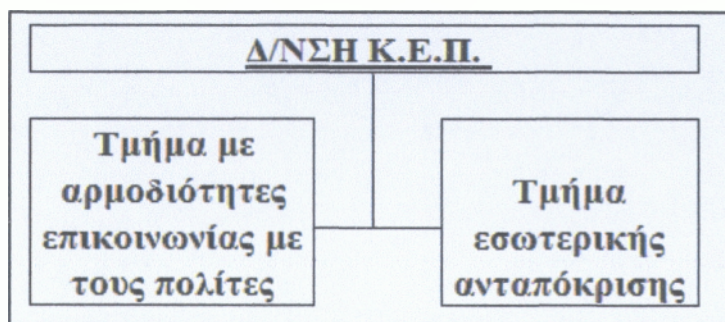
Σχήμα 1.7. Οργανόγραμμα Δήμου Πύργου
(Αντίληψη οργανογράμματος από τον Δήμο Πύργου)

Στο παρακάτω σχήμα 1.8. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία της Διεύθυνσης Δημοτικής Αστυνομίας με τα επιμέρους τμήματά της, δηλαδή τον Διευθυντή, Υποδιευθυντή αλλά και τα δύο Τμήματα Α και Β τα οποία διακρίνονται επίσης σε Γραφεία, 1 και 2. Τεχνικών Υπηρεσιών και Περιβάλλοντος του Δήμου Πύργου.



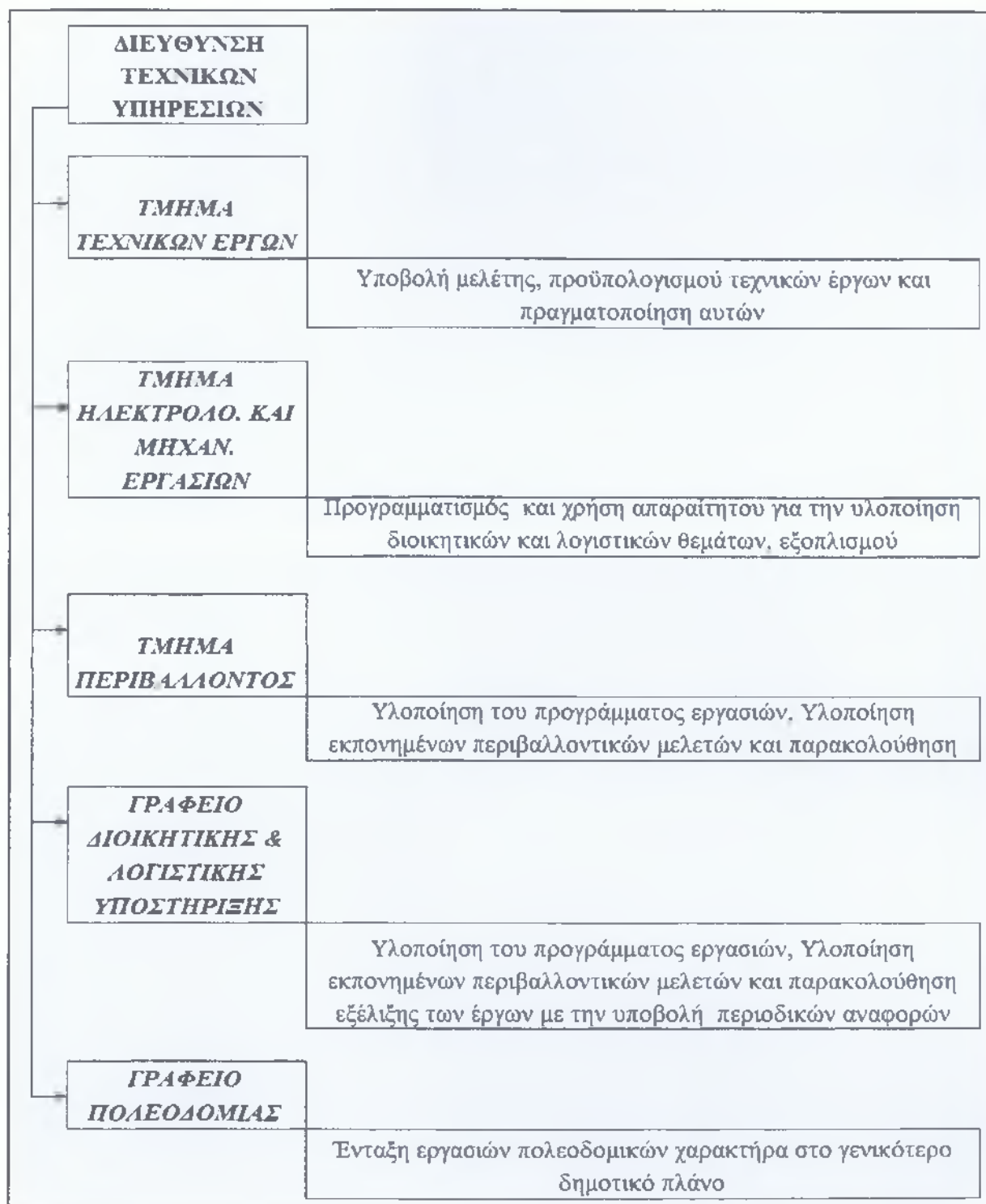
Σχήμα 1.8. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Δημοτικής Αστυνομίας με τα επιμέρους τμήματά της, Δήμου Πύργου

Στο παρακάτω σχήμα 1.9. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία της Διεύθυνσης Κ.Ε.Π..



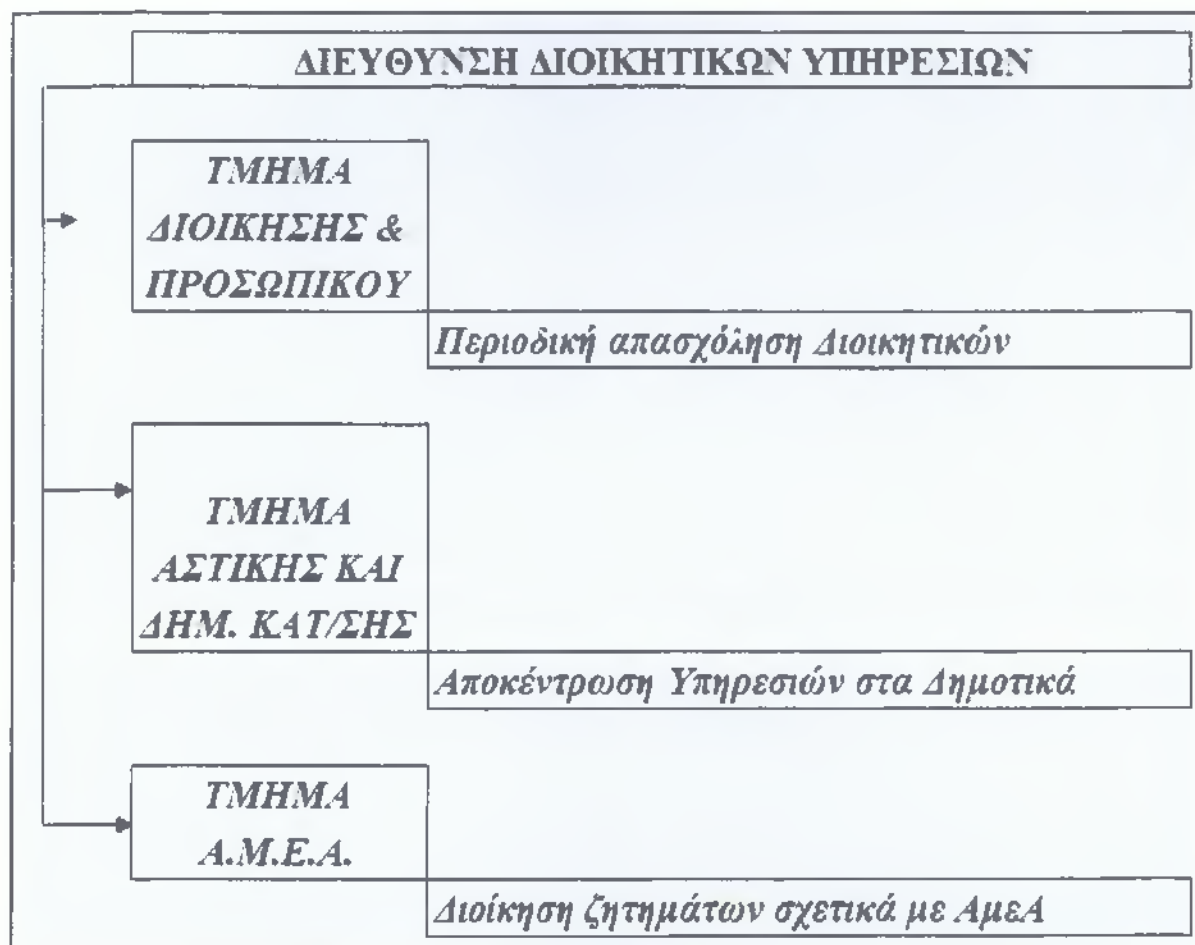
Σχήμα 1.9. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Κ.Ε.Π. Δήμου Πύργου

Στο παρακάτω σχήμα 1.10. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών του Δήμου Πύργου.



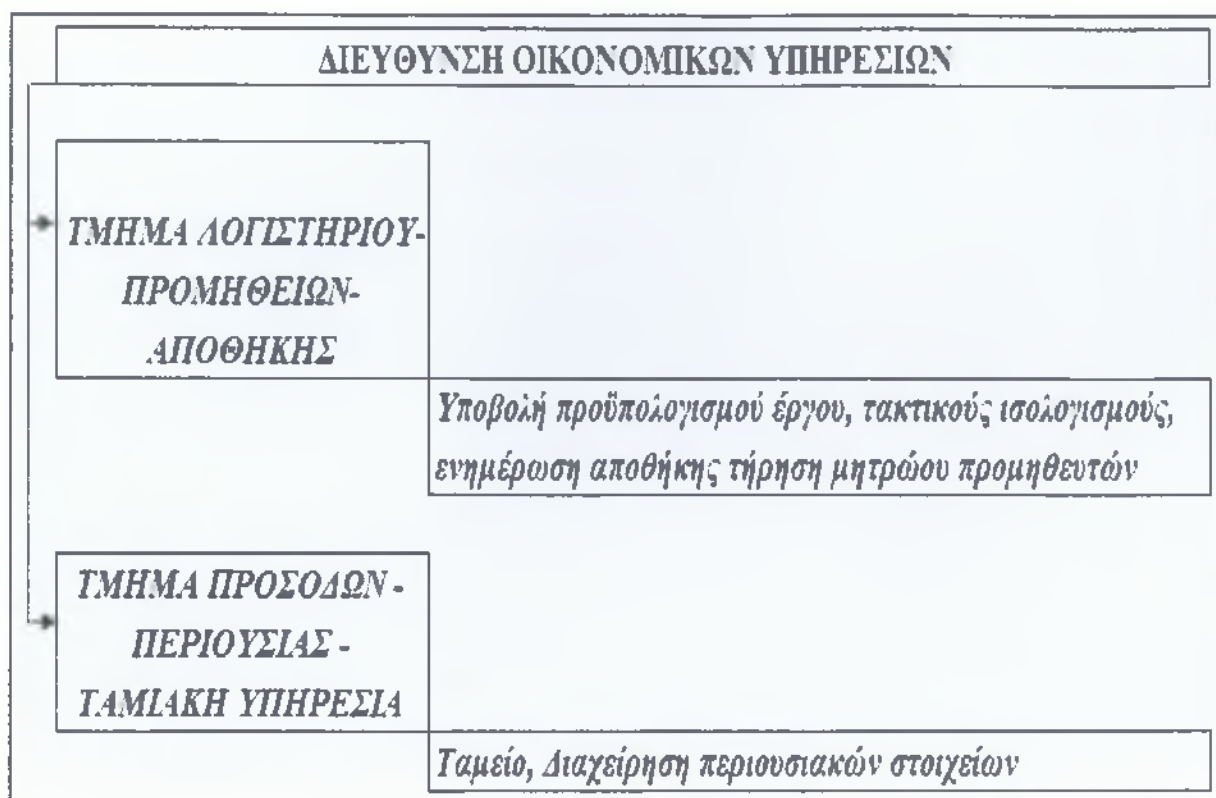
Σχήμα 1.10. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Πύργου

Στο παρακάτω σχήμα 1.11. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών του Δήμου Πύργου.



Σχήμα 1.11. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών Δήμου Πύργου

Στο παρακάτω σχήμα 1.12. απεικονίζεται η διοικητική επικοινωνία της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών του Δήμου Πύργου.



Σχήμα 1.12. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών Δήμου Πύργου

Επίσης, εκτός όλων των παραπάνω διασυνδέσεων ο Δήμος Πύργου διαθέτει κάποια ακόμα τμήματα, όπως το Γραφείο Ειδικών Συνεργατών και το Γραφείο Υποστήριξης Αιρετών Οργάνων. Φυσικά όλα τα τμήματα αυτά βρίσκονται σε συνεχή αλληλεπίδραση με τους αντιδημάρχους και τον δήμαρχο του Δήμου αλλά και μεταξύ τους.

1.5. Παρουσίαση Κ.Ε.Π. Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας και Κ.Ε.Π. Δήμου Πύργου

Στο Νομό Ηλείας υπάρχουν πολλά καταστήματα Κ.Ε.Π., αλλά στην παρούσα εργασία εξετάζουμε τα Κ.Ε.Π. της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας και του Δήμου Πύργου. Ειδικότερα, τόσο η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση όσο και ο Δήμος έχουν καθιερώσει την λειτουργία τους καθημερινά και το Σάββατο (08:00 έως 13:00μ.μ.) και για την εξυπηρέτηση των ετεροδημοτών και των τουριστών στο νομό⁵⁸.

Ειδικότερα, η Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ηλείας εντάχθηκε στο πρόγραμμα του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. από τον Δεκέμβριο του 1999 μεταξύ των πρώτων νομαρχιών της χώρας και ιδρύει το Κέντρο Πληροφόρησης Πολιτών το οποίο μετεξελίχθηκε σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) στα πλαίσια του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της πληροφορίας» και «Αριάδνη» με σκοπό την παροχή από την δημόσια διοίκηση αξιόπιστων διοικητικών πληροφοριών προς τους πολίτες με τους πιο σύγχρονους αποτελεσματικούς και ποιοτικούς τρόπους.

Στόχοι, και των δύο Κ.Ε.Π. είναι η δημιουργία νέων αξιών για την:

1. διευκόλυνση των πολιτών
2. προσβασιμότητα των δημόσιων υπηρεσιών
3. ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών

Οι αρμοδιότητες έχουν καθοριστεί με υπουργικές αποφάσεις και αφορούν πάνω από 1000 διοικητικές διαδικασίες οι οποίες έχουν κωδικοποιηθεί, συστηματοποιηθεί και αποτυπωθεί ηλεκτρονικά σε ισάριθμα ψηφιοποιημένα έντυπα. Έτσι για κάθε μια από αυτές τις διαδικασίες αντιστοιχεί ένα ηλεκτρονικό έντυπο το οποίο περιέχει την αίτηση του πολίτη και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Οι υπηρεσίες που προσφέρουν τα Κ.Ε.Π. της Ν.Α. Ηλείας και του Δ. Πύργου αποτελούνται από διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνουν ήτοι:

1. Επικύρωση διοικητικών εγγράφων
2. Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής
3. Αιτήσεις για οικονομικές ενισχύσεις
4. Χορήγηση επιδομάτων, όπως: οικοδομικό, οικογενειακό, ενοικίου, επιστροφή εισφορών υπέρ ΛΑΦΚΑ

⁵⁸ Ενόψει της καλοκαιρινής περιόδου πραγματοποιείται ενημέρωση των τουριστών τόσο στα πολιτιστικά δρώμενα του νομού (πολιτιστικές εκδηλώσεις) όσο για τα δρομολόγια, τα συγκοινωνιακά μέσα και τα τουριστικά αξιοθέατα (αρχαιολογικοί χώροι, παραλίες).

5. Βεβαιώσεις από όλα τα ασφαλιστικά ταμεία
6. Χορήγηση αιτήσεων, εξουσιοδοτήσεων και υπεύθυνων δηλώσεων
7. Χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας και εκκαθαριστικού, μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα Taxis
8. Υποβολή φορολογικών δηλώσεων Ε1, Ε2, Ε3 και Ε9 μέσω διαδικτύου
9. Πιστοποιητικά διαφόρων τύπων από τους Δήμους και Ληξιαρχεία
10. Χορήγηση καρτών Πολιτισμού, δελτίων μετακίνησης ΑμεΑ με τα μέσα συγκοινωνίας
11. Χορήγηση αδειών άσκησης επαγγέλματος διαφόρων ειδικοτήτων
12. Χορήγηση πιστοποιητικών από Εφετεία, Πρωτοδικεία καθώς και πιστοποιητικά ποινικού Μητρώου
13. Διάφορες υποθέσεις του Υπουργείου Συγκοινωνιών (μεταβιβάσεις ανανεώσεις διπλωμάτων)
14. Πιστοποιητικά από στρατολογικά γραφεία
15. Διάφορες υποθέσεις που αφορούν στη ΔΕΗ
16. Αιτήσεις γενικής χρήσης

Στατιστικά στοιχεία για τον αριθμό των πιστοποιημένων διαδικασιών που εκτελέστηκαν από το Κ.Ε.Π. της Ν.Α. Ηλείας, μας δίνει το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. από 01/08/2005 έως και σήμερα, και είναι πάνω από 11.000 πιστοποιημένες υποθέσεις ενώ για το Κ.Ε.Π. του Δήμο Πύργου πάνω από 7.000. Επίσης εκτός από τις πιστοποιημένες έχουν πραγματοποιηθεί αναρίθμητες υποθέσεις καθημερινά που είναι αδύνατο να καταμετρηθούν όπως επικυρώσεις αντιγράφων, γνήσια υπογραφής, πληροφορίες Α.Σ.Ε.Π. για διαγωνισμούς και χορήγηση εντύπων αιτήσεων, διοικητικές πληροφορίες που αφορούν στον ευρύτερο δημόσιο τομέα (Ο.Γ.Α. - Ι.Κ.Α. - Ο.Α.Ε.Ε. - Γενικό Λογιστήριο του Κράτους - Ο.Α.Ε.Δ. - Υπουργεία, κ.ά.), συμπλήρωση αιτήσεων, καταγγελίες, εξυπηρέτηση αλλοδαπών, απόρων, τσιγγάνων, αναλφάβητων⁵⁹.

Απώτερος στόχος της Ν.Α. Ηλείας και του Δήμου Πύργου είναι η διαδικτυακή σύνδεση με όλους τους δήμους της Ηλείας, για την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών, ιδιαίτερα στα αγροτικά θέματα. Η Νομαρχία και ο Δήμος, με στόχο την συνεχή προσπάθεια για την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των πολιτών, προχωρούν αρκετές φορές με πρωτοβουλία του, σε παρεμβάσεις στήριξης του πολίτη.

⁵⁹ Ν.Α. Ηλείας, Τα Κ.Ε.Π. του Νομού, Διαθέσιμο: http://www.nailias.gr/deltia_tyrou/kep2009.pdf

Κεφάλαιο 2. Ανάλυση Σχεδιασμού Έρευνας

2.1. Μεθοδολογία έρευνας

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας θα αναλύσουμε τα αποτελέσματα μιας έρευνας που πραγματοποιήσαμε κατά την χρονική περίοδο Ιανουαρίου - Μαρτίου 2009, στο Νομό Ηλείας, με κύριο σκοπό την ανάδειξη του κατά πόσο επιτυχημένος είναι ο θεσμός των Κ.Ε.Π. στις περιοχές αυτές αλλά και κατά πόσο η επικοινωνία των πολιτών με τους φορείς αυτοδιοίκησης τοπικού χαρακτήρα είναι σε καλό επίπεδο.

2.2. Ανάλυση πληθυσμού έρευνας

Ο πληθυσμός της έρευνας αποτελούνταν από υπαλλήλους της Νομαρχίας Ηλείας και πιο συγκεκριμένα από το Γραφείου Δημοσίων Σχέσεων, Αντινομάρχες, από την Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών, την Διεύθυνση Οικονομικών, την Γραμματεία του Νομάρχη, του Δήμου Πύργου, υπαλλήλων του Κ.Ε.Π. της Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης Ηλείας και του Κ.Ε.Π. Δήμου Πύργου αλλά και πολίτες της εξεταζόμενης περιοχής. Συνολικά διανεμήθηκαν 87 ερωτηματολόγια από τα οποία απαντήθηκαν τα 60, υπήρξε δηλαδή ένα ποσοστό ανταπόκρισης 83,75%. Έτσι, η έρευνα βασίστηκε στο δείγμα των 60 ατόμων.

2.3. Ανάλυση ερωτηματολογίου

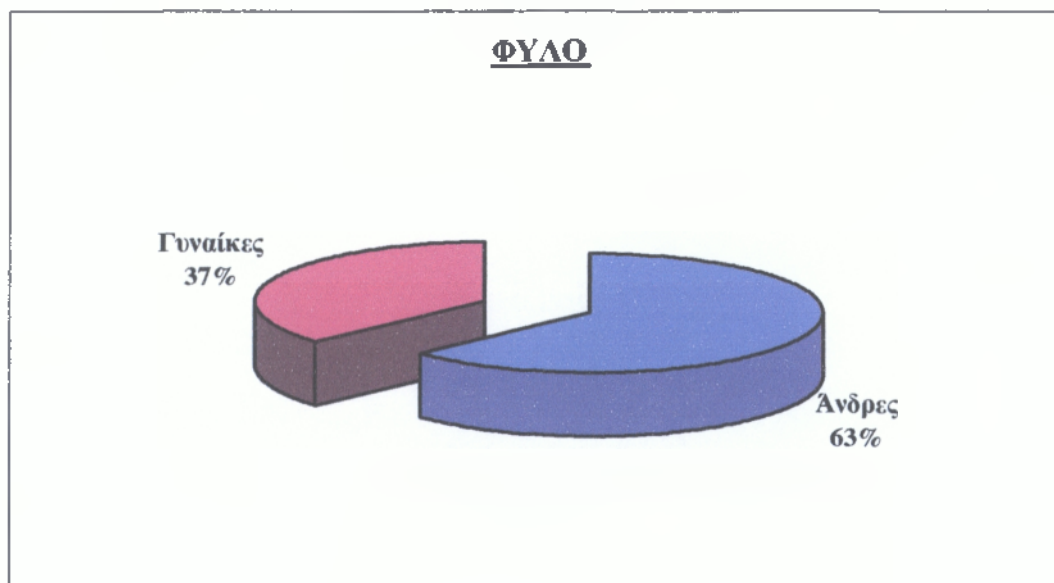
Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε περιελάμβανε δεκαεννιά (19) ερωτήσεις, η πλήρης μορφή του οποίου, βρίσκεται στο Παράρτημα της εργασίας. Το ύφος των ερωτήσεων είναι απλό και κατανοητό και επιτρέπει την διεξαγωγή συμπερασμάτων αναφορικά με τις πλέον πιο επιζητούμενες υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. από τους πολίτες, τους πιο αρεστούς μεθόδους επικοινωνίας των πολιτών με τα Κ.Ε.Π., την αξιολόγηση των δυνατοτήτων της ιστοσελίδας των Κ.Ε.Π. και των υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει. Επίσης, οι ερωτώμενοι καλέστηκαν

να προσδιορίσουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία των Κ.Ε.Π. αλλά και τις ευκαιρίες ή τους κινδύνους των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πολίτες. Επίσης, μέσα από ερωτήσεις θα αναδυθούν αποτελέσματα σχετικά με την αποτελεσματικότητα των Κ.Ε.Π., κατά πόσο βοηθούν στην εξυπηρέτηση και στην ενημέρωση του πολίτη, αλλά και κατά πόσο είναι ένας επιτυχημένος θεσμός στην προσπάθειά του να εξαλείψει την γραφειοκρατία. Τέλος, ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να απαντήσουν κατά πόσο συμφωνούν με έναν ιδιωτικού χαρακτήρα Κ.Ε.Π., αλλά και αν οι πολίτες έχουν ικανοποιητικό επίπεδο επικοινωνίας με την τοπική αυτοδιοίκηση, αν η διασύνδεση της τοπικής, νομαρχιακής και δημοτικής αυτοδιοίκησης μπορεί να προσφέρει κάτι νέο στο μέλλον και κατά πόσο η προσπάθεια του τοπικού κράτους προς την βελτίωση της επικοινωνίας του με τον πολίτη έχει ευοδώσει.

2.4. Στατιστική επεξεργασία, σχολιασμός αποτελεσμάτων και εξαγωγή συμπερασμάτων

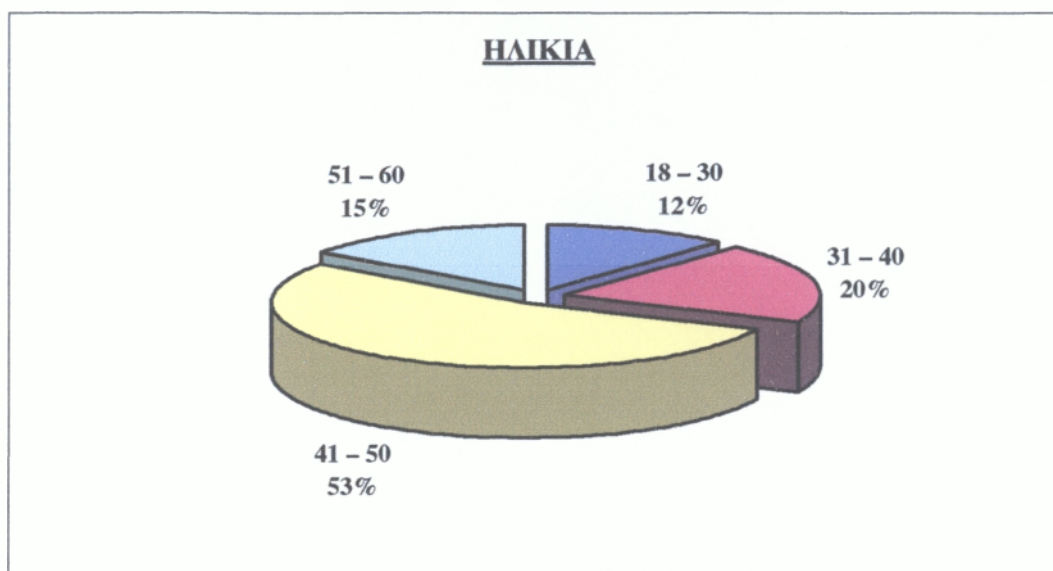
Στην πρώτη ερώτηση του ερωτηματολογίου διακρίθηκε το φύλο των ερωτώμενων, έτσι στην έρευνα ανταποκρίθηκαν εξήντα (60) άτομα, εκ των οποίων είκοσι δύο (22) ήταν γυναίκες και τριάντα οκτώ (38) άνδρες (Διάγραμμα 2.1).

Διάγραμμα 2.1. Φύλο



Στην ερώτηση 2 που ακολούθησε, αναζητήθηκε η ηλικιακή κατανομή του δείγματος, όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 2, 12% του δείγματος άνηκαν στην ηλικιακή κατηγορία 18 με 30 ετών, 20% 31 με 40 ετών, 53% 41 με 50 ετών και 15% 51 με 60 ετών.

Διάγραμμα 2.2. Ηλικιακή κατανομή



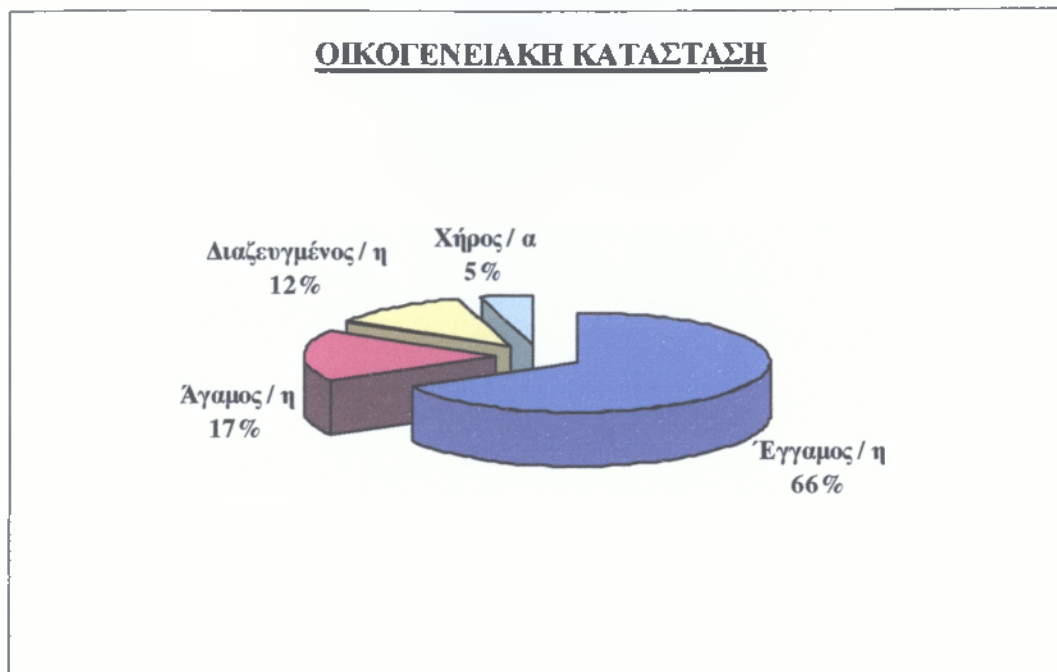
Στην ερώτηση 3 αναζητήθηκε το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων, δώδεκα (12) άτομα δεν συμπλήρωσαν την ερώτηση, θεωρητικά άνηκαν σε κατώτερου επιπέδου μόρφωσης από του λυκειακού, 34% ήταν απόφοιτοι λυκείου, 32% είχαν ανώτερη μόρφωση, 12% ανώτατη και 2% κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου.

Διάγραμμα 2.3. Μορφωτικό Επίπεδο



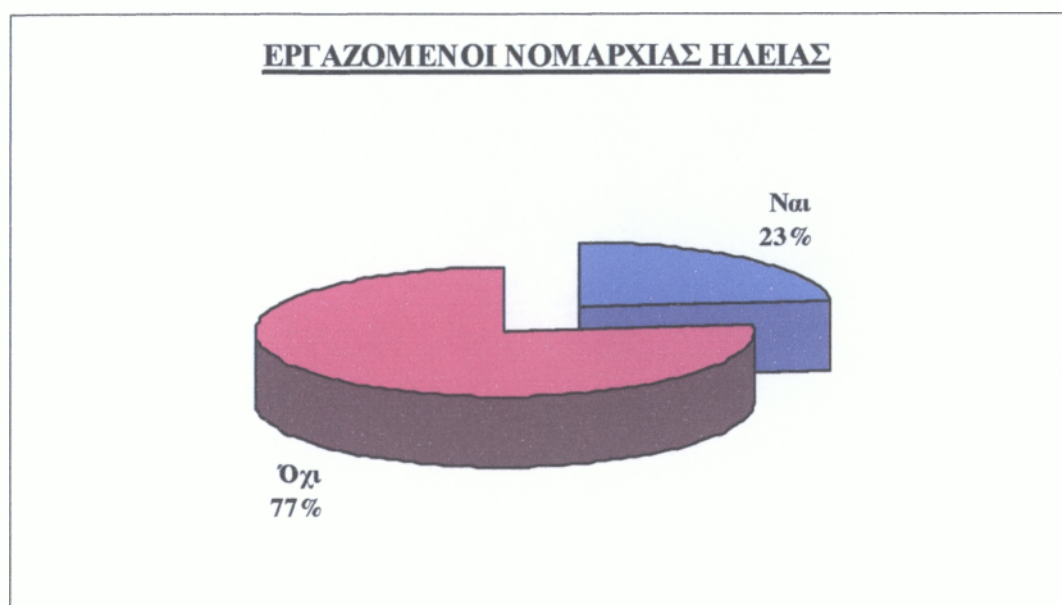
Στην ερώτηση 4 παρουσιάστηκε η οικογενειακή κατάσταση του δείγματος. Το 66% του δείγματος ήταν έγγαμο, το 17% άγαμο, το 12% διαζευγμένο και το υπόλοιπο 5% χήροι.

Διάγραμμα 2.4. Οικογενειακή Κατάσταση



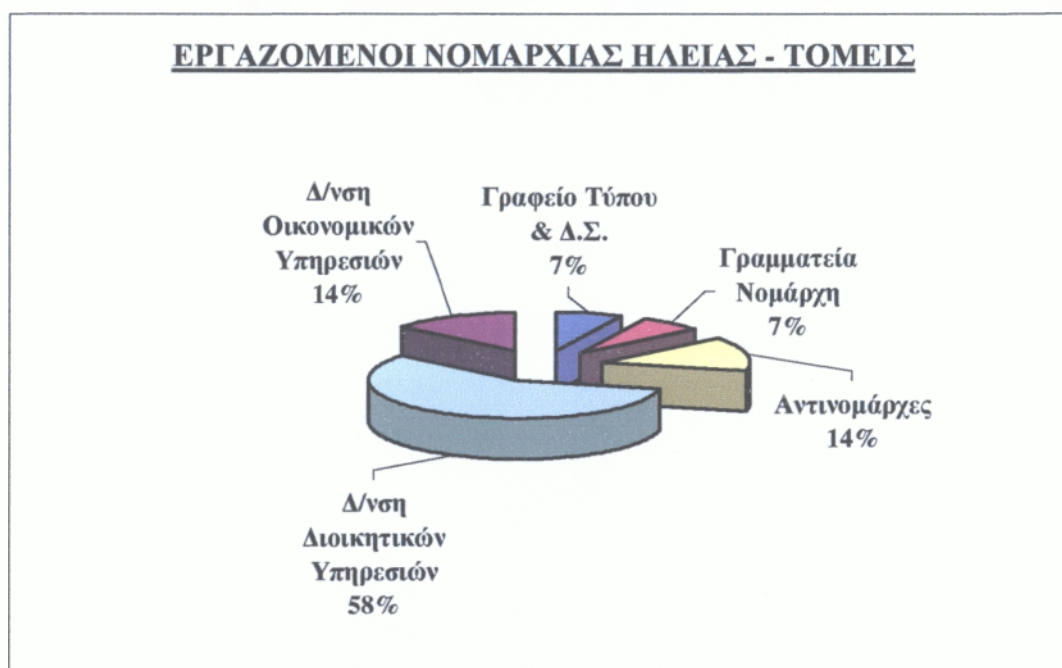
Στην ερώτηση 5 διαχωρίστηκαν οι εργαζόμενοι στην Νομαρχία Ηλείας, οι οποίοι αποτελούν το 23% του δείγματος.

Διάγραμμα 2.5. Εργαζόμενοι στη Νομαρχία Ηλείας



Επίσης, από τους εργαζόμενους στην Νομαρχία Ηλείας, δηλαδή τα συνολικά δεκατέσσερα (14) ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν στα εξής σημεία: οκτώ (8) στην Διεύθυνση Διοικητικής Υπηρεσίας, δύο (2) στην Διεύθυνση Οικονομικής Υπηρεσίας, ένα (1) στην Γραμματεία του Νομάρχη, ένα (1) στο Γραφείο Τύπου και Δημοσίων Σχέσεων και δύο (2) σε Αντινομάρχες.

Διάγραμμα 2.6. Επιμέρους τομείς διανομής ερωτηματολογίου στη Νομαρχία Ηλείας



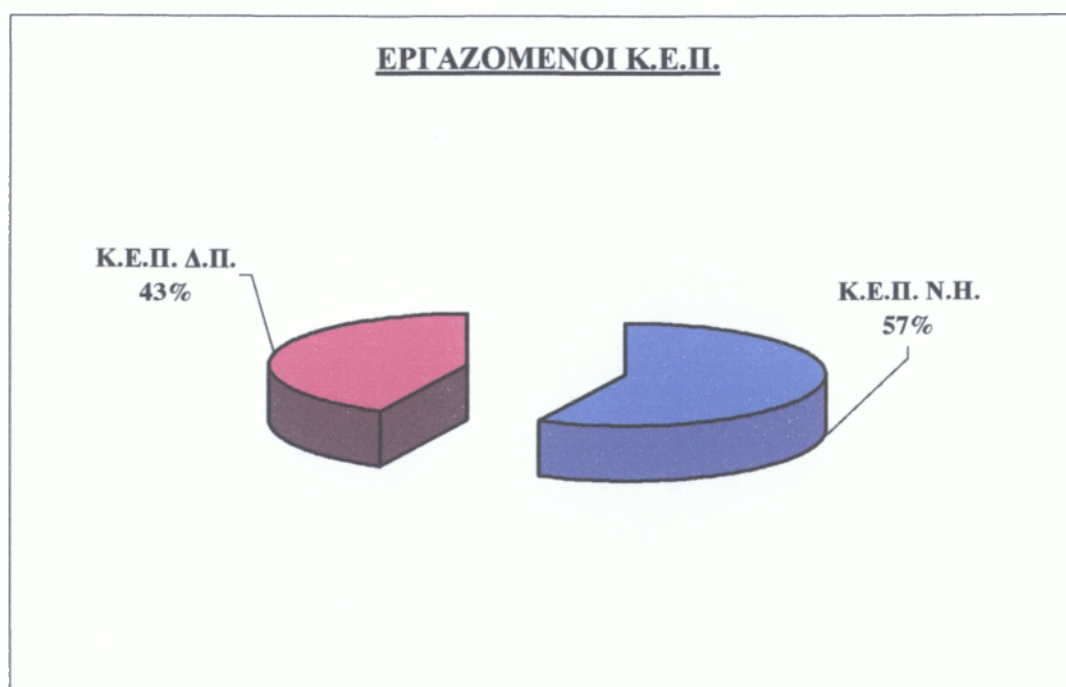
Στην ερώτηση 6 διακρίθηκαν οι εργαζόμενοι στο Δήμο Πύργου, οι οποίοι ήταν οκτώ (8) άτομα, δηλαδή το 13% του δείγματος.

Διάγραμμα 2.7. Εργαζόμενοι Δήμου Πύργου



Στην ερώτηση 7 διακρίθηκαν οι εργαζόμενοι στο Δήμο Πύργου, οι οποίοι ήταν οκτώ (8) άτομα, δηλαδή το 13% του δείγματος, τέσσερις (4) από αυτούς εργάζονταν στο Κ.Ε.Π. Ν.Η. και οι λοιποί τρεις (3) στο Κ.Ε.Π. Δ.Π..

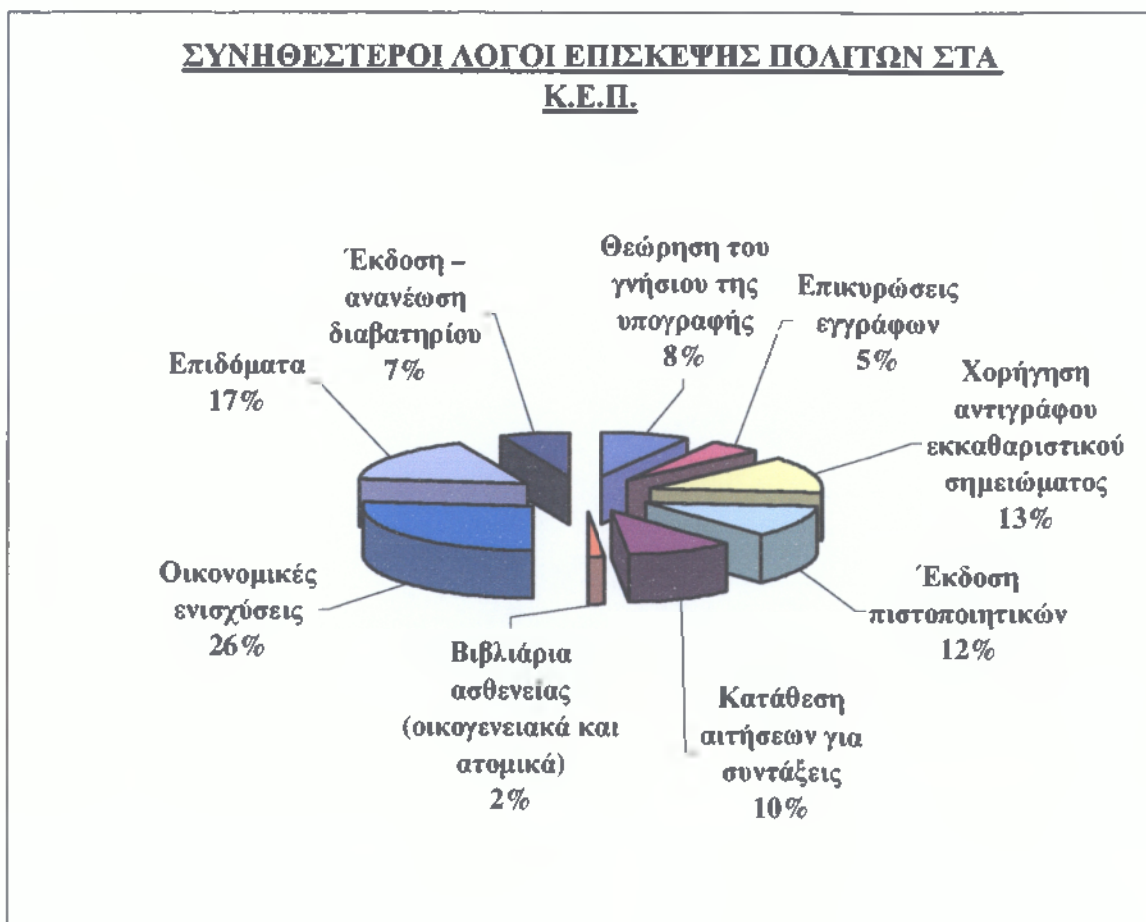
Διάγραμμα 2.8. Εργαζόμενοι Κ.Ε.Π. Νομαρχίας Ηλείας, Κ.Ε.Π. Δήμου Πύργου



Η ερώτηση 8, έχει σκοπό να διερευνήσει την προσωπική άποψη του δείγματος σχετικά με τον πιο σύνηθες; Λόγο για τον οποίο επισκέπτονται οι πολίτες τα Κ.Ε.Π. Όπως, είναι φανερό και από το διάγραμμα 2.9. που ακολουθεί οι λόγοι είναι πολλοί. Από τους δεκαέξι (16) πιθανούς εναλλακτικούς λόγους που δόθηκαν στους ερωτώμενους, οι εννέα (9) σημειώθηκαν από αυτούς με την κάτωθι σειρά προτίμησης:

1. Οικονομικές ενισχύσεις, με ποσοστό (26%)
2. Επιδόματα (17%)
3. Χορήγηση αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος (13%)
4. Έκδοση πιστοποιητικών (12%)
5. Κατάθεση αιτήσεων για συντάξεις (10%)
6. Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής (8%)
7. Έκδοση – ανανέωση διαβατηρίου (7%)
8. Επικυρώσεις εγγράφων (5%)
9. Βιβλιάρια ασθενείας (οικογενειακά και ατομικά) (2%)

Διάγραμμα 2.9. Σύνηθες λόγοι επίσκεψης πολιτών στα Κ.Ε.Π.

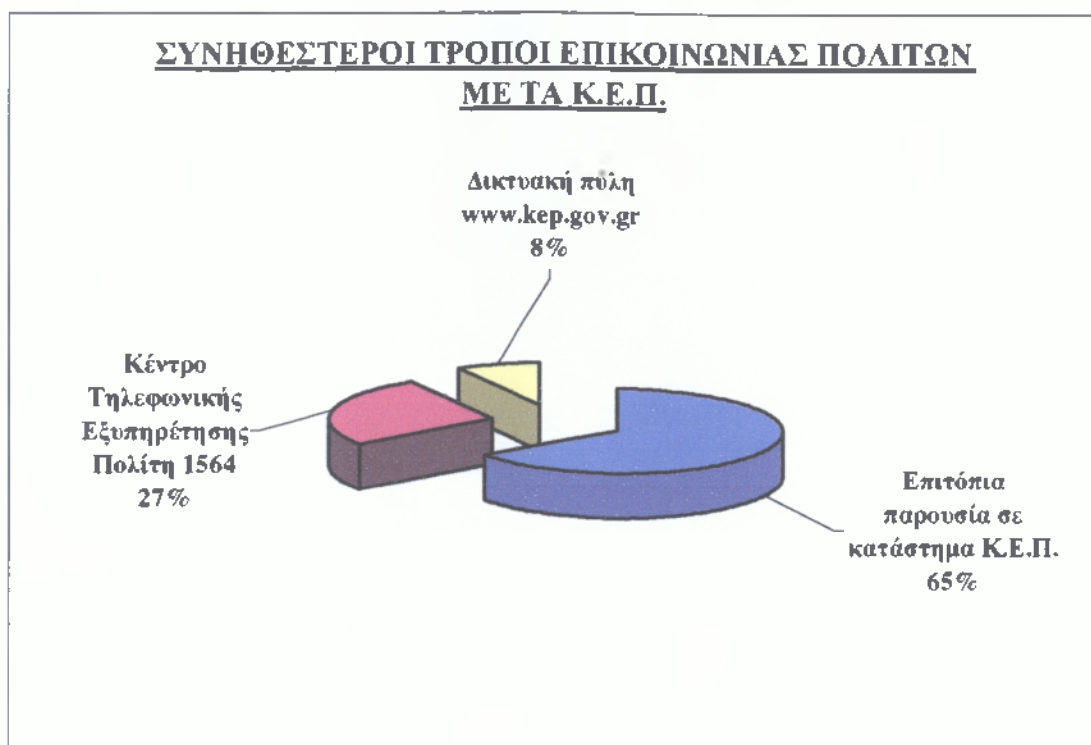


Παρατηρείται ένα αυξανόμενο ποσοστό για τις οικονομικές ενισχύσεις και τα επιδόματα, από ότι για τις πιο, θεωρητικά, σύνηθες διαδικασίες όπως η χορήγηση αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος ή έκδοση πιστοποιητικών. Αλλά, δεν πρέπει να λησμονείται ότι η περιοχή του Νομού Ηλείας είναι πρόσφατα πυρόπληκτη με αποτέλεσμα το σύνολο των πολιτών επικοινωνήσαν με την τοπική αυτοδιοίκηση και τα Κ.Ε.Π. στην προσπάθειά τους να πάρουν μια οικονομική βοήθεια ως ενίσχυση από το κράτος λόγω των πυρκαγιών που έπληξαν την περιοχή με αποτέλεσμα τα πολλά οικονομικά προβλήματα.

Παρατηρούμε ότι πρόκειται για απλές διαδικασίες, μέρος της καθημερινής ζωής, που απαιτούν για την ολοκλήρωσή τους μικρό χρονικό διάστημα, το οποίο όμως θα ήταν πολύ μεγαλύτερο αν αποτελούσε μέρος της συνολικής διαδικασίας σε ένα τμήμα της τοπικής αυτοδιοίκησης και αφετέρου θα έκανε το μηχανισμό περισσότερο πολύπλοκο αφού θα απαιτούσε τις ενέργειες υπαλλήλων που μπορούν τώρα να απασχοληθούν σε άλλους τομείς και να διευκολύνουν με αυτόν τον τρόπο την αλληλεπίδρασή τους με τον πολίτη. Συμπεραίνουμε, λοιπόν πως πρόκειται για απλές διαδικασίες, η σημασία των οποίων είναι ιδιαίτερη καθώς οδήγησε στην απλοποίηση του συνολικού μηχανισμού. Έτσι, απαλλάσσει από φόρτο εργασίας τους υπαλλήλους της τοπικής αυτοδιοίκησης, από ταλαιπωρία τους πολίτες και από ενδεχόμενες προστριβές τις δύο εμπλεκόμενες πλευρές.

Στην ερώτηση 9, ζητήθηκε να ταξινομηθούν οι τρόποι επικοινωνίας των Κ.Ε.Π. με τους πολίτες. Έτσι, 65% επέλεξε την επιτόπια παρουσία σε κατάστημα Κ.Ε.Π., 27% το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πολίτη «1564» και μόλις 8% την δικτυακή πύλη www.ker.gov.gr. Γίνεται αντιληπτή η μη αποδοχή των νέων τεχνολογιών στην προσπάθεια επικοινωνίας των Κ.Ε.Π. με τους πολίτες, καθώς το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν κατά 68,3% από άτομα μεγαλύτερα από 40 ετών, με αποτέλεσμα να είναι εμφανής η μη εξοικείωση τους με τις τεχνολογίες διαδικτύου αλλά και με το τηλεφωνικό κέντρο στο οποίο δε έδειξαν και ιδιαίτερη προτίμηση καθώς δεν το εμπιστεύονται ως διαδικασία.

Διάγραμμα 2.10. Συνηθέστεροι τρόποι επικοινωνίας με τα Κ.Ε.Π.

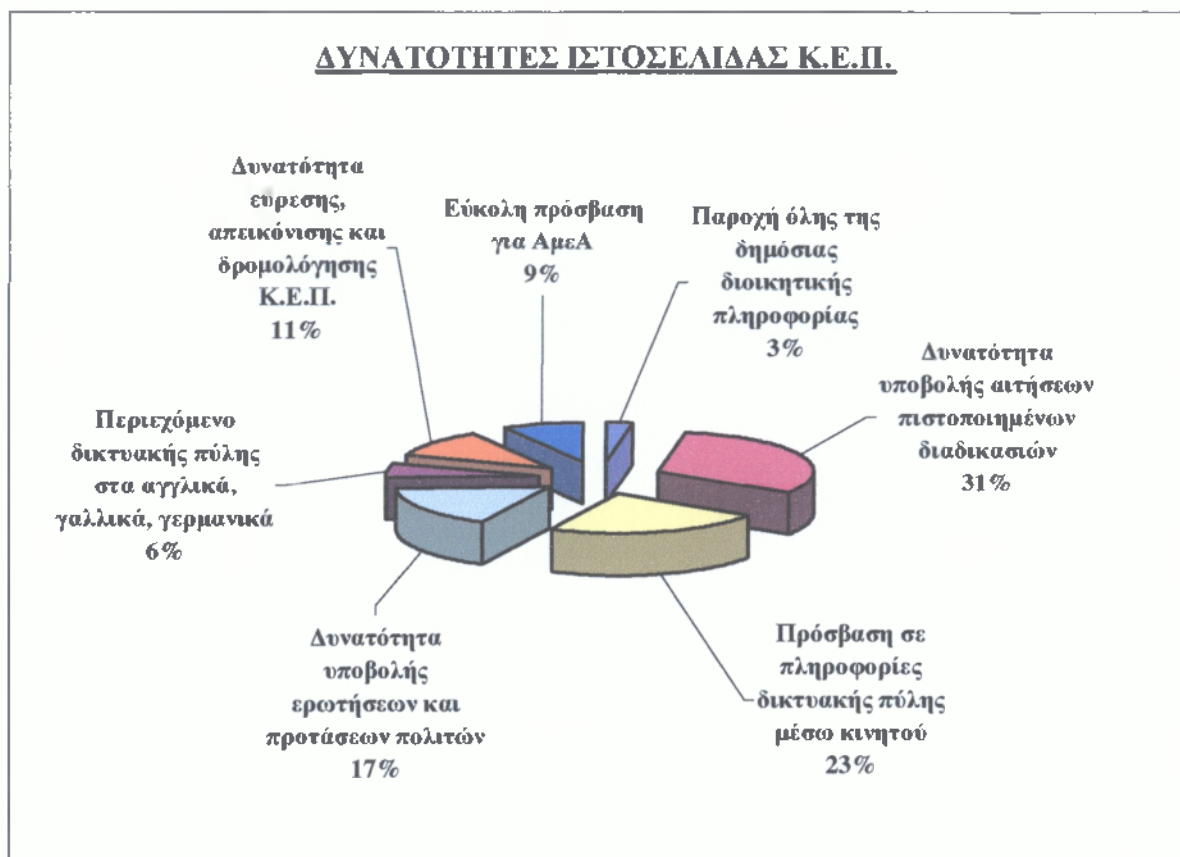


Στην ερώτηση 10, ζητήθηκε από το δείγμα να πάρει θέση σχετικά με τις δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική παρουσία των Κ.Ε.Π. μέσω της ηλεκτρονικής τους σελίδας. Στην ερώτηση αυτή απάντησαν συνολικά τριάντα επτά (37) άτομα από το συνολικό δείγμα των εξήντα (60) ατόμων. Έτσι, η σειρά των πιο δημοφιλών εναλλακτικών απαντήσεων είναι οι εξής:

1. Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών, με ποσοστό 34%
2. Πρόσβαση σε πληροφορίες δικτυακής πύλης μέσω κινητού (23%)
3. Δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων και προτάσεων πολιτών (17%)
4. Εύκολη πρόσβαση για ΑμεΑ (9%)
5. Δυνατότητα εύρεσης, απεικόνισης και δρομολόγησης Κ.Ε.Π. (11%)
6. Περιεχόμενο δικτυακής πύλης στα αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά (6%)
7. Παροχή όλης της δημόσιας διοικητικής πληροφορίας (3%)

Ειδικότερα, οι δυνατότητες της ηλεκτρονικής παρουσίας των Κ.Ε.Π. είναι σημαντική και στο μέλλον όλο και περισσότεροι πολίτες θα δείχνουν εμπιστοσύνη στα νέα δεδομένα καθώς πρέπει να ενστερνιστούν τη νέα πραγματικότητα της ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων, απεικονίσεις και δρομολόγησης στα Κ.Ε.Π., την παροχή πληροφοριών σε όλους τους πολίτες ανεξάρτητα από το αν είναι άτομα με ειδικές ανάγκες ή αλλοδαποί.

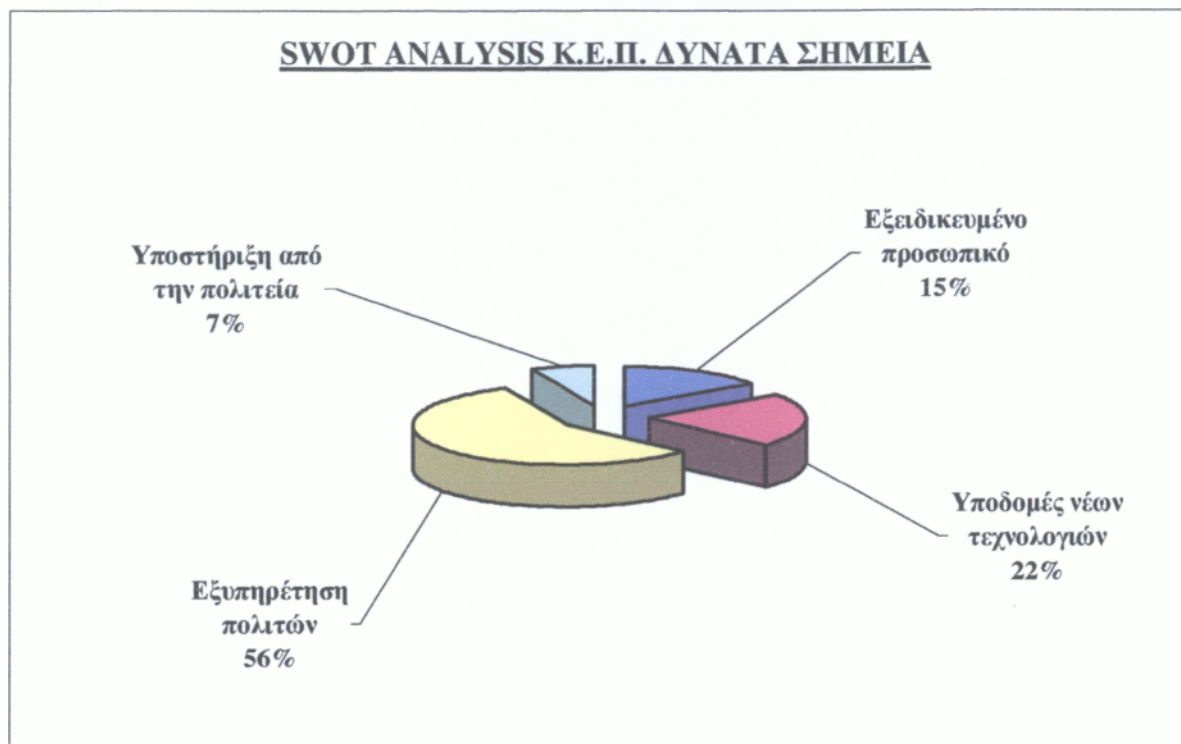
Διάγραμμα 2.11. Δυνατότητες ιστοσελίδας Κ.Ε.Π.



Στην ερώτηση 11 προσπαθήσαμε να εντάξουμε την διαδικασία της Ανάλυσης SWOT στα Κ.Ε.Π. της Νομαρχίας Ηλείας και του Δήμου Πύργου, έτσι διερευνήθηκαν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία τους, αλλά και οι ευκαιρίες που μπορούν να εκμεταλλευτούν και οι κίνδυνοι που πρέπει να αντιλαμβάνονται.

Αρχικά στα δυνατά σημεία των Κ.Ε.Π. διακρίθηκαν η εξυπηρέτηση πολιτών με 56%, οι υποδομές νέων τεχνολογιών με 22%, το εξειδικευμένο προσωπικό με 15% και η υποστήριξη από την πολιτεία με 7%. Παρατηρείται, υψηλό ποσοστό στην εξυπηρέτηση πολιτών, οπότε στις συνειδήσεις των ατόμων του δείγματος η προσφορά των Κ.Ε.Π. στην εξυπηρέτησή τους είναι πολλή σημαντική.

Διάγραμμα 2.12. Δυνατά σημεία Κ.Ε.Π.

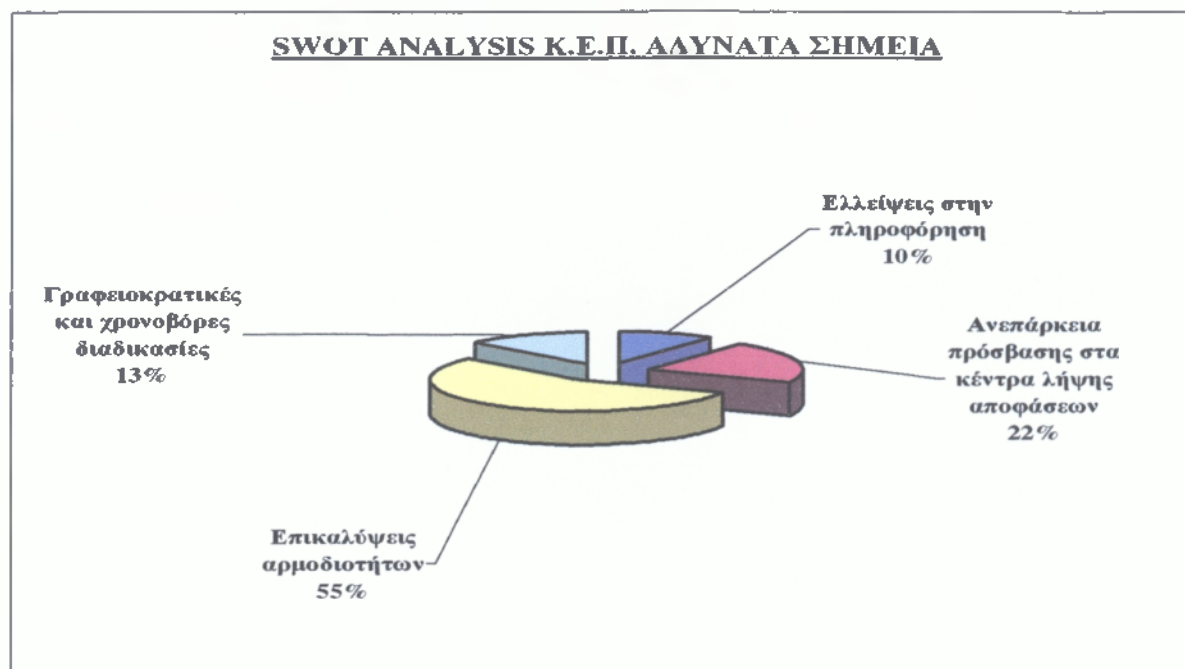


Στη συνέχεια, αναφερόμαστε στα αδύνατα σημεία με τη κατηγοριοποίησή τους ως εξής:

1. Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων με ποσοστό 55%
2. Ανεπάρκεια πρόσβασης στα κέντρα λήψης αποφάσεων (22%)
3. Γραφειοκρατικές και χρονοβόρες διαδικασίες (13%)
4. Ελλείψεις στην πληροφόρηση (10%)

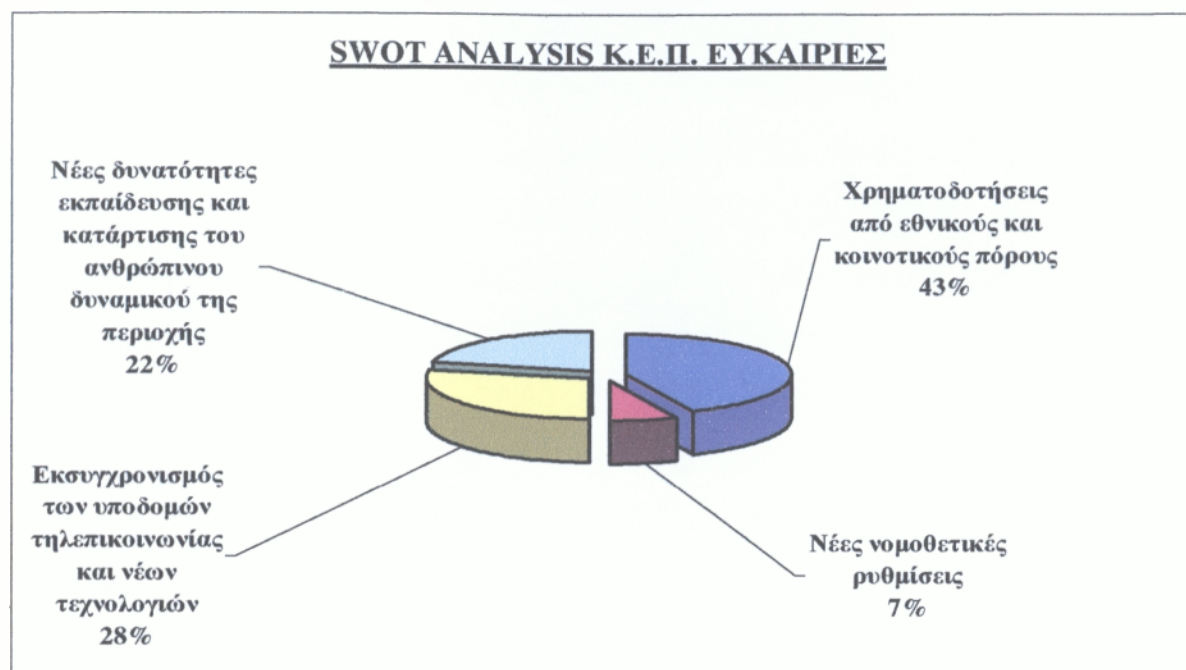
Όπως, παρατηρούμε πιο αδύνατο σημείο των Κ.Ε.Π. αποτελεί η επικάλυψη αρμοδιοτήτων, η ανεπάρκεια πρόσβασης στα κέντρα αποφάσεων. Τα Κ.Ε.Π. στην προσπάθειά τους να διευκολύνουν τον πολίτη – «πελάτη», βρίσκονται στην δύσκολη θέση πολλές φορές να επικαλύπτονται οι αρμοδιότητες τους από άλλες υπηρεσίες καθώς επίσης μπορεί να βρίσκονται μακριά από τα κέντρα αποφάσεων, στοιχεία που πέρασαν κατά πολύ την γραφειοκρατία η οποία φαίνεται να καταπολεμάται.

Διάγραμμα 2.13. Αδύνατα σημεία Κ.Ε.Π.



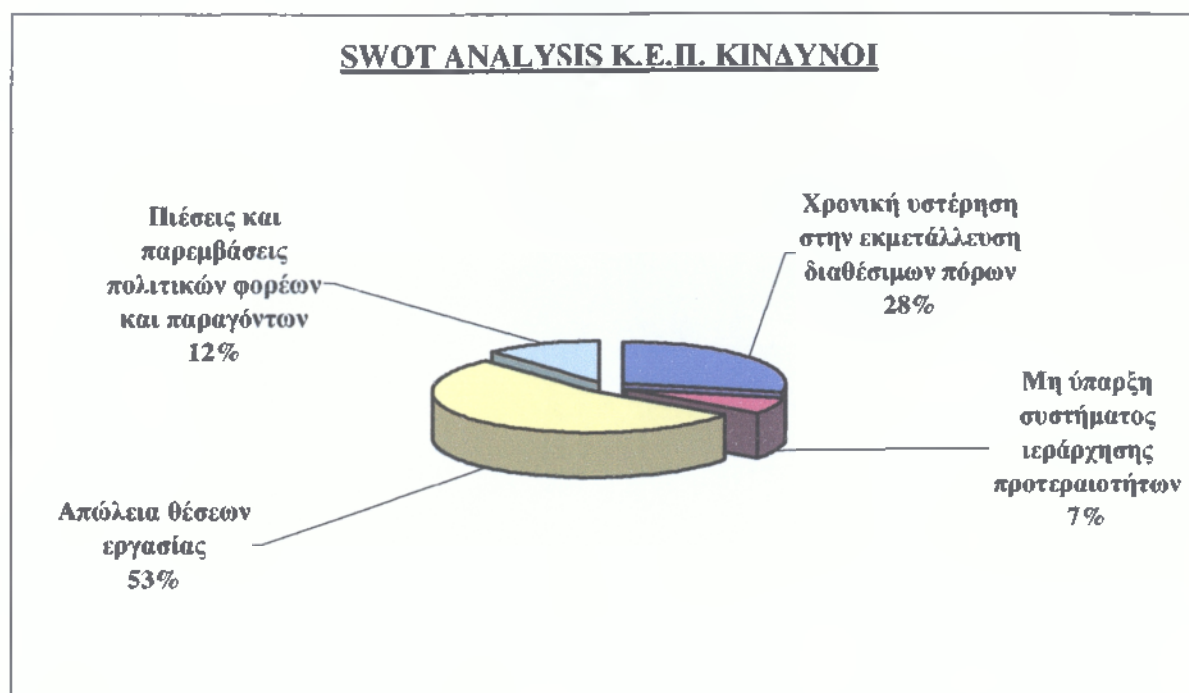
Στις ευκαιρίες που έχουν στη διάθεσή τους τα Κ.Ε.Π. συγκαταλέγονται οι χρηματοδοτήσεις από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους, παράγοντας με τον οποίο συμφώνησαν οι ερωτώμενοι και τον κατάταξαν πρώτο στις εναλλακτικές απαντήσεις με ποσοστό 43%, ο εκσυγχρονισμός των υποδομών τηλεπικοινωνίας και νέων τεχνολογιών (28%), οι νέες δυνατότητες εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού της περιοχής (22%) και οι νέες νομοθετικές ρυθμίσεις (7%). Ουσιαστικά, τα Κ.Ε.Π. έχουν στη διάθεσή τους την προσοχή τόσο των εθνικών όσο και των κοινοτικών φορέων με αποτέλεσμα να βρίσκεται πάντοτε στις προτεραιότητές τους όταν πρόκειται για την βελτίωση της ποιοτικότερης εξυπηρέτησης του πολίτη. Έτσι, μέσω οικονομικών πόρων, κατάλληλου τεχνολογικού εξοπλισμού και εξειδικευμένου προσωπικού γίνεται προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης του θεσμού των Κ.Ε.Π. με άμεσο αντίκτυπο την καλύτερη επικοινωνία με τον πολίτη – «πελάτη».

Διάγραμμα 2.14. Ευκαιρίες Κ.Ε.Π.



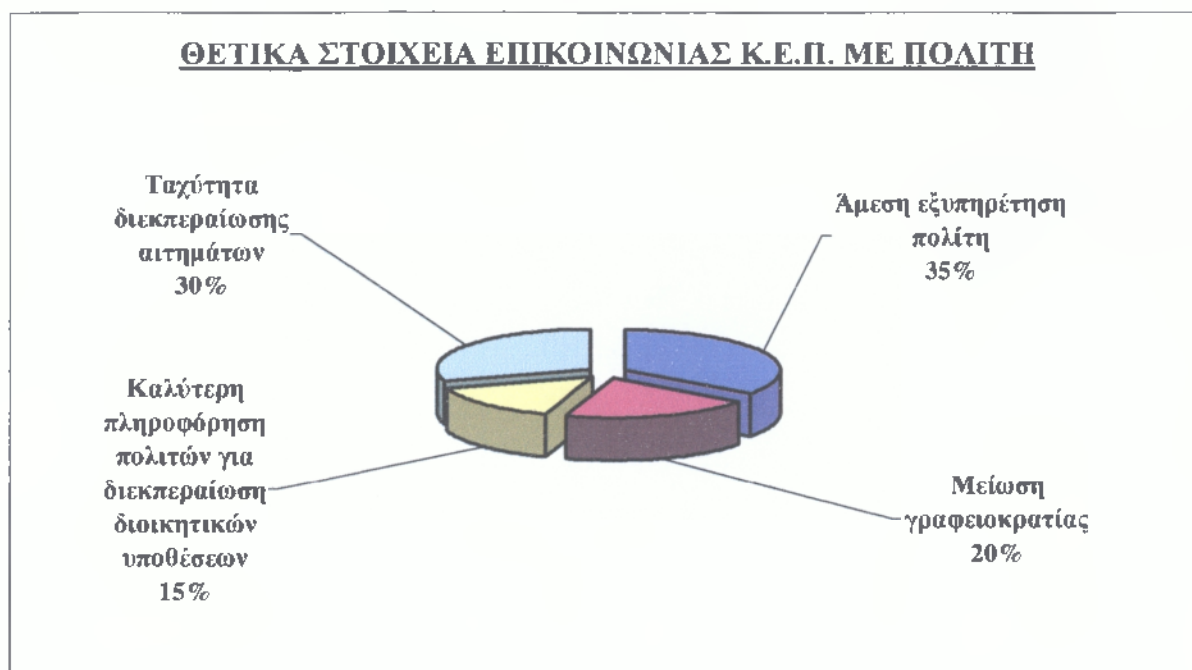
Τέλος, η Ανάλυση SWOT ολοκληρώνεται με την καταγραφή των κινδύνων που αντιμετωπίζει ο θεσμός των Κ.Ε.Π. και πρέπει πάντοτε να πραγματοποιείται μια προσεκτική αντιμετώπιση αυτών. Τέτοιοι κίνδυνοι θεωρήθηκαν η απώλεια θέσεων εργασίας, ως η πιο σημαντική με 53%, η χρονική υστέρηση στην εκμετάλλευση διαθέσιμων πόρων (28%), οι πιέσεις και παρεμβάσεις πολιτικών φορέων και παραγόντων (12%) και η μη ύπαρξη συστήματος ιεράρχησης προτεραιοτήτων (7%). Οι πολίτες της περιοχής του Νομού Ηλείας θεωρούν την απώλεια των θέσεων εργασίας των ατόμων που εργάζονται στα Κ.Ε.Π. είναι σημαντική, καθώς η ανεργία στην περιοχή είναι πολύ υψηλή, περισσότεροι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. εργάζονται με συμβάσεις ορισμένου χρόνου, συνυπολογίζοντας την τεράστια οικολογική καταστροφή που έλαβε χώρα στην περιοχή, δεν υπάρχουν περιθώρια για λιγότερες θέσεις εργασίας. Επίσης, ακολουθεί η χρονική καθυστέρηση των οικονομικών πόρων να διανεμηθούν στα Κ.Ε.Π., ένα πρόβλημα σημαντικό της ελληνικής πολιτείας που πρέπει να αντιμετωπιστεί. Βέβαια, οι πολιτικές παρεμβάσεις φορέων και παραγόντων είναι γεγονός για τους πολίτες της περιοχής αλλά θεωρούν πιο σημαντική την ύπαρξη των Κ.Ε.Π. ακόμα και με αδύνατα σημεία ή κινδύνους που αντιμετωπίζουν, καθώς το όφελος της ύπαρξής τους είναι κατά πολύ μεγαλύτερο από εκείνο του κόστους τους.

Διάγραμμα 2.15. Κίνδυνοι Κ.Ε.Π.



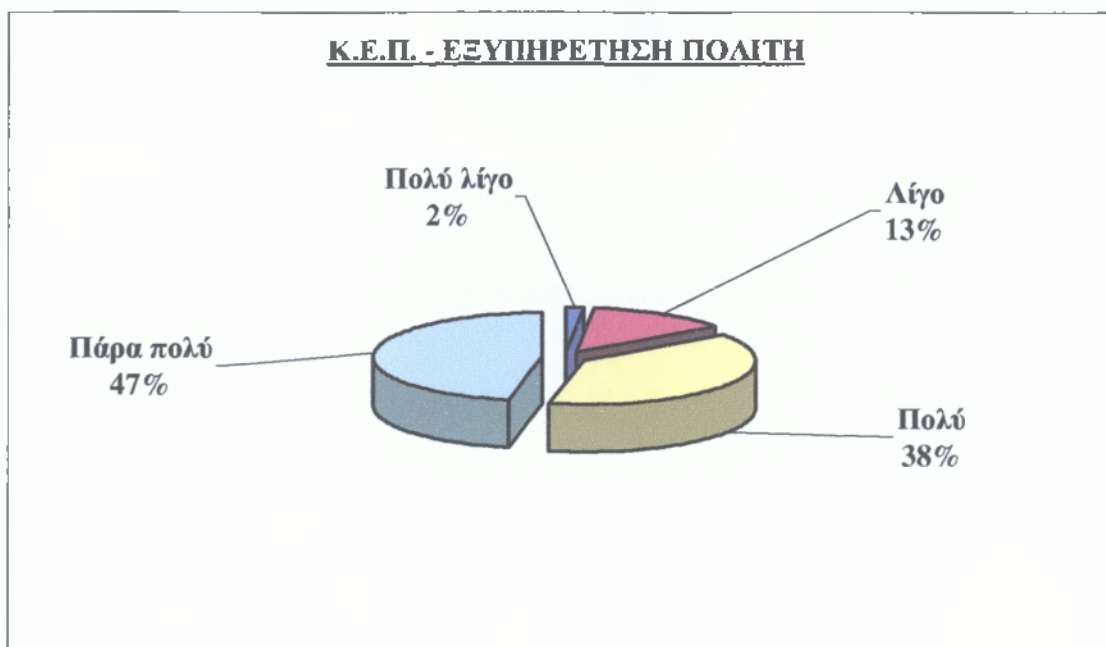
Στη συνέχεια στην ερώτηση 12, διακρίθηκαν τα θετικά στοιχεία που προσδίδουν τα Κ.Ε.Π. με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται καλύτερη επικοινωνία με τον πολίτη. Η στατιστική ανάλυση ανέδειξε με 35% πρώτο θετικό χαρακτηριστικό την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη – «πελάτη», ακολούθησε η ταχύτητα της διεκπεραίωσης αιτημάτων με 30%, η μείωση της γραφειοκρατίας (20%) και η καλύτερη πληροφόρηση πολιτών για διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων (15%). Παρατηρούμε, ότι στις συνειδήσεις των πολιτών υπάρχει μια κοινή αποδοχή του θεσμού των Κ.Ε.Π. καθώς, οι όλες του υπηρεσίες οδηγούν στην βελτίωση της επικοινωνία με του πολίτη με το κράτος.

Διάγραμμα 2.16. Θετικά στοιχεία επικοινωνίας πολίτη με τα Κ.Ε.Π.



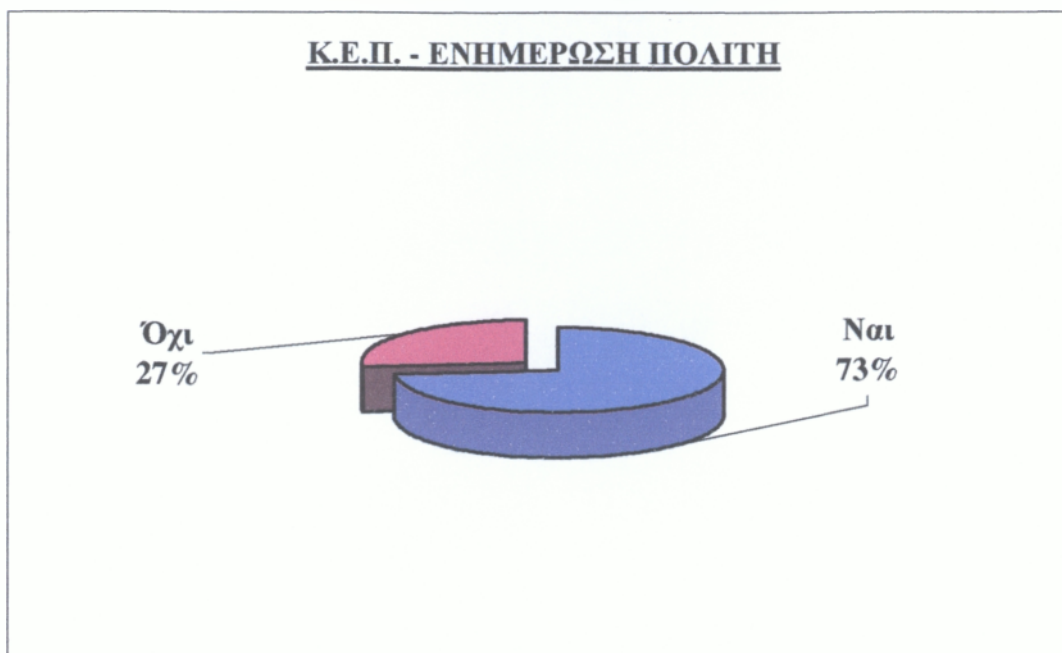
Στην ερώτηση 13 αναλύεται η παρεχόμενη εξυπηρέτηση του πολίτη – «πελάτη» από τα Κ.Ε.Π.. Διακρίνουμε ότι τα Κ.Ε.Π. βοηθούν στην επικοινωνία με τον πολίτη, πάρα πολύ κατά 47%, πολύ κατά 38%, λίγο κατά 13% και πολύ λίγο κατά 2%. Σημαντικό λοιπόν στοιχείο στη συγκεκριμένη περίπτωση της στατιστικής ανάλυσής μας, είναι ότι πολλοί ερωτηθέντες εξυπηρετήθηκαν από το προσωπικό των Κ.Ε.Π., γεγονός που αποτελεί δείγμα της εύρυθμης λειτουργίας των Κ.Ε.Π. και παράλληλα της σωστής αποκατάστασης επικοινωνίας μεταξύ πολίτη – Κ.Ε.Π..

Διάγραμμα 2.17. Βοηθείται η εξυπηρέτηση του πολίτη από τα Κ.Ε.Π.:



Στην ερώτηση 14, σχετικά με την ενημέρωση του πολίτη για το ποιες υπηρεσίες μπορούν να του προσφερθούν από τα Κ.Ε.Π., βρίσκεται σε υψηλό επίπεδο, στο 73%. Η άρτια οργανωμένη ιστοσελίδα του Κ.Ε.Π. του Δήμου Πύργου, της Νομαρχίας Ηλείας και η κεντρική ιστοσελίδα του θεσμού, η λειτουργία γραφείου πληροφοριών εντός κάθε κέντρου χωριστά καθώς και η γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καθιστούν την ενημέρωση για τις προσφερόμενες από τα Κ.Ε.Π. υπηρεσίες εξαιρετικά εύκολη. Η αρνητική απάντηση σχετίζεται με την άγνοια που έχουν ορισμένοι πολίτες όσον αφορά στις διαδικασίες που μπορεί κανείς να διεκπεραιωθούν σε ένα Κ.Ε.Π. (γεγονός πολύ λογικό αν αναλογιστούμε πως υπάρχουν 1035 διαδικασίες). Η εύκολη πρόσβαση στις σχετιζόμενες με τα Κ.Ε.Π. πληροφορίες καταδεικνύεται επίσης από το πολύ μικρό ποσοστό της απάντησης «Όχι». Βέβαια, δεν πρέπει να λησμονείται ότι 63,8% του δείγματος της έρευνας είναι μεγαλύτερο από 40 έτη οι οποίοι τη συγκεκριμένη κατηγορία συμπεριλαμβάνονται άνθρωποι μεγάλης ηλικίας που δεν είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση του διαδικτύου. Έτσι, είτε θα επιλέξουν την τηλεφωνική επικοινωνία είτε να επισκεφτούν τα κατά τόπους καταστήματα των Κ.Ε.Π., ώστε να ενημερωθούν κατάλληλα.

Διάγραμμα 2.18. Ενημέρωση πολίτη – Κ.Ε.Π.



Στην ερώτηση 15, σχετικά με το αν ο πολίτης αντιμετωπίζει γραφειοκρατία μετά την καθιέρωση του θεσμού των Κ.Ε.Π., η στατιστική ανάλυση είχε μεγάλο ενδιαφέρον καθώς 67% των ερωτώμενων θεώρησαν ότι η γραφειοκρατία είναι πολύ λίγη, 28% λίγη, 3% πολλή και 2% πάρα πολλή.

Αν και η έννοια της γραφειοκρατίας είναι παγιωμένη στις αντιλήψεις των πολιτών και συνδυάζονται με τον φόβο, τον κόπο και την πολύωρη ταλαιπωρία σε ουρές. Έτσι, ο θεσμός των Κ.Ε.Π., ως μια προσπάθεια δηλαδή μετατροπής του γραφειοκρατικού μηχανισμού σε μια πιο προσιτή στον απλό πολίτη μορφή, έχει πραγματοποιηθεί σε κάποιο βαθμό. Η ανάγκης της αλλαγής του παλαιού γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης ήταν σημαντική, η γραφειοκρατία που μετατρέπει δημόσια διοίκηση σε εσωστρεφή και υπερτροφική, που διαθέτει πολλούς υπαλλήλους χωρίς σαφές αντικείμενο, χωρίς άλλο προορισμό από την αυτοεξυπηρέτηση και την αυτοσυντήρηση, με παντελή απουσία μακρόπνοης σκέψης και στρατηγικής⁶⁰, είναι, θεωρητικά, παρελθόν. Με μια τέτοια αντίληψη των πολιτών είναι απαραίτητη στην κάθε προσπάθεια απλοποίησης του γραφειοκρατικού μηχανισμού, κάτι που συνεπάγεται από τη θετική αντιμετώπιση των Κ.Ε.Π..

⁶⁰ Λαμπίρη – Δημάκη, Ι., Παπαχρήστου Θ., Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας, Σειρά Αρ. 10: Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή, 1998, σ.117

Διάγραμμα 2.19. Γραφειοκρατία μετά την καθιέρωση των Κ.Ε.Π.



Στην ερώτηση 16, σχετικά με το αν θα μπορούσαν τα Κ.Ε.Π. να έχουν ιδιωτικό χαρακτήρα, οι ερωτώμενοι απάντησαν κατά κύριο λόγο αρνητικά με ποσοστό 88% ενώ θετικά μόλις με 12%. Οι απαντήσεις στην ερώτηση σχετίζονται ασφαλώς με την ιδιαιτερότητα του αντικειμένου απασχόλησης των Κ.Ε.Π.. Επειδή φέρει εις πέρας διαδικασίες των πολιτών, άμεσα συνδεδεμένες με τον κρατικό γραφειοκρατικό μηχανισμό, με προσωπικά στοιχεία πολιτών και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα, μια τέτοια θεωρείται αδύνατη από το 88% των ερωτώμενων, με μόνη αντιπαράθεση του 12% των ερωτώμενων οι οποίοι ισχυρίστηκαν μια καλύτερη λειτουργία των Κ.Ε.Π., ακόμη περισσότερη ταχύτητα στις διεκπεραιώσεις διαδικασιών και καλύτερο εργασιακό καθεστώς για τους εργαζομένους.

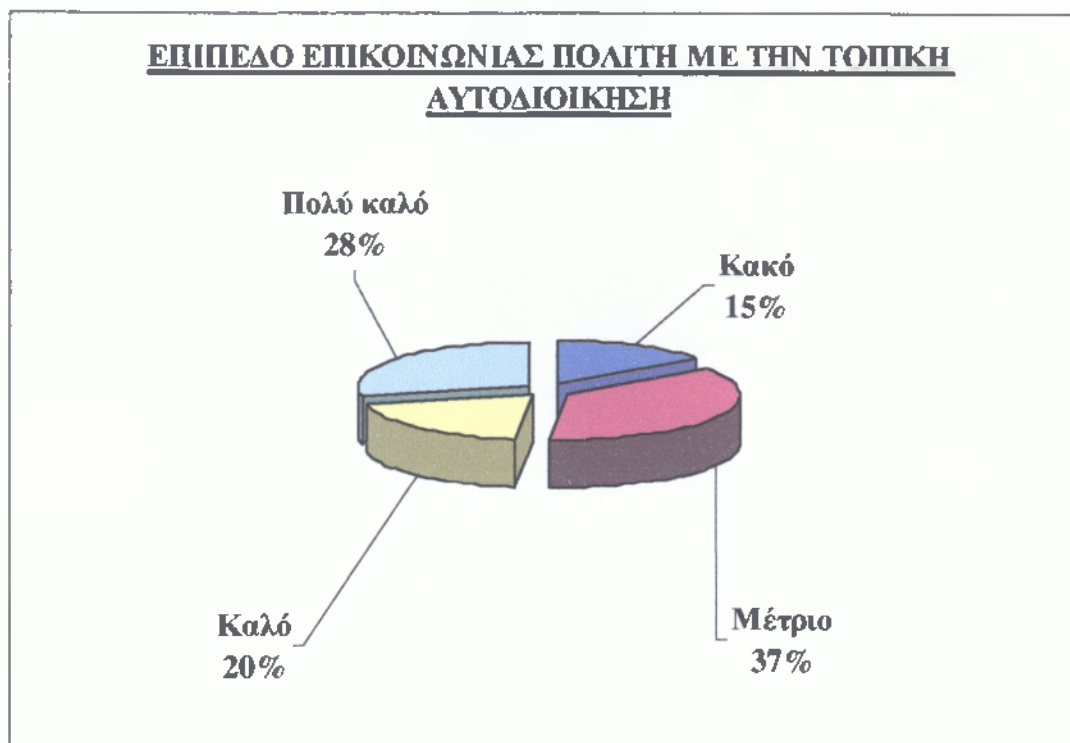
Διάγραμμα 2.20. Κ.Ε.Π. – Ιδιωτικός χαρακτήρας



Στην ερώτηση 17, σχετικά με το ποιο είναι το επίπεδο επικοινωνίας των πολιτών με την τοπική αυτοδιοίκηση, οι ερωτώμενοι απάντησαν με 37% μέτριο, 28% πολύ καλό, με 20% καλό και 15% κακό. Ουσιαστικά, αν αθροιστούν τα ποσοστά των απαντήσεων «Πολύ καλό», «Μέτριο» και «Καλό» αποτελούν το 85% των απαντήσεων, γεγονός που αφήνει το περιθώριο να ληφθεί η ιδιαιτερότητα που χαρακτηρίζει την άσκηση εξουσίας από τους τοπικούς «άρχοντες». Σε μια μικρότερη κοινωνία όπως ένας δήμος ή μια νομαρχία, σημαντικές είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις πέρα από αυστηρά πολιτικά κριτήρια. Οι φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης έχουν διαδραματίσει σημαντικό ρόλο προς την κατεύθυνση βελτίωσης της επικοινωνίας τους με τους πολίτες. Μέσω, γραφείων πληροφόρησης, γραμμές τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού, η ποιότητα της επικοινωνίας μπορεί να βελτιωθεί ακόμα περισσότερο. Σχετικά με την απάντηση «Κακό», οι πολίτες βλέπουν στην τοπική αυτοδιοίκηση τα λάθη του κρατικού μηχανισμού και όχι την κακή συμπεριφορά ή λειτουργία των λίγο ή πολύ γνωστών φορέων στο ευρύ κοινό των δημοτών. Βέβαια, η τοπική αυτοδιοίκηση αποτελεί μηχανισμό υλοποίησης πολιτικών αποφάσεων και ως προς αυτό απαιτεί κάποια μορφή συνεργασίας του πολίτη για την εκπλήρωση των λειτουργιών της. Οι δημόσιες πολιτικές εκφράζονται σε μεγάλο βαθμό ως υποχρεώσεις και δικαιώματα των πολιτών, οριοθετώντας τη διοικητική εξουσία και την ελευθερία των πολιτών. Από την πλευρά του πολίτη η συνεργασία αυτή επηρεάζεται από το βαθμό εμπιστοσύνης που επιδεικνύει κάθε φορά ο πολίτης στους πολιτικούς θεσμούς⁶¹.

⁶¹ Σπανού, Κ., Διοίκηση, Πολίτες και Δημοκρατία, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σελ.330

Διάγραμμα 2.21. Κ.Ε.Π. – Επίπεδο επικοινωνίας πολίτη με την τοπική αυτοδιοίκηση



Ακόμη, η ερώτηση 18, είναι γενικότερη και στοχεύει στην ανάδειξη του αν η διοικητική διαστρωμάτωση και η διασύνδεση της νομαρχιακής και δημοτικής αυτοδιοίκησης, πληρούν τις προϋποθέσεις για την εύρυθμη της τοπικής αυτοδιοίκησης. Μόλις το 23% συμφώνησε με την παραπάνω πρόταση. Ενώ η επικοινωνία μεταξύ τοπικής αυτοδιοίκησης και πολίτη ήταν θετική και αποδεκτή κατά 85% από το δείγμα, οι περισσότεροι πολίτες, με ποσοστό 73%, πιστεύουν πως η διοικητική διαστρωμάτωση της τοπικής αυτοδιοίκησης δεν είναι η πρότερη. Ο πολίτης - «πελάτης» ζητά τη συνεχή βελτίωση των προσφερόμενων προς αυτόν υπηρεσιών από την τοπική αυτοδιοίκηση, νομαρχιακή και δημοτική. Όμως, η μη ύπαρξης αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης για τις διαδικασίες τους, οδηγεί τους ερωτηθέντες στο να θεωρούν τη μορφή διοίκησης διαφορετική από ότι θα έπρεπε να είναι. Στην ουσία, οι διαφωνίες τους έχουν να κάνουν με κατανομή των αρμοδιοτήτων σε κάθε διοικητικό επίπεδο. Έτσι, η ποιοτικότερη εργασία και τα απλοποιημένα διοικητικά σχήματα χωρίς γραφειοκρατία είναι απαιτητά, τα οποία ουσιαστικά υφίστανται αλλά πρέπει να βελτιωθούν ακόμα περισσότερο. Η αναβάθμιση της δημόσιας διοίκησης είναι κάθε φορά επιθυμητή.

ώστε να οδηγήσει σε ένα νέο μοντέλο που προβλέπει ένα μικρότερο κράτος, εξυπηρετούμενο από μια επαγγελματικά προσανατολισμένη υπεύθυνη γραφειοκρατία⁶².

Διάγραμμα 2.22. Διοικητική διαστρωμάτωση τοπικής αυτοδιοίκησης



Τέλος, στην ερώτηση 19, θελήσαμε να δούμε κατά πόσο οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι οι προσπάθειες του κράτους σε τοπικό επίπεδο να εκσυγχρονίσουν τους τοπικούς φορείς αποσκοπούν στην βελτίωση της επικοινωνίας τους με τον πολίτη. Το 78% των ερωτώμενων συμφώνησε με την παραδοχή αυτή. Η συντριπτική πλειοψηφία των θετικών αντιλήψεων σχετικά με το ότι η εφαρμογή εκσυγχρονιστικών προσπαθειών με σκοπό την βελτίωση της επικοινωνίας του πολίτη με το τοπικό κράτος καταδεικνύει την αναγκαιότητα του θεσμού των Κ.Ε.Π., η δημιουργία των οποίων βελτίωσε την κατάσταση της εξυπηρέτησης των πολιτών.

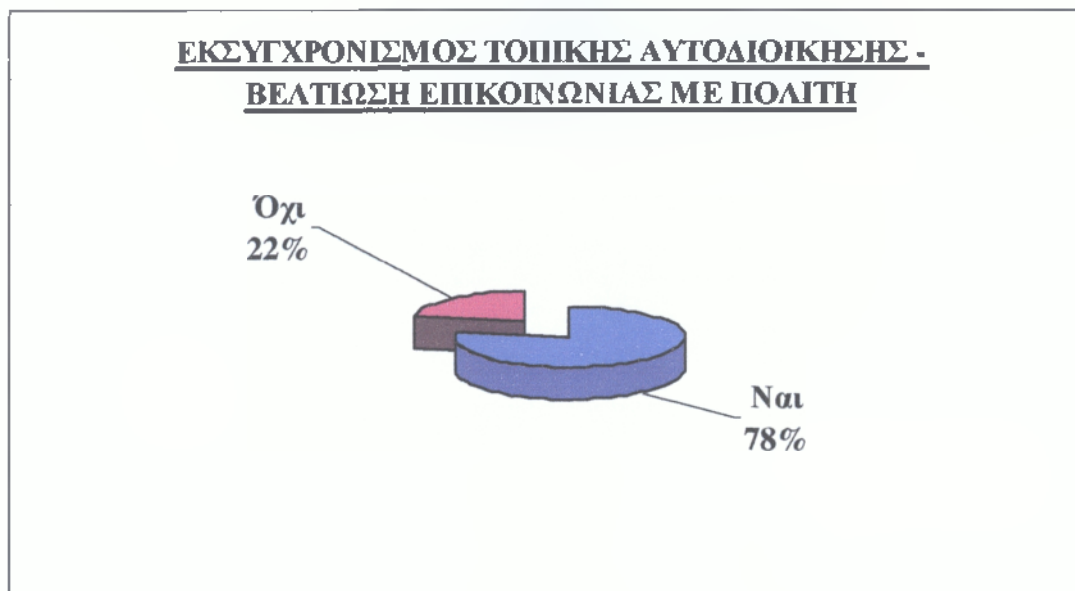
Αν αναλογιστεί κανείς πως η συμπλήρωση μιας αίτησης από ένα πολίτη, αυτή τη στιγμή απλά υποβάλλεται στα Κ.Ε.Π.. Στο παρελθόν απαιτούσε πολλά ενδιάμεσα γραφειοκρατικά στάδια, όπως η καταχώρηση αίτησης στο μητρώο, στο πρωτόκολλό, η υπογραφή του προϊσταμένου πριν την υποβολή της, γίνεται αντιληπτό πόσες ενέργειες απαιτούνται από τον πολίτη στην προ Κ.Ε.Π. εποχή, γεγονός που καταδεικνύει τη χρησιμότητα του θεσμού.

Βέβαια, οι αρνητικές απαντήσεις θα μπορούσαν να αποδοθούν στην έλλειψη εμπιστοσύνης που διακατέχει κάποιους στην αποτελεσματικότητα της κρατικής μηχανής. Οι άνθρωποι δηλαδή που κράτησαν αρνητική στάση, δεν αμφισβήτησαν ουσιαστικά αυτόν

⁶² Λαμπίρη - Δημάκη, Ι., Παπαχρήστου Θ., Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας, Σειρά Αρ. 10: Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή, 1998, σελ.52

καθαυτό το θεσμό των Κ.Ε.Π., αλλά το γενικότερο δημόσιο τομέα και τη σχέση του με τον πολίτη με γνώμονα την ποιότητα και τη συνέλεια της εξυπηρέτησης.

Διάγραμμα 2.23. Εκσυγχρονισμός τοπικών φορέων – Βελτίωση επικοινωνίας με τον πολίτη



Επίλογος

Η έννοια του «τοπικού κράτους» που εμπεριέχει τόσο την τοπική αυτοδιοίκηση όσο και την νομαρχιακή, συμπορεύεται με την οργάνωση της σύγχρονης κοινωνίας. Η αποτελεσματική του λειτουργία, συμβάλει στην εδραίωση της κοινωνικής και οικονομικής δημοκρατίας και γενικότερα στην πολιτιστική και οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Στην προσπάθειά του να ανταποκριθεί στις σύγχρονες ανάγκες, με μεθοδικότητα, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα έκανε πράξη πολλές επιταγές του σύγχρονου κόσμου, όπως η διάκριση της κεντρικής και περιφερειακής διοίκησης, ο διαχωρισμός της τοπικής αυτοδιοίκησης σε πρώτο και δεύτερο βαθμό αλλά και η εδραίωση της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης. Εκτός των οργανωσιακών ζητημάτων η διοίκηση εκσυγχρονίστηκε με την υιοθέτηση πολλών νέων τεχνικών τόσο στην διοίκηση προσωπικού - νέο δημόσιο μάνατζμεντ - αλλά και με τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις που οδήγησαν ακόμα και στον ψηφιακό δήμο.

Η σημερινή κοινωνία βρίσκεται σε μια μεταδοτική κατάσταση που μελλοντικά θα καταλήξει στην υιοθέτηση νέων αξιών και υποδειγμάτων κοινωνική δράσης και επικοινωνίας. Ο ρόλος της διοίκησης στην αποκατάσταση μιας ισορροπίας θα είναι πάντοτε καθοριστικής σημασίας για αυτό το σκοπό πρέπει να συνειδητοποιήσει το χρέος της και να προετοιμαστεί κατάλληλα στα νέα δεδομένα ώστε να μπορεί ως την συνέχεια ως αρμόδιος θεσμός να δώσει κατευθύνσεις στα άλλα υποσυστήματα της κοινωνίας. Η κοινωνική δομή συγκροτείται ακολουθώντας μια συγκεκριμένη διάρθρωση και ιεραρχία, με τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε τα διάφορα επίπεδα άσκησης οργάνωσης και εξουσίας να είναι μεταξύ τους συνδεδεμένα με τελικό σκοπό τη μεγιστοποίηση της μεταξύ τους επικοινωνίας και ως φυσικό επακόλουθο της λειτουργικότητάς τους. Ειδικότερα, η τοπική αυτοδιοίκηση μέσω διοικητικών διαστρωματώσεων, υπηρεσιών και θεσμών προσπαθεί για μια πιο βελτιωμένη και προσιτή, προς τον πολίτη, δημόσια διοίκηση, με κύριο σκοπό την ικανοποίηση αυτού. Έτσι, η αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών γίνεται πράξη μέσα από θεσμούς όπως τα Κ.Ε.Π., ο οποίος είναι αποδεκτός από κάθε πολίτη.

Ακόμα και μέσα από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε αναδεικνύεται ο σημαντικός χαρακτήρας της τοπικής αυτοδιοίκησης και των Κ.Ε.Π., ιδιαίτερα σημειώνεται η συμβολή τους στην επικοινωνία των πολιτών με τους φορείς αυτοδιοίκησης τοπικού χαρακτήρα. Επίσης, οι πολίτες χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. για πολλούς λόγους όπως οι οικονομικές ενισχύσεις, επιδόματα, χορήγηση αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος,

έκδοση πιστοποιητικών, κατάθεση αιτήσεων για συντάξεις, θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής, επικυρώσεις εγγράφων και βιβλιάρια ασθένειας (οικογενειακά και ατομικά).

Ειδικότερα, στην πολύπαθη περιοχή του Νομού Ηλείας, τα πρόσφατα γεγονότα των πυρκαγιών, έφεραν σε επικοινωνία τους πολίτες με την τοπική αυτοδιοίκηση και τους θεσμούς της. Πολλές διαδικασίες της καθημερινής ζωής πραγματοποιούνται πλέον σε μικρότερο χρονικό διάστημα, με αποτέλεσμα την απλοποίηση του συνολικού μηχανισμού, την απαλλαγή του φόρτο εργασίας των υπαλλήλων της τοπικής αυτοδιοίκησης, αλλά και την ταλαιπωρία των πολιτών.

Επίσης, μια ακόμα διάσταση της βελτίωσης της επικοινωνίας πολίτη – κράτους αποτέλεσε η υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών, όπως οι τεχνολογίες διαδικτύου και τα τηλεφωνικά κέντρα εξυπηρέτησης. Όμως, στην περίπτωση του Νομού Ηλείας υπήρξε μια ανασφάλεια προς τις τεχνολογίες αυτές καθώς οι πολίτες έδειξαν να μην τις εμπιστεύονται ως διαδικασία, αν και αναγνώρισαν τα πολλά πλεονεκτήματα που μπορούν να οδηγήσουν σε πιο διαδραστικές διαδικασίες επικοινωνίας. Ακόμα, οι δυνατότητες της ηλεκτρονικής παρουσίας των Κ.Ε.Π. είναι σημαντικές και στο μέλλον όλο και περισσότεροι πολίτες θα δείχνουν εμπιστοσύνη στα νέα δεδομένα καθώς πρέπει να ενστερνιστούν τη νέα πραγματικότητα για παράδειγμα της ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων.

Επίσης, η προσφορά των Κ.Ε.Π. στην εξυπηρέτηση των πολιτών είναι πολλή σημαντική, αν βέβαια ξεπεραστούν κάποια εμπόδια όπως η επικάλυψη αρμοδιοτήτων και η ανεπάρκεια πρόσβασης στα κέντρα αποφάσεων. Τα Κ.Ε.Π. βρίσκονται στο επίκεντρο της προσοχής των εθνικών και των κοινοτικών φορέων οι οποίοι μέσω οικονομικών ενισχύσεων στελεχώνουν τον θεσμό αυτό με το κατάλληλο τεχνολογικό εξοπλισμό και προσωπικό ώστε να υπάρχει μια συνεχής βελτίωση με άμεσο αποτέλεσμα την διευκόλυνση του πολίτη – «πελάτη». Η προσπάθεια αυτή ενισχύεται ακόμα περισσότερο καθώς τα Κ.Ε.Π. έχουν συμβάλει στην άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη, στην επιτάχυνση των διαδικασιών, στην μείωση της γραφειοκρατίας και στην καλύτερη πληροφόρηση πολιτών για διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.

Συμπερασματικά, στις συνειδήσεις όλων των πολιτών είναι απαιτητή μια ποιοτική δημόσια διοίκηση, με απλοποιημένα διοικητικά σχήματα χωρίς την ύπαρξη γραφειοκρατίας ώστε να γίνει πραγματικότητα ο εκσυγχρονισμός των τοπικών φορέων με αποτέλεσμα την αμφίδρομη επικοινωνία με τον πολίτη.

Βιβλιογραφικές Πηγές

Συγγράμματα

- Chevallier, J., Διοικητική επιστήμη, Εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή, 1993, σελ. 17, 31
- Richards, P., The new local government system, Allen & Unwin, London, 1968, p. 127.
- Γρηγορούδης, Ε., Σίσκος, Ι., Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του πελάτη - το σύστημα MUSA, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα 2000, σελ. 20
- Δετσαρίδης, Χ., Το δικαίωμα πρόσβασης στα διοικητικά έγγραφα, Εκδόσεις Σάκουλας, Αθήνα, 2001, σελ. 1176
- Ιατρού, Σ., Κουδούνη, Α., Νικολακοπούλου, Μ., Χασομέρη, Σ., Δομή και λειτουργία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ΤΕΕ, Αθήνα, 2005, σελ. 14-15, 17 - 18
- Καρανάσιος, Π., Δημόσια διοίκηση, Έκδοση έργου Προγράμματα – Συγγράμματα, Β' ΚΠΣ, ΕΠΕΑΕΚ, ΑΤΕΙ Αθήνας, Αθήνα, 1999, σελ. 89-93, 95, 96, 100-101, 102-103, 137-139
- Καρκατσούλης, Π., Το κράτος σε μετάβαση. Από τη διοικητική μεταρρύθμιση και το νέο δημόσιο μανάτζμεντ στη διακυβέρνηση, Εκδόσεις Σιδέρη, Αθήνα, 2004, σελ. 188-189, 193
- Κατσούλης, Δ., Τα δικαιώματα των πολιτών στην καθημερινή ζωή και η αποδοχή τους από τη δημοτική αυτοδιοίκηση, αυτοδιοίκηση και πολιτικό σύστημα, Εταιρία Πολιτικού Προβληματισμού, Αθήνα, 2001, σελ. 30
- Κόντης, Θ., Εισαγωγή στη δημόσια διοίκηση. Κεντρική διοίκηση, αποκέντρωση, τοπική αυτοδιοίκηση, Εκδόσεις Σύγχρονη εκδοτική, Πειραιάς, 1988, σελ. 315-319, 319-324, 355-356
- Λαμπίρη – Δημάκη, Ι., Παπαχρήστου Θ., Θεσμοί της Ελληνικής Κοινωνίας, Σειρά Αρ. 10: Για μια Δημόσια Διοίκηση που αποδίδει και επικοινωνεί με τους πολίτες, Εκδόσεις Σάκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή, 1998, σελ.52, 117

- Μακαρούνης, Α., Η αρχή της προστατευόμενης εμπιστοσύνης του πολίτη, ΕΚΔΑ 1997, σελ.1
- Μακρυδημήτρης, Α., Κράτος και Κοινωνία, η ευρωπαϊκή πρόκληση, Εκδόσεις Σιδέρης, Αθήνα, 2005, σελ. 759
- Μιχαλόπουλος, Ν., Από τη δημόσια γραφειοκρατία στο δημόσιο management, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σελ. 18
- Νταής, Π., Η ποιοτική βελτίωση των συνθηκών εξυπηρέτησης των πολιτών από την ελληνική δημόσια διοίκηση ως βασικός παράγοντας καθορισμού του είδους των σχέσεων μεταξύ κράτους και κοινωνίας, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστημίου Αθηνών, Αθήνα, 2008, σελ. 3-5
- Σιούτη, Γ., Η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα, Εκδόσεις Σάκουλας, 2001, Αθήνα, σελ. 52-53.
- Σπανού, Κ., Διοίκηση, Πολίτες και Δημοκρατία, Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2000, σελ.330
- Τσούκας, Χ., Η μεταρρύθμιση ως ψυχοθεραπεία, «Η εμπλοκή των μεταρρυθμίσεων στην Ελλάδα», Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, 2005, σελ. 83
- Φλογαίτη, Ε., Σχέδιο Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας, Εκδόσεις Σάκουλας, Αθήνα-Κομοτηνή, 1998
- Χριστοφόρου – Χριστοφορίδη, Ε., Όψεις της κανονιστικής μεταρρύθμισης στην Ελλάδα: Η πολιτική απλούστευσης διαδικασιών και ο έλεγχος επί της ποιότητας των νομοσχεδίων, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 2006, σελ. 13-41, 44-49

Περιοδικά

- Donnelly, M., Wisniewski, M., Dalrymple, J., Curry, A., Measuring service quality in local government: the Servqual approach, International Journal of Public Sector Management, Vol. 8 No. 7, 1995, pp.15-20.
- Gaster, L., Quality in public services, Open University Press, Buckingham, Philadelphia 1995, p. 26
- Kochler, J., Pankowski, J., Quality Government: Designing, Developing and Implementing TQM, St. Lucie Press, Delray Beach, Florida, 1996

- International union of local authorities, Personnel management in local government administration, 1960, p.11, 39, 52, 59
- Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι., Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Εκδόσεις Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Αθήνα, 2004, σελ. 12, 18
- Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης, Νομαρχιακές Επιτροπές Λαϊκής Επιμόρφωσης (ΝΕΛΕ), Διαθέσιμο: <http://www.gsae.edu.gr/index.php/nele>, 2009
- Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.), Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για τη ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και τη μετάβαση της ΤΑ στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Αθήνα, 2006, σελ. 9 - 10, 14-17
- Ινστιτούτο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Ηλειακή Α.Ε., Στρατηγικό Σχέδιο Ανάπτυξης του Νομού Ηλείας 2007 – 2020, Αθήνα, 2008, σελ. 8-36
- Παπούλιας, Δ., Μαΐστρος, Π., Παλαιολόγος, Χ., Τάκης, Ι., Χατζηπαντελής, Θ., Χλέπας, Ν. Κ., Διοικητικός εκσυγχρονισμός. Προς το δήμο του 21ου αιώνα. Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ), Αθήνα, 2007, σελ. 61-62, 63-65
- Συνήγορος του Πολίτη, Κύκλος Σχέσεων Κράτους - Πολίτη, Πόρισμα με θέμα: Διαδικασίες στελέχωσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αθήνα, Ιούνιος, 2004
- ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., Διοίκηση και Αυτοδιοίκηση στην υπηρεσία του πολίτη, Δελτίο Τύπου 18.11.2005, σελ. 87
- Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, Κατευθύνσεις δράσεων στο πλαίσιο του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013), Αθήνα, 2008

- Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης, Νομαρχιακές Επιτροπές Λαϊκής Επιμόρφωσης (ΝΕΛΕ), Διαθέσιμο: <http://www.gsae.edu.gr/index.php/nele>, 2009
- Ιστοσελίδα εταιρείας: www.v-prc.gr
- Ιστοσελίδα των Κ.Ε.Π., Διαθέσιμο: www.kep.gov.gr
- Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), Διαθέσιμο: <http://www.heraklion-city.gr/citizen/kep/kep.html>
- Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ηλείας, Προφίλ Νομαρχίας, Διαθέσιμο: <http://www.nailias.gr/nomarxia/index.html>, Ηλεία, 2009, σελ. 3-4
- Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Ηλείας, Τα Κ.Ε.Π. του Νομού, Διαθέσιμο: http://www.nailias.gr/deltia_tyrou/kep2009.pdf
- ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., Πιλοτικό πρόγραμμα «Λήψη και Διαχείριση Παραπόνων των Πολιτών» μέσω των Κ.Ε.Π., Διαθέσιμο: <http://www.taxheaven.gr/news/index.php?id=2093>

Παράρτημα 1

Τ.Ε.Ι. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΠΟΝΗΣΗ
ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: ΚΑΒΒΑΘΑ ΑΝΤΙΓΟΝΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΥ Α.

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

1. Σημειώνεται με X στο κάθε , αντίστοιχα με την απάντηση που θέλετε να δώσετε.
2. Σε ερωτήσεις που δεν επιθυμείτε να κάνετε κανένα σχόλιο, αφήστε κενό το πεδίο των απαντήσεων που ακολουθεί της ερώτησης.
3. Σε ερωτήσεις ταξινόμησης, για παράδειγμα χρησιμοποιείτε 1 - 7, το 1 σημαίνει το περισσότερο (συμφωνώ) και το 7 το λιγότερο (διαφωνώ).
4. Οι πληροφορίες θα παραμένουν απόλυτα εμπιστευτικές.

1. Φύλο

Ανδρας

Γυναίκα

2. Ηλικία

18 – 30

31 – 40

41 – 50

51 – 60

3. Μορφωτικό επίπεδο

Λύκειο

ΤΕΙ

ΑΕΙ

Μεταπτυχιακός Τίτλος

4. Οικογενειακή κατάσταση

Έγγαμος / η

Άγαμος / η

Διαζευγμένος / η

Χήρος / α

5. Εργάζεστε στην Νομαρχία Ηλείας;

Ναι

Όχι

6. Εργάζεστε στο Δήμο Πύργου;

Ναι

Όχι

7. Εργάζεστε σε Κ.Ε.Π.;

Ναι

Όχι

8. Σύμφωνα με την προσωπική σας άποψη επιλέξτε τρεις από τους πιο σύνηθες λόγους για τους οποίους επισκέπτονται οι πολίτες τα Κ.Ε.Π..

Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής

Επικυρώσεις εγγράφων

Χορήγηση αντιγράφου εκκαθαριστικού σημειώματος

Έκδοση φορολογικής ενημερότητας

Χορήγηση αντιγράφου φορολογικής ενημερότητας

Έκδοση πιστοποιητικών

Εγγραφή σε δημοτολόγια

Έκδοση ποινικού μητρώου

Κατάθεση αιτήσεων για συντάξεις

Βιβλιάρια ασθενείας (οικογενειακά και ατομικά)

Οικονομικές ενισχύσεις

Επιδόματα

Χορήγηση – Επέκταση επαγγελματικών άδειων επαγγελματιών

Χορήγηση – Επέκταση αδειών κυκλοφορίας αυτοκινήτων

Αλλαγή πινακίδων – χρώματος αυτοκινήτων

Έκδοση – ανανέωση διαβατηρίου

9. Τα Κ.Ε.Π. έχουν διάφορους τρόπους επικοινωνίας με τον πολίτη. Σύμφωνα με την προσωπική σας άποψη ταξινομήστε τους πιο δημοφιλείς (1: λιγότερο δημοφιλείς - 3: περισσότερο δημοφιλείς).

- Επιτόπια παρουσία σε κατάστημα Κ.Ε.Π.
- Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πολίτη 1564
- Δικτυακή πύλη www.kep.gov.gr

10. Η ηλεκτρονική σελίδα των Κ.Ε.Π., προσφέρει πολλές δυνατότητες. Σύμφωνα με την προσωπική σας άποψη ταξινομήστε τους πιο δημοφιλείς (1: λιγότερο δημοφιλείς - 7: περισσότερο δημοφιλείς).

- Παροχή όλης της δημόσιας διοικητικής πληροφορίας
- Δυνατότητα υποβολής αιτήσεων πιστοποιημένων διαδικασιών
- Πρόσβαση σε πληροφορίες δικτυακής πύλης μέσω κινητού
- Δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων και προτάσεων πολιτών
- Περιεχόμενο δικτυακής πύλης στα αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά
- Δυνατότητα εύρεσης, απεικόνισης και δρομολόγησης Κ.Ε.Π.
- Εύκολη πρόσβαση για ΑμεΑ

11. Επιλέξτε, σύμφωνα με την προσωπική σας άποψη, τα δυνατά σημεία, τις αδυναμίες, τις ευκαιρίες και τους κινδύνους ως προς τις δράσεις καινοτόμων υπηρεσιών και τις δράσεις διοικητικού εκσυγχρονισμού σχετικά με τα Κ.Ε.Π., σημειώστε μια επιλογή σε κάθε στήλη.

<u>Δυνατά σημεία</u>	<u>Αδυναμίες</u>	<u>Ευκαιρίες</u>	<u>Κίνδυνοι</u>
Εξειδικευμένο προσωπικό	Ελλείψεις στην πληροφόρηση	Χρηματοδοτήσεις από εθνικούς και κοινοτικούς πόρους	Χρονική υστέρηση στην εκμετάλλευση διαθέσιμων πόρων
Υποδομές νέων τεχνολογιών	Ανεπάρκεια πρόσβασης στα κέντρα λήψης αποφάσεων	Νέες νομοθετικές ρυθμίσεις	Μη ύπαρξη συστήματος ιεράρχησης προτεραιοτήτων
Εξυπηρέτηση πολιτών	Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων	Εκσυγχρονισμός των υποδομών τηλεπικοινωνίας και νέων τεχνολογιών	Απώλεια θέσεων εργασίας
Υποστήριξη από την πολιτεία	Γραφειοκρατικές και χρονοβόρες διαδικασίες	Νέες δυνατότητες εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού της περιοχής	Πιέσεις και παρεμβάσεις πολιτικών φορέων και παραγόντων

12. Τα Κ.Ε.Π. έχουν θετικά στοιχεία που βοηθούν στην επικοινωνία τους κράτους με τον πολίτη. Σύμφωνα με την προσωπική σας άποψη ταξινομήστε τα στοιχεία (1: λιγότερο δημοφιλές - 4: περισσότερο δημοφιλές).

- Άμεση εξυπηρέτηση πολίτη
- Μείωση γραφειοκρατίας
- Καλύτερη πληροφόρηση πολιτών για διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων
- Ταχύτητα διεκπεραίωσης αιτημάτων

13. Πιστεύετε ότι τα Κ.Ε.Π. βοηθούν στην εξυπηρέτηση του πολίτη;

- Πολύ λίγο
- Λίγο
- Πολύ
- Πάρα πολύ

14. Θεωρείτε ότι ο πολίτης είναι ενημερωμένος για το ποιες υπηρεσίες μπορεί να του παρέχουν τα Κ.Ε.Π.;

Ναι

Όχι

15. Πιστεύετε ότι ο πολίτης αντιμετωπίζει γραφειοκρατία μετά την δημιουργία των Κ.Ε.Π.;

Πολύ λίγη

Λίγη

Πολύ

Πάρα πολύ

16. Πιστεύετε ότι τα Κ.Ε.Π. θα μπορούσαν να είχαν ιδιωτικό χαρακτήρα;

Ναι

Όχι

17. Πως χαρακτηρίζεται το επίπεδο επικοινωνίας του πολίτη με την τοπική αυτοδιοίκηση;

Κακό

Μέτριο

Καλό

Πολύ καλό

18. Πιστεύετε ότι τα διοικητικά επίπεδα και η διασύνδεση της τοπικής αυτοδιοίκησης, νομαρχιακής και δημοτικής, πληρούν τις προϋποθέσεις για την εύρυθμη λειτουργία της;

Ναι

Όχι

19. Οι προσπάθειες του κράτους σε τοπικό επίπεδο να εκσυγχρονίσει τους φορείς του αποσκοπούν στην καλύτερη επικοινωνία με τον πολίτη. Συμφωνείτε;

Ναι

Όχι

Παράρτημα 2 - Πιστοποιημένες Διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
ΑΕΙ	4
ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	31
ΑΥΤΟΤΕΛΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ (ΓΙΑ ΑΛΛΟΔΑΠΟΥΣ ΚΑ) ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ	1
ΓΠΠΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ (ΤΑΧΙΣΝΕΤ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΒΟΛΗ)	15
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ	1
ΔΗΜΟΣΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΥ (ΔΕΗ)	18
ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΔΟΥ)	2
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ	9
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΩΝ)	11
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΩΝ)	3
ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ (ΜΗΤΡΩΩΝ)	4
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	4
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΛΙΕΙΑΣ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	11
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΝΩΝΥΜΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	2
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	9
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ, ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΟΡΥΚΤΟΥ ΠΛΟΥΤΟΥ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	58
ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΔΑΣΩΝ [ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ]	17
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 (Υ.Π.Ε.ΧΩ.Δ.Ε.)	3
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΝΑΥΤΙΚΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΑΣ	35
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΙΔΙΩΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	2
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΣΥΝΤΑΞΕΩΝ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ	10
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΝΑΥΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΑΣ	4
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ	1

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΦΕΤΕΙΩΝ	22
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ	28
ΔΟΑΤΑΠ (ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΤΙΤΛΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ)	6
ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΜΕΤΑΜΟΣΧΕΥΣΕΩΝ	2
ΕΙΡΗΝΟΔΙΚΕΙΩΝ	7
ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ ΕΦΕΤΩΝ	1
ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ	1
ΕΛΓΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	23
ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (ΕΟΤ)	1
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΩΝ	12
ΕΥΔΑΠ	20
ΕΦΕΤΕΙΩΝ	3
ΙΚΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	35
ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	1
ΛΙΜΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ	18
ΜΕΤΟΧΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	10
ΝΑΥΤΙΚΟΥ ΑΠΟΜΑΧΙΚΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ	15
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ	2
ΟΑΕΔ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	13
ΟΑΕΕ (ΠΡΩΗΝ ΤΕΒΕ) ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	17
ΟΓΑ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	58
ΟΕΕΚ	3
ΟΙΚΟΥ ΝΑΥΤΟΥ	6
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΔΕΗ (ΟΑΠ-ΔΕΗ)	22
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ (ΟΕΚ)	1
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ (ΚΑΡΤΑ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ)	1
ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ ΕΙΣΑΓΓΕΛΙΩΝ	1
ΠΡΟΞΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	11
ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΩΝ	17
ΠΡΩΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΑΡΧΗΓΕΙΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ (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 ΞΕΝΟΔΟΧΟΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (ΤΑΞΥ)	6
ΤΑΜΕΙΟ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΤΕΑΥΕΚ)	8
ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ (ΤΠΚΔ)	3
ΤΑΜΕΙΟΥ ΝΟΜΙΚΩΝ	38
ΤΕΙ	3
ΤΣΑΥ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	23
ΤΣΜΕΔΕ ΚΑΙ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ	20
ΥΠΕΣ / ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	4
ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ [ΝΟΜΑΡΧΙΑΚΩΝ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ]	13

Πηγή: <http://www.kep.gov.gr/keportal/CitizenGuide/>

Παράρτημα 3

Κατάλογος Σχημάτων

Σχήμα 3.1. Ο ψηφιακός δήμος	41
Σχήμα 1.1. Οργανόγραμμα Διευθύνσεων Νομαρχίας Ηλείας.....	54
Σχήμα 1.2. Διοικητική επικοινωνία Γραφείου Πολιτικής Προστασίας της Ν.Η.	55
Σχήμα 1.3. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών της Ν.Η.	56
Σχήμα 1.4.. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών της Ν.Η.	57
Σχήμα 1.5. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών της Ν.Η.	58
Σχήμα 1.6. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών της Ν.Η.	58
Σχήμα 1.7. Οργανόγραμμα Δήμου Πύργου	62
Σχήμα 1.8. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Δημοτικής Αστυνομίας με τα επιμέρους τμήματά της Δήμου Πύργου.....	63
Σχήμα 1.9. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Κ.Ε.Π. Δήμου Πύργου.....	63
Σχήμα 1.10. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών Δήμου Πύργου.....	64
Σχήμα 1.11. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών Δήμου Πύργου	65
Σχήμα 1.12. Διοικητική επικοινωνία Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών Δήμου Πύργου	66

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 4.1. Πιστοποιημένες διαδικασίες - Εξυπηρετούμενοι πολίτες 2003-2008	47
Πίνακας 4.2. Πρόελευση Υποθέσεων που διεκπεραιώνονται από τα Κ.Ε.Π.	47

Διάγραμμα 2.1. Φύλο.....	70
Διάγραμμα 2.2. Ηλικιακή κατανομή.....	71
Διάγραμμα 2.3. Μορφωτικό Επίπεδο	71
Διάγραμμα 2.4. Οικογενειακή Κατάσταση	72
Διάγραμμα 2.5. Εργαζόμενοι στη Νομαρχία Ηλείας.....	72
Διάγραμμα 2.6. Επιμέρους τομείς διανομής ερωτηματολογίου στη Νομαρχία Ηλείας.....	73
Διάγραμμα 2.7. Εργαζόμενοι Δήμου Πύργου.....	74
Διάγραμμα 2.8. Εργαζόμενοι Κ.Ε.Π. Νομαρχίας Ηλείας, Κ.Ε.Π. Δήμου Πύργου.....	74
Διάγραμμα 2.9. Συνηθέστεροι λόγοι επίσκεψης πολιτών στα Κ.Ε.Π.	75
Διάγραμμα 2.10. Συνηθέστεροι τρόποι επικοινωνίας με τα Κ.Ε.Π.	77
Διάγραμμα 2.11. Δυνατότητες ιστοσελίδας Κ.Ε.Π.	78
Διάγραμμα 2.12. Δυνατά σημεία Κ.Ε.Π.	79
Διάγραμμα 2.13. Αδύνατα σημεία Κ.Ε.Π.	80
Διάγραμμα 2.14. Ευκαιρίες Κ.Ε.Π.	81
Διάγραμμα 2.15. Κίνδυνοι Κ.Ε.Π.	82
Διάγραμμα 2.16. Θετικά στοιχεία επικοινωνίας πολίτη με τα Κ.Ε.Π.	83
Διάγραμμα 2.17. Βοηθείται η εξυπηρέτηση του πολίτη από τα Κ.Ε.Π.;	84
Διάγραμμα 2.18. Ενημέρωση πολίτη – Κ.Ε.Π.	85
Διάγραμμα 2.19. Γραφειοκρατία μετά την καθιέρωση των Κ.Ε.Π.	86
Διάγραμμα 2.20. Κ.Ε.Π. – Ιδιωτικός χαρακτήρας.....	87
Διάγραμμα 2.21. Επίπεδο επικοινωνίας πολίτη με την τοπική αυτοδιοίκηση.....	88
Διάγραμμα 2.22. Διοικητική διαστρωμάτωση τοπικής αυτοδιοίκησης.....	89
Διάγραμμα 2.23. Εκσυγχρονισμός τοπικών φορέων – Βελτίωση επικοινωνίας με τον πολίτη.....	90