

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ



Θέμα:

Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΕ ΤΟΠΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ, Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΠ ΝΟΜΟΥ ΧΙΟΥ



ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΑΘΑΝΑΣΙΑ ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΥ

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΜΑΡΙΑ ΦΑΣΙΑΝΟΥ Α.Μ.2003119

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο.....	7
ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΕΠ.....	7
1.1.ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	15
2.0. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΣΤΕΡΙΑΣ	15
2.1.ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΔΗΜΟΥ	15
2.2. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΣΤΕΡΙΑΣ	15
2.3.ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.....	16
2.4.ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΕΡΓΟ ΑΡΙΑΔΝΗ	19
2.5.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ	21
2.6.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ	22
2.7.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ.....	22
2.8.ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ.....	22
2.9.ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο.....	24
3.0.ΠΩΣ ΚΙΝΗΘΗΚΕ ΚΑΙ ΔΡΟΜΟΛΟΓΗΘΗΚΕ Η ΙΔΕΑ ΓΙΑ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ Κ.Ε.Π	24
3.1.ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ	24
3.2.ΤΙ ΝΕΟ ΕΦΕΡΑΝ ΤΑ ΚΕΠ	24
3.3.ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	25
3.4.ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΛΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ - ΕΚΔΟΣΗ	

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ.....	26
3.5.ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	26
3.6.ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΚΑΙ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΣ ΚΑΙ ΦΑΚΕΛΟΥ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	27
3.7.ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΚΑΙ Η ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΟΥ	27
3.8.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ.....	28
3.9.ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΩΔΙΚΑ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ.....	29
3.10.ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	29
3.11.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ	30
3.12.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ.....	30
3.13.ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ / ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ/ ΑΔΕΙΕΣ	31
3.14.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ	31
3.15.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ	31
3.16.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ.....	32
3.17.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑ	32
3.18.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ	32
3.19.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ	33
3.20.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ.....	33
3.21.ΕΚΔΟΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ	34
3.22.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ	34
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ
3.23.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4Ο.....	36
4.1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	36
4.2 ΠΟΣΟΤΙΚΗ	36

4.3 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ.....	38
4.4 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΔΕΙΓΜΑ	39
4.5 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ / ΜΕΘΟΔΟΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ	39
4.6. ΧΙΟΣ/ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ/ ΔΕΙΓΜΑ / ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ	40
5.0 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ.....	42
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	42
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ.....	60
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	ΣΦΑΛΜΑΙ ΔΕΝ ΕΧΕΙ ΟΡΙΣΤΕΙ ΣΕΛΙΔΟΔΕΙΚΤΗΣ.
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	62
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	63
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1).....	63
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2).....	69
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3).....	71

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να μελετηθεί σχέση τοπικής αυτοδιοίκησης και πολίτη. Συγκεκριμένα να καταγραφούν και να ερευνηθούν οι τρόποι επικοινωνίας του πολίτη με έναν δημόσιο φορέα. Στην εργασία δίνεται έμφαση στη μελέτη των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών στο νησί της Χίου καθώς και τις υπηρεσίες που προσφέρουν με σκοπό να διαπιστωθεί κατά πόσον ο πολίτης εξυπηρετείται για οποιαδήποτε σχέση του με το δημόσιο (από ένα πιστοποιητικό γέννησης μέχρι την πολυπλοκότερη διαδικασία που είναι μία πολεοδομική άδεια).

Η εργασία είναι χωρισμένη σε πέντε κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση του Νομοθετικού πλαισίου της οργάνωσης και λειτουργίας των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση **πιλοτικών προγραμμάτων** όπως το «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» το οποίο τέθηκε σε εφαρμογή για το νησιωτικό χώρο του Αιγαίου καθώς και «ΑΡΙΑΔΝΗ» το οποίο αποτέλεσε εξέλιξη του «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» και απασχολούσε στη βελτίωση της οργάνωσης, στην ανανέωση και στον εμπλουτισμό της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στον Οργανισμό Εσωτερικών Υπηρεσιών του Δήμου καθώς επίσης και στην οργανωμένη Υπηρεσία των ΚΕΠ, (πόσα άτομα απασχολεί και ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης αυτών) όπου μέσα στην εργασία θα εξαντληθεί η βιβλιογραφία και τα υφιστάμενα άρθρα. Παράλληλα στο τέταρτο ακολουθεί η έρευνα, η οποία έγινε με τη μορφή Ερωτηματολογίων προς τους πολίτες σε πολίτες (αποτελέσματα) και με Συνεντεύξεις αιρετών (δήμαρχο ή δημοτικό σύμβουλο).

Στο πέμπτο κεφάλαιο ακολουθούν τα συμπεράσματα της έρευνάς μας με προτάσεις και σχόλια.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο ρόλος του πολίτη στη σύγχρονη δημόσια διοίκηση

-Ο πελάτης - πολίτης στη δημόσια διοίκηση

Πολλές κυβερνήσεις κρίθηκαν ως ιδιαίτερα παραγωγικές, αλλά οι πολίτες δεν είναι πάντα ευχαριστημένοι με αυτές, εφόσον η αύξηση της παραγωγικότητας δεν είναι αυτό που πάντα επιθυμούν. Όλες οι προσπάθειες για την επίτευξη των στόχων μιας κυβέρνησης είναι μάταιες, αν αυτές δεν ταυτίζονται με τις επιθυμίες των πολιτών.

Η γραφειοκρατία αναπαράγει την αναποτελεσματικότητα της διοίκησης και οδηγεί σε φθορά το προσωπικό της καθώς και σε παρεμπόδιση ανάπτυξης σημείων επαφής της με τους πολίτες. Η γραφειοκρατική αναποτελεσματικότητα παράγει συνήθως και κοινωνική απάθεια. Το ζητούμενο είναι η μετατροπή αυτής της απάθειας σε ενεργό συμμετοχή, αφού πιστεύουμε ότι δεν έχει τόση σημασία, πόσο κοντά στον πολίτη βρίσκεται μια εξουσία, αλλά πόσο ο πολίτης επηρεάζει τις αποφάσεις της και πόσο καλά εξυπηρετείται από τις υπηρεσίες της.

Όταν ο πολίτης είναι στο επίκεντρο των επιλογών και αποφάσεων μιας κυβέρνησης, όταν όλες οι αποφάσεις λαμβάνονται κοντά στον πολίτη, όταν γίνονται έρευνες που ζητούν τη γνώμη του για τις πολιτικές επιλογές που τον επηρεάζουν, όταν του αποδίδεται ο σεβασμός που του αρμόζει και που του αξίζει, τότε η διοίκηση έχει ποιότητα. Ποιότητα σημαίνει σύγχρονες μέθοδοι διοίκησης, που αναβαθμίζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Η αναβάθμιση αυτή αποτελεί επιταγή και όχι επιλογή, εφόσον κατευθύνεται στη βελτίωση των σχέσεων κράτους- πολίτη. Η ποιότητα της σχέσης αυτής δικαιώνει ή όχι την αποστολή των διοικητικών υπηρεσιών και επιτυγχάνει ή όχι την κοινωνική καταξίωση των στελεχών τους.

Οι πολίτες απαιτούν από τους υπαλλήλους να τους σέβονται σαν προσωπικότητες, να κατανοούν την αξία του χρόνου τους, να έχουν έγγραφα ακριβή, σύγχρονα και ανανεωμένα και να τους εξυπηρετούν πλήρως.

Η αύξηση των προσδοκιών των πολιτών από το έργο των δημοσίων υπαλλήλων δεν σημαίνει πως αυτοί οφείλουν να καλύψουν κάθε αίτημα με τις

διαδικασίες που επιθυμεί ο πολίτης. Εξάλλου, ο πολίτης δεν είναι απλά καταναλωτής των δημοσίων υπηρεσιών με απαίτηση από τη διοίκηση να του συμπεριφέρεται ως απλό καταναλωτή. Είναι διαφορετικό το νόημα μιας διοίκησης προσανατολισμένης στις ανάγκες του πολίτη και μιας διοίκησης που να ικανοποιεί κάθε ανάγκη του πολίτη, όπως αυτός επιθυμεί και θέλει.

-Διακυβέρνηση ανοικτή στους πολίτες

Τα κύρια χαρακτηριστικά μιας διακυβέρνησης ανοικτής στους πολίτες είναι η διαφάνεια στις δράσεις της, η υπευθυνότητά της για τις πράξεις ή παραλείψεις της, η αμεροληψία και ο σεβασμός προς το νόμο και τα υψηλά πρότυπα ηθικής συμπεριφοράς. Όμως, ο παράγοντας που κρίνει το πόσο καλή είναι μια διακυβέρνηση, είναι πόσο ανοικτή και προσβάσιμη είναι αυτή στον πολίτη, πόσο εκτιμά και δίνει αξία στη γνώμη του και τον εμπλέκει από νωρίς στις αποφάσεις της. Επιτυχημένη είναι μια διακυβέρνηση, όταν τα διοικητικά όργανα δεν λαμβάνουν αποφάσεις ερήμην των πολιτών, αλλά προωθούν την ενεργή συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Για να θεωρηθεί η διακυβέρνηση ανοικτή στον πολίτη, πρέπει αυτή να έχει τρεις βασικές διαστάσεις. Να είναι δηλαδή διαφανής, προσβάσιμη και ανταποκρίσιμη σε νέες ιδέες, απαιτήσεις και ανάγκες.

Παρά το γεγονός ότι αυτές οι τρεις διαστάσεις συνδέονται πολύ στενά, στην πραγματικότητα είναι και παραμένουν διακριτές. Μάλιστα, τα τελευταία χρόνια έχει δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στις διαστάσεις αυτές και κυρίως στη δυνατότητα της διοίκησης να ανταποκρίνεται στις νέες ανάγκες και απαιτήσεις, που έχει γίνει το ζητούμενο των προτάσεων πολλών ευρωπαϊκών διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Μια τέτοια διοίκηση είναι κατανοητή σε όλους, ο τρόπος δράσης της είναι διαφανής και ο έλεγχος των πράξεών της συνεχής. Οι οργανισμοί που εφαρμόζουν μια τέτοια διοίκηση, εμπλέκουν τους πολίτες στην καθημερινή λειτουργία τους, ενώ ο στόχος τους είναι η ικανοποίηση των αναγκών τους.

Όμως, σε ότι αφορά την υιοθέτηση διαφανών διαδικασιών, δεν υπάρχει μια πολιτική που να μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις περιπτώσεις, αλλά αρχές καλών πρακτικών που έχουν επιτυχημένα δοκιμαστεί.^{1α}

^{1α} <http://www.pspa.uoa.gr>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΕΠ

Κέντρα πληροφόρησης

Τα κέντρα πληροφόρησης είναι γραφεία ή τμήματα ενός οργανισμού που στόχο τους έχουν την κάλυψη των άμεσων πληροφοριακών αναγκών των χρηστών. Σκοπός τους είναι να δίνουν απαντήσεις σε θέματα που άπτονται του οργανισμού στον οποίο ανήκουν. Τα κέντρα πληροφόρησης δεν δημιουργούν από μόνο τους πληροφοριακά εργαλεία. Αντίθετα, χρησιμοποιούν την υποδομή και τις υπηρεσίες βιβλιοθηκών και κέντρων τεκμηρίωσης. Με λίγα λόγια τα κέντρα πληροφόρησης παραπέμπουν τον ενδιαφερόμενο στην κατάλληλη πηγή πληροφόρησης ή δίνουν άμεση απάντηση στο αίτημά του. Παράδειγμα κέντρου πληροφόρησης είναι τα Κ.Ε.Π. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών που στόχο έχουν να λύσουν τις απορίες των πολιτών πάνω σε θέματα δημόσιας διοίκησης και γραφειοκρατίας.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών έχουν οριστεί ως «εντεταλμένα γραφεία» για ζητήματα ταυτοποίησης των στοιχείων και παραλαβή των αιτήσεων των τελικών χρηστών που αφορούν σε θέματα ψηφιακών πιστοποιητικών υπογραφής.

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. 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 1034 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.

Στο Δήμο Αθηναίων λειτουργούν επτά (7) Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ένα σε κάθε Δημοτικό Διαμέρισμα.

Στα ΚΕΠ του Δήμου Αθηναίων ο πολίτης μπορεί:

- να ενημερωθεί και να πληροφορηθεί για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.
- να καταθέσει αιτήσεις για τη διεκπεραίωση υποθέσεών του από τις υπηρεσίες του Δήμου Αθηναίων και του Δημοσίου για όσες περιπτώσεις με κοινές αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών και του

κατά περίπτωση αρμοδίου Υπουργού καθορίζονται οι διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ.

Τη διακίνηση των αιτήσεων αναλαμβάνει το ΚΕΠ, το οποίο παραλαμβάνει και την απάντηση και έχει την ευθύνη ειδοποίησης του αιτούντα για την παραλαβή ή την αποστολή με αντικαταβολή στη διεύθυνση που θα θελήσει ο πολίτης.

Οι πιο συνηθισμένες διαδικασίες που μπορεί ο πολίτης να διεκπεραιώσει στα ΚΕΠ είναι:

- Μεταβίβαση και έκδοση νέας άδειας κυκλοφορίας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας
- Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
- Χορήγηση αντιγράφου ποινικού μητρώου γενικής ή δικαστικής χρήσης
- Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
- Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης Δήμου Αθηναίων
- Επιδότηση ενοικίου έτους 2006 δικαιούχων του Ο.Ε.Κ. για παλαιούς δικαιούχους
- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γέννησης ενηλίκου /ανηλίκου
- Χορήγηση δελτίου μετακίνησης ΑμεΑ με τα μαζικά μέσα συγκοινωνίας
- Ειδικό εποχιακό επίδομα του άρθρου 22 του Ν. 1836/89-ΟΑΕΔ
- Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης Δήμου Αθηναίων (on line)
- Επιδότηση ενοικίου έτους 2006 δικαιούχων του Ο.Ε.Κ για νέους δικαιούχους
- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης γάμου
- Οικογενειακό επίδομα - ΟΑΕΔ
- Παραλαβή άδειας οδήγησης
- Έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης τύπου Α (πλήρες)

- Ανανέωση άδειας οδήγησης
- Χορήγηση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης θανάτου
- Άρση παρακράτησης κυριότητας επιβατικού αυτοκινήτου ή μοτοσικλέτας
- Χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
- Χορήγηση Πιστοποιητικού περί μη θέσεως σε δικαστική συμπαράσταση
- Έκδοση φορολογικής ενημερότητας
- Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής
- Επικύρωση φωτοαντιγράφων ^{1β}

Ειδικά στα ΚΕΠ του Δήμου Αθηναίων παρέχονται on line για τους δημότες Αθηναίων:

- Πιστοποιητικά δημοτολογίου Δήμου Αθηναίων
- Βεβαιώσεις μόνιμου κατοικίας
- Βεβαιώσεις περί μη οφειλής Τ.Α.Π. (μόνο σε όσες περιπτώσεις υπάρχει συμφωνία τετραγωνικών μέτρων που δηλώθηκαν στη ΔΕΗ και στο συμβόλαιο αγοράς)²

1.1.ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.)

^{1β} <http://www.heraklion.gr>

² <http://www.cityofathens.gr/>

Τα ΚΕΠ επειδή λόγω του ότι είχαν μεγάλη αποδοχή από τους πολίτες, έχουν αυξήσει την ποικιλία σε μεγάλο αριθμό διαδικασιών, ενώ το πεδίο λειτουργίας τους έχει πια επεκταθεί και σε άλλους τομείς, της κοινωνικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας, πέραν του στενού δημόσιου τομέα, για την λειτουργία του οποίου είχαν από την αρχή δημιουργηθεί.

Η ποικιλία αυτή των δραστηριοτήτων των ΚΕΠ, καθώς και η νομοθετική κάλυψη των λειτουργικών τους αναγκών η οποία παρουσιάστηκε κατά την εξελικτική τους πορεία καθορίστηκε με σειρά νομοθετικών διατάξεων, καλύπτοντας τα κενά τα οποία είχαν παρουσιαστεί μετά την πιλοτική εφαρμογή του προγράμματος αυτού.

Ως εκ τούτου, κρίθηκε σημαντικό να αναφερθούμε στην συλλογή των διατάξεων της νομοθεσίας για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών αναφέροντας και κάνοντας σχολιασμό των άρθρων που τα καταρτίζουν με σκοπό να διαπιστώσουμε το πώς λειτουργεί, είναι οργανωμένη και δομημένη η λειτουργία των ΚΕΠ.³

Γίνεται αναφορά στη Σύσταση των ΚΕΠ. Σύμφωνα μέσω την παρ. 5α του άρθρου 11 του Ν. 3146/03 (ΦΕΚ 125/Α΄) βλέπουμε ότι αναφέρει πως στις Περιφέρειες, στις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, στους Δήμους και στις Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με βασικό σκοπό την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες.

Επίσης στην ίδια παράγραφο υπάρχει λεπτομερής αναφορά σχετικά με τις ενέργειες που διενεργούνται προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι πολίτες σχετικά με τις αιτήσεις των πολιτών για τη διεκπεραίωση υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου.

Παράλληλα με τη διάταξη της παρ. 11 του άρθρου 16 του Ν. 3345/05 (ΦΕΚ 138/Α΄) αναφέρονται οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπά τους, που πραγματοποιούνται και από τα Κ.Ε.Π, και επίσης καθορίζονται

³ Ν. 3013/02 (ΦΕΚ 102/Α΄)

διαδικασίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι οποίες μπορούν να πραγματοποιούνται και από τα Κ.Ε.Π. Μέσα στις υποχρεώσεις του ΚΕΠ είναι η εξυπηρέτηση των αποδήμων Ελλήνων και επίσης προϋπόθεση είναι τα ΚΕΠ να στεγάζονται σε χώρους προσβάσιμους στα άτομα με αναπηρίες.

Όσον αφορά το ίδιο άρθρο 111 του Ν. 3146/03 (ΦΕΚ 125^Α) αναφέρεται πως για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π. καθιερώνονται τα εξής:

α) Προαιρετική θητεία πτυχιούχων Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης ετήσιας διάρκειας.

β) Απασχόληση φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ειδικότητας προγραμματιστή ή χειριστή ηλεκτρονικών υπολογιστών.

γ) Απασχόληση σπουδαστών Τ.Ε.Ι. για την πραγματοποίηση της εξάμηνης πρακτικής τους άσκησης με απαραίτητη προϋπόθεση τη γνώση χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Με τη διάταξη της παραγράφου 1 του άρθρου 15 του Ν. 3260/2004 (ΦΕΚ) αναφέρονται αναλυτικά οι προϋποθέσεις πρόσληψης των πτυχιούχων Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης προαιρετικής θητείας, η πρόσληψη φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. και ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ειδικότητας προγραμματιστών ή χειριστών ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Τέλος, αναφέρονται οι προσλήψεις που πραγματοποιήθηκαν λόγω της ανάγκης του προγράμματος "ΑΣΤΕΡΙΑΣ" σε όλους τους συμμετέχοντες Δήμους των Νομών Λέσβου, Σάμου, Χίου, Κυκλάδων και Δωδεκανήσου στο οποίο γίνεται αναλυτική αναφορά σχετικά με τις θέσεις του προσωπικού, τη σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου, τις θέσεις Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, τις θέσεις Τεχνολογικής Εκπαίδευσης και τέλος τις θέσεις Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης.⁴

Το άρθρο 20 αποτελεί συνέχεια του άρθρου 31 του Ν. 3146/03 (ΦΕΚ 125/Α') το οποίο εν συντομία αναφέρει ότι από τις συγκεκριμένες θέσεις οι οποίες

⁴ ΑΡΘΡΟ 31 Ν. 3146/03 – (ΦΕΚ 125/Α')

έχουν συσταθεί, κατανέμονται ανά μία και στις κοινότητες των Νομών Λέσβου, Σάμου, Χίου, Κυκλάδων και Δωδεκανήσου." ⁵

Γίνεται διευκρίνιση ότι στις Οργανωτικές Μονάδες λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών των Νομαρχιακών Διαμερισμάτων μεταφέρονται στις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις. ⁶

Ύστερα από κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας, Οικονομικών & Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και μετά από γνώμη του οικείου φορέα συνιστώνται στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού θέσεις μόνιμου προσωπικού κατηγοριών ΠΕ, ΤΕ και ΔΕ, κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π., επίσης βάσει της ίδιας πάντα απόφασης καθορίζονται και οι ειδικότητες του κλάδου αυτού. Οι απαιτήσεις που ζητούνται αφορούν την εμπειρία σε θέματα σχετικά με τη λειτουργία των Κ.Ε.Π., καθώς και γνώση χειρισμού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Ωστόσο είναι εφικτός και ο διορισμός υποψηφίων χωρίς εμπειρία. ⁷

Οι οργανωτικές μονάδες λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) σχετικά με τις Περιφέρειες: Αττικής, της Κεντρικής Μακεδονίας και της Δυτικής Ελλάδας μεταφέρονται στην Ενιαία Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αθηνών Πειραιώς, στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Θεσσαλονίκης και στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αχαΐας, αντιστοίχως. ⁸

Αναφέρεται η διαδικασία που απαιτείται σχετικά με την έκδοση απλών διοικητικών πράξεων, που προαπαιτούν υποβολή αίτησης από τον ενδιαφερόμενο-πολίτη όταν αυτή κατατίθεται σε Κ.Ε.Π. θεωρείται ως υποβληθείσα στην καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία. Για το λόγο αυτόν το ΚΕΠ οφείλει να στείλει ηλεκτρονικώς σχετικό ενημερωτικό σημείωμα στην καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία.

Το άρθρο 8 ανήκει στον ίδιο νόμο (Ν. 3242/04 (ΦΕΚ 102/Α') παρατηρούμε τη λεπτομέρεια που περιγράφεται σχετικά πάντα με την υποβολή αίτησης του

⁵ ΑΡΘΡΟ 20 Ν. 3051/02- (ΦΕΚ 220/Α')

⁶ ΑΡΘΡΟ 11 Ν. 3146/03 –(ΦΕΚ 125/Α')

⁷ ΑΡΘΡΟ 24 Ν. 3200/03- (ΦΕΚ 281/Α')

⁸ ΑΡΘΡΟ 34 Ν 3202/03 –(ΦΕΚ 284/Α')

πολίτη και τις αντίστοιχες διεργασίες που αναλαμβάνει να πράξει το ΚΕΠ προκειμένου να υλοποιηθεί ορθά η απαίτηση του πολίτη και εν τέλει η εξυπηρέτησή του.⁹

⁹ ΑΡΘΡΟ 8 Ν. 3242/04 (ΦΕΚ 102/Α')

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.0. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΣΤΕΡΙΑΣ

2.1.ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΔΗΜΟΥ

Η έναρξη λειτουργίας του προγράμματος «Αστερίας» μέσω των γραφείων του πολίτη στους Δήμους του Αιγαίου ήταν απαραίτητο να συνοδευτεί από ενέργειες δημοσιότητας προκειμένου να το κάνουν γνωστό σε όλους τους δημότες και να τους προτρέψουν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες του. Η πλευρά αυτή αποτέλεσε ουσιώδες συστατικό στοιχείο της επιτυχίας του προγράμματος διότι, πέραν του προφανούς, η σημαντική προσέλευση των δημοτών στο γραφείο του πολίτη είχε ως αποτέλεσμα το συνεχή έλεγχο και την τελειοποίηση του συστήματος.

Καταρχάς, η ενημέρωση για τον «Αστερία» και το Γραφείο του Πολίτη έπρεπε να ενταχθεί στις καθημερινές επαφές του Δημάρχου, των μελών του ΔΣ και του προσωπικού του Δήμου με τους δημότες. Ενημέρωση για τις δυνατότητες του προγράμματος και τον πρωτοποριακό και καινοτόμο χαρακτήρα του, με συγκεκριμένες αναφορές και πρακτικά παραδείγματα.

2.2. ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΣΤΕΡΙΑΣ

Το πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» αποτέλεσε μια πιλοτική δημιουργία με σκοπό να εξασφαλιστεί η άνετη, έγκυρη και έγκαιρη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Οι υποχρεώσεις του εκάστοτε δήμου σε αυτό το πρόγραμμα, είναι να μπορούν να προσφέρουν στους πολίτες όλες τις απαραίτητες ολοκληρωμένες διοικητικές υπηρεσίες.

Ο στρατηγικός αυτός σκοπός εξειδικευμένος σε εφαρμόσιμα επιχειρησιακά προγράμματα συνέβαλλε στα εξής:

- Στην άρση της γεωγραφικής απομόνωσης
- Στην αποδοτική υλοποίηση των ασκούμενων πολιτικών
- Στην ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Αναλυτικότερα, μέσω της διοικητικής δικτύωσης εξασφαλίστηκε η άμεση και ουσιαστική εξυπηρέτηση των πολιτών, στοιχείο που συνέβαλε στη μείωση των μετακινήσεων αυτών. Η εξυπηρέτηση των πολιτών με έννομο και αποδοτικό τρόπο εξασφαλίζει τη διαχρονική βιωσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών.

2.3.ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Με τη διοικητική μεταρρύθμιση του ΑΣΤΕΡΙΑ επιδιώχθηκαν τα εξής:

- **Κατοχύρωση της διαφάνειας**

Όλοι οι πολίτες είχαν ακριβώς τις ίδιες δυνατότητες πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες και ακριβώς την ίδια αντιμετώπιση.

Έμαθαν με ποια διαδικασία χρειάζεται καθώς και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για κάθε υπόθεση. Επίσης έμαθαν ποια υπηρεσία και ποιος υπάλληλος έχει χρεωθεί την υπόθεσή τους. Έμαθαν πότε ακριβώς πρέπει να πάρουν απάντηση. Έμαθαν από την αρχή ποια είναι τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις τους.

Παύει η αναγκαιότητα πάσης φύσεως. Πρόβλημα διατύπωσης

- **Εξοικονόμηση πόρων**

Με τη δραστική μείωση των διαδρομών εξοικονομήθηκαν σημαντικότεροι οικονομικοί πόροι. Από μετρήσεις στο χώρο του Αιγαίου, διαπιστώθηκε ότι 80% των εσωτερικών δρομολογίων μεταξύ των νησιών έγιναν με σκοπό τη διεκπεραίωση των διοικητικών υποθέσεων των πολιτών.*

Με την δικτύωση του «ΑΣΤΕΡΙΑ» με το «ΤΑΧΙΣ» και το μηχανογραφικό του ΙΚΑ επήλθε μείωση των διαδρομών και του κόστους σε ποσοστό που κυμάνθηκε από 70%-80%.

- **Αποτελεσματικότητα**

- Ο πολίτης είχε τη δυνατότητα σε σύντομο χρόνο το πιστοποιητικό ή το δικαιολογητικό που χρειαζόταν. Για πρώτη φορά, δόθηκε η δυνατότητα στον πολίτη να επιλέξει με ποιον τρόπο θα παραλάβει το δημόσιο έγγραφο.

Προβλέφθηκαν τρεις τρόποι με τους οποίους ο πολίτης μπορούσε να διαλέξει όποιον προτιμούσε:

1. να το παραλάβει αυτοπροσώπως
2. να σταλεί σπίτι του με συστημένη επιστολή
3. να επιστραφεί στο FAX από το οποίο στάλθηκε

δ) Γενικά

* Με την οργάνωση του «Γραφείου του Πολίτη» σε όλους τους δήμους ο πολίτης θα εξοικονομεί διαδρομές και πόρους για τα ακόλουθα: 1) Αιτήσεις, 2)Χαρτόσημα, 3) Παράβολα, 4) Υπεύθυνες δηλώσεις, 5) Φωτογραφίες, 6) Πιστοποιητικά που εκδίδουν οι Δήμοι, 7) Επικυρώσεις. **(παραπομπή)**

- Με το πρόγραμμα “ΑΣΤΕΡΙΑΣ”¹⁰ δημιουργήθηκε ένα σύστημα δικτύωσης των Ο.Τ.Α του Αιγαίου, των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και Επαρχείων του Αιγαίου και των λοιπών Κρατικών Υπηρεσιών. Ο πολίτης του νησιού που διαμένει σε περιοχή που δεν λειτουργεί η αρμόδια Υπηρεσία δεν χρειάστηκε με τον τρόπο αυτό να μετακινηθεί είτε για την υποβολή μίας αίτησης είτε για την παραλαβή ενός πιστοποιητικού.
- Για τη λειτουργία του προγράμματος “ΑΣΤΕΡΙΑΣ” δημιουργήθηκε σε κάθε Νομαρχία, Επαρχείο και Δήμο του Αιγαίου Γραφείο του Πολίτη. Το γραφείο αυτό είχε την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή και στελεχώθηκε με εξειδικευμένο υπάλληλο, ο οποίος είχε ως 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) έπρεπε να ήταν σταθερή επιδίωξη της Πολιτείας.
- Την ψηφιακή αίτηση μπόρεσε να τυπώνει ο υπάλληλος του Γραφείου, να παραδίδει στον πολίτη ενημερώνοντας συγχρόνως και για τα δικαιολογητικά που έπρεπε να συνοδεύουν το συγκεκριμένο αίτημά του. Τη συμπληρωμένη αίτηση μαζί με τα δικαιολογητικά ο υπάλληλος τα διαβίβαζε με FAX στο σύνδεσμο που υπήρχε σε κάθε Γραφείο Πολίτη της αντίστοιχης Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης ή Επαρχείου, ο οποίος στη συνέχεια την διαβίβαζε στην καθ’ύλην αρμόδια Υπηρεσία για επεξεργασία και παροχή του τελικού διοικητικού προϊόντος. Στη συνέχεια η αρμόδια Υπηρεσία διαβίβαζε το διοικητικό προϊόν στο Γραφείο του Πολίτη που υποβλήθηκε αρχικά το αίτημα, ή το παρέδιδε στον πολίτη όταν αυτό κρινόταν απαραίτητο από το κανονιστικό πλαίσιο ή αποστέλλονταν αυτό ταχυδρομικώς στις περιπτώσεις που το επιθυμούσε ο πολίτης.

¹⁰ Το πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ». www.aigaiο.gr. Τελευταία ημερομηνία ανάκτησης: 5/2/2009

2.4.ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΕΡΓΟ ΑΡΙΑΔΝΗ

Ένα από τα πιο σημαντικά έργα του Ε.Π. "ΚτιΠ", που αφορούσε την εξυπηρέτηση του πολίτη αποτέλεσε το έργο "Αριάδνη". Αποσκοπούσε στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, ενώ σηματοδότησε τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιούνταν μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων.

Αποτέλεσε δηλαδή ένα συνεκτικό σύνολο παρεμβάσεων, όπως η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1564, το πρόγραμμα «Αστερίας», τη δημιουργία One-Stop Shops, την ψηφιοποίηση εντύπων, την απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κ.ά.

Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτεύχθηκε περιορισμός της αναγκαιότητας αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) εντάσσοντας το πρόγραμμα ΑΡΙΑΔΝΗ καθίστανται το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις.

Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου, δηλαδή το κόστος ανάπτυξης και λειτουργίας του κεντρικού δικτυακού τόπου, εξοπλισμού υποδομής των ΚΕΠ και της υποστήριξης της πιλοτικής παραγωγικής λειτουργίας των ΚΕΠ, ανέρχεται σε 90,6Μ€.

Ο φορέας υλοποίησης του έργου ήταν το υπουργείο Εσωτερικών και συγχρηματοδοτήθηκε κατά 75% από το ΕΤΠΑ.

Στόχος ήταν ο κάθε πολίτης, και κυρίως εκείνος που βρίσκεται μακριά από τα διοικητικά κέντρα, να έχει έγκυρη πληροφόρηση αναφορικά με τις διαδικασίες που ισχύουν για την παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών, αλλά και να έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει μεγάλο μέρος των υπηρεσιών αυτών.

Επίσης στόχος ήταν ο πολίτης να διευκολυνθεί στις συναλλαγές του με το Δημόσιο, με όσο το δυνατόν μικρότερες μετακινήσεις και κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.

Ωστόσο, ακόμη και οι πολίτες που δεν ήταν εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες δεν αποκλείονταν, αφού τους δόθηκε η δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσουν μέσα από δημόσιες δομές πρόσβασης αλλά και να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεφώνου ή προσωπικής επαφής.

Βασική λειτουργία του προγράμματος ΑΡΙΑΔΝΗ ήταν η οργάνωση, ανανέωση και ο εμπλουτισμός της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή ώστε να επιτρέπεται η περαιτέρω ταξινόμησή της σε δικτυωμένες και υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων, που θα είναι προσπελάσιμες μέσω Διαδικτύου.

Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα (π.χ. ψηφιοποιημένα έντυπα) ήταν προσπελάσιμα από τον πολίτη με τους εξής τρόπους:

- Μέσω τηλεφώνου
- Μέσω Internet
- Μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

Τα Γραφεία ΑΡΙΑΔΝΗ – Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών - ΚΕΠ εγκαθίστανται στους δήμους και τις νομαρχίες της χώρας. Τα ΚΕΠ, εκτός από σημεία εξυπηρέτησης του πολίτη, αποτελούν ταυτόχρονα και σημεία δημόσιας πρόσβασής του στο Internet.

Μέσα από τα ΚΕΠ επιτεύχθηκε :

- Συλλογή, οργάνωση, ψηφιοποίηση και επεξεργασία της δημόσιας πληροφορίας και εισαγωγή της στον κεντρικό δικτυακό τόπο, καθώς επίσης και ο σχεδιασμός και υλοποίηση βάσης δεδομένων διοικητικών πληροφοριών και εντύπων από συγκεκριμένη ομάδα (μέχρι σήμερα έχουν συλλεχθεί, αξιολογηθεί και ψηφιοποιηθεί περισσότερες από 2.000 διαδικασίες, 900 από τις οποίες έχουν πιστοποιηθεί με κοινές υπουργικές αποφάσεις και διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ).
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για τη λειτουργία σε 24ωρη βάση κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του πολίτη (μέσω του τετραψήφιου αριθμού κλήσης 1564, έχουν εξυπηρετηθεί περισσότερες από 4.500.000 κλήσεις έως σήμερα).
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για την ανάπτυξη και λειτουργία κεντρικού δικτυακού τόπου για την εξυπηρέτηση του πολίτη
Εγκατάσταση, λειτουργία και υποστήριξη κεντρικού κόμβου

πληροφόρησης, στον οποίο καταχωρούνταν όλη η πληροφορία που διατίθεντο προς εξυπηρέτηση του κοινού.

- Δημιουργία και λειτουργία κεντρικού δικτυακού τόπου ούτως ώστε να είναι δυνατή η άντληση των πληροφοριών από το Internet.
- Υλοποίηση, λειτουργία και συντήρηση μηχανής αναζήτησης του κεντρικού δικτυακού τόπου.
- εγκατάσταση, λειτουργία και υποστήριξη κόμβου, ο οποίος θα παρείχε υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Εγκατάσταση και λειτουργία IP δικτύου διασύνδεσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- Συντονισμός, ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών - Τεχνική υποστήριξη – Help-Desk (το οποίο εξυπηρετεί περισσότερες από 4.000 τηλεφωνικές κλήσεις το μήνα).
- Διαδικτυακή πύλη της δημόσιας διοίκησης¹¹, η οποία δεχόταν μηνιαίως περισσότερες από 9.000.000 επισκέψεις.
- Ενιαίο ιδεατό ιδιωτικό IP δίκτυο (VPN) διασύνδεσης των ΚΕΠ. Μέχρι σήμερα, έχουν ενταχθεί στο δίκτυο 1.014 ΚΕΠ.

Με τη χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, οι πολίτες μπορούσαν να λαμβάνουν διοικητικές πληροφορίες και δεδομένα σε τέσσερις μορφές:

2.5.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Εξασφαλιζόνταν κυρίως μέσω της δικτυακής πύλης του ΚΕΠ,¹² όπου οι πολίτες μπορούσαν να λαμβάνουν επισημοποιημένη λίστα δικαιολογητικών («Ενδεικτικός κατάλογος απαιτούμενων δικαιολογητικών») ανά κατηγορία αιτήματος, για την έκδοση των αδειών / πιστοποιητικών και τη χορήγηση των επιδομάτων που δικαιούνται. Links με όλες τις δικτυακές πύλες κρατικών φορέων κλπ (υπουργεία, ΙΚΑ, ΟΓΑ, τοπική αυτοδιοίκηση κ.ο.κ.).

¹¹ <http://www.kep.gov.gr/>

¹² <http://www.kep.gov.gr/>

2.6.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ

Εξασφαλιζόνταν μέσω παροχής υπηρεσίας e-mail, όπου οι πολίτες μπορούσαν να υποβάλλουν ερωτήματα και να λαμβάνουν απαντήσεις, αλλά και μέσω χρήσης του κόμβου FAQ. Περαιτέρω οι πολίτες είχαν τη δυνατότητα να λαμβάνουν ψηφιοποιημένα έντυπα, απαραίτητα για την διεκπεραίωση ενός αιτήματός τους (π.χ. αίτηση για την έκδοση άδειας οδήγησης αυτοκινήτου, αίτηση για χορήγηση ληξιαρχικής πράξης γάμου κ.ο.κ.).

2.7.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

Εξασφαλιζόνταν με την ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων από τους πολίτες για τα διάφορα θέματα που τους απασχολούν (όχι μόνο λάμβαναν το έντυπο της αίτησης από το Διαδίκτυο, αλλά είχαν τη δυνατότητα να το αποστείλουν στην αρμόδια υπηρεσία ηλεκτρονικά, χωρίς να μετακινηθούν από το σπίτι ή το γραφείο τους).

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΔΥΑΖΟΜΕΝΕΣ

Εξασφαλιζόνταν κυρίως από την ολοκλήρωση ενός αιτήματος του πολίτη από τα ΚΕΠ, χωρίς αυτός να χρειαστεί να επισκεφθεί την αρμόδια ή τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες. Το αίτημά του δηλαδή ολοκληρωνόταν στο ΚΕΠ το οποίο επισκεπτόταν, αφού αυτό επικοινωνούσε ηλεκτρονικά με τις αρμόδιες υπηρεσίες και όχι ο πολίτης.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών ήταν η έκδοση αντιγράφων φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας, τα οποία ο πολίτης ελάμβανε άμεσα, μετά από αίτηση στο ΚΕΠ της επιλογής του, χωρίς καμία μετακίνησή του στις δημόσιες υπηρεσίες.

Είναι φανερό ότι τα αποτελέσματα του έργου αφορούσαν τόσο στην καλύτερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης όσο και σε οφέλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

2.8.ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ

- Βελτιωμένη ποιότητα πληροφοριών για τους πολίτες.
- Ισότιμη πρόσβαση πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες τοπικού, νομαρχιακού ή κεντρικού επιπέδου.

- Παροχή ενός μεγάλου και σύνθετου συνόλου πληροφοριών με φιλικό τρόπο.
- Δυνατότητα προσπέλασης πολλαπλών υπηρεσιών μέσω ενός σημείου πρόσβασης.
- Δυνατότητα εκτέλεσης on-line συναλλαγών με τοπικές αρχές.
- Εξοικονόμηση χρημάτων από μετακινήσεις που τώρα πια δεν κρίνονται αναγκαίες.
- Ταχεία και ποιοτική εξυπηρέτηση.

2.9.ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

- Δυνατότητα ταυτόχρονης εξυπηρέτησης μεγάλου αριθμού χρηστών.
- Εξοικονόμηση δημοσίου χρήματος, μέσα από τη χρήση φθηνότερων μέσων για την πρόσβαση και εξυπηρέτηση των πολιτών (συγκριτικά με το ισχύον σύστημα, που απαιτεί τη συντήρηση και στελέχωση μεγάλων τηλεφωνικών κέντρων).
- Ηλεκτρονική επικοινωνία και άμεση ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης (κεντρικές υπηρεσίες ΥΠΕΣΔΔΑ, ΟΤΑ, ΚΕΠ, άλλα υπουργεία, νομαρχίες κ.λπ.).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.0.ΠΩΣ ΚΙΝΗΘΗΚΕ ΚΑΙ ΔΡΟΜΟΛΟΓΗΘΗΚΕ Η ΙΔΕΑ ΓΙΑ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ Κ.Ε.Π

3.1.ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (υπηρεσία τύπου one stop shop, όπως έχει καθιερωθεί διεθνώς, δηλαδή εξυπηρέτηση από μια και μόνο θέση εργασίας) στοχεύουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης και τη συνολική ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη. Η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί μια πρωτοποριακή παρέμβαση στο πρόβλημα της εξυπηρέτησης των πολιτών, στις σχέσεις τους με το δημόσιο τομέα, στην απλούστευση των διαδικασιών και στην προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας και θεμελίωσης της ηλεκτρονικής διοίκησης.

Η βασική ιδέα για τη δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών συμπυκνώνεται στο σύνθημα: «διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες». Το έργο που επιτελούν εστιάζεται στη γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών με τους Δημόσιους Φορείς.

3.2.ΤΙ ΝΕΟ ΕΦΕΡΑΝ ΤΑ ΚΕΠ

Η καινοτομία του έργου στηρίχθηκε στο γεγονός ότι οι πολίτες με μία τους επίσκεψη στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών μπορούν να πληροφορούνται για οποιοδήποτε θέμα αφορά στις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση, να υποβάλουν αιτήματα, να καταθέτουν και να παραλαμβάνουν δικαιολογητικά και να ολοκληρώνουν υποθέσεις τους που βρίσκονται υπό εμπλοκή σε διάφορες Δημόσιες Υπηρεσίες και όλα αυτά μέσα σε ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον.

Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες για τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο δεν χρειάζεται να τρέχουν στις διάφορες υπηρεσίες και να ταλαιπωρούνται με

πολλές μετακινήσεις. Στη συνέχεια ειδοποιούνται προκειμένου να παραλάβουν το ή τα πιστοποιητικά που ζήτησαν. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι δίνεται η δυνατότητα της αποστολής των πιστοποιητικών στο σπίτι με ταχυδρομείο ή courier, ανάλογα με το τι επιθυμεί ο πολίτης.

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών διεκπεραιώνουν για λογαριασμό των πολιτών, περισσότερες από 400 διοικητικές διαδικασίες.

Επιπλέον, το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών παρέχει:

- Πληροφορίες μέσω του 1464
- Πληροφόρηση για θέματα αλλοδαπών.
- Διαμεσολάβηση στις Δημόσιες Υπηρεσίες για απεμπλοκή υποθέσεων πολιτών .
- Καταγραφή παραπόνων, καταγγελιών πολιτών και διαβίβασή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες, στο εποπτεύοντα Υπουργείο και στο ΥΠΕΣΔΔΑ.

Το σύστημα που αναπτύχθηκε βασίζεται σε δύο στοιχεία: στο άρτια καταρτισμένο έμπυχο δυναμικό του Κέντρου και τη σημαντική τεχνολογική υποδομή του.

Θα πρέπει να τονίσουμε ότι ο πολίτης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης στα ΚΕΠ σε ώρες που δεν λειτουργούν υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα.

3.3. ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Οι υπηρεσίες που παρέχει το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών μπορούν να ταξινομηθούν ως ακολούθως:

Πληροφορίες σχετικές με τη Δημόσια Διοίκηση

Το Κέντρο παρέχει πληροφόρηση για το σύνολο των ζητημάτων που αφορούν στη Δημόσια Διοίκηση, χρησιμοποιώντας τη σχετική Τράπεζα Διοικητικής Πληροφόρησης. Ο πολίτης λαμβάνει την πληροφόρηση που αναζητά είτε στην πρώτη επαφή, όταν πρόκειται για απλά ζητήματα (συναλλαγές με το Δημόσιο, διαδικασίες, δικαιώματα και υποχρεώσεις κλπ), είτε σε μεταγενέστερη τηλεφωνική επικοινωνία, όταν το ερώτημα χρήζει διερεύνησης (σε περιπτώσεις που αναζητά στοιχεία σχετικά με την πορεία της προσωπικής του υπόθεσης σε κάποια δημόσια υπηρεσία ή οργανισμό). Στη

δεύτερη αυτή περίπτωση, το ζήτημα καταγράφεται και διερευνάται από το Κέντρο το οποίο δίνει την τελική απάντηση στον πολίτη.

3.4.ΑΜΕΣΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΑΠΛΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ - ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

Από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών παρέχονται άμεσα οι εξής υπηρεσίες:

- Θεώρηση του γνησίου της υπογραφής (παρ. 1 άρθρου 11 Ν. 2690/99)
- Επικύρωση φωτοαντιγράφων (παρ. 2 άρθρου 11 Ν. 2690/99)
- Χορήγηση παραβόλων, χαρτοσήμων, υπευθύνων δηλώσεων κλπ
- Αιτήσεις για τις προκηρύξεις του ΑΣΕΠ
- Πιστοποιητικά και βεβαιώσεις για την έκδοση των οποίων απαιτείται απλή και σχετικά άμεση διαδικασία, όπως για παράδειγμα:
 - Φορολογική ενημερότητα
 - Πιστοποιητικό Γεννήσεως
 - Πιστοποιητικό Στρατολογικής Κατάστασης
 - Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου
 - Ληξιαρχικές πράξεις
 - Πιστοποιητικό Σπουδών Α.Ε.Ι., Τ.Ε.Ι. και Σχολών Εμπορικού Ναυτικού
 - Άλλα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις

3.5.ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΣΥΝΘΕΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

Ως σύνθετο μπορεί να χαρακτηριστεί το αίτημα εκείνο που απαιτεί την ολοκλήρωση διαφόρων ενεργειών, πριν την τελική του κατάθεση στην αρμόδια υπηρεσία. Για παράδειγμα το αίτημα για χορήγηση αδειας ίδρυσης και λειτουργίας αναψυκτηρίου, απαιτεί τη συλλογή και προσκόμιση, μαζί με την τελική αίτηση, είκοσι τριών (23) δικαιολογητικών από επτά (7) διαφορετικές υπηρεσίες. Η υποβολή του σύνθετου αυτού αιτήματος στο Κέντρο έχει και τη μορφή της αίτησης για την τελική διαδικασία, δηλαδή τη χορήγηση της άδειας. Συγχρόνως με την αίτηση συμπληρώνεται και η εξουσιοδότηση του πολίτη προς το Κέντρο για την ανάληψη της διαδικασίας.

Αυτό σημαίνει, ότι το Κέντρο προβαίνει σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες προς τις διάφορες υπηρεσίες για λογαριασμό του πολίτη όπου συλλέγει τα δικαιολογητικά, καταρτίζει τον τελικό φάκελο και τον υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία (στο παράδειγμα, τον αρμόδιο Δήμο), ώστε να χορηγηθεί η άδεια στον πολίτη.

Ο ρόλος του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών στην υποστήριξη σύνθετων υποθέσεων είναι τόσο συμβουλευτικός όσο και διεκπεραιωτικός. Το προσωπικό των ΚΕΠ δέχεται τον πολίτη με σκοπό να κατανοήσει μέσα από μια διεξοδική συζήτηση όλο το πρόβλημα, να το καταγράψει με τη μέγιστη δυνατή σαφήνεια, να προτείνει τις κατάλληλες κάθε φορά λύσεις και εφόσον ο πολίτης επιθυμεί, να αναλάβει για λογαριασμό του - και μετά από τη σχετική εξουσιοδότησή του - την πλήρη διεκπεραίωση της υπόθεσης.

3.6.ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΚΑΙ ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΑΙΤΗΣΕΩΣ ΚΑΙ ΦΑΚΕΛΟΥ ΠΡΟΣ ΤΡΙΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών παραλαμβάνει την αίτηση του πολίτη συνοδευόμενη από τον πλήρη φάκελο (με τα απαιτούμενα κατά περίπτωση δικαιολογητικά) που απευθύνεται προς οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία. Τα έγγραφα αποστέλλονται στην αρμόδια υπηρεσία για διεκπεραίωση. Η σχετική αίτηση που εκδίδεται από το Κέντρο (με τον αντίστοιχο αριθμό πρωτοκόλλου), συνοδεύεται και από κατάλογο των παραληφθέντων εγγράφων. Αντίγραφο του καταλόγου των παραληφθέντων εγγράφων παραλαμβάνει και ο πολίτης.

3.7.ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΚΑΙ Η ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΤΟΥ

Βασικός παράγοντας για την επιτυχή λειτουργία μιας υπηρεσίας της μορφής "one stop shop" είναι η αυτοματοποίηση στο μέγιστο δυνατό βαθμό των διαδικασιών, που αυτή θα αναλαμβάνει. Η αυτοματοποίηση αυτή γίνεται με τη χρήση του ειδικού λογισμικού, μέσω του οποίου έχει δημιουργηθεί βάση δεδομένων, στην οποία έχουν καταχωρηθεί και κωδικοποιηθεί όλες οι διαδικασίες που αναλαμβάνει το Κέντρο (για λογαριασμό των πολιτών που απευθύνονται σε αυτό). Στην ίδια βάση δεδομένων καταγράφονται οι αριθμοί τηλεφώνου, η ταχυδρομική διεύθυνση και το ονοματεπώνυμο των αρμοδίων υπαλλήλων όλων των φορέων στους οποίους απευθύνεται το Κέντρο.

Η αρχιτεκτονική του συστήματος είναι τέτοια ώστε η διαδικασία εξυπηρέτησης του πολίτη να είναι η ταχύτερη δυνατή, να διασφαλίζεται η επιτυχής ολοκλήρωση της διαδικασίας και να παρέχεται η δυνατότητα να εξάγονται ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των πολιτών και την απλοποίηση των διαδικασιών.

3.8.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Οι πολίτες από όπως χώρους κατοικίας και εργασίας, χωρίς καμία φυσική μετακίνηση, χωρίς περιορισμούς υπηρεσιακού ωραρίου, μπορούν να διεκπεραιώσουν όπως φορολογικές συναλλαγές όπως (π.χ. υποβολή – έλεγχος – εκκαθάριση συγκεντρωτικών καταστάσεων – μισθοδοσίες, υποβολή – έλεγχος – εκκαθάριση δηλώσεων Φ.Μ.Υ., υποβολή – έλεγχος – εκκαθάριση περιοδικών δηλώσεων Φ.Π.Α, υποβολή – έλεγχος – εκκαθάριση δηλώσεων φορολογίας εισοδήματος) (τίτλος έργου «Υπηρεσίες φορολογίας για την εξυπηρέτηση του πολίτη – TaxisNet).

Ενδεικτικά οι υπηρεσίες που θα πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά:

3.9.ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΩΔΙΚΑ ΒΙΒΛΙΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Ηλεκτρονική υποβολή, έλεγχος και εκκαθάριση δηλώσεων Φ.Ε. μη φυσικών προσώπων (Ο.Ε. – Ε.Ε. – κοινοπραξιών, μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, ΕΠΕ, Α.Ε., Συνεταιρισμών).

Ηλεκτρονική υποβολή και έλεγχος λοιπών δηλώσεων (10 είδη).

Ηλεκτρονική υποβολή και έλεγχος δηλώσεων παρακρατούμενων φόρων.

Ηλεκτρονική υποβολή και αξιοποίηση υπευθύνων δηλώσεων.

Εφαρμογή ηλεκτρονικών υπηρεσιών Κ.Β.Σ.

Ηλεκτρονική υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων.

Καταστάσεων αθεώρητων φορολογικών στοιχείων.

Ηλεκτρονική υποβολή παραστατικών μεταβίβασης φορολογικών ταμειακών μηχανών.

Ηλεκτρονική υποβολή γνωστοποιήσεων επιτηδευματιών. Εφαρμογή φορολογίας κεφαλαίου.

Ηλεκτρονική υποβολή, έλεγχος και εκκαθάριση δηλώσεων φορολογίας κεφαλαίου.

Αντικειμενικός προσδιορισμός αξίας ακινήτων (ΑΠΑΑ).

Εφαρμογή υποβολής αιτήσεων και έκδοσης πιστοποιητικών (όπως πιστοποιητικά φόρου εισοδήματος, φορολογική ενημερότητα, πιστοποιητικά κεφαλαίου, πιστοποιητικά Φ.Μ.Α.Π.).

Εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων Φ.Μ.Α.Π. φυσικών και νομικών προσώπων.

3.10.ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΑΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Ο πολίτης αποκτά άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν θέματα αστικής και δημοτικής κατάστασης (οικογενειακής κατάστασης, ατομικό γενικής χρήσης, για έκδοση δελτίου ταυτότητας, ταυτοπροσωπίας γενικής

χρήσης, πλησιέστερων συγγενών, αποβιώσαντος, στρατολογίας, βεβαίωση για εκλογικό κατάλογο, εκλογικό, μεταδημότευσης, σχολικό, μόνιμης κατοικίας, για έκδοση διαβατηρίου κ.λπ.), ενώ θα μπορεί να λαμβάνει μέσω ΚΕΠ και μέσω ΥΠΕΣΔΑΑ το σύνολο των πιστοποιητικών που εκδίδονται από τους ΟΤΑ (τίτλος έργου «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Δημοτολογίου»).

Ενδεικτικά παρουσιάζονται οι υπηρεσίες που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά:

3.11.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν θέματα αστικής και δημοτικής κατάστασης, τα οποία κρίνονται ιδιαίτερα σημαντικά για την σχέση του με την πολιτεία.

3.12.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ

Στοιχεία μητρώου (αλλαγή προσωπικών στοιχείων φορολογουμένου – Υυοβολή αντιστοιχων δηλώσεων).

Στοιχεία οχημάτων (να ελέγξουν τα στοιχεία των Ι.Χ. οχημάτων των οποίων εμφανίζονται ως ιδιοκτήτες, στο αρχείο οχημάτων όπως Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών και να υποβάλλουν τροποποιητικές δηλώσεις, αν διαπιστώσουν την ύπαρξη λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφορίας, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία που αναγράφονται στην άδεια κυκλοφορίας του οχήματος).

Στοιχεία ακινήτων (ηλεκτρονικά έντυπα, φύλλα υπολογισμού για τον αντικειμενικό προσδιορισμό όπως αξίας των ακινήτων).

Στοιχεία βεβαιωμένων χρεών και πληρωμών.

3.13.ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ / ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ/ ΑΔΕΙΕΣ

Πιστοποιητικά / Βεβαιώσεις/ Άδειες τις τομείς υγείας και δημόσιας υγιεινής και κοινωνικής πρόνοιας, ηλεκτρονικής πολεοδομίας, εμπορίου και ανωνύμων εταιρειών, βιομηχανίας και ορυκτού πλούτου, μεταφορών και επικοινωνιών των νομαρχιών.

Με την ολοκλήρωση τις εισαγωγής των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών τις ανωτέρω λειτουργικές περιοχές (ή τομείς) τις νομαρχιακής αυτοδιοίκησης, ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει πληροφορίες σχετικά με την πρόοδο των αιτημάτων που έχει θέσει στον αντίστοιχο τομέα, ενώ καταθέτει τα αιτήματα του ηλεκτρονικά, με δέσμευση για υποβολή των δικαιολογητικών εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, στο βαθμό που αυτό καθίσταται δυνατό από το υπάρχον νομικό και θεσμικό πλαίσιο. Ενδεικτικά, κάποιες από τις υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται από τις παραπάνω τομείς των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων είναι:

3.14.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Επικαιροποιημένη λίστα δικαιολογητικών («Ενδεικτικός κατάλογος απαιτούμενων δικαιολογητικών») ανά κατηγορία αιτήματος, για την έκδοση των αδειών / πιστοποιητικών και τη χορήγηση των επιδομάτων.

Ενδεικτικά παραθέτουμε τις πιο σημαντικές υπηρεσίες που προκύπτουν από τα υπό υλοποίηση έργα του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» και ισχύουν με την επιτυχή ολοκλήρωση των έργων: Λεπτομέρειες επικοινωνίας για κάθε νομαρχία (τηλέφωνο, διεύθυνση, e-mail), ώστε να μπορεί ο ενδιαφερόμενος να πληροφορηθεί αν έχει συλλέξει τα ορθά δικαιολογητικά και να συγκεντρώσει τυχόν επιπλέον απαιτούμενα.

3.15.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ

Κατάθεση αιτήματος ηλεκτρονικά, με δέσμευση για υποβολή των δικαιολογητικών εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, στο βαθμό που αυτό καθίσταται δυνατό από το υπάρχον νομικό και θεσμικό πλαίσιο. Κάποιες από τις υπηρεσίες που θα παρέχονται είναι η έκδοση οικοδομικής άδειας,

έκδοση πιστοποιητικού υγείας, η σύσταση νέων εταιρειών, άδειες επαγγελματιών, έκδοση άδειας κυκλοφορίας αυτοκινήτου κ.λπ.

3.16.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ

Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει ερωτήματα και να ενημερώνεται άμεσα.

Ο πολίτης μπορεί να λαμβάνει μέσω ΚΕΠ και μέσω ΥΠΕΣΔΑΑ (τηλ. γραμμή 1462) το σύνολο των πιστοποιητικών που εκδίδονται από τους ΟΤΑ.

3.17.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΑ

Οι πολίτες - επιχειρήσεις μπορούν μέσω ΚΕΠ, από όποιο σημείο της Ελλάδος επιθυμούν, να διεκπεραιώσουν ολοκληρωμένα τις συναλλαγές τους με το επιμελητήριο στο οποίο ανήκουν. Επίσης μπορούν με ένα απλό τηλέφωνο στο 1461 ή με τη μετάβασή τους στο κοντινότερο σε αυτούς ΚΕΠ να εξυπηρετήσουν τις σχετικές ανάγκες τους και να λαμβάνουν επιχειρηματική πληροφόρηση, χωρίς να αναγκάζονται σε άσκοπες μετακινήσεις (τίτλος έργου: «Ολοκληρωμένη Υπηρεσία Συνεργασίας Επιμελητηρίων με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών»). Ενδεικτικά οι υπηρεσίες θα είναι οι ακόλουθες:

3.18.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Εξειδικευμένη επιχειρηματική πληροφόρηση. Ειδικότερα:

- Ειδήσεις, νέα, αρθρογραφία από τον επιμελητηριακό χώρο.
- Επιχειρηματικός κατάλογος (Business Catalogue), με σύνδεση με την πληροφορία μητρώου επιχειρήσεων των επιμελητηρίων.
- Κλαδικές μελέτες.
- Προγράμματα χρηματοδότησης ελληνικής και ευρωπαϊκής διαχείρισης.
- Προσφορές - ζητήσεις προϊόντων, υπηρεσιών και επιχειρηματικών συνεργασιών από όλο τον κόσμο.

- Ειδική αρθρογραφία για θέματα επιχειρηματικού ενδιαφέροντος κ.λπ.

3.19.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ

- Έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων:
- Πιστοποιητικό γενικού μητρώου.
- Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας.
- Βεβαίωση θεώρησης καταστατικού.
- Αρνητική βεβαίωση (έναρξης).
- Βεβαίωση ελέγχου επωνυμίας.
- Πιστοποιητικά ειδικού μητρώου.
- Πιστοποιητικό εγγραφής.
- Πιστοποιητικό ανανέωσης για εξαγωγείς, ασφαλιστές, αντιπρόσωπους, μεσίτες αστικών συμβάσεων, παραγωγών οπτικοακουστικών μέσων.
- Αντίστοιχα πιστοποιητικά αργυροχρυσόχων.
- Πιστοποιητικό ιστορικού μέλους.
- Έλεγχος επωνυμιών επιχειρήσεων σε τοπικό και πανελλήνιο επίπεδο.

3.20.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

On-line εξόφληση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. On-line εξόφληση των υποχρεώσεων (συνδρομές) προς τα επιμελητήρια.

3.21.ΕΚΔΟΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ

Βελτίωση του απαιτούμενου χρόνου έκδοσης αντιγράφου ποινικού μητρώου, από τον τυπικό χρόνο των 10-15 ημερών, σε λιγότερο από μια ημέρα. Εκτιμώμενη μείωση κατά 20% των αναβολών των δικών, λόγω αδυναμίας των υπηρεσιών να ανταποκριθούν στην έκδοση αντιγράφων ποινικού μητρώου. (τίτλος έργου: "Εγκατάσταση Πληροφοριακών Συστημάτων και Εκσυγχρονισμός Υπηρεσιών Ποινικού Μητρώου Εισαγγελιών Πρωτοδικών έξι (6) πόλεων - Αθήνα, Πειραιάς, Θεσσαλονίκη, Πάτρα, Ηράκλειο, Βόλος"). Ενδεικτικά οι υπηρεσίες που θα προσφέρονται είναι οι ακόλουθες:

Υπηρεσίες πληροφόρησης

Ενημέρωση των πολιτών για τις διαδικασίες έκδοσης ποινικού μητρώου.

3.22.ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΡΑΣΗΣ

Λήψη φόρμας αίτησης για την έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου.

Μελλοντικά, με τη θέση σε ισχύ του κατάλληλου κανονιστικού πλαισίου, θα καταθέτουν οι πολίτες ηλεκτρονικά αίτηση έκδοσης αντιγράφου ποινικού μητρώου.

3.23.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕ ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Με την εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας τους στρατολογικές υπηρεσίες, επιτυγχάνεται ταχεία εξυπηρέτηση των νέων, με μείωση των μετακινήσεων και εξοικονόμηση χρόνου, καθώς μέσω τους μόνο σημείου πρόσβασης δίνεται η δυνατότητα εκτέλεσης on-line συναλλαγών με τοπικές και κεντρικές αρχές και ικανοποίηση αιτημάτων που αφορούν στρατολογικές υπηρεσίες.

Ο ομογενειακός Ελληνισμός, μέσω του Διαδικτύου, αποκτά ένα έγκυρο portal στρατολογικής ενημέρωσης και διασύνδεσης με το μητροπολιτικό κέντρο, ενώ θα μειωθεί σημαντικά ο χρόνος εξυπηρέτησης συνταξιούχων, όσον αφορά την ηλεκτρονική αναγνώριση στρατιωτικής υπηρεσίας (τίτλος έργου, «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Στρατολογικής Εξυπηρέτησης Πολιτών»).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4Ο

4.1. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η Μεθοδολογία της έρευνας αναλύεται μέσα από τρεις βασικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται σε μία μελέτη: το θετικισμό, τη φαινομενολογία και την ενεργητική μελέτη. Υπάρχουν ποικίλα μέσα μεθοδολογίας έρευνας. Εδώ θα επικεντρωθούμε στα τρία πιο βασικά, το θετικισμό, τη φαινομενολογία και την ενεργητική μελέτη.

4.2 ΠΟΣΟΤΙΚΗ

Η ποσοτική έρευνα είναι αυτή που χρησιμοποιούνται στατιστικά μοντέλα για να αναλυθούν τα αποτελέσματα της. Η ποσοτική έρευνα γίνεται κυρίως με το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο είναι ένα ειδικό έντυπο που περιλαμβάνει συνήθως τυποποιημένες ερωτήσεις για τη συλλογή συγκεκριμένων στοιχείων. Αποτελεί την πιο δημοφιλή μέθοδο συλλογής πρωτόγεννων στοιχείων. Βέβαια , η χρήση του ερωτηματολογίου είναι συνυφασμένη με τη διενέργεια δημοσκοπήσεων. Εν τούτοις, ερωτηματολόγια χρησιμοποιούνται και σε πειραματικές μελέτες, αλλά και έρευνες. Η σύνταξη του ερωτηματολογίου είναι ένας από του σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα των στοιχείων που θα συλλέγουν. Υπάρχει συγκεκριμένη διαδικασία που περιγράφεται παρακάτω για να πάρει το ερωτηματολόγιο την τελική του μορφή. Αυτή έχει 7 σταδία τα οποία είναι¹³:

1. Προκαταρκτικές αποφάσεις. Ο ερευνητής πρέπει να καθορίσει
 - Τι είδους πληροφορίες είναι αναγκαίο να συλλέγουν
 - Από ποιους θα συλλέγουν
 - Με ποια μέθοδο θα συλλέγουν οι πληροφορίες
2. Αποφάσεις για το περιεχόμενο των ερωτήσεων. Αυτές αφορούν

¹³ Mc Daniel, C & Gates,R (1995) "Marketing Research Essentials", West Publishing Company

περισσότερο στις πληροφορίες που θα συλλέγουν, παρά στη μορφή και στο ύφος της κάθε ερώτησης χωριστά. Σε αυτό εδώ το στάδιο πρέπει να εξετάσουμε αν μια ερώτηση είναι αναγκαία και μετά αν η ερώτηση είναι ικανοποιητική – επαρκής, ώστε να μας δώσει τις απαιτούμενες πληροφορίες

3. Αποφάσεις για την διατύπωση των ερωτήσεων. Το στάδιο αυτό αφορά στη φρασεολογία και το λεξιλόγιο που θα χρησιμοποιηθούν για να διατυπωθεί η κάθε ερώτηση.

4. Αποφάσεις για το τύπο των ερωτήσεων. Στο στάδιο αυτό ο ερευνητής πρέπει να αποφασίσει για το τύπο των ερωτήσεων. Υπάρχουν τρεις τύποι ερωτήσεων.

- Ανοιχτές, είναι αυτές που δίνουν την δυνατότητα και την ελευθέρια στον ερωτώμενο να απαντήσει στην ερώτηση όπως αυτός νομίζει, χρησιμοποιώντας τις δικές του λέξεις
- Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, αυτές παρέχουν την δυνατότητα στον ερωτώμενο να επιλέξει μεταξύ πολλών προεπιλογών απαντήσεων. Σε ορισμένες περιπτώσεις η απάντηση θα είναι μόνο μια, ενώ σε άλλες, μπορεί να δοθούν περισσότερες από μια απαντήσεις.
- Οι διχοτομικές ερωτήσεις επιτρέπουν στον ερωτώμενο να επιλέξει μόνο μια από τις δυο δυνατές απαντήσεις.

5. Αποφάσεις για τη σειρά των ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις πρέπει να έχουν μια λογική

σειρά. συνήθως αρχίζουν με κάποιες ερωτήσεις γενικού περιεχομένου και για να γνωρίζει ο ερευνητής κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά και στην συνέχεια πάει στις γενικές ερωτήσεις και από εκεί σε κάποιες πιο ειδικές.

6. Αποφάσεις για τη διάταξη και εμφάνιση του ερωτηματολογίου. Ένα ερωτηματολόγιο πρέπει να έχει μια επαγγελματική εμφάνιση, έτσι ο ερευνητής πρέπει

να προσέξει την στοίχιση των ερωτήσεων τις γραμματοσειρές κ.τ.λ.

7. Αποφάσεις για το προέλεγχο και την αναθεώρηση του ερωτηματολογίου.

σκοπός

είναι να γίνει ένας προέλεγχος έτσι ώστε να διορθωθούν τυχόν λάθη ή ατέλειες. συνήθως δίνεται ένα μικρό δείγμα στην αγορά ώστε να δουν τις αντιδράσεις του κοινού πριν αρχίσει η ερευνά.

4.3 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Η ποιοτική έρευνα αποτελείται από την σε βάθος συνέντευξη, την ομάδα εστίασης ενδιαφέροντος, τις συγκεκρικαλυμμένες τεχνικές και την παρατήρηση. Η χρήση αυτών παρουσιάζει αλματώδη αύξηση την τελευταία δεκαετία, τόσο στις ΗΠΑ, όσο και στην Ευρώπη.

1. ΣΕ ΒΑΘΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Σύμφωνα με την μέθοδο αυτή, ο ερευνητής πραγματοποιεί μια «πρόσωπο με πρόσωπο» συνέντευξη με τον ερωτούμενο, η οποία συνήθως διαρκεί 30-45 λεπτά. Ο ερευνητής δεν έχει μια σειρά προκαθορισμένων ερωτήσεων που πρέπει να απαντήσει ο ερωτώμενος, όπως συμβαίνει με τη χρήση του ερωτηματολόγιου. Αντίθετα έχει την ευχέρεια να δημιουργήσει ερωτήσεις, να ζητήσει διευκρινίσεις για συγκεκριμένες απαντήσεις και γενικώς να προσπαθήσει να συλλέξει τις καλύτερες, κατά το δυνατόν πληροφορίες. Η σε βάθος συνέντευξη θεωρείται ως η καταλληλότερη τεχνική για τη συλλογή πληροφοριών στις εξής περιπτώσεις¹⁴:

- Όταν απαιτείται απόλυτη και πλήρης διευκρίνιση για τις συμπεριφορές, επιθυμίες, τάσεις, γνώμες διαθέσεις και ανάγκες των καταναλωτών.
- Όταν το προς μελέτη θέμα θεωρείται προσωπικό και «απόρρητο»
- Όταν το προς ερευνά θέμα θεωρείται ευαίσθητο και συναισθηματικό
- Όταν η φύση του θέματος μπορεί να αναγκάσει τους ερωτούμενους να συμφωνήσουν με τη γνώμη των μελών μια ομάδας και να δώσουν κοινωνικά αποδεκτές απαντήσεις
- Όταν απαιτείται λεπτομερείς κατανόηση πολύπλοκο αποφάσεων ή και συμπεριφορών.

¹⁴ Tull, D. & Hawkins, D. (1987) "Marketing research: Measurements and Method", 4th Edition, McMillian Publishing

- Όταν οι συνεντεύξεις γίνονται με επαγγελματίες για τη φύση της δουλειά τους.

Το μεγάλο πλεονέκτημα είναι η πληθώρας των πληροφοριών που μπορεί να συλλέξει κανείς. Από την άλλη, απαιτούνται ερευνητές που να διαθέτουν τα απαραίτητα προσόντα, αλλά και κάποιες ειδικές δεξιότητες.

4.4 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΔΕΙΓΜΑ

Το δείγμα ορίζεται από τους Mc Daniel, C & Gates,R στο βιβλίο τους «Marketing Research Essentials», ως το αριθμητικό δεδομένο, βάση του οποίου ο ερευνητής επιλέγει με τυχαίο ή όχι τρόπο το μέγεθος των ερωτώμενων το οποίο πρόκειται να έχει η έρευνα την οποία θα διεξάγει. Ουσιαστικά το δείγμα βοηθά τον ερευνητή να βάλει σε συγκεκριμένες ασφαλιστικές δικλίδες την έρευνα του, να έχει μια σαφή εικόνα της γνώμης της ομάδας που επέλεξε να ερευνήσει και σε γενικές γραμμές να μπορεί να αποδείξει αριθμητικά ότι όντως οι ερωτώμενοι είναι ικανοποιητικού αριθμού οπότε και οι απαντήσεις όντως επιβεβαίωσαν και τα ερευνητικά μας ερωτήματα και τις υποθέσεις μας¹⁵.

4.5 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ / ΜΕΘΟΔΟΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ

Η επιλογή της ποσοτικής έρευνας έγινε με κριτήριο την αντικειμενική παρουσίαση της εταιρίας ως ενός οργανισμού που μαθαίνει. Σύμφωνα με τον Παρασκευόπουλο (1993), η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιείται όταν ο ερευνητής θέλει να ερευνήσει σε βάθος έναν οργανισμό αλλά και όταν θέλει να έχει μια άποψη από το σύνολο του. Η ποσοτική έρευνα είναι η πλέον κατάλληλη μεθοδολογία για την παρούσα έρευνα, αφού η διερεύνηση ενός προβλήματος δεν είναι ο σκοπός και στόχος της έρευνας αλλά η γενίκευση και η καθιέρωση των μεταβλητών που αποτελούν το εξεταζόμενο μοντέλο και η

¹⁵ Mc Daniel, C & Gates,R (1995) "Marketing Research Essentials", West Publishing Company

εφαρμογή αυτού. Εναλλακτική μέθοδος θα ήταν η ποιοτική διερεύνηση του προβλήματος όπου συνεντεύξεις θα οδηγούσαν στην παράθεση του 'προβλήματος' από την οπτική των συμμετεχόντων¹⁶.

4.6. ΧΙΟΣ/ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ/ΔΕΙΓΜΑ / ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ

Χίος Έκταση: 842,796 τ.χλμ.

Πληθυσμός: 51.936 κάτοικοι

Πρωτεύουσα του νησιού και πληθυσμός της: Χίος, 23.779 κάτοικοι

Διοικητική ένταξη:

- Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου, Νομός Χίου, Δήμος Χίου (Πρωτεύουσα: Χίος, 23.779 κάτοικοι),
- Δήμος Αγίου Μηνά (Πρωτεύουσα: Θυμιανά, 1.491 κάτοικοι),
- Δήμος Αράνης (Πρωτεύουσα: Βολισσός, 417 κάτοικοι),
- Δήμος Ιωνίας (Πρωτεύουσα: Καλλιμασιά, 930 κάτοικοι),
- Δήμος Καμποχώρων (Πρωτεύουσα: Χαλκειό, 867 κάτοικοι),
- Δήμος Καρδαμύλων (Πρωτεύουσα: Καρδάμυλα, 776 κάτοικοι),
- Δήμος Μαστιχοχωρίων (Πρωτεύουσα: Πυργί, 1.044 κάτοικοι),
- Δήμος Ομηρούπολης (Πρωτεύουσα: Βροντάδος, 4.554 κάτοικοι)

¹⁶ Παρασκευόπουλου Ι.(1993), *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*, Τόμος 1, Αθήνα, <http://www.vorioaigaio.gov.gr>, <http://www2.egeonet.gr>

Με βάση Τα Κεπ που απαρτίζουν το νόμο Χίου, στα οποία απασχολούνται συνολικά 18 δημόσιοι υπάλληλοι και τα οποία είναι :

- [Ανίου Μηνά](#) (1 υπάλληλος)
- [Αμανής](#) (1 υπάλληλος)
- [Ιωνίας](#) (1 υπάλληλος)
- [Καμποχώρων](#) (1 υπάλληλος)
- [Καρδαμύλων](#) (2 υπάλληλος)
- [Μαστιχοχωρίων](#) (1 υπάλληλος)
- [Οινουσσών](#) (1 υπάλληλος)
- [Ομηρούπολης](#) (2 υπάλληλοι)
- [Χίου](#) (7 υπάλληλοι ,3 για τη νομαρχία κ 4 για το δήμο)
- [Ψαρών](#) (1 υπάλληλος)

Και σε δείγμα 50 πολιτών από τη νησί της Χίου, των οποίων οι απαντήσεις μας βοήθησαν να καταλήξουμε σε ασφαλή συμπεράσματα για το ποιά είναι η άποψη τους σχετικά με τη δημιουργία των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ).Η στρατηγική της δειγματοληψίας είναι δειγματοληψία ευκολίας (opportunity sampling) ¹⁷.

¹⁷ Fondaneche D., (2000), <http://www.vorioaigaio.gov.gr>, Guide for Statistical Analysis, England, Prentice Hall Publishing, pp.24-28

5.0 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

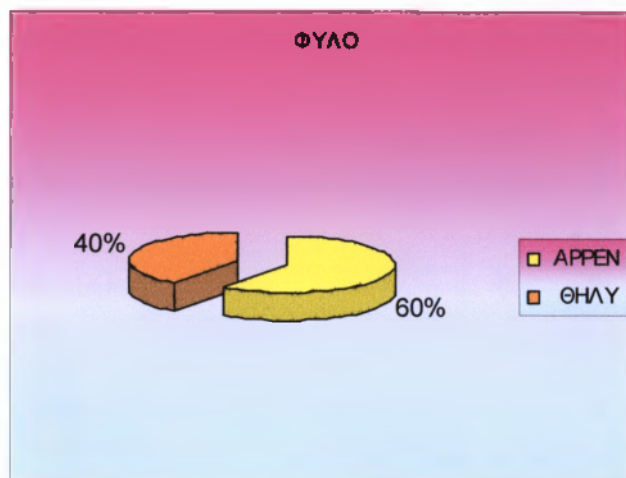
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Φύλλο

Άνδρας

Γυναίκα



Στο παραπάνω διάγραμμα, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα βάσει της συμμετοχής ανδρών και γυναικών στην έρευνα. Όπως φαίνεται, οι άνδρες είναι περισσότεροι με ποσοστό 60% και οι γυναίκες έχουν καλύψει ποσοστό της τάξης του 40%.

2. Ηλικία

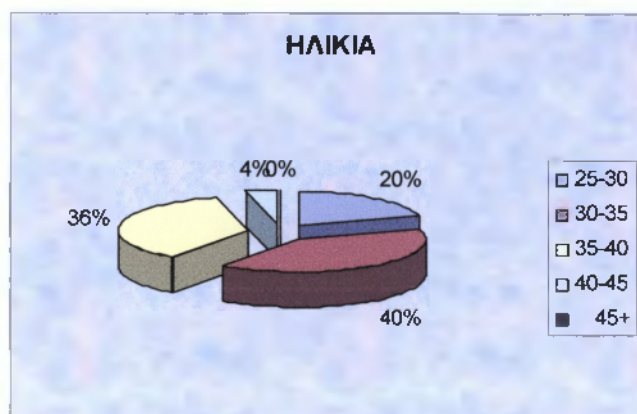
25-30

30-35

35-40

40-45

45+



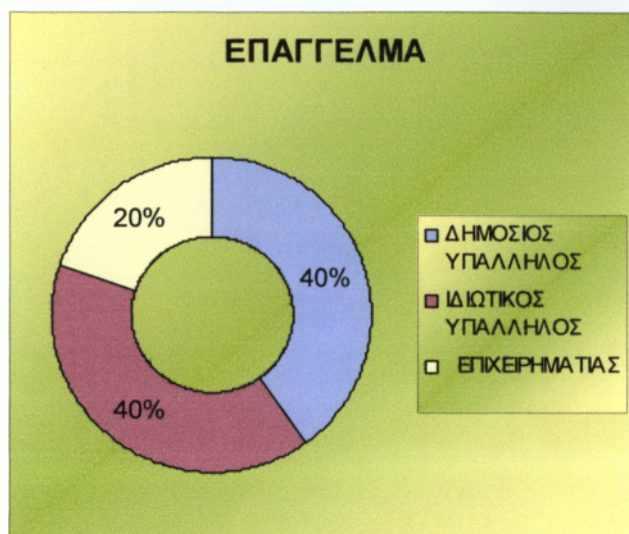
Η ηλικία των συμμετεχόντων στην έρευνα, είναι ως εξής: Το 20% είναι μεταξύ 25 και 30 ετών, το 40% που είναι και η πλειοψηφία των δοσμένων απαντήσεων είναι μεταξύ 30 και 35 ετών, το 36% είναι μεταξύ 35 και 40 ετών, το 4% από 40 έως 45, ενώ κανείς δεν δήλωσε ηλικία από 45 και πάνω.

3. Επάγγελμα

Ιδιωτικός Υπάλληλος

Δημόσιος υπάλληλος

Επιχειρηματίας



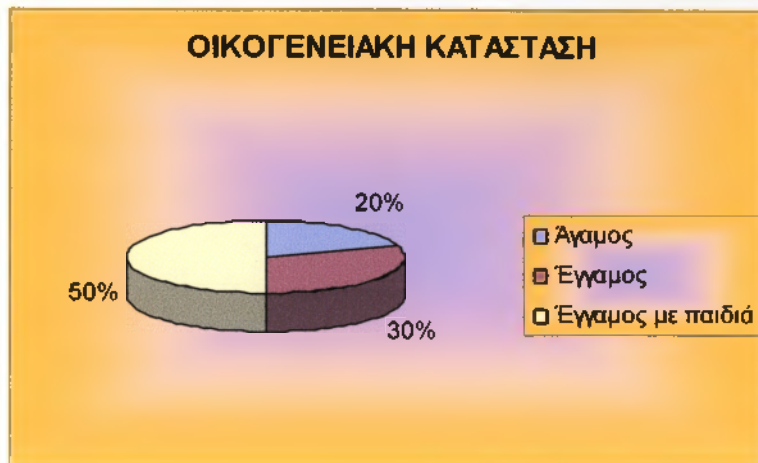
Όσον αφορά το επάγγελμα των ερωτηθέντων, το 40% δήλωσε ότι είναι δημόσιοι υπάλληλοι, το 40% ιδιωτικοί υπάλληλοι, και το 20% επιχειρηματίες.

4. Οικογενειακή Κατάσταση

Άγαμος

Έγγαμος

Έγγαμος με παιδιά



Από το παραπάνω γράφημα, βλέπουμε ότι το 20% είναι άγαμοι, το 30% έγγαμοι και το 50% με το μεγαλύτερο ποσοστό, είναι έγγαμοι με παιδιά

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Είναι ικανοποιητική η ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας;

Διαφωνώ

Διαφωνώ πολύ.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Το 20% συμφώνησε με το ότι είναι ικανοποιητική η ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, το 10% επίσης συμφώνησε, το 10% ούτε συμφώνησε ούτε διαφώνησε μη παίρνοντας συγκεκριμένη θέση, το 30% διαφώνησε και το 30% διαφώνησε πολύ. Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, είναι αρνητική με τις υπάρχουσες συνθήκες εξυπηρέτησης

2. Θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ λειτουργούν ως συμβουλευτικοί φορείς για τη γνώση των πολιτών για τα δικαιώματα που έχουν σε εθνικό και τοπικό επίπεδο

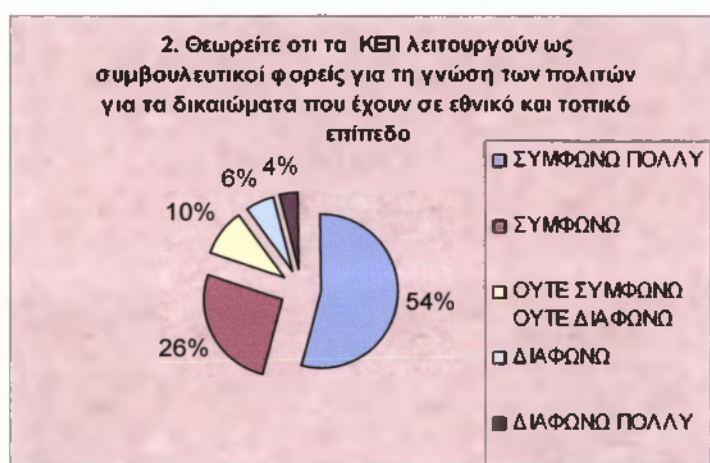
Διαφωνώ πολύ

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Όσον αφορά το αν τα ΚΕΠ λειτουργούν ως συμβουλευτικοί φορείς για τη γνώση των πολιτών για τα δικαιώματα που έχουν σε εθνικό και τοπικό επίπεδο το 54% με πλειοψηφία απαντήσεων δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ, το 26% επίσης συμφωνεί, το 10% δεν παίρνει θέση, το 6% διαφωνεί και το 4% επίσης διαφωνεί πολύ.

3. Πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ στοχεύουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης

Διαφωνώ πολύ

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Σχετικά με το αν τα ΚΕΠ στοχεύουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης, η συντριπτική πλειοψηφία με ποσοστό 40% δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ, το 40% επίσης συμφώνησε, το 10% δεν έλαβε συγκεκριμένη θέση, το 6% διαφώνησε και το 4% διαφώνησε πολύ.

4. Πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ στοχεύουν στη συνολική ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

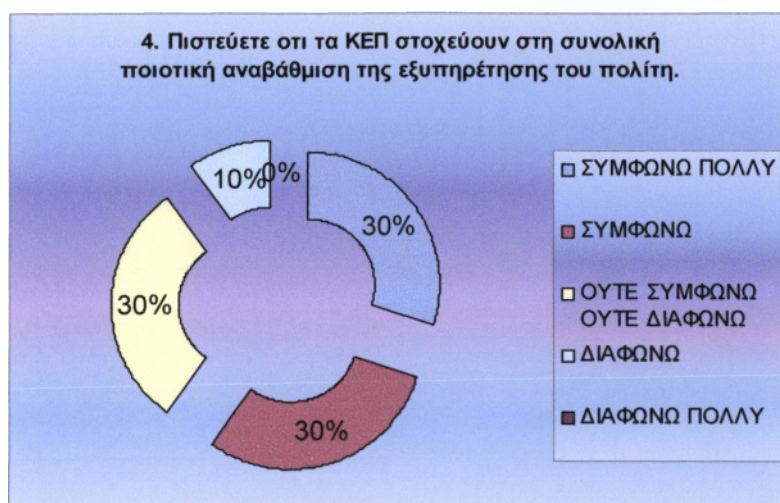
Διαφωνώ πολύ

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Σχετικά με το αν τα ΚΕΠ στοχεύουν στη συνολική ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη, το 30% συμφωνεί πολύ, το 30% επίσης συμφωνεί με αυτό, το 30% δεν πήρε θέση συγκεκριμένη μη συμφωνώντας ούτε διαφωνώντας, το 10% διαφώνησε, ενώ κανείς δεν είπε ότι διαφωνεί πολύ.

5. Πιστεύετε ότι η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στο πρόβλημα της εξυπηρέτησης των πολιτών

Διαφωνώ

Διαφωνώ πολύ.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Σχετικά με το αν η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στο πρόβλημα της εξυπηρέτησης των πολιτών, το 40% συμφώνησε πολύ, το 30% επίσης συμφώνησε, το 20% δεν πήρε θέση, το 10% διαφώνησε, ενώ κανείς δεν είπε πτο διαφωνεί πολύ.

6. Πιστεύετε ότι η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στις σχέσεις των πολιτών με το δημόσιο τομέα;

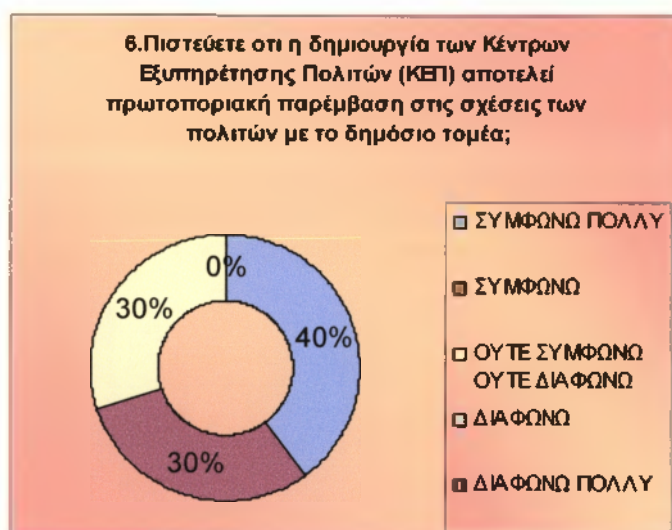
Διαφωνώ

Διαφωνώ πολύ.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Εδώ τέθηκε το ερώτημα αν η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στις σχέσεις των πολιτών με το δημόσιο τομέα. Το 40% συμφώνησε πολύ, το 30% επίσης συμφώνησε, το 30% δεν συμφώνησε ούτε και διαφώνησε, ενώ κανείς δεν είπε ότι διαφωνεί, ούτε ότι διαφωνεί πολύ.

7.Θεωρείτε ότι η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στην απλούστευση των διαδικασιών

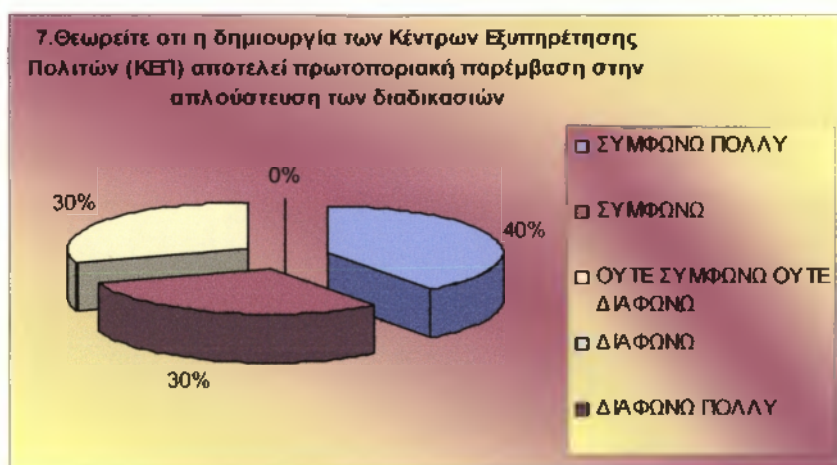
Διαφωνώ

Διαφωνώ πολύ.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Το 40% συμφώνησε πολύ με το ότι η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στην απλούστευση των διαδικασιών, το 30% επίσης συμφώνησε με αυτό, το 30% δεν πήρε θέση, ενώ κανείς δεν δήλωσε ότι διαφωνεί ούτε ότι διαφωνεί πολύ.

8.Θεωρείτε η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στην προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας

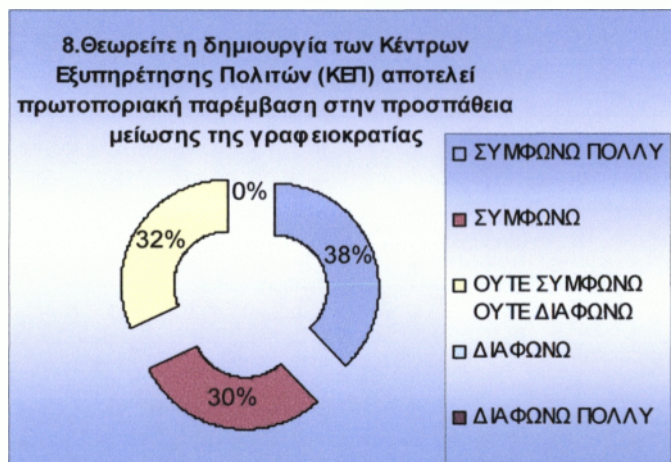
Διαφωνώ

Διαφωνώ πολύ.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Εδώ καταγράφονται τα αποτελέσματα σχετικά με το αν η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στην προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας

Το 38% συμφώνησε πολύ με αυτό, το 30% επίσης συμφώνησε, το 32% δεν πήρε θέση, ενώ δεν δόθηκαν άλλες απαντήσεις.

9. Έχει ο πολίτης πρόσβαση στα ΚΕΠ σε ώρες που δεν λειτουργούν υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα.

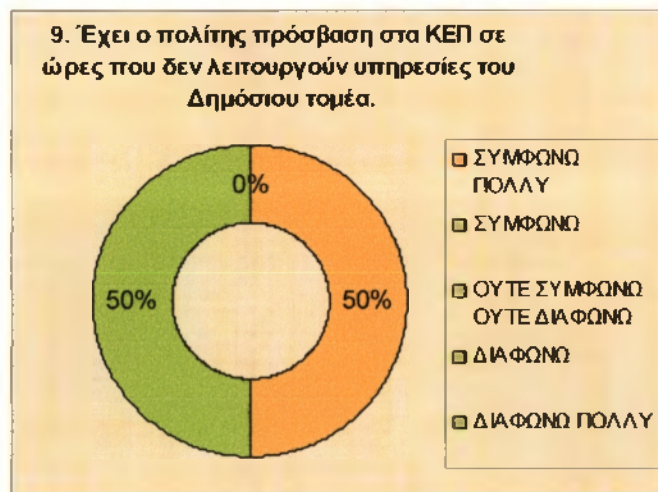
Διαφωνώ

Διαφωνώ πολύ.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Παραπάνω τέθηκε το ερώτημα αν ο πολίτης έχει πρόσβαση στα ΚΕΠ σε ώρες που δεν λειτουργούν υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα. Στο ερώτημα αυτό, το 50% απάντησε ότι συμφωνεί πολύ και το υπόλοιπο 50% επίσης συμφώνησε.

100%

Δεν δόθηκαν άλλες απαντήσεις.

10. Θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ προσφέρουν άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών σε απλά αλλά και σε σύνθετα αιτήματά τους;

Διαφωνώ πολύ

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Όσον αφορά το αν τα ΚΕΠ προσφέρουν άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών σε απλά αλλά και σε σύνθετα αιτήματά τους το 54% με πλειοψηφία απαντήσεων δήλωσε ότι συμφωνεί πολύ, το 26% επίσης συμφωνεί, το 10% δεν παίρνει θέση, το 6% διαφωνεί και το 4% επίσης διαφωνεί πολύ.

11. Είναι το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου σας αρκετό σε αριθμό ατόμων ώστε να καλύπτει τον αριθμό πολιτών που τα επισκέπτονται καθημερινά;

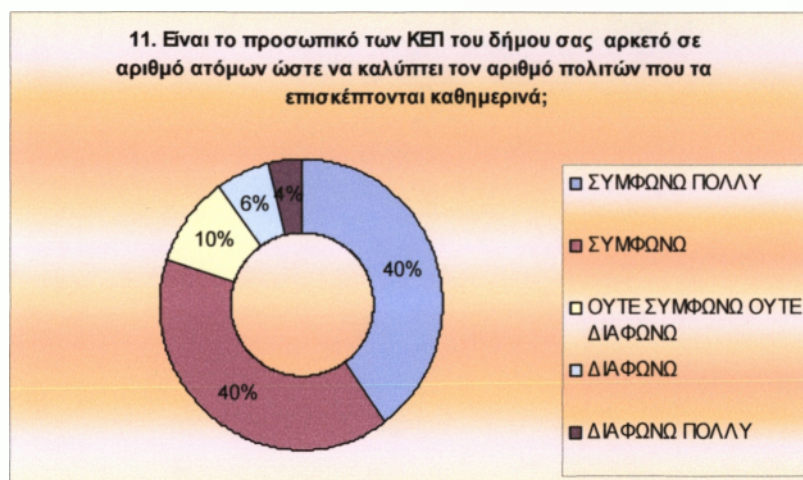
Διαφωνώ πολύ

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Σχετικά με το αν το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου Χίου αρκετό σε αριθμό ατόμων ώστε να καλύπτει τον αριθμό πολιτών που τα επισκέπτονται καθημερινά, η πλειοψηφία μοιράστηκε ανάμεσα σε αυτούς που συμφωνούν πολύ με ποσοστό της τάξης του 40% και στο 40% που επίσης επίσης συμφώνησε. Το 10% δεν έλαβε συγκεκριμένη θέση, το 6% διαφώνησε και το 4% διαφώνησε πολύ.

12. Είναι άρτια εκπαιδευμένο το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου σας

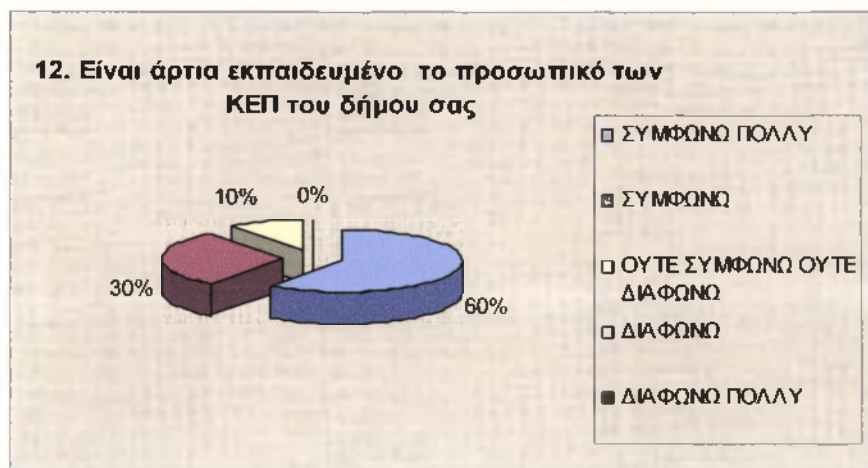
Διαφωνώ

Διαφωνώ πολύ.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Το 14% συμφώνησε πολλύ με το ότι είναι άρτια εκπαιδευμένο το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου Χίου το 60% συμφώνησε πολύ με αυτό, το 30% επίσης συμφώνησε , το 10% δεν πήρε θέση, ενώ κανείς δεν είπε ότι διαφωνεί ούτε ότι διαφωνεί πολύ.

13. Το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου σας έχει την απαιτούμενη ευγένεια απέναντι στους πολίτες

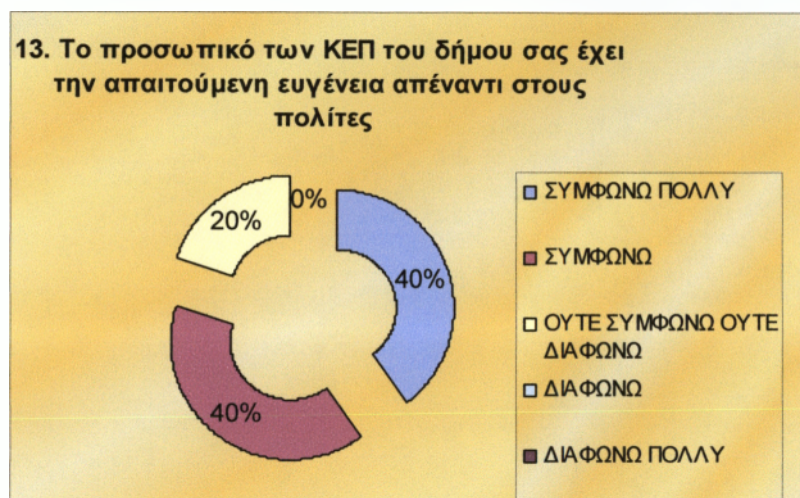
Διαφωνώ

Διαφωνώ πολύ.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Εδώ καταγράφονται τα αποτελέσματα σχετικά με το αν το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου έχει την απαιτούμενη ευγένεια απέναντι στους πολίτες

Το 40% συμφώνησε πολύ με αυτό, το 40% επίσης συμφώνησε, το 20% δεν πήρε θέση, ενώ δεν δόθηκαν άλλες απαντήσεις.

14. Είναι άμεση και ουσιαστική η εξυπηρέτηση του προσωπικού των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) προς τους πολίτες της Χίου;

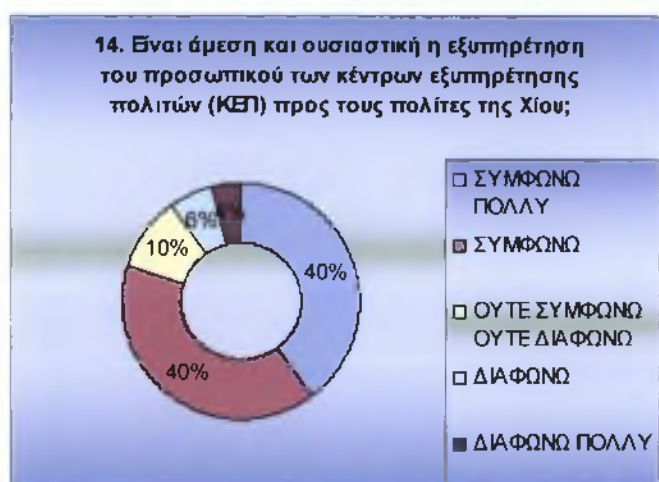
Διαφωνώ

Διαφωνώ πολύ.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ



Σχετικά με το αν είναι άμεση και ουσιαστική η εξυπηρέτηση του προσωπικού των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) προς τους πολίτες της Χίου, το 40% συμφώνησε πολύ, το 40% επίσης συμφώνησε, το 10% κράτησε ουδετερότητα, το 6% διαφώνησε , ενώ το 4% διαφώνησε πολύ.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ

Στη παρούσα μελέτη, πήραν μέρος άνδρες και γυναίκες με τους άνδρες να είναι περισσότεροι. Λαμβάνοντας υπόψη τα μεγαλύτερα ποσοστά των απαντήσεων που δόθηκαν παρατηρούμε ότι οι ηλικίες των συμμετεχόντων, ήταν κυρίως μεταξύ 30 και 40 ετών, με τους περισσότερους από αυτούς να είναι ιδιωτικοί και δημόσιοι υπάλληλοι και λιγότεροι επιχειρηματίες. Επίσης η πλειοψηφία ανήκει σε αυτούς που είναι έγγαμοι με παιδιά

Από τη μελέτη των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας, προέκυψε ότι οι πολίτες δεν είναι ευχαριστημένοι από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας στο θέμα της εξυπηρέτησης οπότε η δημιουργία των ΚΕΠ συνετέλεσε στην απουσία καθυστερήσεων και την αμεσότητα στην εξυπηρέτηση της γραφειοκρατίας των πολιτών.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, πιστεύει ότι τα ΚΕΠ λειτουργούν ως συμβουλευτικοί φορείς για τη γνώση των πολιτών για τα δικαιώματα που έχουν σε εθνικό και τοπικό επίπεδο. Είναι της άποψης ότι τα ΚΕΠ βελτιώνουν την αποδοτικότητα της δημόσιας διοίκησης και της συνολικής ποιοτικής αναβάθμισης της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Επιπλέον υποστήριξαν ότι η δημιουργία των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών, αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση σε σχέση με το δημόσιο τομέα, στο πρόβλημα της εξυπηρέτησης, αλλά και στην απλούστευση των διαδικασιών.

Η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στην προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας, μιας και μειώνει το χρόνο αναμονής των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες και τη γενικότερη κωλυσιεργεία των εγγράφων.

Ο πολίτης έχει πρόσβαση στα ΚΕΠ σε ώρες που δεν λειτουργούν υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα., πράγμα που δίνει μεγάλο πλεονέκτημα στη δημιουργία των κέντρων εξυπηρέτησης τα οποία προσφέρουν άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών σε απλά αλλά και σε σύνθετα αιτήματά τους

Τα άτομα που καταρτίζουν το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου Χίου αρκετό σε αριθμό ατόμων ώστε να καλύπτει τον αριθμό πολιτών που τα επισκέπτονται καθημερινά. Επίσης είναι άρτια εκπαιδευμένο και με την

απαιτούμενη ευγένεια ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει σε οποιαδήποτε απαίτηση.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Τέλος η γενικότερη άποψη των πολιτών της νήσου Χίου είναι ότι τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) στο δήμο τους προσφέρουν άμεση και ουσιαστική εξυπηρέτηση προς τους πολίτες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Dibb, Simkin, Pride and Ferrell, 1994 "Marketing, concepts and strategies" Houghton Mifflin
- Fondaneche D., (2000), Guide for Statistical Analysis, England, Prentice Hall Publishing, pp.24-28
- <http://www.kep.gov.gr/>
- Mc Daniel, C & Gates, R (1995) "Marketing Research Essentials", West Publishing Company
- Mc Daniel, C & Gates, R (1995) "Marketing Research Essentials", West Publishing Company
- Tull, D. & Hawkins, D. (1987) "Marketing research: Measurements and Method", 4th Edition, McMillan Publishing
- Βρουλής Παντελής Συνέντευξη 2008 «Παντελής Βρουλής, Δήμαρχος Χίου: «Δεν έχουμε μαγικό... βεργαράκι»
- Παρασκευόπουλου Ι.(1993), *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*, Τόμος 1, Αθήνα.
- Το πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ». www.aigaio.gr. Τελευταία ημερομηνία ανάκτησης: 5/2/2009
- Ν. 3013/02 (ΦΕΚ 102/Α')
- ΑΡΘΡΟ 31 Ν. 3146/03 – (ΦΕΚ 125/Α')
- ΑΡΘΡΟ 20 Ν. 3051/02- (ΦΕΚ 220/Α')
- ΑΡΘΡΟ 11 Ν. 3146/03 –(ΦΕΚ 125/Α')
- ΑΡΘΡΟ 24 Ν. 3200/03- (ΦΕΚ 281/Α')
- ΑΡΘΡΟ 34 Ν 3202/03 –(ΦΕΚ 284/Α')
- ΑΡΘΡΟ 8 Ν. 3242/04 (ΦΕΚ 102/Α')
- <http://www.kep.gov.gr/>
- <http://www.heraklion.gr>
- <http://www.cityofathens.gr/>
- <http://www.pspa.uoa.gr/>
- <http://www.vorioaigaio.gov.gr>
- <http://www2.egeonet.gr>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Φύλλο

Ανδρας
Γυναίκα

2. Ηλικία

25-30
30-35
35-40
40-45
45+

3. Επάγγελμα

Δημόσιος υπάλληλος
Ιδιωτικός υπάλληλος
Επιχειρηματίας

4. Οικογενειακή Κατάσταση

Άγαμος

Έγγαμος
Έγγαμος με παιδιά

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Είναι ικανοποιητική η ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας;

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

2. Θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ λειτουργούν ως συμβουλευτικοί φορείς για τη γνώση των πολιτών για τα δικαιώματα που έχουν σε εθνικό και τοπικό επίπεδο

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

3. Πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ στοχεύουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

4. Πιστεύετε ότι τα ΚΕΠ στοχεύουν στη συνολική ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

5. Πιστεύετε ότι η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στο πρόβλημα της εξυπηρέτησης των πολιτών

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

6. Πιστεύετε ότι η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στις σχέσεις των πολιτών με το δημόσιο τομέα;

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ

7.Θεωρείτε ότι η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στην απλούστευση των διαδικασιών

Διαφωνώ πολύ

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ

8.Θεωρείτε η δημιουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελεί πρωτοποριακή παρέμβαση στην προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας

Διαφωνώ πολύ

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ

9. Έχει ο πολίτης πρόσβαση στα ΚΕΠ σε ώρες που δεν λειτουργούν υπηρεσίες του Δημόσιου τομέα.

Διαφωνώ πολύ

Διαφωνώ

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ

Συμφωνώ

Συμφωνώ πολύ

10. Θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ προσφέρουν άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών σε απλά αλλά και σε σύνθετα αιτήματά τους;

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

11. Είναι το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου σας αρκετό σε αριθμό ατόμων ώστε να καλύπτει τον αριθμό πολιτών που τα επισκέπτονται καθημερινά;

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

12. Είναι άρτια εκπαιδευμένο το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου σας

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

13. Το προσωπικό των ΚΕΠ του δήμου σας έχει την απαιτούμενη ευγένεια απέναντι στους πολίτες

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

14. Είναι άμεση και ουσιαστική η εξυπηρέτηση του προσωπικού των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) προς τους πολίτες της Χίου;

Διαφωνώ πολύ
Διαφωνώ
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ
Συμφωνώ
Συμφωνώ πολύ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2)

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΑΠΟ ΤΟ ΔΗΜΑΡΧΟ ΧΙΟΥ ΠΑΝΤΕΛΗ ΒΡΟΥΛΗ ΓΙΑ ΤΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΚΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

1. Θεωρείτε ότι η δημιουργία των ΚΕΠ του δήμου σας συντέλεσαν κατά της γραφειοκρατικής αναποτελεσματικότητας;
2. Πιστεύετε ότι οι πολίτες της νήσου Χίου, μέσω των ΚΕΠ δεν θα ταλαιπωρούνται με γραφειοκρατικά προβλήματα και πολλές μετακινήσεις;
3. Είναι δυνατή η πρόσβαση στα ΚΕΠ του δήμου σας σε άτομα με αναπηρία;
4. Είστε γενικά ευχαριστημένοι από τις υπάρχουσες υπηρεσίες των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών (ΚΕΠ) του δήμου σας;
5. Θεωρείτε ότι θα έπρεπε να αλλάξει κάτι στις παρεχόμενες υπηρεσίες των ΚΕΠ του δήμου σας;

ΟΜΙΛΙΑ ΑΠΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΤΟΥ ΔΗΜΑΡΧΟΥ ΧΙΟΥ ΠΑΝΤΕΛΗ ΒΡΟΥΛΗ ΓΙΑ ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)

«Σίγουρα..... και εγώ πριν αναλάβω το τιμόνι του Δήμου νόμιζα ότι με το μαγικό βεργαράκι όταν λες θα κάνω αυτό.. πάει και τελείωσε. Πρώτα- πρώτα μία δημοτική αρχή είναι συνεχιζόμενη δημοτική αρχή και όλα τα έργα δεν τελειώνουν σε μία 4ετία μέσα. Εγώ όμως θα σας αναφέρω μια σειρά από έργα, από παρεμβάσεις που κάναμε και θα αντιληφθείτε τι έργο γίνεται....»¹⁸

Με αυτά τα λόγια απάντησε ο Παντελής Βρουλής σε ερώτηση που δέχθηκε κατά τη διάρκεια συνέντευξης σχετικά με την πορεία των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών στο Δήμο

Δήλωσε δε αισιόδοξος ότι η δημιουργία των ΚΕΠ στο δήμο του συμβάλλουν κατά της γραφειοκρατικής αναποτελεσματικότητας, συμβάλλουν

¹⁸ Βρουλής Παντελής Συνέντευξη 2008 «Παντελής Βρουλής, Δήμαρχος Χίου: «Δεν έχουμε μαγικό... βεργαράκι»

στη συμπλήρωση στις αιτήσεις των πολιτών σε συνεργασία με αυτούς, μέσω των ΚΕΠ και σε άμεση συνεργασία, με τους αρμόδιους φορείς ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.

Επιπλέον το (ΚΕΠ) Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για την διεκπεραίωση τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο

Παρακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης της υπόθεσης και παραδίδει στον ενδιαφερόμενο πολίτη το τελικό διοικητικό έγγραφο ή το αποστέλλει στη διεύθυνση που έχει δηλώσει, με συστημένη επιστολή και με αντικαταβολή.

Υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

Ο κ. Βρουλής δήλωσε ότι σκοπός των κέντρων εξυπηρέτησης πολιτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών, καθώς το Κ.Ε.Π. ενημερώνει τους πολίτες για το σύνολο των ζητημάτων που αφορούν τη δημόσια διοίκηση, χρησιμοποιώντας την κεντρική βάση πληροφοριακών δεδομένων του ΥΠΕΣΒΑ. Επίσης η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες

Τέλος η άμεση διεκπεραίωση απλών υποθέσεων πολιτών και η επιτόπου παράδοση σε αυτούς, βασικών πιστοποιητικών, βεβαιώσεων και άλλων διοικητικών εγγράφων είναι πάρα πολύ σημαντική και ουσιώδης. Δήλωσε επίσης ότι στο δήμο Χίου, όλοι οι πολίτες έχουν άμεση και εύκολη πρόσβαση στα υποκαταστήματα των κέντρων εξυπηρέτησης, ακόμα και σε άτομα με αναπηρία. Δήλωσε ότι οι πολίτες είναι ευχαριστημένοι από τις υπάρχουσες υπηρεσίες του δήμου και ότι προς το παρόν δεν θα ήθελαν να αλλάξει κάτι.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3)

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΥ ΧΙΟΥ

ΔΗΜΟΣ	ΧΙΟΥ
ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΗΡΕΣΩΝ	
Δήμαρχος	Χίου
σύζευξη.	2271350860
τηλ.	2271044383
Φαξ 2271044393	
Γενικός	Γραμματέας
σύζευξη.	2271350874
τηλ.	2271029768
Γραφείο Γεν. Γραμματέα Νομικός	Σύμβουλος
σύζευξη.	2271350873
τηλ.	2271022394
Γραφείο Νομικής Υποστήριξης Πρόεδρος Δημοτικού Συμβουλίου	Συμβουλίου
σύζευξη.	2271350868
τηλ.	2271022397
φαξ. 2271081309	Αντιδήμαρχος Υπηρεσίας Καθαριότητας
σύζευξη.	2271350869
τηλ. 2271044384	Αντιδήμαρχος Τεχνικών Υπηρεσιών
σύζευξη.	2278350029
τηλ.2271044385	Αντιδήμαρχος Πολιτισμού Αντιδήμαρχος Παιδείας
σύζευξη.	2271350029
τηλ.	2271043246
ΤΕΧΝΙΚΩΝ	
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	
σύζευξη.	2271350003
τηλ. 2271041512	Διεύθυνση Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών
σύζευξη.	2271350877
τηλ 2271081302	Διεύθυνση Καθαριότητας
σύζευξη.	2271350863

τηλ.	2271041946	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
<u>ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ Τμήμα Προγραμματισμού - Μελετών</u>		
**Γραφείο	Προγραμματισμού	Τεχνικών Έργων
τηλ.		2271023682
**Γραφείο Εκπόνησης Μελετών		
φαξ 2271081305		
<u>Τμήμα Διοίκησης</u>		
**Γραφείο		Τουρισμού
τηλ.2271044389		
φαξ		2271044344
**Γραφείο Γραμματείας - Διαχείρισης θεμάτων Δημοτικής Επιτροπής Παιδείας		
σύζευξη.		2271350876
τηλ.		2271044386
**Γραφείο Γραμματείας Δημοτικού Συμβουλίου, Προέδρου Δημοτικού Συμβουλίου, Δημαρχιακής Επιτροπής και Επιτροπών		
σύζευξη.2271350864		
**Γραφείο Πρωτοκόλλου, Αρχείου και Βοηθητικών εργασιών		
σύζευξη.		2271350871
τηλ.		2271022365
**Γραφείο Δημοτικής Πινακοθήκης		
<u>Τμήμα Προμηθειών - ΠΣΕΑ</u>		
**Γραφείο		ΠΣΕΑ
**Γραφείο Προμηθειών - Αποθήκης		
<u>Τμήμα Δημοτικής Υποστήριξης</u>		
**Γραφείο		Συντονισμού
τηλ.2271029990		
**Γραφείο	Γραμματειακής	Υποστήριξης
τηλ.2271044415		
<u>Τμήμα</u>		<u>Πολεοδομίας</u>
<u>τηλ 2271041947</u>		
**Γραφείο	Χωροταξικού και Πολεοδομικού	σχεδιασμού
σύζευξη.		2271350001

**Γραφείο	Πολεοδομικών	εφαρμογών
σύζευξη. 2271350016		
<u>Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης</u>		
**Γραφείο		Δημοτολογίου
σύζευξη.		2272350862
τηλ.		2271044382
**Γραφείο		Ληξιαρχείου
σύζευξη.		2271350867
τηλ. 2271020855		
<u>Τμήμα Περιβάλλοντος</u>		
**Γραφείο		Καθαριότητας
**Γραφείο	Πράσινου	και
**Γραφείο	Υπαίθριων	χώρων
**Γραφείο	Κίνησης	Οχημάτων
τηλ.		2271044388
**Γραφείο Ηλεκτροφωτισμού		
<u>Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου</u>		
**Γραφείο	Ελεγχόμενης	Στάθμευσης
**Γραφείο Ελέγχου καταστημάτων - Διαφημίσεων - Οικοδομικών Αδειών		
<u>Τμήμα Εκτέλεσης Έργων</u>		
**Γραφείο	Επίβλεψης	Εκτελούμενων έργων
**Γραφείο κατασκευής - Επισκευής και συντήρησης έργων		
σύζευξη. 2271350008		
<u>Τμήμα Λογιστηρίου</u>		
**Γραφείο	Προϋπολογισμού - Απολογισμού - Οικονομικής Παρακολούθησης	
σύζευξη.		2271350875
τηλ.		2271044381
**Γραφείο	Διαχείρισης δαπανών - Μισθοδοσίας	
τηλ.		2271044358
**Γραφείο Διαχείρισης Εσόδων - Θέματα Δημοτικής Περιουσίας -		

Κληροδοτημάτων			
σύζευξη.		2271350870	
τηλ. 2271044358			
Διεύθυνση	Κέντρου	Εξυπηρέτησης	Πολιτών
σύζευξη.		2271350882	
τηλ.		2271081101	
φαξ 2271081102			
<u>Τμήμα Επικοινωνίας Πολιτών</u>			
**Γραφείο	Εξυπηρέτησης		Πολιτών
σύζευξη.		2271350880	
**Γραφείο Παραπόνων			
ΝΟΜΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ			
ΟΜΗΡΕΙΟ			
τηλ.		2271044390-2	
ΔΟΠ			
τηλ.		2271042502	
ΔΑΕΧ			
τηλ.2271044394			
ΚΑΠΗ			
τηλ.		2271044395	
ΠΑΙΔΙΚΟΙ			
			ΣΤΑΘΜΟΙ
τηλ.		2271022200	
ΔΟΝΑ			
τηλ.		2271021057	
ΔΗΠΕΘΕ			
τηλ.		2271043556	
ΔΕΥΑΧ			
τηλ. 2271044351-7			
<u>Τμήμα Μηχανοργάνωσης - Γραμματειακής Υποστήριξης</u>			
τηλ. 2271044380			
**Γραφείο		Μηχανοργάνωσης	
σύζευξη.2271350000			
** Γραφείο Γραμματειακής Υποστήριξης Τεχνικής Υπηρεσίας			

Τμήμα Ταμειακής Υπηρεσίας	
**Γραφείο	Εσόδων
σύζευξη.	2271350872
**Γραφείο	Εξόδων
σύζευξη.	2271350861
τηλ. 2271040210	
Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης	
**Γραφείο	Διεκπεραίωσης
**Γραφείο Στατιστικών Στοιχείων	
ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	
ΜΟΥΣΕΙΟ	ΓΙΑΛΟΥΡΗ
τηλ.	2271043360
ΦΙΛΑΡΜΟΝΙΚΗ	
ΔΗΛΑΧ	