



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ»

ΚΥΡΙΑΚΙΔΟΥ ΧΡΙΣΤΙΝΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ : ΑΘΑΝΑΣΙΑ ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΠΟΥΛΟΥ,
καθηγήτρια, τμήματος Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Καλαμάτα 2009

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστώ εκ βάθρων την καθηγήτρια κ. Τριανταφυλλοπούλου για την ουσιαστική βοήθεια που απλόχερα προσέφερε. Ευχαριστώ για την πολύτιμη βοήθεια της κ. Τσίγκου Μαργαρίτας διευθύντριας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών Ασπροπύργου καθώς και τους υπαλλήλους για τις πληροφορίες που μου εξασφάλισαν, και το πολύτιμο χρόνο που μου αφιέρωσαν. Τέλος όλους εκείνους που συμμετείχαν σε αυτήν την μικρή έρευνα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και όλους εκείνους που τόσο καιρό με ανέχτηκαν.

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΚΕΠ = Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών

ΕΠ = Επιχειρησιακό Πρόγραμμα

ΕΠΑΝ = Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητας

ΕΥΔ = Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης

Γ ΚΠΣ = Τρίτο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης

ΟΤΑ = Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΙΕΚ = Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια Κατάρτισης

ΤΕΕ = Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο

ΤΕΙ = Τεχνικό Επαγγελματικό Ίδρυμα

ΑΣΕΠ = Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

ΑΕΙ = Ανώτατο Επαγγελματικό Ίδρυμα

ΤΥΔΚ = Τεχνική Υπηρεσία Δήμων και Κοινοτήτων

ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. = Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

Κ.Ε.Δ.Κ.Ε = Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων

Κ.Α.Π. = Κοινή Αγροτική Πολιτική

Ν.Α = Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση

Π.Τ.Α. = Περιφερειακά Ταμεία Ανάπτυξης

ΕΟΚ = Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα

ΚτΠ = Κοινωνία της Πληροφορίας

ΤΠΕ = Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας

ΕΠΑΝ = Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ανταγωνιστικότητας

ΚΕΕΕ = Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδος

Ε.Π = Επιτροπή Παρακολούθησης

ΕΣΔΑ = Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Απασχόληση

ΑΦΜ = Αριθμός Φορολογικού Μητρώου

Επ.Πα = Επιτροπή Παρακολούθησης

ΤΕ = Τεχνολογικής Εκπαίδευσης

ΠΕ = Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης

ΔΕ = Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης

Η/Υ = Ηλεκτρονικός Υπολογιστής

Α.Ε. = Ανώνυμη Εταιρεία

ΕΚ = Εφημερίδα της Κυβερνήσεως

ΦΕΚ = Φύλλο Εφημερίδα της Κυβερνήσεως

ΑΤ = Αριθμός Ταυτότητας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος.....8-9

Ενότητα 1

Ιστορική Αναδρομή.....10-13

Ενότητα 2

Κοινωνία της Πληροφορίας

2.1 Προκλήσεις στην Κοινωνία της Πληροφορίας.....14-16

2.2 Παρακολούθηση και Αξιολόγηση.....17-18

2.3 Επιτροπή Παρακολουθήσεις.....19

2.4 Διαδικασίες Αξιολόγησης.....19

Ενότητα 3

3.1 Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.....20-23

Ενότητα 4

Εντολές του Υπουργείου Εσωτερικών

4.1 Οργάνωση Κ.Ε.Π.....24-27

4.2 Λειτουργία του Κ.Ε.Π.....28-32

4.2.2 Διεκπεραίωση υποθέσεων.....29-31

4.2.3 Υπηρεσίες που προσφέρουν τα Κ.Ε.Π.....31-32

4.2.4 Λοιπές Πληροφορίες.....33

Ενότητα 5

Δήμος Ασπροπύργου

5.1 Ιστορική διαδρομή.....	34-35
5.2 Δομή και οργάνωση του Δήμου Ασπροπύργου.....	36-50
5.2.1 Πληθυσμός του Δήμου Ασπροπύργου.....	51
5.3 Κ.Ε.Π. Ασπροπύργου.....	52

Ενότητα 6

Συγκριτική Παρουσίαση

6.1 Πληροφορίες άλλων χωρών και άλλων δήμων.....	53-57
6.1.1 Ιταλία-δήμος της Μπαλόνια.....	53
6.1.2 Σουηδία-δήμος Στοικχόλμης.....	54
6.2 Πληροφορίες για δήμους της Ελλάδας.....	55
6.2.1 Δήμος Ταπείρου Ξάνθης – Δήμος Αθηναίων.....	55
6.2.2 Δήμος Αμαρουσίου.....	56

Ενότητα 7

Έρευνα

7.1 Ερωτηματολόγιο πολιτών.....	57-58
7.1.1 Ανάλυση ερωτηματολογίου των πολιτών.....	59-66
7.2 Ερωτηματολόγιο υπαλλήλων.....	67-68
7.2.1 Ανάλυση ερωτηματολογίου των υπαλλήλων.....	69-77

Ενότητα 8

8.1 Συμπεράσματα.....	78
Βιβλιογραφία.....	79
Παράρτημα.....	80

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η δημόσια διοίκηση αποτελεί χώρο παραγωγής δημόσιας πολιτικής όσο και μηχανισμό εφαρμογής της. Οι σχέσεις δημόσιας διοίκησης και δημόσιας πολιτικής εντάσσονται συνεπώς στο ευρύτερο ζήτημα των σχέσεων κράτους κοινωνίας.

Η διοίκηση σχετίζεται με την ικανότητα της για άσκηση πολιτικής όπως για παράδειγμα η συγκεντρωτική δομή, ανεπάρκεια διαδικασιών σχεδιασμού και μηχανισμό ελέγχου καθώς και την ποιοτική και ποσοτική ανεπάρκεια του προσωπικού. Τα στοιχεία αυτά συνδέονται μεταξύ τους. Από την άλλη η επικοινωνία είναι η διατήρηση σχέσεων μεταξύ ανθρώπων ή κρατών που βρίσκονται κοντά ή και μακριά. Η επικοινωνία μπορεί να παρουσιάζει ενδιαφέρον πνευματικό, κοινωνικό, οικονομικό, πολιτικό, αλλά και στρατιωτικό¹.

Η δεκαετία του 1980 καταγράφεται στην διοικητική ιστορία ως η περίοδος των ραγδαίων και συχνά απρόβλεπτων διοικητικών αλλά και κοινωνικών αλλαγών. Η μία αλλαγή διαδέχεται την άλλη. Νέοι διοικητικοί θεσμοί, καινούργιες πολιτικές στελέχωσης και διοίκησης του προσωπικού, απέριττα οργανωτικά σχήματα, δομικά πρότυπα ευέλικτης λειτουργίας και βέβαια συστηματική εξάπλωση των διοικητικών πληροφοριακών συστημάτων συνθέτουν το πανόραμα των σύγχρονων προγραμμάτων μεταρρύθμισης του διοικητικού κράτους. Οι αλλαγές αυτές έχουν μεταμορφώσει την καθημερινή διοικητική πρακτική και έχουν διαμορφώσει νέου τύπου δημόσιες υπηρεσίες².

Η λειτουργία πολλών δημοσίων οργανισμών έχει πάρει άλλη μορφή, οι αλλαγές αυτές υιοθετήθηκαν από κράτη με διαφορετικό ιστορικό παρελθόν, οικονομική ανάπτυξη, πολιτισμική κληρονομιά και πληθυσμιακή δημογραφική σύνθεση. Οι ανάγκες πολιτών που διακρίνονται από ομοιότητα, σταθερότητα και ομοιογένεια μπορούν να αντιμετωπιστούν με επάρκεια από δομές που είναι σχεδιασμένες γραφειοκρατικά. Η γραφειοκρατία λειτουργεί αποτελεσματικά σε σταθερές και απλές συνθήκες καθώς και σε αξιωματική θέση στην θεωρία των οργανώσεων³.

¹ Σπανού Κ., "Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα", Αντ. Ν. Σακκουλά, Αθήνα, 2001,σελ.169.

² Μιχαλόπουλος Ν., "Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα", Αντ. Ν. Σακκουλά, Αθήνα, 2001, σελ.189.

³ Μιχαλόπουλος Ν., "Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα", σελ.191-192.

Επίσης η γραφειοκρατία αποτελεί κατάλληλο οργανωτικό πρότυπο διαχείρισης των αναδυόμενων δημόσιων προβλημάτων. Οι δημόσιες υπηρεσίες είναι κατά κανόνα γραφειοκρατικά δομημένες και καλούνται πλέον να λειτουργήσουν σε συνθήκες περιβαλλοντικής αβεβαιότητας και απρόβλεπτης εξέλιξης κοινωνικών αναγκών. Η λειτουργία κάθε τύπου δημόσιας υπηρεσίας δεν είναι ανεξάρτητη από τα δημόσια προβλήματα. Απεναντίας η δημόσιες οργανώσεις υπάρχουν και πρέπει να λειτουργούν για την κοινωνία και όχι για τον εαυτό τους. Καμία δημόσια υπηρεσία δεν έχει ορισμένη αυταξία, ούτε νομιμοποιείται όταν λειτουργεί ως αυτοσκοπός. Στις αναπτυγμένες οικονομίες οι σχέσεις των δημοσίων υπηρεσιών με την κοινωνία είναι αυτές που προσδιορίζουν τον ρόλο τους¹.

¹ Μιχαλόπουλος Ν., ό.π.3, σελ.191-192.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Από την εποχή της ψήφισης του διατάγματος «Περί παραδόσεων αναφορών και των αποφάσεων του», μέχρι τις πρόσφατες νομοθετικές ρυθμίσεις (Ν.1599/86, 1943/91) περισσότερες από μία απόπειρες έχουν εκδηλωθεί με στόχο την βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Ο νομοθέτης από την περίοδο του αστικού εκσυγχρονισμού της ελληνικής κοινωνίας φρόντισε να οριοθετήσει τις υποχρεώσεις των δημοσίων αρχών στις υποβαλλόμενες σε αυτές αναφορές από τους πολίτες. Έτσι με τον νόμο 149/1914 θεσπίστηκε στο άρθρο 2 η υποχρέωση για απαντήσεις σε αναφορές πολιτών καταρχήν εντός 30 ημερών και αποστολή τους ταχυδρομικά. Σε περίπτωση σχετικής διοικητικής παράληψης οι προβλεπόμενες πειθαρχικές ποινές ξεκινούσαν από την επιβολή προστίμου της τάξης των 20δρχ και κατέληγαν σε παύση μέχρι 3 μηνών ή και απόλυση.

Στην κατεύθυνση της βελτίωσης των σχέσεων μεταξύ του κράτους και των πολιτών εγγράφεται και το νομοθετικό διάταγμα 3983/59, σύμφωνα με το οποίο επιδιώκετε η λειτουργική βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών. Ειδικότερα, τότε προβλέφθηκε η σύσταση υπηρεσιών έρευνας παραπόνων σε κάθε υπουργείο (άρθρο 1), ενώ σε κάθε νομαρχία συστάθηκε γραφείο πληροφοριών και παραπόνων από τον νομάρχη (άρθρο 3). Τέλος με το άρθρο 5 υιοθετήθηκε μια μορφή «υπηρεσίας μιας στάσης» υπό την έννοια ότι σε περιπτώσεις που απαιτείται η έκδοση ενός πιστοποιητικού ή προσκόμιση άλλων δικαιολογητικών αυτά να μην αναζητούνται από τον αιτούντα αλλά από την αρχή στην οποία υποβάλλετε η σχετική αίτηση.

Όμως και από τα μέσα της δεκαετίας του εβδομήντα παρατηρείται ενδιαφέρον για την ρύθμιση ή αναβάθμιση των σχέσεων του κράτους με τους πολίτες⁵. Επιδιώκοντας την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας η οποία και τότε θεωρείτο ως η πηγή των δεινών και των παθολογιών που ταλαιπωρούν τους πολίτες και τους καθιστούν δύσπιστους απέναντι στην δημόσια διοίκηση, εκδόθηκε σχετική εγκύκλιος παρέχοντας οδηγίες απλούστευσης της διοικητικής γλώσσας.

⁵ Μιχαλόπουλος Ν., ό.π.2, σελ.198.

Παράλληλα θεσπίστηκαν ηθικά και χρηματικά κίνητρα για την ενεργοποίηση των υπαλλήλων να υποβάλλουν μελέτες και προτάσεις που θα συνέβαλαν στην πάταξη της γραφειοκρατίας.

Οργανώθηκε και λειτούργησε το «Κέντρο Διοικητικών Πληροφοριών» γνωστό ως «177» με σκοπό την παροχή διοικητικών πληροφοριών στους πολίτες. Το κέντρο αυτό που είχε διυπουργικό χαρακτήρα αποτέλεσε το πρότυπο οργάνωσης ενός ανάλογου κέντρου στο Υπ. Παιδείας το οποίο παρείχε πληροφορίες αρμοδιότητας του υπουργείου. Ωστόσο την ίδια περίοδο λειτούργησε και το Γραφείο Εξυπηρέτησης του Καταναλωτή στο Υπ. Εμπορίου που και αυτό με την σειρά του στόχευε στην εξυπηρέτηση των πολιτών-καταναλωτών είτε τηλεφωνικά είτε μέσω της έκδοσης ενημερωτικών φυλλαδίων. Τέλος, την ίδια εποχή λήφθηκαν ποικίλα μέτρα απλούστευσης διοικητικών διαδικασιών σε διάφορους τομείς όπως συντάξεις, πιστοποιητικά γεννήσεων, οικοδομικές άδειες κλπ.

Την δεκαετία του 1980 σειρά ρυθμίσεων στόχευαν στην δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ του κράτους και των πολιτών. Ειδικότερα, στο πλαίσιο των εξουσιοδοτήσεων των νόμων 1232/82 και 1256/82 το υπουργείο προεδρίας της κυβέρνησης με σχετική εγκύκλιο προσδιόριζε τον τρόπο συγκρότησης, τον στόχο, την λειτουργία και την μορφή στελέχωσης Γραφείων Επικοινωνίας και Πληροφόρησης Πολιτών ως αυτοτελών οργανικών μονάδων στα υπουργεία υπαγομένων απευθείας στον υπουργό.

Λίγα χρόνια αργότερα ψηφίστηκε ο ευρύτερα γνωστός νόμος 1599/86 σύμφωνα με τον οποίο επιχειρείτο η βελτίωση των όρων εξυπηρέτησης των πολιτών, όπως επίσης και πληροφόρηση τους⁶. Για τους σκοπούς αυτούς προβλέφθηκε η σύσταση γραφείων επικοινωνίας και πληροφόρησης του πολίτη σε κάθε νομαρχία, ενώ αντίστοιχα θα μπορούσε να θεσπιστούν και σε επίπεδο ΟΤΑ με απόφαση του δημοτικού συμβουλίου και εφόσον ο πληθυσμός του δήμου ήταν πάνω από είκοσι χιλιάδες. Οι μονάδες αυτές είχαν ένα ευρύ πεδίο δράσης που κάλυπτε τομείς όπως η ενημέρωση των πολιτών, η παραλαβή υποδείξεων και προτάσεων που συμβάλλουν στην βελτίωση της σχέσης του κράτους με τους πολίτες, η έκδοση ενημερωτικών φυλλαδίων, υποδοχή των πολιτών και η διευκόλυνση τους στις επικοινωνίες τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

⁶ Μιχαλόπουλος Ν., Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα, ό.π.2, σελ.199.

Συμπληρωματικά προς τις παραπάνω οργανωτικού ή δομικού χαρακτήρα παρεμβάσεις προβλέφθηκε η ταχυδρομική αποστολή των πιστοποιητικών και βεβαιώσεων μέσα στην αναγραφόμενη στο έντυπο της αίτησης ορισμένη προθεσμία ενώ στην περίπτωση που ο αναρμοδίως περιέρχεται αίτηση σε μία υπηρεσία αυτή είχε την υποχρέωση να την διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο.

Εξάλλου στο αρ.13 του ν.1599/86 προβλέφθηκε η δυνατότητα έκδοσης υπουργικών αποφάσεων για τον καθορισμό των υποθέσεων εκείνων με τις οποίες οι πολίτες θα μπορούσαν να συναλλάσσονται με μία μόνο υπηρεσία. Συστατικό στοιχείο της πολιτικής για το διοικητικό εκσυγχρονισμό την δεκαετία του 1990 ήταν η βελτίωση των σχέσεων κράτους-πολίτη. Η ψήφιση του ν.1943/91 θέσπισε πλέγμα κανόνων δικαίου που στόχευαν στην βελτίωση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης και στην αναβάθμιση των παρεχομένων προς τους πολίτες υπηρεσιών⁷. Πρόκειται ουσιαστικά για κανονιστικές ρυθμίσεις που καθόριζαν τις εξήντα ημέρες ως ανώτατο χρονικό όριο διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών, ενώ για πληροφορίες, πιστοποιητικά, δικαιολογητικά και βεβαιώσεις το όριο αυτό ορίσθηκε μέχρι δέκα ημέρες. Παράλληλα, προβλέφθηκε η καταβολή αποζημίωσης στον αιτούντα που κυμαίνονταν από πέντε έως διακόσιες χιλιάδες δραχμές και η οποία καθορίζονταν από ειδική επιτροπή κατόπιν έκθεσης αρμόδιου ελεγκτή δημόσιας διοίκησης στον οποίο είχε υποβληθεί αίτηση του ενδιαφερομένου.

Επίσης για την ενίσχυση της δημοσιότητας και διαφάνειας της διοικητικής δράσης προβλέφθηκαν ορισμένοι τομείς παροχής υπηρεσιών για τους οποίους θα έπρεπε να προσδιοριστεί ο τύπος, ο τρόπος και ο χρόνος δημοσιότητας της δράσης κατόπιν σχετικής υπουργικής απόφασης του Υπουργού Προεδρίας της Κυβέρνησης, του Υπ. Οικονομικών και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού.

Τέλος, λίγα χρόνια αργότερα, καθιερώθηκαν νέοι μέθοδοι επικοινωνίας και πληροφόρησης των πολιτών. Ειδικότερα, σύμφωνα με το αρ.22 του ν.2539/97 παρέχεται στον πολίτη δυνατότητα να υποβάλει τηλεφωνικά αιτήσεις μέσω του ΟΤΕ, ενώ η παραλαβή τους μπορεί να γίνει μέσω ταχυδρομείου. Μια σειρά εγκυκλίων εκδόθηκε με

⁷ Μιχαλόπουλος Ν., Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα, ό.π.2, σελ.200.

στόχο την ενεργοποίηση των Κέντρων Πληροφόρησης των Πολιτών στις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις για την καλύτερη διοικητική πληροφόρηση των πολιτών⁸.

⁸ Μιχαλόπουλος Ν., Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα, ό.π.2, σελ.201.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

2.1 Προκλήσεις στην ΚτΠ

Στο κατώφλι του 21^{ου} αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας(ΚτΠ) δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Η ανάπτυξη της 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, δημιουργούν μία νέα οικονομία βασισμένη στην γνώση και αναβαθμίζουν το ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού. Για την προώθηση της ΚτΠ στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, έχει ενταχθεί ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για ΚτΠ (Ε.Π. “ΚτΠ”) στο πλαίσιο του 3^{ου} ΚΠΣ. Το Ε.Π. “ΚτΠ έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες.

Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα.

Στόχος του είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο “Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράση του 1999, όπως αυτή επικαιροποιείται λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις και δράσεις των τελευταίων χρόνων και, παράλληλα, να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας e-Europe και του Σχεδίου Δράσης e-Europe 2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής του Φέιρε τον Ιούνιο του 2000 και να επιτευχθούν οι νέοι στόχοι της πρωτοβουλίας e-Europe, δηλαδή του Σχεδίου Δράσης e-Europe 2005⁹.

⁹ Internet, www.kep.gov.gr.

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

Η καινοτομία τους αφορά στην αξιοποίηση των τεχνολογιών Internet, λογισμικού, ψηφιακής υπογραφής (Public Key Infrastructure PKI) αφού αποτελούν ένα εκτεταμένο δίκτυο διανομής πληροφοριών, υπηρεσιών και προϊόντων που παράγει η δημόσια διοίκηση, με παρουσία και στον πιο απομακρυσμένο δήμο, και δυνατότητα στο πλαίσιο του e-government, ηλεκτρονικής και πιστοποιημένης μέσω e-mail διαβίβασης των φακέλων των υποθέσεων και του τελικού προϊόντος της συναλλαγής.

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

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με το σταθερό και εξειδικευμένο προσωπικό που διαθέτουν έχουν δημιουργήσει αλλά και διατηρήσει ποιοτικές θέσεις εργασίας. Αυτό οφείλεται στην άμεση, έγκαιρη και γεωγραφικά ανεξάρτητη πληροφόρηση. Επίσης πολύ σημαντικό είναι το πλεονέκτημα της αμφίδρομης παροχής πληροφορίας που δίνετε στο πολίτη να υποβάλλει παράπονα κακοδιοίκησης και προτάσεις για βελτίωση των διοικητικών διαδικασιών. Συμβάλλουν ουσιαστικά στη μείωση του χρόνου/κόστους διακίνησης υπηρεσιών και στη βελτίωση ζωής¹⁰.

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

¹⁰ Internet, www.kep.gov.gr

Στο πλαίσιο της αειφόρου και επαναληψιμότητάς, η μετατροπή των ΚΕΠ σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών αποτελεί συνέχεια της δράσης, προωθώντας βελτίωση διαδικασιών, αύξηση αρμοδιοτήτων, προσθήκη νέων υπηρεσιών και επέκταση σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως η πληροφόρηση από τα ΚΕΠ για τις δράσεις του ΕΠΑΝ, μέσω του Συστήματος του Αυτόματης Ηλεκτρονικής Ειδοποίησης, και το έργο «Ολοκληρωμένη Υπηρεσία Συνεργασίας Επιμελητηρίων με τα ΚΕΠ» που αποτελεί online υπηρεσία εξυπηρέτησης για συναλλαγές με 49 Επιμελητήρια της χώρας, αξιοποιώντας τις υφιστάμενες υποδομές των Επιμελητηρίων και το portal Επιχειρηματικής Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης (e-Business One Stop Shop) της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων Ελλάδος (ΚΕΕΕ)¹¹.

¹¹ Internet ,www.kep.gov.gr

2.2 Παρακολούθηση & Αξιολόγηση

Όπως γίνεται αντιληπτό , η παρακολούθηση και αξιολόγηση του επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας είναι μια άκρως αναγκαία διαδικασία, προκειμένου να ελέγχεται η πορεία υλοποίησης των έργων και υποέργων που εντάσσονται σε αυτό, ώστε εντέλει να γίνονται ορατά σε κάθε έναν από εμάς, τους πολίτες, τα οφέλη από την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Βασικό όργανο για την διαδικασία αυτή, όπως προβλέπεται από τις διαδικασίες που έχουν θεσπιστεί στο Γ ΚΠΣ(Κανονισμός ΕΚ 1260/1999), είναι η Επιτροπή Παρακολούθησης, η οποία έχει ως αποστολή την παρακολούθηση της αποτελεσματικής και ορθής εφαρμογής του Ε.Π.

Η Επιτροπή Παρακολούθησης μέσα από τις συνεδριάσεις της έχει ως αποστολή να παρακολουθεί όχι μόνο την αποτελεσματική και ορθή εφαρμογή του Προγράμματος, αλλά και την ποιότητα υλοποίησης του¹².

Στην «Ετήσια Έκθεση Εκτέλεσης» καταγράφεται η πρόοδος που έχει επιτευχθεί σε κάθε έναν από τους άξονες προτεραιότητας, η πορεία των ελέγχων, συμπεράσματα για την πορεία του Επιχειρησιακού κ.λ.π. ανά τακτικά διαστήματα της προόδου που σημειώνεται για την επίτευξη των στόχων του προγράμματος.

Η Αξιολόγηση του Ε.Π. αποτελείται από την «εκ των προτέρων αξιολόγηση(ex ante), την «ενδιάμεση» και την «ενημέρωση της ενδιάμεσης αξιολόγησης» και την «εκ των υστέρων»(ex post), βοηθά στο να εκτιμηθεί η αποτελεσματικότητα των πράξεων του Ε.Π. “ΚτΠ” στην καθημερινότητα των πολιτών, των επιχειρήσεων, της δημόσιας διοίκησης και της κοινωνίας γενικότερα και συνεισφέρει στην εκτίμηση της επίτευξης των στόχων του προγράμματος.

Όπως κάθε απλός πολίτης ο οποίος έχει την ανάγκη αλλά και την περιέργεια να γνωρίζει πότε, πώς αλλά και με τι κόστος δημιουργείται ένα έργο ή ένα τμήμα το οποίο αφορά το δικό του δήμο έτσι υπάρχει και η Επιτροπή Παρακολούθησης η οποία ελέγχει την πορεία υλοποίησης του αντί του πολίτη ο οποίος δεν μπορεί να έχει άμεση πρόσβαση σε αυτό.

¹² Internet , κειπ -καλές πρακτικές έργων

Επίσης σημαντική είναι και η αξιολόγηση του η οποία καταγράφεται στην Ετήσια Έκθεση Εκτέλεσης, όπου αναλύεται λεπτομερώς αν έχει γίνει η σωστή αξιοποίηση του έργου. Από αυτή την διαδικασία πέρνα και η ίδρυση των διαφόρων τμημάτων ή έργων που εκπροσωπούνται από την Κοινωνία της Πληροφορίας.

2.3 Επιτροπή Παρακολούθησης

Η Επιτροπή Παρακολούθησης κάθε Επιχειρησιακού Προγράμματος στο Γ'ΚΠΣ έχει ως αποστολή την παρακολούθηση της αποτελεσματικής και ορθής εφαρμογής του. Η Επιτροπή Παρακολούθησης του Ε.Π. "ΚτΠ" συγκροτείται με απόφαση του υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών.

2.3α Ετήσια Έκθεση

Η Ετήσια Έκθεση υποβάλλεται και εγκρίνεται από την οικεία Επιτροπή Παρακολούθησης μέσα στο Α' Εξάμηνο του επόμενου έτους. Στην συνέχεια η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης(Ε.Υ.Δ) αποστέλλει την Ετήσια Έκθεση, βάσει του άρθρου 37 του Κανονισμού ΕΚ 1260/1999, στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή¹³.

2.4 Διαδικασίες Αξιολόγησης

Για να εκτιμηθεί η αποτελεσματικότητα των διαρθρωτικών παρεμβάσεων της Κοινότητας και για αναλυθούν οι επιπτώσεις τους σε συγκεκριμένα διαρθρωτικά προβλήματα, διενεργείται αξιολόγηση στο πλαίσιο του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης όλων των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων (Ε.Π. και Π.Ε.Π).

1. Συχνές ερωτήσεις για τα διαβατήρια
2. Έκδοση δελτίου αστυνομικής ταυτότητας
3. Χορήγηση Αντίγραφου Πιστοποιητικού Γέννησης του ενδιαφερόμενου (ΦΕΚ τ.Β 896/16.07.2002)
4. Πολιτικός γάμος
5. Άνοιγμα Οικογενειακής Μερίδας λόγω γάμου (ΦΕΚ τ.Β 896/16.07.2002)¹⁴

¹³ Internet, www.κοινοτικόπλαίσιοστήριξης.gr

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

3.1. Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

1. Στις Περιφέρειες ,Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις ,Νομαρχιακά Διαμερίσματα των Ενιαίων Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων , Δήμων και Κοινότητες συνιστώνται Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π). Αποστολή των κέντρων αυτών είναι η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες (άρθρο 31).

Ειδικότερα το Κ.Ε.Π.:

Ενημερώνει και πληροφορεί για τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων.

Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για την διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεών τους από τις υπηρεσίες του Δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο. Διαθέτει για διευκόλυνση τους έντυπα αιτήσεων κατά το άρθρο 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (ν.2690/1999).

Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες, μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών.

Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών , στην αρμόδια για τη διεκπεραίωση τους υπηρεσία, με οποιονδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από τι οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή που αποστέλλεται από το Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή και αντικαταβολή.

Επιπλέον το Κ.Ε.Π. παρέχει και τις εξής υπηρεσίες ¹⁵:

Επικύρωση διοικητικών εγγράφων.

Θεώρηση γνησίου υπογραφής

Χορήγηση παραβόλων, κινητών επισήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.

¹⁵ ΝΑ 3013/01

Χορήγηση του αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS. Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοικήσεως και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού καθορίζονται οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπα τους, που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π..

2. Στους Ο.Τ.Α. α' βαθμού:

α) με πληθυσμό από πέντε έως είκοσι χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κ.Ε.Π. λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, υπαγόμενο στη Διεύθυνση Διοίκησης ή στο ανάλογης αρμοδιότητας οργανική μονάδα, όπου δεν υφίστανται Διεύθυνση λειτουργεί σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στο Δήμαρχο.

β) με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδες κατοίκους, το συνιστώμενο Κ.Ε.Π. λειτουργεί σε επίπεδο Αυτοτελούς Γραφείου υπαγόμενο στον Δήμαρχο ή στον Πρόεδρο της κοινότητας.

3. Τα κέντρα Πληροφόρησης – Εξυπηρέτησης Πολιτών, που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Δήμους, καταργούνται και οι αρμοδιότητες τους εφεξής ασκούνται από τις μονάδες που συνιστώνται με το παρόν άρθρο.
4. Τα Κ.Ε.Π. στεγάζονται σε χώρους προσβάσιμους στα άτομα με αναπηρίες κατά τις διατάξεις του Γενικού Οικοδομικού Κανονισμού.
5. Με αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών ορίζεται, κατά περίπτωση ο χρόνος έναρξης της λειτουργίας των Κ.Ε.Π..
6. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών μπορούν να καθορισθούν λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο άσκησης αρμοδιοτήτων των Κ.Ε.Π..
7. Η Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών του Υπουργείου Εσωτερικών έχει την αρμοδιότητα συντονισμού και εποπτείας της λειτουργίας των Κ.Ε.Π..

8. Για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π.

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

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

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

Το ύψος των αποδοχών των ανωτέρω καθορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Εσωτερικών , Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης .

9. Η πρόσληψη:

▲ Πτυχιούχων Πανεπιστημιακής Τεχνολογικής Εκπαίδευσης προαιρετικής θητείας γίνεται με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου διάρκειας (1) έτους χωρίς δυνατότητα ανανέωσης και σε ποσοστό 50% για κάθε εκπαιδευτική βαθμίδα. Σε περίπτωση έλλειψης υποψηφίων κατηγορίας ΠΕ οι θέσεις καλύπτονται από υποψηφίους κατηγορίας ΤΕ και αντιστρόφως. Η επιλογή των ανωτέρω γίνεται από τον φορέα στον οποίο υπάγεται το Κ.Ε.Π., με τα κριτήρια και τη διαδικασία του άρθρου 18 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει, και υπόκειται σε έλεγχο από το Α.Σ.Ε.Π..

▲ Φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ειδικότητας προγραμματιστών ή χειριστών ηλεκτρονικών προγραμματιστών ή χειριστών ηλεκτρονικών υπολογιστών, γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21 του ν. 2190/1994, όπως ισχύει. Οι ανωτέρω απασχολούνται έως έξι (6) ώρες την ημέρα για χρονικό διάστημα που δεν θα υπερβαίνει συνολικά για τον κάθε προσλαμβανομένων τους οκτώ(8) μήνες κατ' έτος. Απαραίτητο τυπικό προσόν των ως άνω υποψηφίων μπορεί να ισχύουν για δύο ή τρία χρόνια από την κατάρτισή τους, εφόσον αυτό αναφέρεται ρητώς στη σχετική προκήρυξη. Η πρόσληψη του εκάστοτε αναγκαίου προσωπικού κατά εκάστοτε αναγκαίου προσωπικού κατά τη διάρκεια της διετίας ή τριετίας γίνεται με τη σειρά που οι υποψήφιοι περιλαμβάνονται στους παραπάνω πίνακες. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι διατάξεις της παραγράφου 21 του άρθρου ν. 2190/1194, όπως ισχύει.

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

α) Στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης υπάλληλοι με βαθμό Διευθυντή των κλάδων ΠΕ Διοικητικού –Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού – Λογιστικού.

β) Στα Κ.Ε.Π. επιπέδου Τμήματος, αυτοτελούς Γραφείου, καθώς και στα τμήματα των Κ.Ε.Π. επιπέδου Διεύθυνσης, υπάλληλοι των κλάδων ΠΕ Διοικητικού - Οικονομικού ή ΤΕ Διοικητικού – Λογιστικού και εν ελλείψει ΔΕ Διοικητικού – Λογιστικού ή ΔΕ Διοικητικών Γραμματέων.

11. Στις προβλεπόμενες από τις οικίες οργανικές διατάξεις με βαθμό Διευθυντή των φορέων της παραγράφου 2, προστίθεται από μία (1) θέση βαθμού Διευθυντή εκτός βαθμολογικής κλίμακας, για τους κλάδους ΠΕ Διοικητικού – Λογιστικού, με αντίστοιχη μείωση μιας (1) θέσεως των βαθμών, ενός εκ των κλάδων αυτών.

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

ΟΙ ΕΝΤΟΛΕΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ

4.1 Οργάνωση Κ.Ε.Π

Α* ΦΑΣΗ

Μίσθωση χώρου στέγασης των Κ.Ε.Π.

Μελέτη – αναπροσαρμογή – έργα

1. Απόφαση Δημοτικού ή Κοινοτικού Συμβουλίου για την αναγκαιότητα μίσθωσης χώρου στέγασης του Κ.Ε.Π.
2. Απόφαση Δημορχιακής Επιτροπής (για τους Δήμους) σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για το χώρο εγκατάστασης του Κ.Ε.Π., στην περίπτωση που θα ενοικιασθεί νέος χώρος (αποστέλλεται υπόδειγμα).
3. Σύμφωνη γνώμη της οικείας Περιφέρειας για την καταλληλότητα του χώρου (για τους Δήμους) σχετικά με τους όρους διακήρυξης δημοπρασίας για του χώρου (συνεννόηση με το σύνδεσμο της Περιφέρειας).
4. Μελέτη αναπροσαρμογής του χώρου, από την τεχνική υπηρεσία του Ο.Τ.Α. ή όπου δεν υπάρχει, από την οικεία Τ.Υ.Δ.Κ., με βάση τις μελέτες που έχουν προταθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.¹⁶
5. Το ποσό στο οποίο ανέρχεται το μίσθωμα του Κ.Ε.Π. μέχρι το τέλος του 2002 (εφόσον έχει μισθώσει ο χώρος), καθώς και το κόστος των οικοδομικών εργασιών που απαιτούνται για την κατάλληλη διαμόρφωση του, γνωστοποιούνται στην Περιφέρεια, μέσω του αντίστοιχου συνδέσμου, προκειμένου να εγκριθεί η σχετική εκταμίευση από τους Κεντρικούς Αυτοτελείς Πόρους.
6. Ανάθεση των οικοδομικών εργασιών, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και με την πλέον ευέλικτη διαδικασία.
7. Όταν ολοκληρωθούν οι προαναφερόμενες εργασίες, ενημερώνεται το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., μέσω του συνδέσμου της Περιφέρειας, για να ακολουθήσουν οι επόμενες φάσεις του προγράμματος.

Β* ΦΑΣΗ

Έπιπλα – εξοπλισμός – λογισμικό εφαρμογών

Το κόστος της αναγκαίας επίπλωσης των Κ.Ε.Π., του διακριτού του σήματος, καθώς και του λοιπού εξοπλισμού (fax, υπολογιστές, φωτοτυπικά, τηλεφωνικά κέντρα, κλιματιστικά) θα καλυφθεί από το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας . Το κόστος του λογισμικού εφαρμογών θα καλυφθεί από το πρόγραμμα Πολιτεία.

Το πρόγραμμα αυτό για την τριετία 2005 – 2007 αποτελεί σύνολο επιχειρησιακών παρεμβάσεων στους κύριους τομείς πολιτικής ευθύνης του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., προκειμένου σε συνδυασμό με άλλα παράλληλα έργα και δραστηριότητες του υπουργείου να δώσει ορατά αποτελέσματα στους πολίτες

¹⁶ Internet, www.gspa.gr

Γ΄ ΦΑΣΗ

Προσωπικό

Εκτός από τους μόνιμους υπαλλήλους που θα διαθέσει κάθε Ο.Τ.Α., θα απασχοληθούν με ανάθεση έργου τέσσερα άτομα. Τα άτομα αυτά πρέπει να είναι κατηγορίας ΠΕ ή ΤΕ και εφόσον δεν υπάρχουν, μπορεί να είναι ΔΕ κατηγορίας, με απαραίτητη προϋπόθεση σε κάθε περίπτωση να έχουν γνώση Η/Υ.

Οι δαπάνες μισθοδοσίας των συμβασιούχων έργου, θα καλυφθούν από το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας και τους Κ.Α.Π. Σημειώνεται ότι μετά από συνεργασία με την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε. έχει υποβληθεί αίτημα για έγκριση της πρόσληψης των ατόμων, που θα απασχοληθούν με σύμβαση μίσθωσης έργου και των οποίων η κατανομή στα επιμέρους Κ.Ε.Π. θα γίνει από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

Δ΄ ΦΑΣΗ

Τεχνικά Δελτία

Προκειμένου να καλυφθούν οι δαπάνες που αφορούν τον εξοπλισμό των Κ.Ε.Π. και τη μισθοδοσία των ατόμων που θα προσληφθούν με ανάθεση έργου, απαιτείται η σύνταξη τεχνικού δελτίου. Σχέδιο του δελτίου αυτού θα συνταχθεί από το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., σε συνεργασία με την « Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. » και θα αποσταλεί στους Ο.Τ.Α. που συμμετέχουν στο πρόγραμμα για συμπλήρωση και υπογραφή.¹⁷

Ε΄ ΦΑΣΗ

Ένταξη διοικητικών διαδικασιών για διεκπεραίωση μέσω Κ.Ε.Π.

Από τη Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης, του ΥΠ.Ε.Σ.Δ.Α. έχουν καταγραφεί σε ψηφιακή μορφή περίπου χίλιες κρίσιμες διοικητικές διαδικασίες, που αφορούν την εξυπηρέτηση πολλών κατηγοριών πολιτών, από Δήμους, Ν.Α., Περιφέρειες, Υπουργεία, Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης κ.τ.λ.

Ο αριθμός τους θα αυξάνεται σταδιακά, ενώ επίσης θα επικυροποιούνται τα επιμέρους πληροφοριακά τους στοιχεία, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Η αναλυτική καταγραφή περιλαμβάνει: τον τίτλο της διοικητικής διαδικασίας, την αρμόδια υπηρεσία διεκπεραίωσης, τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, τα απαραίτητα δικαιολογητικά, την ακολουθούμενη ροή εργασίας, τον καθορισμένο χρόνο περάτωσης της διαδικασίας διεκπεραίωσης, το ενδεχόμενο κόστος, το χρησιμοποιημένο έντυπο αίτησης κ.α.

¹⁷ Internet, www.gspa.gr

Για τη διευκόλυνση των υπαλλήλων που θα ασχοληθούν στα Κ.Ε.Π., έχουν επιλεγεί με κριτήριο την ευρύτητα της χρήσης τους από τους πολίτες τριακόσιες περίπου από τις ανωτέρω αναφερόμενες διοικητικές διαδικασίες και έχουν ανασχεδιασθεί τα έντυπα των αιτήσεων τους. Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. και των κατά περίπτωση αρμόδιων Υπουργών , θα καθοριστεί ότι αυτές οι διοικητικές διαδικασίες με τα αντίστοιχα έντυπα τους θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π., όπως προβλέπεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 31 του Ν. 3013/2002. Με τον ίδιο τρόπο μπορεί να καθορίζονται και νέες διοικητικές διαδικασίες οι οποίες θα διεκπεραιώνονται μέσω Κ.Ε.Π.

Οι παραπάνω χίλιες διοικητικές καθώς και οι τριακόσιες με τα αντίστοιχα έντυπα αιτήσεων θα δομηθούν σε ειδική βάση πληροφοριακών δεδομένων η οποία θα είναι διαθέσιμη μέσω του ΥΠ.Ε.Σ.Δ.Α..

ΣΤ΄ΦΑΣΗ

Απόφαση έναρξης λειτουργίας των Κ.Ε.Π.

Ο πληθυσμός του Δήμου Ασπροπύργου ξεπερνάει τον αριθμό των 10.000 κατοίκων και δίνει τη δυνατότητα δημιουργίας δύο τμημάτων . Το Τμήμα Επικοινωνίας με τους πολίτες με τις προαναφερόμενες αρμοδιότητες και το Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης.

Στο Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης αποστέλλονται από τα άλλα Κ.Ε.Π. οι αιτήσεις των πολιτών, η διεκπεραίωση των οποίων εμπίπτει στις αρμοδιότητες του οικείου Ο.Τ.Α. α΄ ή β΄ βαθμού. Το Τμήμα προωθεί τα αιτήματα στις αρμόδιες υπηρεσίες τους, παρακολουθεί με τη βοήθεια Η/Υ εφοδιασμένων με κατάλληλο λογισμικό πρόγραμμα, τη διαδικασία διεκπεραίωσης και την τήρηση των νόμιμων χρονικών προθεσμιών, παραλαμβάνει το σχετικό έγγραφο και το αποστέλλει στο Κ.Ε.Π. της αρχικής υποβολής της αίτησης.

Επίσης το Τμήμα τηρεί τα σχετικά με τη διακίνηση των ανωτέρω αναφερόμενων αιτήσεων πολιτών στατιστικά στοιχεία, υποδέχεται και διαχειρίζεται τα παράπονα και τις προτάσεις των πολιτών για βελτιώσεις των πολιτών για βελτιώσεις των διοικητικών διαδικασιών.

Ο Γενικός Διευθυντής Περιφέρειας ασκεί το συντονισμό και την εποπτεία όλων των Κ.Ε.Π. που λειτουργούν στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και τους Ο.Τ.Α α΄ βαθμού των γεωγραφικών ορίων της Περιφέρειας και συνεργάζεται με το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. σε όλα τα θέματα που αφορούν την προσπάθεια βελτίωσης των σχέσεων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες.¹⁸

¹⁸ Internet, www.pireasnet.gr/depep_main_kep.htm

4.2 Λειτουργία του Κ.Ε.Π

Για τη λειτουργία του Κ.Ε.Π. πρέπει να γίνουν οι άμεσα οι παρακάτω ενέργειες:

4.2.1.α Σύσταση πάγιας προκαταβολής

Δεδομένου ότι στις αρμοδιότητες του Κ.Ε.Π. προβλέπεται η πώληση παραβόλων, πρέπει να οριστεί αρμόδιος υπάλληλος και να αποσταλεί σχετικό έγγραφο προς την αρμόδια κατά περίπτωση δύο στην οποία υπάγεται ο κάθε φορέας, για έγκριση χορήγησης πάγιας προκαταβολής για την πώληση παραβόλων. Το ύψος του ποσού για την προμήθεια παραβόλων συναρτάται με τις κατά περίπτωση ανάγκες του Κέντρου. Στο Κ.Ε.Π. του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. το ύψος της πάγιας προκαταβολής ανέρχεται σε 1.000.000 δρχ.

4.2.1.β Υπεύθυνες Δηλώσεις

Το έντυπο της Υπεύθυνης Δήλωσης δεν πωλείται πλέον. Τα Κ.Ε.Π. όπως και όλες οι δημόσιες υπηρεσίες οφείλουν να αναπαράγουν σε φωτοτυπίες το έντυπο αυτό και να το διαθέτουν στους πολίτες όταν το ζητούν.

4.2.1.γ Σύνδεση με το TAXIS

Προκειμένου να έχει το Κ.Ε.Π. τη δυνατότητα να λαμβάνει φορολογική ενημερότητα μέσω του συστήματος TAXI θα πρέπει να υποβληθεί σχετική αίτηση πιστοποίησης στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών ώστε το Κ.Ε.Π. να λαμβάνει τη φορολογική ενημερότητα των πολιτών με τηλεομοιοτυπία.

4.2.1.δ Εξουσιοδότηση

Εξουσιοδότηση υπαλλήλων για την επικύρωση αντιγράφων και θεώρηση γνησίου της υπογραφής είναι υπηρεσίες που θα παρέχει το Κ.Ε.Π. . Για το λόγο αυτό θα πρέπει να εξουσιοδοτηθούν σχετικά τουλάχιστον δύο μόνιμοι υπάλληλοι που θα απασχολούνται στο Κέντρο.

4.2.1.ε Προμήθεια σφραγίδων

Για τις προαναφερόμενες διοικητικές πράξεις, είναι απαραίτητη η έκδοση και προμήθεια σφραγίδων του κατά περίπτωση (αποστέλλονται αντίστοιχα υποδείγματα σφραγίδων του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.).¹⁹

4.2.2 Διεκπεραίωση υποθέσεων.

Οι διεκπεραίωση υποθέσεων στα Κ.Ε.Π μπορεί να είναι απλή αλλά και σύνθετη ανάλογα με τα αιτήματα των πολιτών στο τμήμα.

4.2.2.α Διεκπεραίωση απλών υποθέσεων.

Παραλαμβάνει αιτήσεις πολιτών, για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους από τις υπηρεσίες του δημοσίου, τα στοιχεία των οποίων καταχωρεί σε ειδικό πρωτόκολλο.

Διαθέτει για διευκόλυνση τους έντυπα αιτήσεων κατά το Άρθρο 3 παράγραφος 3 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας (Ν. 2690/99) .

Ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών και σε περίπτωση που για τη διεκπεραίωση της υπόθεσης απαιτούνται δικαιολογητικά, που δεν υποβάλλονται μαζί με την αίτηση, το Κ.Ε.Π. τα αναζητά και τα παραλαμβάνει με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες μετά από σχετική εξουσιοδότηση των πολιτών .

Διαβιβάζει πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών, στην αρμόδια για τη διεκπεραίωση τους υπηρεσία, με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο. Το τελικό έγγραφο αποστέλλεται από την αρμόδια υπηρεσία και πάλι στο Κ.Ε.Π. υποβολής της αρχικής αίτησης, από το οποίο το παραλαμβάνει ο πολίτης ή του αποστέλλεται από συγκεκριμένο Κ.Ε.Π. στη διεύθυνση που έχει δηλωθεί με συστημένη επιστολή επί αντικαταβολή.

Με κοινές αποφάσεις του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού θα καθοριστούν οι διοικητικές διαδικασίες που θα διεκπεραιώνονται μέσω των Κ.Ε.Π. σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 1 του Άρθρου 3.1 του Ν. 3013/2002.²⁰

¹⁹ Internet, κελ-καλές πρακτικές έργων

²⁰ www.e-government.gr

4.2.2.β Διεκπεραίωση σύνθετων αιτημάτων

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 αδείας 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 θα 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 θα προβεί σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες προς τις διάφορες υπηρεσίες για λογαριασμό του πολίτη, θα συλλέξει τα δικαιολογητικά, θα καταρτίσει τον τελικό φάκελο και θα τον υποβάλει στην αρμόδια υπηρεσία (στο παράδειγμα, τον Δήμο), ώστε να χορηγηθεί η άδεια στο 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 εφ ' όσον ο πολίτης επιθυμεί, να αναλάβει για λογαριασμό του και μετά από σχετική εξουσιοδότηση του και την πλήρη διεκπεραίωση της υπόθεσης .²¹

²¹ Internet, www.e-goverment.gr

4.2.2.γ Παραλαβή και διαβίβαση αιτήσεως και φακέλου προς τρίτες υπηρεσίες

Το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών παραλαμβάνει την αίτηση του πολίτη συνοδευόμενη από τον πλήρη φάκελο (με τα απαιτούμενα δικαιολογητικά) που απευθύνεται προς οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία.

Τα έγγραφα αποστέλλονται στην αρμόδια υπηρεσία για διεκπεραίωση. Η σχετική αίτηση που εκδίδετε από το Κέντρο (τον αντίστοιχο αριθμό πρωτοκόλλου), συνοδεύεται και από κατάλογο των παραληφθέντων εγγράφων . Αντίγραφο του καταλόγου των παραληφθέντων εγγράφων παραλαμβάνει και ο πολίτης.²²

4.2.3 Υπηρεσίες που προσφέρουν τα Κ.Ε.Π.

Θεώρηση του γνησίου της υπογραφής
Επικύρωση φωτοαντιγράφων
Φορολογική ενημερότητα
Χορήγηση παραβόλων, χαρτοσήμων, υπευθύνων δηλώσεων κλπ
Πιστοποιητικά και βεβαιώσεις για την έκδοση των οποίων απαιτείται απλή και σχετική άμεση διαδικασία, όπως για παράδειγμα :
Πιστοποιητικό Στρατολογικής Κατάστασης
Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου
Πιστοποιητικό Σπουδών και αναλυτικής βαθμολογίας Α.Ε.Ι. , Τ.Ε.Ι..
Άλλα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις

4.2.3.α Υπηρεσίες που αφορούν θέματα Δήμων

Έκδοση πιστοποιητικών (γεννήσεως, οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχικές πράξεις, κ.α.)
Μεταδημότευση
Έκδοση πιστοποιητικού εγγράφου

4.2.3.β Υπηρεσίες που αφορούν θέματα Εισαγγελίας Πρωτοδικών – Πρωτοδικείο

Έκδοση πιστοποιητικών (ποινικού μητρώου, πτώχευσης, κ.α.)²³

²²Internet, www.kep.gr

²³ Internet, www.pireasnet.gr/depep main kep.htm

4.2.3.γ Υπηρεσίες που αφορούν θέματα Νομαρχιών

Ζητήματα κοινωνικής πρόνοιας (βιβλιάριο απορίας, οικονομικές ενισχύσεις, επιδόματα κ.α.)

Υγειονομικά ζητήματα (επαγγελματικές άδειες ιατρικών και παραϊατρικών επαγγελματιών, κ.α.)

Ζητήματα μεταφορών και επικοινωνιών (χορήγηση ή επέκταση αδειών οδήγησης ή αδειών κυκλοφορίας, αλλαγή ή αντικατάσταση πινακίδων, αλλαγή χρωμάτων, κ.α.)

Έκδοση επαγγελματικών αδειών (των διευθύνσεων βιομηχανίας και ορυκτού πλούτου

4.2.3.δ Υπηρεσίες που αφορούν θέματα Υπουργείων

Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

Εθνικής Άμυνας

Εξωτερικών

Οικονομικών

Ανάπτυξης

Μεταφορών και Επικοινωνιών

Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Υγείας και Πρόνοιας

Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

Περιβάλλοντος Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων

4.2.3.ε Υπηρεσίες που αφορούν θέματα Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας- Λιμενικού

Έκδοση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας

Χορήγηση ατομικής ερασιτεχνικής αδειάς Αλιείας

Χορήγηση αδειάς Δύτη

Αντίγραφο αδειάς Χειριστού Ταχυπλόου Σκάφους λόγο απώλειας

Έκδοση Επαγγελματικής αδειάς Εκτέλεσης Πλοών κ.α.²⁴

Όλες από τις παραπάνω υπηρεσίες μπορεί να τις προσφέρει το Κ.Ε.Π. Ασπροπύργου στους πολίτες του ανάλογα με τις υποθέσεις που έχουν να διεκπεραιώσουν για λογαριασμό τους.

²⁴ Internet, www.pireasnet.gr/depep main kep.htm

4.2.4 ΛΟΙΠΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η διαχείριση της καθημερινής εργασίας θα γίνεται ηλεκτρονικά. Συγκεκριμένα έχουν συνταχθεί σε κεντρικό επίπεδο τεχνικές προδιαγραφές για λειτουργία ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, ηλεκτρονικής διαχείρισης της «υπόθεσης – φακέλου του πολίτη » καθώς και έκδοσης στατιστικών.

Ήδη υλοποιείται το σχετικό λογισμικό, το οποίο θα είναι έτοιμο να διατεθεί σε ειδική συσκευασία σε κάθε Κ.Ε.Π.. Στις παραγράφους 11 και 12 του Άρθρου 31 Ν. 3013/2002, προβλέπεται η προαιρετική θητεία πτυχιούχων ΤΕΙ και ΑΕΙ στα Κ.Ε.Π. Πρόθεση του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. αποτελεί η πρόσληψη του αναγκαίου αριθμού πτυχιούχων για την αποτελεσματική λειτουργία των Κ.Ε.Π..

Τα Κ.Ε.Π. θα λειτουργούν από τις 08.00 πμ. έως 20.00 μμ., με δύο βάρδιες καθώς και Σάββατο έως τις 14.00 μμ. εφόσον επαρκεί το προσωπικό τους για το ωράριο αυτό. Διαφορετικά θα ακολουθούν το ωράριο αυτό της διοικητικής μονάδας στην οποία ανήκουν.

ΕΝΟΤΗΤΑ 5

ΔΗΜΟΣ ΑΣΠΡΟΠΥΡΓΟΥ

5.1 Ιστορική διαδρομή

Ο Ασπρόπυργος, Καλύβια της Χασιάς μέχρι τη 16^η Οκτωβρίου 1899, ήταν μικρό χωριό με τη λήξη της μακράς περιόδου της Τουρκοκρατίας. Πότε άρχισε να διαμορφώνεται ο πρώτος πυρήνας του οικισμού δεν είναι δυνατό να προσδιορισθεί με ακρίβεια. Από το 1383, τέλος σχεδόν της Καταλανοκρατίας, μέχρι την κατάκτηση της Αττικής από τους Τούρκους (1456) διαμορφώθηκε και στη συνέχεια ερημώθηκε μικρός οικισμός στο Β.Α. άκρο του Θριασίου, οι "Ομπόρες", που δημιουργήθηκε από την εγκατάσταση Αρβανιτών που ανήκαν στην πρώτη ομάδα που εγκαταστάθηκε στην Αττική.

Η Χασιά, που η ύπαρξη της καθώς και της Φυλής αναφέρεται σε επίσημο κείμενο (Βούλα του Πάπα Ιννοκέντιου του Γ') της 13^{ης} Φεβρουαρίου 1209 ήταν το κεφαλοχώρι της περιοχής, καθώς και του δερβενίου Αθήνας-Θήβας και τα Καλύβια γνωστά ως Χασιώτικα ανήκαν στη Χασιά κατά την Τουρκοκρατία. Αλλά και μετά την απελευθέρωση Χασιά και Καλύβια ανήκαν στον ίδιο Δήμο μέχρι το 1912. η πρώτη περιβαλλοντική εικόνα που θα πρέπει να σχηματίσει κανείς στο νου του αμέσως μετά τη Παλιγγενεσία είναι ότι η περιοχή κάτω από τις σιδηροδρομικές γραμμές ήταν πιο πρόσφορη για καλλιέργεια, αφού ήταν πιο γόνιμη και κατά το μεγαλύτερο μέρος της ήταν "τσιφλίκι" τούρκικο.

Στην απογραφή του 1896 η απασχόληση των κατοίκων είναι στη γεωργία, κηπουρική και κτηνοτροφία 66%, ως εργάτες 17% οι περισσότεροι σε αγροτικές εργασίες και όλα τα λοιπά επαγγέλματα κατείχαν το υπόλοιπο 17%.

Όμως ποτέ δεν ξέφυγαν από τις δυσκολίες της ζωής. Στις αρχές του αιώνα παρατηρείται και στον Ασπρόπυργο η ροπή προς μετανάστευση στην Αμερική. Οι Βαλκανικοί πόλεμοι και η Μικρασιατική Εκστρατεία έβαλαν τη δική τους σφραγίδα στη δεκαετία 1912-1922 με τα θετικά και τα αρνητικά, αναμφισβήτητα όμως διευρύνθηκε ο πνευματικός ορίζοντας όσων είχαν συμμετοχή στους πολέμους. Γνώρισαν ανθρώπους, μέρη ήθη και έθιμα. Εκεί που ήσαν οι Κροκωνίδες είναι τώρα τα Νεόκτιστα. Η Θρία κυκλώθηκε από εργοστάσια, βιοτεχνίες και αποθήκες. Υπάρχουν περιβόλια που αντιστέκονται αλλά και τα απόβλητα του ρέματος του Αγίου Γεωργίου. Στους Κοθωκίδες ήρθαν Παλινοστούντες Πόντιοι από τις Χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης. Παρ' όλες τις μικρές και τις μεγάλες δυσκολίες που αντιμετώπισε όλα αυτά τα χρόνια ο Δήμος Ασπρόπυργου κατάφερε στο τέλος να νικήσει πολέμους και εξορίες και να γίνει σήμερα ένας μεγάλος Δήμος Δ' κατηγορίας με πληθυσμό που φτάνει και τους 35.000 κατοίκους.²⁵

²⁵ Γενικό λύκειο Ασπρόπυργου «Θρία , Ασπρόπυργος», Ιούνιος 2008, σελ 1-2.

Διοικητικά έχει κάνει σημαντικά βήματα προόδου, αφού έχει αναπτύξει ένα πολύ καλό επικοινωνιακό δίκτυο με τους δημότες με κύριο μέσο το Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Συγκεκριμένα, το Κ.Ε.Π.²⁶ Ασπροπύργου, η λειτουργία του οποίου ξεκίνησε το 2005 στα πλαίσια του (Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης) εξυπηρετεί κατά ένα μεγάλο ποσοστό τους τόσο τους δημότες του Δήμου όσο και των γειτονικών. Σύμφωνα με το Ν. 3013/2002 που αναφέρει ότι στους Δήμους με πληθυσμό πάνω από 10.000 κατοίκους αντιστοιχούν οι παρακάτω λειτουργίες και αρμοδιότητες για τα Κ.Ε.Π..²⁷

²⁷ Γενικό λύκειο Ασπροπύργου «Θρια ,Ασπρόπυργος», Ιούνιος 2008, σελ 1-2.

5.2 Δομή και Οργάνωση του Δήμου Ασπροπύργου

Άρθρο 1

- ♦Τις υπηρεσίες του Δήμου συγκροτούν:
- ♦Γραμματεία Δημάρχου
- ♦Η διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών.
- ♦Η διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.
- ♦Η διεύθυνση Ταμειακής Υπηρεσίας.
- ♦Η διεύθυνση Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών.
- ♦Η διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας.
- ♦Η διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών – πολεοδομίας – περιβάλλοντος.
- ♦Η διεύθυνση καθαριότητας και πρασίνου.

Άρθρο 2

Οι παραπάνω υπηρεσιακές μονάδες διαρθρώνονται ως ακολούθως:

➤**Γραμματεία Δημάρχου**(αυτοτελής υπηρεσία) «προϊσταται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1, ΠΕ3, ΠΕ4. Η μετακλητός σύμφωνα με σχετική απόφαση του Δημάρχου ή ΤΕ17 ή ΔΕ1».

1. Ιδιαίτερο γραφείο δημάρχου
2. Ιδιαίτερο γραφείο αντιδημάρχου
3. Γραφείο τύπου – δημοσίων – ευρωπαϊκών και διεθνών σχέσεων
4. Γραφείο ενημέρωσης και παραπόνων του δημότη – πολίτη – ποιότητας ζωής και κοινωνικού περιβάλλοντος.
5. Γραφείο δημοτικού προγραμματισμού και λογοδοσίας δημάρχου
6. Γραφείο πολιτικής σχεδίασης έκτακτης ανάγκης (Π.Σ.Ε.Α.)
- 7.Γραφείο ειδικών συμβούλων – επιστημονικών συνεργατών
8. Γραφείο ισότητας των δύο φύλλων – κοινωνικής μέριμνας – προληπτικής και συμβουλευτικής ιατρικής – νεολαίας και άθλησης

9. Γραφείο απασχόλησης και επαγγελματικού προσανατολισμού

10. Γραφείο νομικής υπηρεσίας και δικηγόρων

➤ Διεύθυνση διοικητικών υπηρεσιών

1. Διευθυντής

Προϊστανται υπάλληλος με α΄ βαθμό των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1 ομοίως με α΄ βαθμό. Αν δεν υπάρχουν ή δεν επαρκούν υπάλληλοι βαθμού α΄, επιλέγονται με την αναφερόμενη σειρά υπάλληλοι βαθμού β΄ - παρ. 6 άρθρο Ν. 2190/1997.

2. Διοικητικό τμήμα

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1

α) Γραφείο διοικητικό

β) Γραφείο εξυπηρέτησης αλλοδαπών – οικονομικών μεταναστών

γ) Γραφείο κλητήρων – θυρωρών – τηλεφωνητών

3. Τμήμα δημοτικού συμβουλίου και δημορχιακής επιτροπής

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1

α) Γραφείο προέδρου δημοτικού συμβουλίου

β) Γραφείο δημοτικού συμβουλίου

γ) Γραφείο δημορχιακής επιτροπής

4. Τμήμα προσωπικού

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1

α) Γραφείο προσωπικού με σχέση δημοσίου δικαίου

β) Γραφείο προσωπικού με σχέση ιδιωτικού δικαίου

γ) Γραφείο οργάνωσης, εκπαίδευσης και επιμόρφωσης προσωπικού

5. Τμήμα αστικής και δημοτικής καταστάσεως

Προΐστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1

- α) Γραφείο μητρώων και στρατολογίας
- β) Γραφείο δημοτολογίου και εκδόσεως πιστοποιητικών
- γ) Γραφείο εκλογικών καταλόγων
- δ) Γραφείο ληξιαρχείου και τελέσεως πολιτικών γάμων
- ε) Γραφείο γεωργοκτηνοτροφικών εφαρμογών και επιδοτήσεων

6. Τμήμα νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου του δήμου

Προΐστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΠΕ2 ή ΠΕ10 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1

- α) Γραφείο παιδείας σχολικών επιτροπών (ΝΠΔΔ) – φύλαξης σχολικών κτιρίων και δημοτικών επιχειρήσεων
- β) Γραφείο παιδικών σταθμών και λοιπών ΝΠΔΔ του δήμου

7. Τμήμα γραμματείας

Προΐστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1

- α) Γραφείο πρωτοκόλλου – διεκπεραιώσεως εγγραφών – Αρχείου και Αρχαιοθέτησης

➤ Διεύθυνση οικονομικών υπηρεσιών

1. Διευθυντής

Προΐστανται υπάλληλος με α΄ βαθμό των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1 ομοίως με α΄ βαθμό. Αν δεν υπάρχουν ή δεν επαρκούν υπάλληλοι βαθμού α΄, επιλέγονται με την προαναφερόμενη σειρά υπάλληλοι βαθμού β΄ άρθρου 36 Ν. 2190/1997.

➤ Γραφείο διευθυντή

1. Τμήμα δημοτικών προσόδων – περιουσίας – φορολογικών υποθέσεων

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1

α) Γραφείο ανταποδοτικών τελών, φόρου ηλεκτροδοτούμενων χώρων – τέλους ακίνητης περιουσίας, τελών και δικαιωμάτων νεκροταφείου, τελών αποχέτευσης και παρακολούθησης κρατικών επιχορηγήσεων.

β) Γραφείο φόρων, εισφορών, δικαιωμάτων και λοιπών φόρων, παρανόμων στάθμευσης, παραβάσεων Κ.Ο.Κ. και οίκοθεν εισπράξεων

γ) Γραφείο ελέγχου φορολογητέας ύλης, φορολογικών διαφορών και αμφισβητήσεων

δ) Γραφείο δημοτικής περιουσίας και κτηματολογίου

ε) Γραφείο επόπτη λαϊκών αγορών

στ) Γραφείο κλητήρων και κοινοποιήσεων

2. Τμήμα λογιστικό

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1

α) Γραφείο λογιστικό

β) Γραφείο προϋπολογισμού και απολογισμού

γ) Γραφείο εκκαθαρίσεως δαπανών

δ) Γραφείο προμηθειών και διεξαγωγής δημοπρασιών

ε) Γραφείο αποθήκης και διαχείρισης υλικού

στ) Γραφείο μισθοδοσίας και ασφαλιστικών εισφορών (δημοσίου, ΙΚΑ, κλπ)

➤ Διεύθυνση ταμειακής υπηρεσίας

◆ Διευθυντής

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1

◆ Τμήμα ταμειακής διαχείρισης

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΤΕ17 ή ΔΕ1 ή ΔΕ15

α) Γραφείο εισπράξεως εσόδων και πληρωμής δαπανών

β) Γραφείο ελέγχου και συμφωνίας ταμείου

γ) Γραφείο διπλογραφικού συστήματος

➤ **Διεύθυνση κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών**

◆ **Διευθυντής**

Προϊστανται υπάλληλος με βαθμό διευθυντή των κλάδων ΠΕ1 διοικητικών οικονομικών, ΤΕ17 διοικητικού λογιστικού

◆ **Τμήμα επικοινωνίας με τους πολίτες**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 διοικητικών οικονομικών, ΤΕ17 διοικητικού λογιστικού

◆ **Τμήμα εσωτερικής ανταπόκρισης**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 διοικητικών οικονομικών, ΤΕ17 διοικητικού λογιστικού

➤ **Διεύθυνση δημοτικής αστυνομίας**

◆ **Διευθυντής**

Προϊστανται υπάλληλος με βαθμό δ/ντη των ΠΕ23 ή ΤΕ23

Αν δεν υπάρχουν ή δεν επαρκούν υπάλληλοι βαθμού α⁺, επιλέγονται με την προαναφερόμενη σειρά υπάλληλοι βαθμού β⁻ - παρ. 6 άρθρο 36Ν.2190/1997

◆ **Τμήμα ειδικού ένστολου προσωπικού**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΠΕ23 ή ΤΕ17 ή ΤΕ23

◆ **Τμήμα επιστημονικού και υποστηρικτικού προσωπικού**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ1 ή ΠΕ23 ή ΤΕ17 ή ΤΕ23

► **Διεύθυνση τεχνικών υπηρεσιών πολεοδομίας περιβάλλοντος**

♦ **Διευθυντής**

Προϊστανται υπάλληλος με α΄ βαθμό των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ5 ή ΠΕ6 ή ΠΕ7 ή ΠΕ9 ή ΠΕ περιβάλλοντος ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 αν δεν επαρκούν υπάλληλοι βαθμού β΄ - παρ. 6 άρθρο 36Ν.2190/1997

α) Γραφείο διευθυντού, γραμματείας και αρχείου

♦ **Τμήμα μελετών κατασκευής έργων**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ5 ή ΠΕ6 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5

α) Γραφείο σύνταξης – μελετών και κατασκευής κτιριακών έργων αναπλάσεων κοινόχρηστων χώρων – έργων οδοποιίας, πεζοδρομίων και έργων επέκτασης συντήρησης κοιμητηρίων

β) Γραφείο σύνταξης – μελετών για προμήθειες υλικών και επισκευές και συντηρήσεις αγαθών διαρκούς φύσεως

♦ **Τμήμα σύνταξης και παρακολούθησης τεχνικού προγράμματος**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ5 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5

α) Γραφείο κατάρτισης

β) Γραφείο παρακολούθησης εκτέλεσης τεχνικού προγράμματος

♦ **Τμήμα μηχανογράφησης – μηχανοργάνωσης**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ5 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 ή ΤΕ9 ή ΤΕ38

α) Γραφείο προγραμματισμού Η/Υ

β) Γραφείο υποστήριξης, επισκευών και εισαγωγής προγραμμάτων Η/Υ

♦ **Τμήμα ηλεκτρολογικό – μηχανολογικό**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ5 ή ΤΕ4

α) Γραφείο μελετών Ηλ/κών - μηχανολογικών έργων και ηλεκτρομηχανολογικών εγκαταστάσεων

β) Γραφείο επέκτασης δημοτικού φωτισμού

♦ **Τμήμα πολεοδομίας και πολεοδομικών εφαρμογών**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ6 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5

α) Γραφείο εφαρμογής σχεδίου πόλεως, τοπογραφήσεων και αποτυπώσεων

β) Γραφείο οροσήμανσης, ονοματοθεσίας οδών, κυκλοφοριακού σχεδιασμού και κυκλοφοριακών ρυθμίσεων

♦ **Τμήμα τεχνικών συνεργείων**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ5 ή ΠΕ6 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 ή ΔΕ5 ή ΔΕ30

α) Γραφείο συνεργείου σιδεράδων και αλουμινίου – κατασκευών

β) Γραφείο ξυλουργών

♦ **Τμήμα επισκευής και συντήρησης σχολικών και δημοτικών κτιρίων**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ5 ή ΠΕ6 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 ή ΔΕ5 ή ΔΕ30

α) Γραφείο συνεργείου οικοδομών

β) Γραφείο συνεργείου ελαιοχρωματιστών

γ) Γραφείο συνεργείου υδραυλικών και εργασιών άρδευσης

♦ **Τμήμα επισκευής και συντήρησης οδών και οδοστρωμάτων**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ5 ή ΠΕ6 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 ή ΔΕ5 ή ΔΕ30

α) Γραφείο μελετών επέκτασης δημοτικών οδών

β) Γραφείο επισκευής και συντήρησης οδών και οδοστρωμάτων

♦ **Τμήμα επισκευής και συντήρησης ηλεκτρολογικών και ηλεκτρονικών καταστάσεων**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ5 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 ή ΔΕ5 ή ΔΕ24 ή ΔΕ27 ή ΔΕ30

α) Γραφείο συνεργείου ηλεκτρολόγων

β) Γραφείο συνεργείου ηλεκτρονικών

♦ **Τμήμα ελέγχου και προστασίας περιβάλλοντος**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ5 ή ΠΕ7 ή ΠΕ9 ή ΠΕ περιβάλλοντος ή ΠΕ12 ή ΠΕ13 ή ΠΕ10 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 καθηγητών βιολόγων ή χημικών

α) Γραφείο εισηγήσεων, περιβαλλοντικών προγραμμάτων

β) Γραφείο ελέγχου περιβάλλοντος, επιβολής διοικητικών κυρώσεων και χρηματικών προστίμων

► **Διεύθυνση καθαριότητας και πρασίνου**

♦ **Διευθυντής**

Προϊστανται υπάλληλος ΠΕ3 ή ΠΕ5 ή ΠΕ6 ή ΠΕ7 ή ΠΕ9 ή ΠΕ περιβάλλοντος ή ΠΕ12 ή ΠΕ13 ή ΠΕ10 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 ή ΔΕ2 με α' βαθμό. Αν δεν υπάρχουν ή δεν επαρκούν υπάλληλοι βαθμού α', επιλέγονται με την προαναφερόμενη σειρά υπάλληλοι βαθμού β' - παρ. 6 άρθρο 36Ν.2190/1997.

α) Γραφείο διευθυντή.

♦ **Τμήμα καθαριότητας**

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ5 ή ΠΕ6 ή ΠΕ7 ή ΠΕ9 ή ΠΕ περιβάλλοντος ή ΠΕ12 ή ΠΕ13 ή ΠΕ10 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 ή ΔΕ2 ή ΔΕ5.

α) Γραφείο περισυλλογής και απόρριψης απορριμμάτων, καθαρισμού οδών, κοινόχρηστων χώρων και δημοτικών κτιρίων.

β) Γραφείο προγραμματισμού κίνησης οχημάτων και μηχανημάτων.

γ) Γραφείο ειδικής υπηρεσίας ελέγχου κανονισμού καθαριότητας.

I. Τμήμα συνεργείου επισκευής – συντήρησης τροχαίου υλικού και λοιπού μηχανολογικού εξοπλισμού

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ5 ή ΠΕ6 ή ΠΕ7 ή ΠΕ9 ή ΠΕ10 ή ΠΕ12 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 ή ΔΕ2 ή ΔΕ5 ή ΔΕ24 ή ΔΕ26 ή ΔΕ27 ή ΔΕ30.

α) Γραφείο επισκευής και συντήρησης πάσης φύσεως οχημάτων.

β) Γραφείο επισκευής και συντήρησης μηχανημάτων έργου και λοιπού μηχανολογικού εξοπλισμού.

II. Τμήμα κήπων – δένδροστοιχιών – παιδικών χαρών

Προϊστανται υπάλληλος των κλάδων ΠΕ3 ή ΠΕ4 ή ΠΕ5 ή ΠΕ6 ή ΠΕ7 ή ΠΕ9 ή ΠΕ περιβάλλοντος ή ΠΕ12 ή ΠΕ13 ή ΠΕ10 ή ΤΕ3 ή ΤΕ4 ή ΤΕ5 ή ΤΕ12 ή ΔΕ2 ή ΔΕ5 ή ΔΕ30 ή ΔΕ35.

α) Γραφείο συντήρησης – επέκτασης πρασίνου

β) Γραφείο λειτουργίας φυτωρίων, καταπολέμησης ασθενειών και απολυμάνσεων.

III. Τμήμα νεκροταφείου

α) Γραφείο εποπτείας και λειτουργίας νεκροταφείου.

β) Γραφείο μελετών και κατασκευής ταφών.

ΑΡΘΡΟ 3

Η οργανική σύνθεση και κατάταξη των θέσεων του προσωπικού του Δήμου Ασπροπύργου ορίζεται ως εξής:

1. Μόνιμο προσωπικό

2. Κλάδοι κατηγορίας Π.Ε.

Θέσεις κλάδου ΠΕ1 διοικητικών με βαθμό Δ-Α=14(Εκ των οποίων οι 5 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγείς θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΠΕ2 εφόρων βιβλιοθηκών με βαθμό Δ-Α=2(Εκ των οποίων οι 2 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγείς θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΠΕ3 πολιτικών – μηχανικών με βαθμό Δ-Α=6(Εκ των οποίων η 1 θα καλυφθεί από υπάλληλο που υπηρετεί σε προσωρινή – προσωποπαγής θέση).

Θέσεις κλάδου ΠΕ5 μηχανολόγων – μηχανικών, ηλεκτρολόγων – μηχανικών, μηχανολόγων – ηλεκτρολόγων μηχανικών με βαθμούς Δ-Α=4(Εκ των οποίων η 1 θα καλυφθεί από υπάλληλο που υπηρετεί σε προσωρινή – προσωποπαγής θέση).

Θέσεις κλάδου ΠΕ6 αγρονόμων τοπογράφων – μηχανικών με βαθμό Δ-Α=1.

Θέσεις κλάδου ΠΕ7 χημικών – μηχανικών με βαθμό Δ-Α=1.

Θέσεις κλάδου ΠΕ9 γεωπόνων με βαθμό Δ-Α=2(Εκ των οποίων η 1 θα καλυφθεί από υπάλληλο που υπηρετεί σε προσωρινή – προσωποπαγής θέση).

Θέσεις κλάδου ΠΕ10 καθηγητών με βαθμό Δ-Α=2.

Θέσεις κλάδου ΠΕ11 πληροφορικής ειδικότητας α) επιστήμης υπολογιστών β) μηχανικών Η/Υ με βαθμούς Δ-Α=1

Θέσεις κλάδου ΠΕ15 ιατρών ειδικότητας με βαθμούς Δ-Α=1

Θέσεις κλάδου ΠΕ περιβάλλοντος με βαθμούς Δ-Α=5(Εκ των οποίων οι 2 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγής θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΠΕ κοινωνιολόγων με βαθμούς Δ-Α=1.

Θέσεις κλάδου ΠΕ23 ειδικό ένστολο προσωπικό δημοτικής αστυνομίας με βαθμούς Δ-Α=5

I. Κλάδοι κατηγορίας Τ.Ε.

Θέσεις κλάδου ΤΕ2 κοινωνικών λειτουργιών με βαθμούς $\Delta-A=3$

Θέσεις κλάδου ΤΕ3 τεχνολόγων – πολιτικών μηχανικών με βαθμό $\Delta-A=4$ (Εκ των οποίων η 1 θα καλυφθεί από υπάλληλο που υπηρετεί σε προσωρινή – προσωποπαγής θέση).

Θέσεις κλάδου ΤΕ4 τεχνολόγων – μηχανολόγων ή ηλεκτρολόγων μηχανικών με βαθμό $\Delta-A=4$ (Εκ των οποίων οι 2 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγής θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΤΕ5 τεχνολόγων τοπογράφων μηχανικών με βαθμό $\Delta-A=1$.

Θέσεις κλάδου ΤΕ6 επισκεπτριών αδελφών με βαθμό $\Delta-A=1$.

Θέσεις κλάδου ΤΕ8 αδελφών με βαθμούς $\Delta-A=3$.

Θέσεις κλάδου ΤΕ11 εποπτών δημόσιας υγείας με βαθμό $\Delta-A=1$

Θέσεις κλάδου ΤΕ12 τεχνολογίας γεωπονίας με βαθμό $\Delta-A=2$.

Θέσεις κλάδου ΤΕ17 διοικητικών λογιστικών με βαθμό $\Delta-A=8$.

Θέσεις κλάδου ΤΕ19 πληροφορικής ειδικότητας α) πληροφορικής β) ηλεκτρονικών υπολογιστών συστημάτων βαθμούς $\Delta-A=2$.

Θέσεις κλάδου ΤΕ γεωφυσικών με βαθμό $\Delta-A=1$.

Θέσεις κλάδου ΤΕ22 διοίκησης μονάδων τοπικής αυτοδιοίκησης με βαθμό $\Delta-A=1$.

Θέσεις κλάδου ΤΕ23 ειδικό ένστολο προσωπικό δημοτικής αστυνομίας με βαθμό $\Delta-A=3$.

II. Κλάδοι κατηγορίας Δ.Ε.

Θέσεις κλάδου ΔΕ1 διοικητικών με βαθμούς $\Delta-A=100$ (Εκ των οποίων οι 2 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγής θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΔΕ2 εποπτών καθαριότητας με βαθμούς $\Delta-A=100$ (Εκ των οποίων η 1 θα καλυφθεί από υπάλληλο που υπηρετεί σε προσωρινή – προσωποπαγής θέση).

Θέσεις κλάδου ΔΕ3 τηλεφωνητών με βαθμούς $\Delta-A=2$

Θέσεις κλάδου ΔΕ5 δομικών έργων εργοδηγών όλες οι ειδικότητες του δομικού τομέα των τεχνικών Λυκείων, με βαθμούς $\Delta-A=7$

α) Εργοδηγών μηχανολόγων 1

β) Εργοδηγών ηλεκτρολόγων 3

γ) Εργοδηγών δομικών έργων 2

δ) Εργοδηγών χημικών 1

Θέσεις κλάδου ΔΕ6 σχεδιαστών με βαθμό Δ-Α=4

Θέσεις κλάδου ΔΕ7 βοηθ. Νοσοκόμων με βαθμό Δ-Α=6

Θέσεις κλάδου ΔΕ15 βοηθ. εισπρακτόρων με βαθμό Δ-Α=5

Θέσεις κλάδου ΔΕ23 ειδ. προσωπικού (Δημ. Αστυνομία) με βαθμό Δ-Α=20

Θέσεις κλάδου ΔΕ24 ηλεκτρολόγων με βαθμό Δ-Α=8

Θέσεις κλάδου ΔΕ26 μηχανοτεχνιτών αυτοκινήτων με βαθμούς Δ-Α=16 (Εκ των οποίων οι 6 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγής θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΔΕ27 ηλεκτροτεχνιτών αυτοκινήτων με βαθμούς Δ-Α=5 (Εκ των οποίων οι 3 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγής θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΔΕ28 χειριστών μηχανημάτων έργων με βαθμούς Δ-Α=16 (Εκ των οποίων οι 2 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγής θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΔΕ29 οδηγών αυτοκινήτων με βαθμούς Δ-Α=55 (Εκ των οποίων οι 15 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγής θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΔΕ30 τεχνιτών με βαθμούς Δ-Α=64 (Εκ των οποίων οι 16 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγής θέσεις).

Θέσεις κλάδου ΔΕ38 προσωπικού Η/Υ με βαθμούς Δ-Α=31 (Εκ των οποίων η 1 θα καλυφθεί από υπάλληλο που υπηρετεί σε προσωρινή – προσωποπαγής θέση).

Θέσεις κλάδου ΔΕ χειριστών μηχανών προβολής με βαθμό Δ-Α=1

Θέσεις κλάδου ΔΕ εποπτών – φυλάκων σχολικών κτιρίων με βαθμό Δ-Α=10

III. Κλάδοι κατηγορίας Υ.Ε.

Θέσεις κλάδου ΥΕ1 κλητήρων – θυρωρών γενικών καθηκόντων με βαθμούς Ε-Β=30(Εκ των οποίων η 1θα καλυφθεί από υπάλληλο που υπηρετεί σε προσωρινή – προσωποπαγής θέση).

Θέσεις κλάδου ΥΕ2 επιστατών καθαριότητας με βαθμούς Ε-Β=3

Θέσεις κλάδου ΥΕ16 προσωπικού καθαριότητας για εργασίες καθαρισμού εσωτερικού και εξωτερικού χώρου, επιμελητών κήπων, δένδροστοιχιών, άλλες βοηθητικές εργασίες κ.λπ.

Προβλεπόμενες θέσεις, συνολικά εκατό ενενήντα τέσσερις (194) (Εκ των οποίων οι 50 θα καλυφθούν από υπαλλήλους που υπηρετούν σε προσωρινές – προσωποπαγής θέσεις).

Θέσεις προσωπικού με σύμβαση εργασίας Ι.Δ. αορίστου χρόνου

Μια θέση οδηγού

Μια θέση τεχνίτη οικοδόμου

Μια θέση τεχνίτη ύδρευσης

Πέντε θέσεις εργατών καθαριότητας

Εκτός των ανωτέρω, προβλέπονται οι κατωτέρω οργανικές θέσεις, οι οποίες θα καλυφθούν από υπαλλήλους που κατετάγη σε προσωρινές – προσωποπαγείς θέσεις με σχέση εργασίας Ι.Δ. αορίστου χρόνου – ΦΕΚ 304/τ. ΝΠΔΔ/8.12.2003, βάση των δεξιοτήτων του άρθρου 17του Ν.2839/2000:

- Τέσσερις θέσεις διοικητικού – οικονομικού πανεπιστημιακής εκπαίδευσης
- Μια θέση περιβάλλοντος πανεπιστημιακής εκπαίδευσης
- Μια θέση πολιτικών μηχανικών πανεπιστημιακής εκπαίδευσης
- Μια θέση νηπιαγωγών πανεπιστημιακής εκπαίδευσης
- Μια θέση χημικών πανεπιστημιακής εκπαίδευσης
- Μια θέση μαθηματικών πανεπιστημιακής εκπαίδευσης
- Μια θέση τεχνολόγων μηχ/κων πανεπιστημιακής εκπαίδευσης
- Τριάντα θέσεις διοικητικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης

- Έξι θέσεις οδηγών απορριματοφόρων
- Δύο θέσεις οδηγών υδροφόρων οχημάτων
- Τέσσερις θέσεις τεχνιτών ηλεκτρο – συγκολλητών
- Δύο θέσεις ηλεκτρολόγων κτιριακών εγκαταστάσεων
- Δύο θέσεις τεχνιτών ηλεκτρολόγων
- Τρεις θέσεις τεχνιτών ελαιοχρωματιστών
- Μια θέση χειριστών μηχ/των
- Μια θέση συντηρητών ηλεκτρονικών οχημάτων
- Μια θέση μηχανοτεχνιτών απορριματοφόρων
- Μια θέση νοσοκόμων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης
- Μια θέση μαγείρων
- Έντεκα θέσεις εργατών καθαριότητας
- Μια θέση εργατών κήπου

Θέσεις προσωπικού με σύμβαση εργασίας Ίδη. Δικαίου ορισμένου χρόνου

Για την αντιμετώπιση εποχιακών ή πρόσκαιρων ή άλλων περιοδικών αναγκών, βάση των δεξιοτήτων του Ν. 2190/1994 (άρθρο 20,21) και των εκάστοτε κάθε φορά ισχύουσων περί προσλήψεως δεξιοτήτων.

- Κλάδου κατηγορίας πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (ΠΕ) – (25) θέσεις
- Κλάδου κατηγορίας τεχνολογικής εκπαίδευσης (ΤΕ) – (35) θέσεις
- Κλάδου κατηγορίας δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (ΔΕ) – (100) θέσεις
- Κλάδου κατηγορίας υποχρεωτικής εκπαίδευσης (ΥΕ) – (150) θέσεις

Οι παραπάνω θέσεις θα πληρώνονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.2190/1994

Προσωπικό ειδικών θέσεων

- Μια θέση μετακλητού Γραμματέα του Δήμου
- Μια θέση μετακλητού ειδικού Γραμματέα του Δημάρχου
- Τρεις θέσεις Ειδικών συμβούλων, ειδικών συνεργατών, επιστημονικών συνεργατών.

Νομική Υπηρεσία

- Μια θέση δικηγόρου με πάγια αντιμισθία.

Επιχειρήσεις του Δήμου Ασπροπόργου

▲ Αποθήκες – Αποθηκευτική χώροι	750
▲ Βιομηχανίες	150
▲ Βιοτεχνίες	90
▲ Άλλες χρήσεις	200

5.2.1 Πληθυσμός Δήμου Ασπροπύργου

Το 2001 που έγινε η τελευταία απογραφή ο Ασπρόπυργος είχε πραγματικό πληθυσμό 27.971. Ενώ σήμερα έχει φτάσει περίπου τους 35.00 κατοίκους. Είναι ένας από τους μεγαλύτερους Δήμους στην Δυτική Αττική.

Ο δήμος Ασπροπύργου συνεργάζεται με την περιφέρεια όπου παραδίδει όλες τις αποφάσεις που παίρνονται στα δημοτικά συμβούλια και τις εγκρίνει ή τις απορρίπτει.

Επίσης συνεργάζεται και με την Νομαρχία Δυτικής Αττικής για θέματα πολιτιστικά, τουριστικά, κ.λπ.

Επίσης ο Δήμος Ασπροπύργου έχει δύο βιομηχανικές περιοχές: Νέα Ζωή και τα Διυλιστήρια (ΒΙΠΑ – ΒΙΟΠΑ).

Τέλος ο δήμος Ασπροπύργου διαθέτει και μια παραλία όπου δεν επιτρέπεται το κολύμπι διότι έχει πετρελαιοφόρα πλοία τα οποία προκαλούν προβλήματα στους ανθρώπους αλλά και μολύνουν το περιβάλλον.

5.3 Κ.Ε.Π Ασπροπύργου

Το Κέντρο Εξυπηρετήσεις Πολιτών στον Ασπρόπυργο τέθηκε σε λειτουργία στις 1 Ιανουαρίου του 2005 και είναι ενταγμένο στη Διεύθυνση του Δήμου Ασπροπύργου. Όπως έχω προαναφερθεί η περιοχή του Ασπροπύργου αποτελείται από αρκετά μεγάλο πληθυσμό κατοίκων εκ των οποίων υπάρχουν και κάτοικοι από άλλες περιοχές της Ελλάδας. Πριν την ίδρυση του Κ.Ε.Π. οι κάτοικοι απευθυνόντουσαν σε υπαλλήλους του Δήμου με την εξής διαδικασία, για να ζητήσει ένα πιστοποιητικό ή κάποιο άλλο έγγραφο ο κάτοικος έπρεπε να κάνει μια αίτηση στο Δήμο, να πάρει αριθμό πρωτοκόλλου και ύστερα να παραλάβει το έγγραφο που ζητούσε. Αν το αίτημα του ήταν απλό παραλάμβανε το έγγραφο την ίδια ημέρα, αν πάλι ήταν σύνθετο του ζητούσαν να περάσει δύο με τρεις μέρες αργότερα. Υπάρχουν όμως και κάτοικοι άλλων περιοχών οι οποίοι έπρεπε να μετακινηθούν στο δικό τους Δήμο για να εξυπηρετηθούν όσο μακριά κι αν βρισκόταν. Για τον λόγο αυτό δημιουργήθηκαν τα Κ.Ε.Π τα οποία είχαν αλλά και έχουν ως κύριο λόγο την εξυπηρέτηση του πολίτη με την προοπτική να μην μετακινούνται οι πολίτες αλλά να διακινούνται τα έγγραφα. Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα είναι οι έλλειψη υπαλλήλων στο τμήμα, το οποίο οφείλεται λόγω των μόνιμων υπαλλήλων του κλάδου Διεκπεραίωσης Πολιτών. Το Κ.Ε.Π. αποτελείται από τρεις μόνιμους υπαλλήλους που έχουν προσληφθεί από το Υπουργείο Εσωτερικών μέσω των εξετάσεων ΑΣΕΠ φυσικά, 5 μόνιμων υπαλλήλων του Δήμου και ένας υπάλληλος από τα Stage. Δεν είναι αρκετό το προσωπικό για να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις των πολιτών γιατί τα αιτήματα που παραλαμβάνει καθημερινά είναι εκατοντάδες. Τα πιο συνηθέστερα αιτήματα των πολιτών είναι η έκδοση πιστοποιητικού (γεννήσεως, οικογενειακής κατάστασης, ληξιαρχικές πράξεις, ποινικού μητρώου, πτώχευσης κ.α.), Πρόγραμμα Ε.Ο.Τ για το Κοινωνικό Τουρισμού, Πρόγραμμα Ο.Γ.Α για Κοινωνικό Τουρισμό, Κάρτες δωρεάν μετακίνησης ατόμων με ειδικές ανάγκες (Α.Μ.Ε.Α) αλλά και επικύρωση φωτοαντιγράφων. Τέλος θα ήθελα να επισημάνω ότι δεν μου δόθηκε ακριβής αριθμός αιτήσεων από την ίδρυση του Κέντρου Εξυπηρετήσεις Πολιτών μέχρι σήμερα λόγω αλλαγής προγράμματος αλλά σίγουρα η ποσότητα θα είναι μεγάλη αν λάβουμε υπόψη το πληθυσμό αλλά και την καθημερινή επίσκεψη του πολίτη στο Κ.Ε.Π.

ΕΝΟΤΗΤΑ 6

ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

6.1 Πληροφορίες άλλων χωρών και άλλων δήμων

6.1.1 Ιταλία – δήμος της Μπολόνια

Ο Δήμος της Μπολόνια τα τελευταία χρόνια έχει αναπτύξει ένα εξειδικευμένο πρόγραμμα ενεργοποίησης του πολίτη και συμμετοχής του στην διαδικασία λήψης των αποφάσεων της καθημερινής λειτουργίας του δήμου σε ένα πλαίσιο διαφάνειας και ανταλλαγής πληροφοριών.

Για το σκοπό αυτό στην ειδική ιστοσελίδα του δήμου της Μπολόνια με την επωνομασία IPERBOLE δημοσιοποιούνται τα επίσημα έγγραφα που αφορούν την λειτουργία και υπηρεσίες του δήμου αλλά και ευανάγνωστες και εύκολες στην κατανόηση περιλήψεις τους.

Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα μέσα από δημιουργία ηλεκτρονικών φόρουμ επικοινωνίας στους πολίτες να εκφράζουν ιδέες, προτάσεις και να αξιολογούν την δράση του δημοτικής αρχής. Για λόγους λειτουργικότητας τα φόρουμ συντονίζονται από εξειδικευμένο προσωπικό.

Περιοδικά οι απόψεις των πολιτών δημοσιοποιούνται και προωθείται η διάδραση με τους λοιπούς συμμετέχοντες. Ενδεικτικό θέμα που αποτέλεσε αντικείμενο ηλεκτρονικού διαλόγου και συγκέντρωσε εντονότατη ανταπόκριση από τους πολίτες υπήρξε το κυκλοφοριακό πρόβλημα στην περιοχή της Μπολόνια.

Μεριμνήθηκε ιδιαίτερα η ανάπτυξη ενός πλαισίου προστασίας της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διάδρασης με τους πολίτες.

Το έργο υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού προγράμματος DEMOS που είχε ως στόχο την χρήση των νέων τεχνολογιών για την ανάπτυξη και εφαρμογή πρωτοποριακών μηχανισμών διαβούλευσης και υποστηρίχθηκε από σημαντική ενημερωτική και επικοινωνιακή καμπάνια.²⁸

Ο δήμος δίνει τις αντίστοιχες διευθύνσεις:

www.comune.bologna.it

www.demos.nexus.org

²⁸ Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο., Κοινωνία της πληροφορίας, Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων, Αθήνα, 2007,σελ.129.

6.1.2 Σουηδία – Δήμος Στοκχόλμης

Στόχος της πρωτοβουλίας του Δήμου Στοκχόλμης υπήρξε η διευκόλυνση του διαλόγου πολιτών – τοπικών αρχών μέσα από μια διαδραστική διαδικτυακή διαδικασία ηλεκτρονικών φόρουμ ώστε να διευρυνθεί ο τρόπος επικοινωνίας μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα καθώς και της κοινωνίας των πολιτών με τους πολίτες σε μια προσπάθεια περαιτέρω εξέλιξη της.

Στο πλαίσιο αυτής της προσπάθειας δημοσιοποιήθηκαν στην ιστοσελίδα του δήμου όλα τα έγγραφα που αφορούσαν την λειτουργία του καθώς και τις προσφερόμενες υπηρεσίες και δόθηκε η δυνατότητα να λαμβάνει ο πολίτης στην προσωπική του ηλεκτρονική διεύθυνση τα πρακτικά από τις εργασίες των δημοτικών Συμβουλίων. Δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην ανάπτυξη μιας λειτουργικής και εύκολης στην χρήση μηχανής πλοήγησης για την εύρεση των πληροφοριών από τους πολίτες αλλά και την ανάπτυξη ενός μηχανισμού πλαισίου προστασίας της ασφάλειας της ηλεκτρονικής επικοινωνίας και διάδρασης με τους πολίτες.

Σε ειδική επιμέρους ιστοσελίδα αναπτύχθηκε ένα μοντέλο ηλεκτρονικού κοινοβουλίου. Μέσα από ένα ηλεκτρονικό φόρουμ επικοινωνίας και συζήτησης μεταξύ των πολιτών της περιοχής ενισχύθηκε η συζήτηση σε θέματα καθημερινής λειτουργίας του δήμου και παράλληλα δόθηκε η δυνατότητα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας για προκαθορισμένα θέματα που αφορούσαν τον δήμο.

Το έργο υποστηρίχθηκε από σημαντική ενημερωτική και επικοινωνιακή καμπάνια.²⁹

Ο δήμος δίνει την αντίστοιχη διεύθυνση:

www.kista.Stockholm.se

www2.Stockholm.se/English

²⁹ Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο., Κοινωνία της πληροφορίας, Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων, Αθήνα, 2007,σελ.129-130.

6.2 Πληροφορίες για δήμους της Ελλάδας

6.2.1 Δήμος Τόπερος Ξάνθης – Δήμος Αθηναίων

Οι ιστοσελίδες των δήμων αυτών αναγνωρίστηκαν από το τις 50 ιστοσελίδες τοπικής αυτοδιοίκησης με βάση το επίπεδο ποιοτικής παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο του προγράμματος «KEeLAN – θεμελιώδεις αρχές ηλεκτρονικών δικτύων της τοπικής αυτοδιοίκησης», που υλοποιήθηκε στο 5^ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης για Έρευνα και Ανάπτυξη και υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως προς την διάδραση με τους πολίτες.

Τόσο ο Δήμος Αθηναίων όσο και ο Δήμος Τοπείρου Ξάνθης παρέχουν στους πολίτες τη δυνατότητα όχι μόνο να ενημερώνονται έγκαιρα για τα τρέχοντα θέματα του δήμου, αλλά και να συμμετέχουν ενεργά και να εκφράζουν την άποψή τους ,συμμετέχοντας σε ηλεκτρονικά φόρουμ.

Οι πολίτες μπορούν επίσης να βρουν λεπτομερείς πληροφορίες για τις διαδικασίες που απαιτούνται για προσκόμιση δικαιολογητικών και απόκτηση αδειών, αρχείο νέων και δελτίων τύπου, κατάλογο της πόλης, ειδήσεις γύρω από πολιτιστικά και αθλητικά θέματα.

Τέλος, παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας με όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του Δήμου, τον Δήμαρχο και το Δημοτικό Συμβούλιο.³⁰

Ο δήμος δίνει τις εξής διευθύνσεις:

<http://www.cityofathens.gr/portal/site/athensporta/>

<http://www.keelan .elanet.org/home/>

<http://www.topeiros.gr>

³⁰ Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο., Κοινωνία της πληροφορίας, Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων, Αθήνα, 2007,σελ.130.

6.2.2 Δήμος Αμαρουσίου

Στον δήμο αυτό έγινε η πρώτη εφαρμογή ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, στο πλαίσιο του προγράμματος «Νέες Τεχνολογίες», που υποστηρίζεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με στόχο να δοθεί στους πολίτες η ευκαιρία να εκφράζουν τις απόψεις τους σε θέματα που τους αφορούν.³¹

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι μια καινοτομία για τα ελληνικά δεδομένα στον τομέα συναλλαγής του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση. Φιλοσοφία και σύνθημα τους είναι: διακινούνται τα έγγραφα και όχι οι πολίτες, προσπαθώντας έτσι να παρέμβουν δυναμικά στο πρόβλημα της εξυπηρέτησης των πολιτών, στις δυσκολίες της συναλλαγής τους με τον δημόσιο τομέα, στην μείωση της γραφειοκρατίας και στην απλούστευση των διαδικασιών.

Ο Δήμος Αμαρουσίου, πάντα πρωτοπόρος και έχοντας ως στόχο την ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, είναι από τους πρώτους δήμους που λειτουργούν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη. Το 2002 ξεκίνησε τη λειτουργία του Κ.Ε.Π. σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο στο Δημαρχιακό Μέγαρο.

Η καινοτομία του όλου εγχειρήματος επικεντρώνεται στο γεγονός ότι οι πολίτες με μια επίσκεψη ή ένα τηλεφώνημα στο Κ.Ε.Π. λαμβάνουν τις πληροφορίες για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με τις συναλλαγές τους με την Δημόσια Διοίκηση. Στη συνέχεια μπορούν να υποβάλλουν το αίτημα τους συμπληρώνοντας τη σχετική αίτηση – εξουσιοδότηση προς το Κ.Ε.Π. και προσκομίζοντας τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για κάθε περίπτωση, προκειμένου να υποβληθούν μέσω Κ.Ε.Π. για την διεκπεραίωση του αιτήματος. Με αυτόν τον τρόπο ο πολίτης δεν χρειάζεται να χάνει χρόνο μεταβαίνοντας ο ίδιος στις υπηρεσίες, καθώς το Κ.Ε.Π. αναλαμβάνει την διεκπεραίωση των υποθέσεων.

Περισσότερες πληροφορίες για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.kep.gov.gr/>, καθώς είναι δυνατή και η αποστολή αιτήσεων μέσω portal και call center.

Επιπλέον στο ΚΕΠ λειτουργεί υπηρεσία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των κατοίκων της περιφέρειας του Δήμου Αμαρουσίου, δίνοντας πάσης φύσεως πληροφορίες σχετικά με την πόλη και τις υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος, απαντά σε απορίες και ερωτήματα των κατοίκων, καταγράφει και δέχεται υποδείξεις, αντιμετωπίζει γρήγορα και αποτελεσματικά, καθημερινά προβλήματα των κατοίκων.

Σημαντική ωστόσο είναι η προσφορά της υπηρεσίας σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, που προκαλούν διάφορα φυσικά φαινόμενα.³²

³¹ Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο., Κοινωνία της πληροφορίας, Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων, Αθήνα, 2007,σελ.130.

³² Internet, www.kepamarousiou.gr

ΕΝΟΤΗΤΑ 7

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ

7.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΛΙΤΩΝ

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιάσουμε ένα ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου. Σε αυτό το ερωτηματολόγιο συμμετείχαν ογδόντα άτομα εκ των οποίων τα σαράντα ήταν γυναίκες και τα υπόλοιπα άντρες, των οποίων οι ηλικίες κυμαίνονταν από δεκαοχτώ έως σαράντα πέντε. Οι ερωτήσεις οι οποίες πραγματοποιήθηκαν για το σκοπό του ερωτηματολογίου ήταν οχτώ αναφερόμενες στο κύριο θέμα, που είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Φύλλο

Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία

18-25 25-35 35-45

1. Η ίδρυση των ΚΕΠ σας διευκολύνει;

Ναι Όχι

2. Κάθε πότε επισκέπτεστε τα ΚΕΠ το μήνα;

Μία Δύο Πολλές φορές Καμία

3. Ποιοί είναι οι κύριοι λόγοι της επίσκεψης σας;.....
.....

4. Οι υπάλληλοι σας εξυπηρετούν με ευχαρίστηση και άμεσα;

Ναι Όχι

5. Θεωρείται ότι είναι αναγκαία η πρόσληψη και άλλων υπαλλήλων;

Ναι Όχι

6. Θεωρείται αναγκαία την ίδρυση και άλλων ΚΕΠ στην πόλη σας;

Ναι Όχι

7. Πιστεύετε ότι θα έπρεπε να προστεθούν και άλλες αρμοδιότητες στα ΚΕΠ;(π.χ. πληρωμή λογαριασμών)

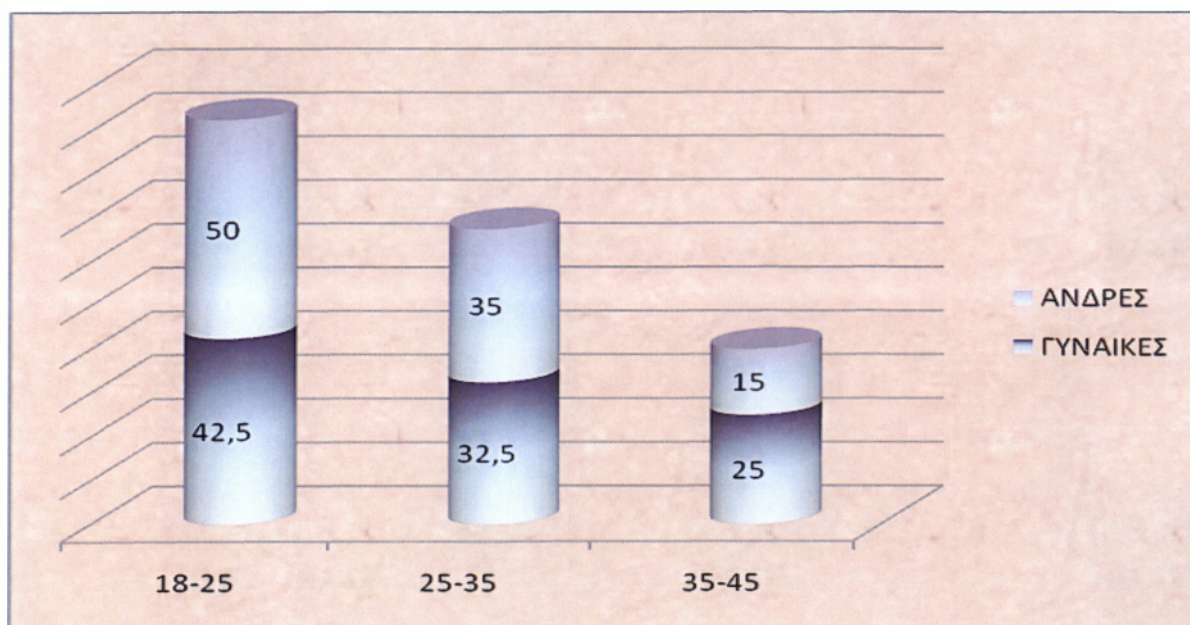
Ναι Όχι

8. Αν Ναι: ποιές είναι κατά την γνώμη σας;.....
.....

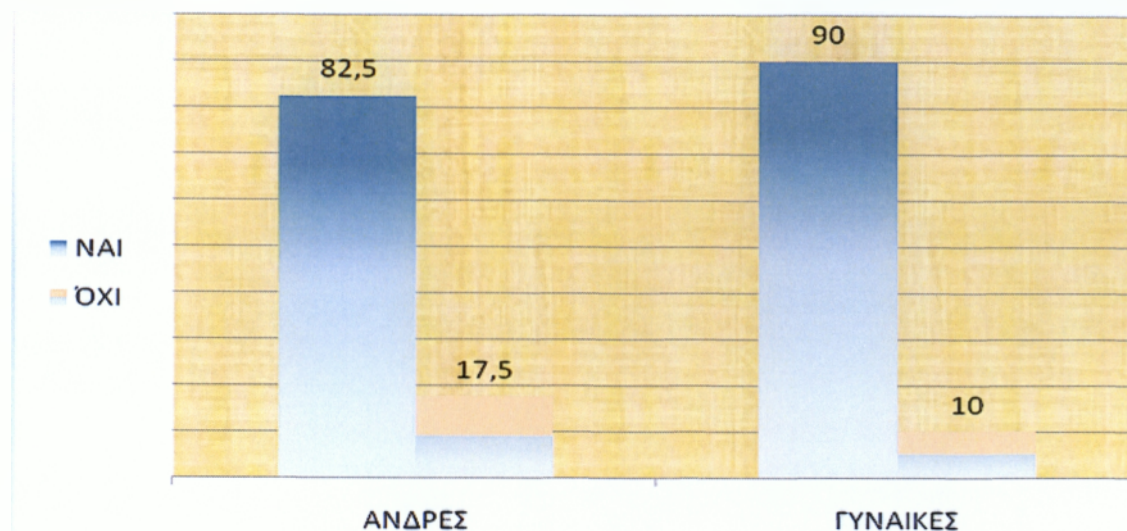
7.1.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Σε αυτό το στάδιο, πρόκειται να παρουσιάσουμε την ανάλυση των ερωτηματολογίων των πολιτών σύμφωνα με τις απαντήσεις που έδωσαν.

Στο ερωτηματολόγιο όπως προαναφέρθηκε συμμετοχή έδωσαν άνδρες και γυναίκες. Όπως βλέπουμε παρακάτω το 42,5% των γυναικών ήταν ηλικίας 18-25, το 32,5% ήταν από 25-35 και το 25% από 35-45. Αντίστοιχα απαντήσεις δόθηκαν και από άντρες όπου το 50% ήταν ηλικίας 18-25, το 35% από 25-35 και τέλος το 15% ήταν ηλικίας 35-45.

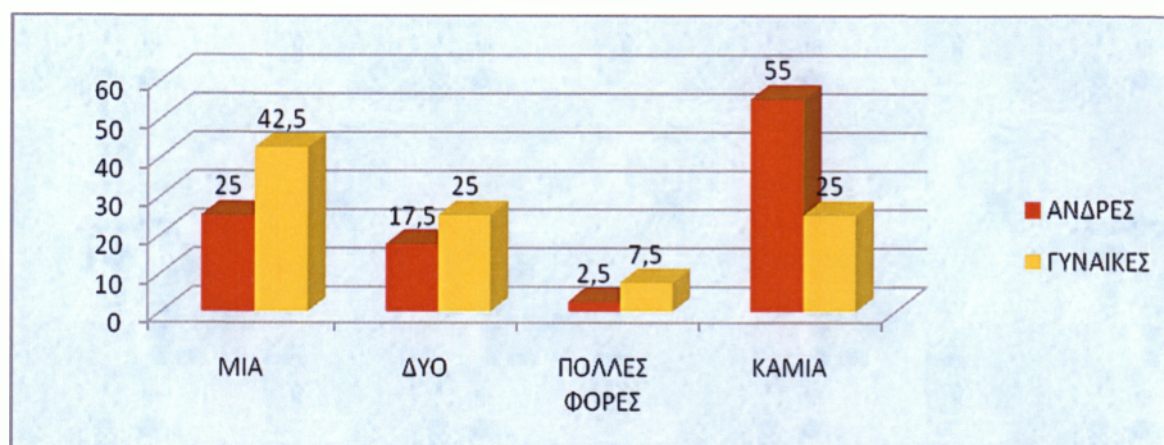


Σχήμα 7.1.1



Σχήμα 7.1.2

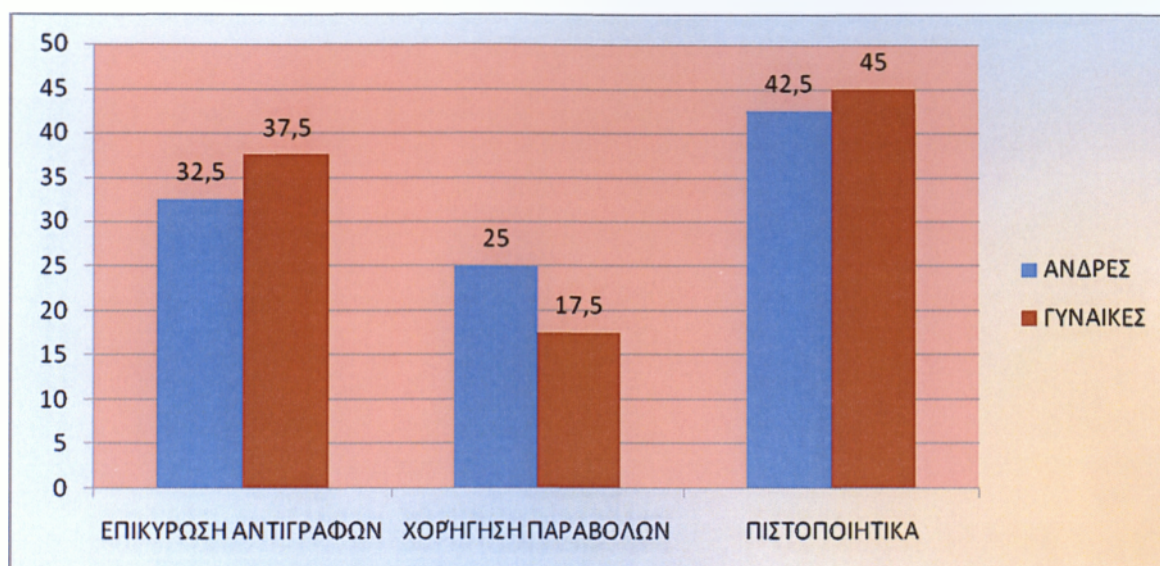
Στο παραπάνω σχήμα μπορούμε να δούμε ότι στην ερώτηση αν η ίδρυση των Κ.Ε.Π. διευκολύνει τον πολίτη, το 90% των γυναικών απάντησαν «Ναι» και 10% «Όχι». Αντίστοιχα 82,5% των ανδρών απάντησαν «Ναι» και το υπόλοιπο 17,5% «Όχι».



Σχήμα 7.1.3

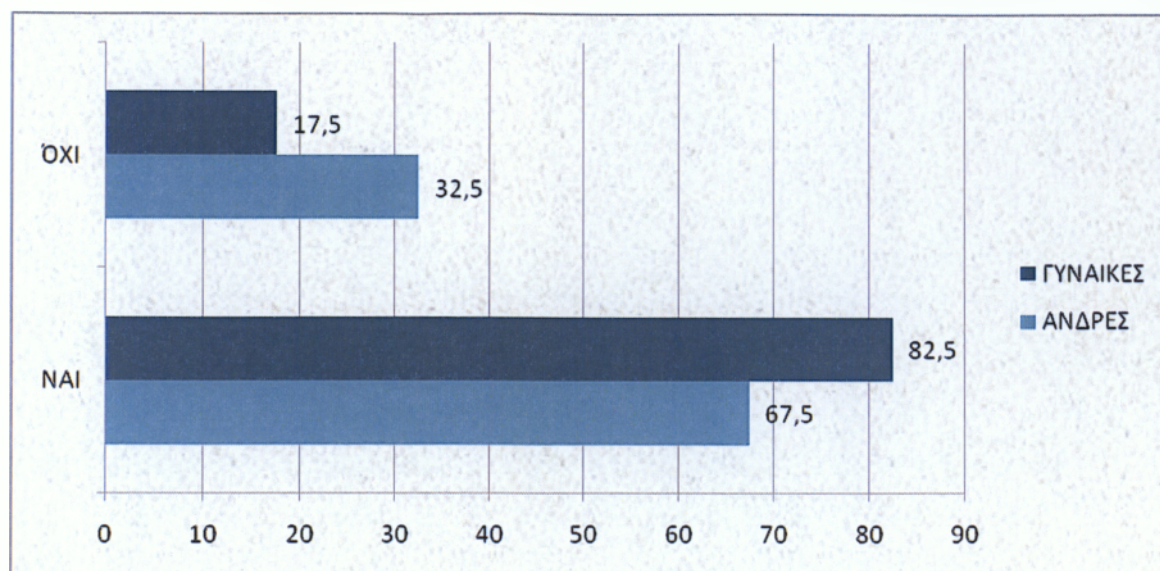
Σύμφωνα με την ερώτηση κάθε πότε επισκέπτεται ένας πολίτης τα Κ.Ε.Π. το 25% των ανδρών απάντησαν «Μια», το 17,5% «Δύο» το 2,5% «Πολλές φορές» και το 55% «Καμία». Αντίστοιχα το 42,5% των γυναικών απάντησαν ότι επισκέπτονται τα Κ.Ε.Π. «Μια» φορά το μήνα το 25% «Δύο», το 7,5% «Πολλές φορές» και τέλος το 25% «Καμία».

Σύμφωνα με τα ποσοστά μπορούμε να διακρίνουμε ότι οι γυναίκες έχουν μεγαλύτερη πρόσβαση στα Κ.Ε.Π. επίσης θα ήθελα να τονίσω ότι η ηλικία που τα επισκέπτεται συχνότερα είναι 25-45.



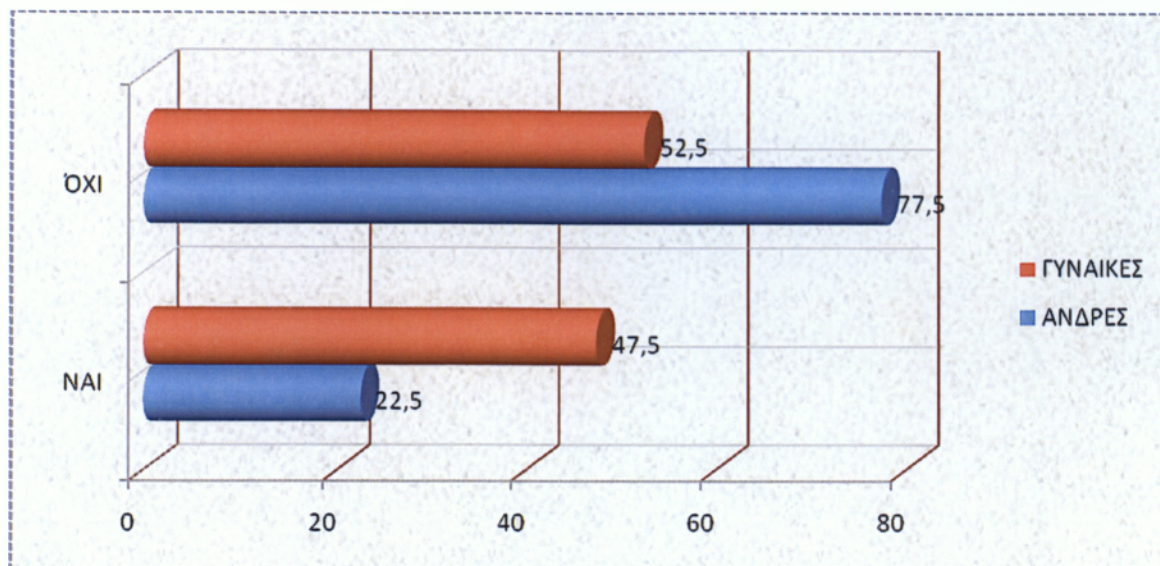
Σχήμα 7.1.4

Στο παραπάνω γράφημα εξετάζεται η ερώτηση ποιοι είναι οι κύριοι λόγοι επίσκεψης των πολιτών στα Κ.Ε.Π.. Το 32,5% των ανδρών που κλήθηκαν να απαντήσουν σε αυτή την ερώτηση απάντησαν η «Επικύρωση των αντιγράφων» αντίστοιχα απάντησε το 37,5% των γυναικών. Το 25% των ανδρών απάντησε ότι είναι η «Χορήγηση παραβολών» χωρίς μεγάλη διαφορά στα ποσοστά απάντησαν με ποσοστό 17,5% οι γυναίκες. Τέλος το 42,5% των ανδρών και αντίστοιχα το 45% των γυναικών απάντησαν η «έκδοση των πιστοποιητικών».



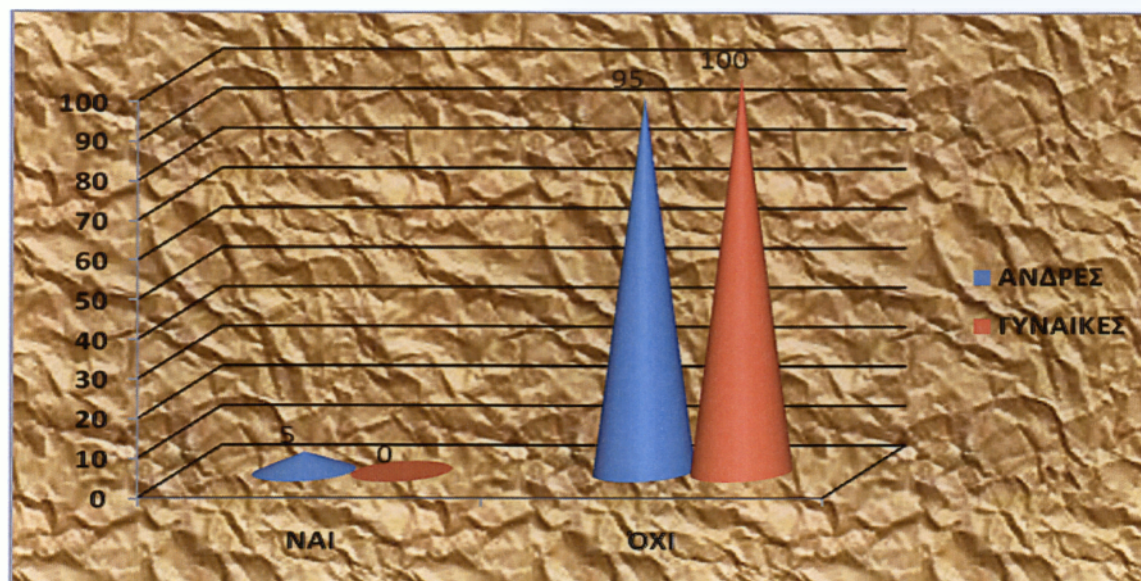
Σχήμα 7.1.5

Στο παραπάνω γράφημα μπορούμε να δούμε ότι στην ερώτηση αν οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. εξυπηρετούν άμεσα και με ευχαρίστηση τους πολίτες το 17,5% των γυναικών απάντησαν «Όχι» και το 82,5% «Ναι». Επίσης το 32,5% των ανδρών απάντησαν «Όχι» και το υπόλοιπο 67,5% απάντησε «Ναι» στην ερώτηση.



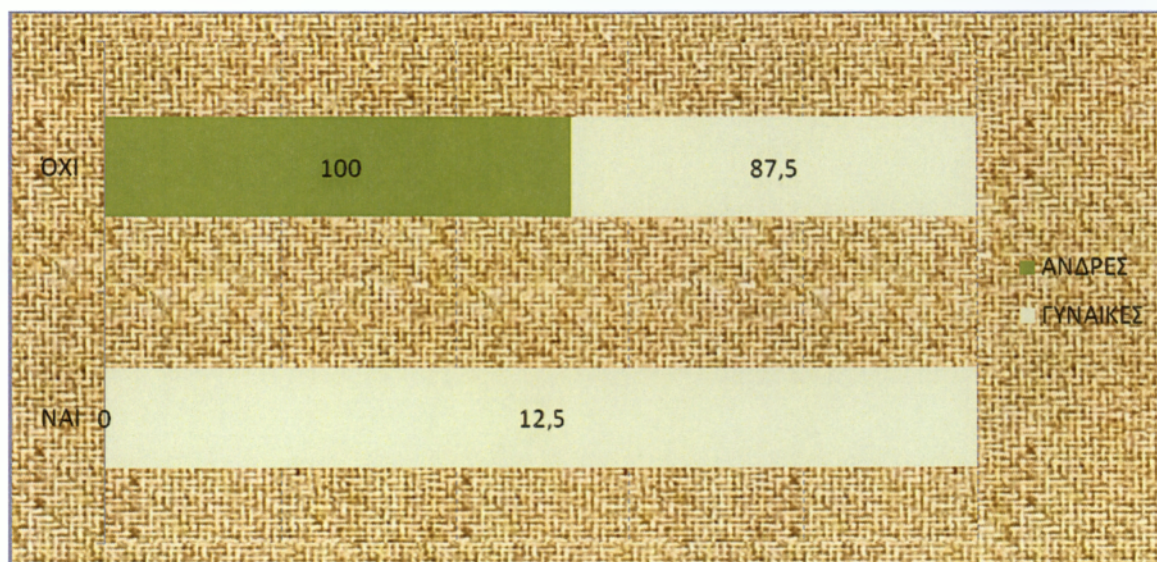
Σχήμα 7.1.6

Στο σχήμα 7.1.6 όπου αναφέρεται στην ερώτηση αν θεωρείτε αναγκαία η πρόσληψη υπαλλήλων στα Κ.Ε.Π., μπορούμε να διακρίνουμε ότι το 52,5% των γυναικών απάντησε ότι δεν είναι απαραίτητη η πρόσληψη και άλλων υπαλλήλων ενώ το 47,5% ότι είναι απαραίτητη. Αντίστοιχα το 77,5% των ανδρών απάντησε ότι δεν είναι απαραίτητη η πρόσληψη και άλλων υπαλλήλων ενώ το υπόλοιπο 22,5% ότι είναι απαραίτητο.



Σχήμα 7.1.7

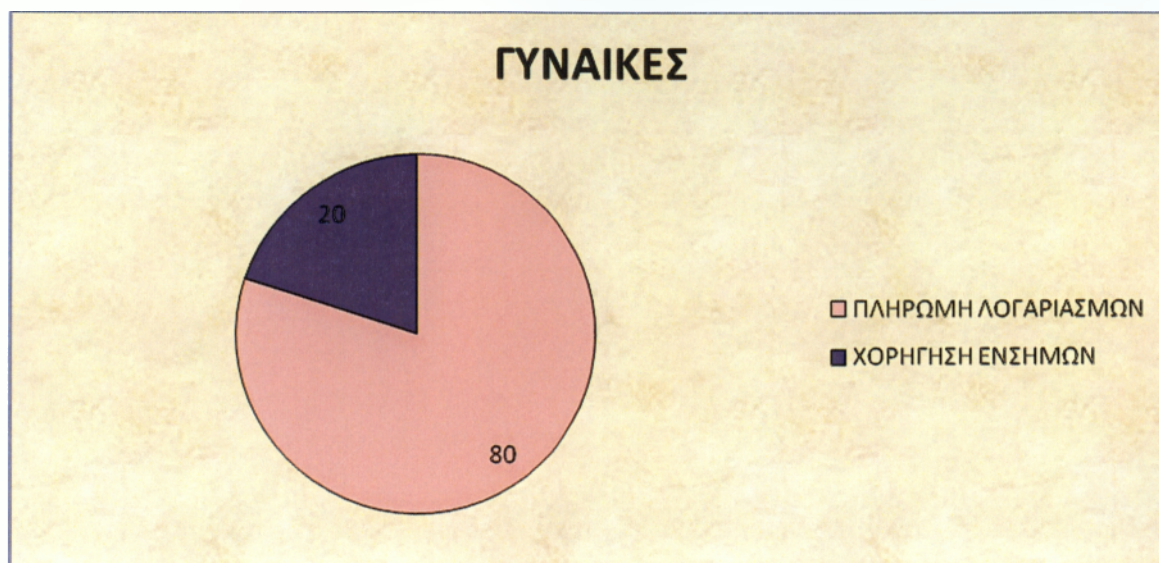
Στο παραπάνω γράφημα βλέπουμε ότι μόλις το 5% των ανδρών θεωρεί αναγκαία την ίδρυση κι άλλου γραφείου Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών . Το 95 % των ανδρών δεν θεωρεί αναγκαία την ίδρυση άλλων Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών καθώς συμφωνεί και το 100% των γυναικών. Εδώ παρατηρούμε ότι οι απαντήσεις που δόθηκαν και από τα δύο φύλλα δεν έχουν μεγάλη διαφορά στα ποσοστά.



Σχήμα 7.1.8

Στην ερώτηση αν θα έπρεπε να προστεθούν και άλλες αρμοδιότητες στα Κ.Ε.Π. το 100% των ανδρών απάντησαν «Όχι». Καθώς το 87,5% των γυναικών απάντησαν «Όχι» και το 12,5% «Ναι»(σχήμα 7.1.8).

Στο παρακάτω γράφημα βλέπουμε ποιές είναι αυτές οι αρμοδιότητες που θα έπρεπε να προστεθούν, σύμφωνα με τις απαντήσεις των γυναικών.



Σχήμα 7.1.9

Παρατηρούμε ότι οι αρμοδιότητες που θα έπρεπε να προστεθούν είναι με 20% η χορήγηση των ενσήμων και με 80% η πληρωμή λογαριασμών.

7.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Στο ερωτηματολόγιο που ακολουθεί συμμετείχαν εννέα υπάλληλοι των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, εκ των οποίων έξι ήταν γυναίκες και οι υπόλοιποι άνδρες. Οι ερωτήσεις οι οποίες καλέστηκαν να απαντήσουν ήταν εννέα και ως θέμα είχαν την σχέση μεταξύ πολίτη και ιδίου προσωπικού.

Φύλλο

Άνδρας Γυναίκα

1. Πιστεύετε ότι παρέχεται σωστή εξυπηρέτηση στους πολίτες;

Ναι Όχι Ίσως

2. Ενημερώνετε τους πολίτες για τις καινούργιες υπηρεσίες που προσφέρουν τα ΚΕΠ;

Ναι Όχι Μερικές φορές

3. Πιστεύετε ότι η εξυπηρέτηση των πολιτών γίνεται με άμεσο τρόπο;

Ναι Όχι Ίσως

4. Πιστεύετε ότι έχετε την κατάλληλη εμπειρία και ικανότητα για την εξυπηρέτηση των πολιτών;

Πολύ Λίγο Καθόλου

5. Υπάρχουν ελλείψεις, αν ναι ποιες είναι αυτές;

.....
.....

6. Ποια υπηρεσία θεωρείται η πιο εξεζητημένη;

.....
.....

7. Πόσοι πολίτες έχουν εξυπηρετηθεί στο ΚΕΠ;

1000 έως 2500

2500 έως 4500

πάνω από 4500

8. Κατά την γνώμη σας ο αριθμός των εργαζομένων είναι επαρκής για τις απαιτήσεις των πολιτών;

Ναι

Όχι

Δεν γνωρίζω

9. Ποιό από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά πρέπει να έχει ένας υπάλληλος για την καλύτερη επικοινωνία με τον πολίτη;

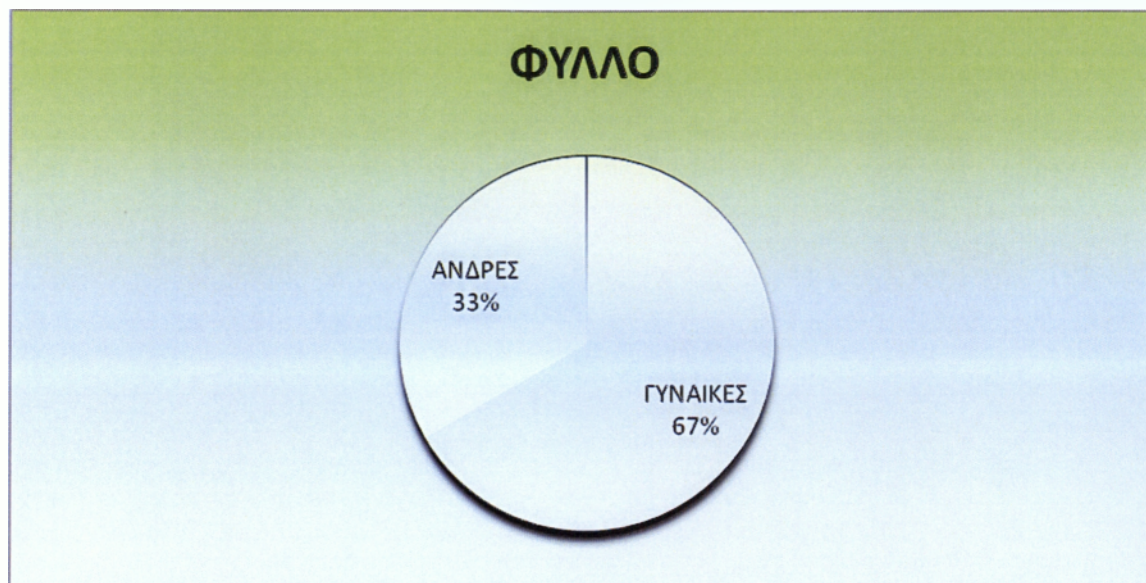
Υπομονετικός

Φιλικός

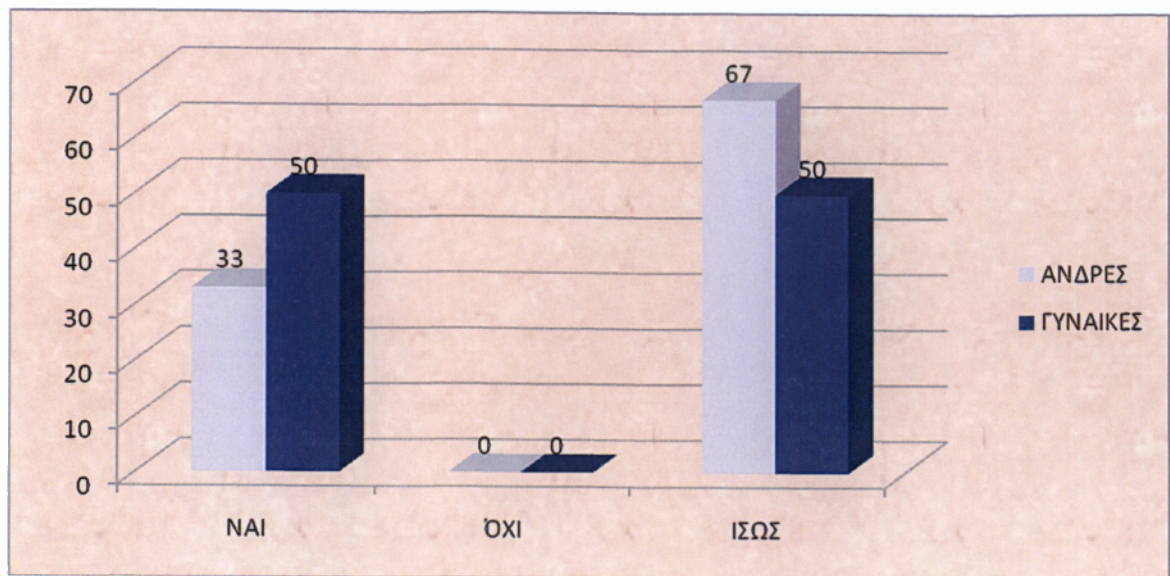
Υπεύθυνος

7.2.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Όπως έχω επισημάνει στο ερωτηματολόγιο που δόθηκε στους υπαλλήλους του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών συμμετείχαν 9 υπάλληλοι, εκ των οποίων όπως βλέπουμε παρακάτω το 33% ήταν άνδρες και το 67% γυναίκες.

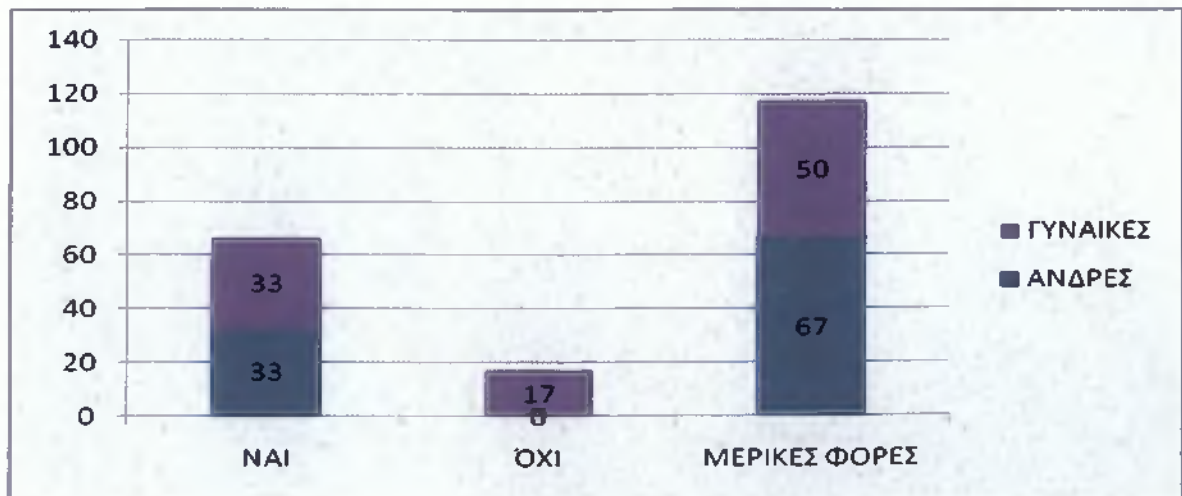


Σχήμα 7.2.1



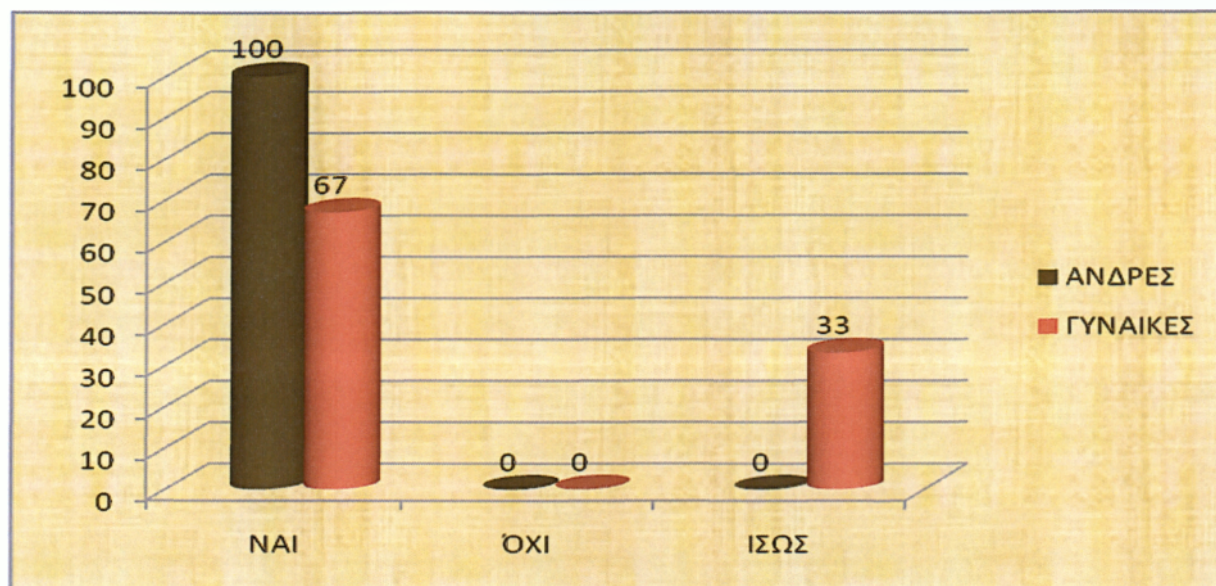
Σχήμα 7.2.2

Στο παραπάνω σχήμα μπορούμε να δούμε ότι στην ερώτηση αν η παρέχεται σωστή εξυπηρέτηση στους πολίτες, το 50% των γυναικών απάντησαν «Ναι» και το 50% «Ίσως». Αντίστοιχα 33% των ανδρών απάντησαν «Ναι» και το υπόλοιπο 67% απάντησε «Ίσως».



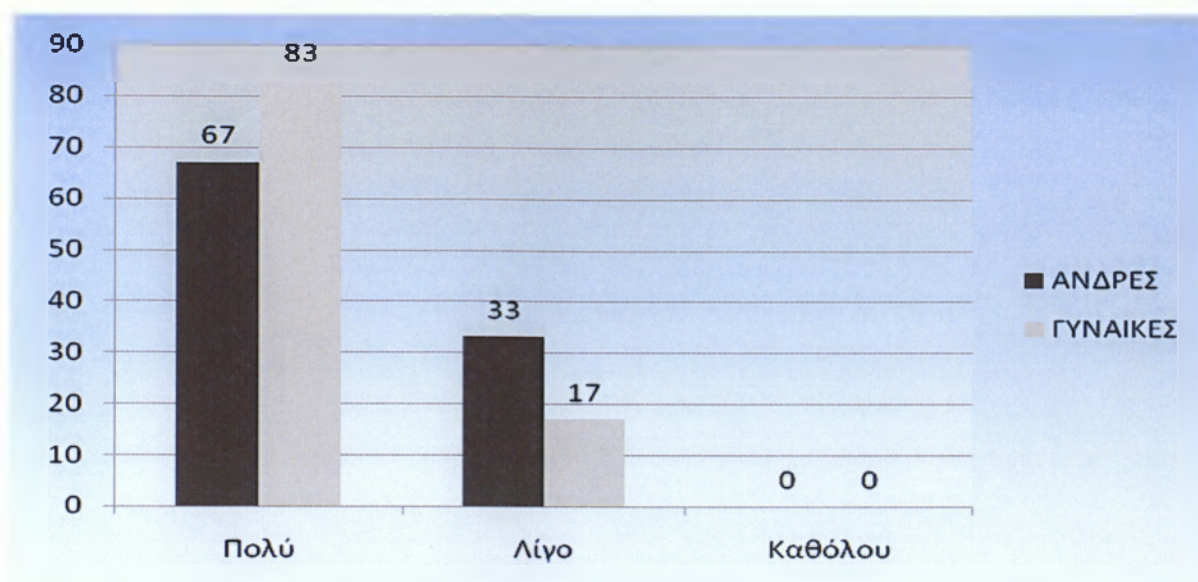
Σχήμα 7.2.3

Στην ερώτηση αν οι υπάλληλοι ενημερώνουν τους πολίτες για τις καινούργιες υπηρεσίες που προσφέρουν τα Κ.Ε.Π το 33% των γυναικών απάντησε «Ναι», το 17% «Όχι» και το 50% «Μερικές Φορές». Αντίστοιχα το 33% των ανδρών απάντησε «Ναι», το 67% «Μερικές Φορές» που σημαίνει ότι οι άντρες υπάλληλοι τουλάχιστον αυτής της υπηρεσίας είναι περισσότερο εξυπηρετικοί από ότι οι γυναίκες.(βλέπε σχ. 7.2.3)



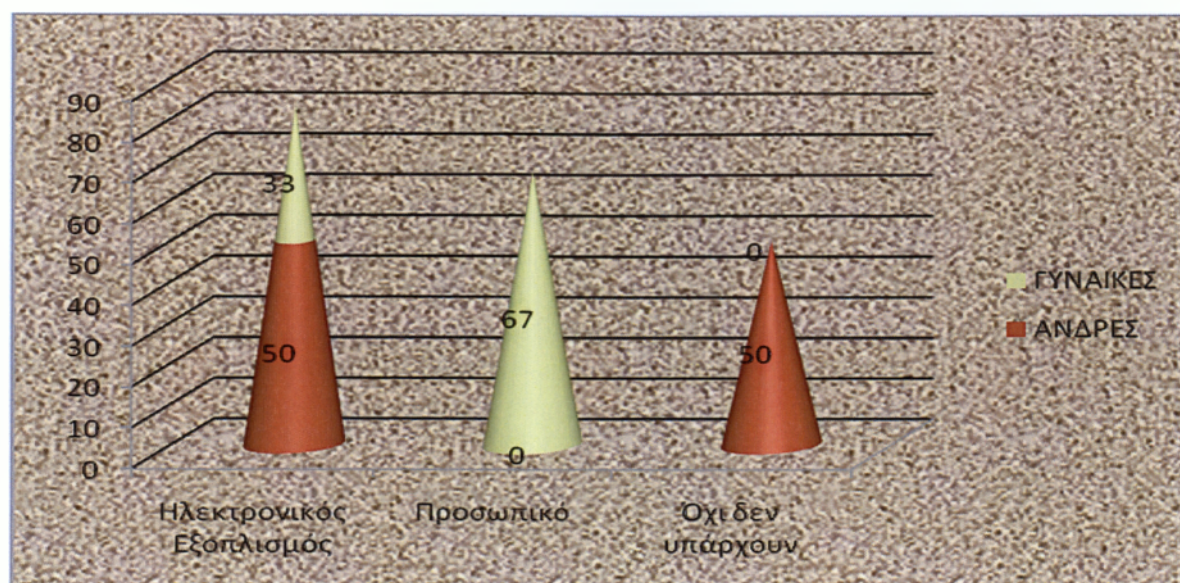
Σχήμα 7.2.4

Στο παραπάνω γράφημα μπορούμε να δούμε ότι στην ερώτηση αν οι υπάλληλοι των Κ.Ε.Π. εξυπηρετούν άμεσα τους πολίτες το 67% των γυναικών απάντησαν «Ναι» και το 33% «Ισως». Επίσης το 100% των ανδρών απάντησαν «Ναι».



Σχήμα 7.2.5

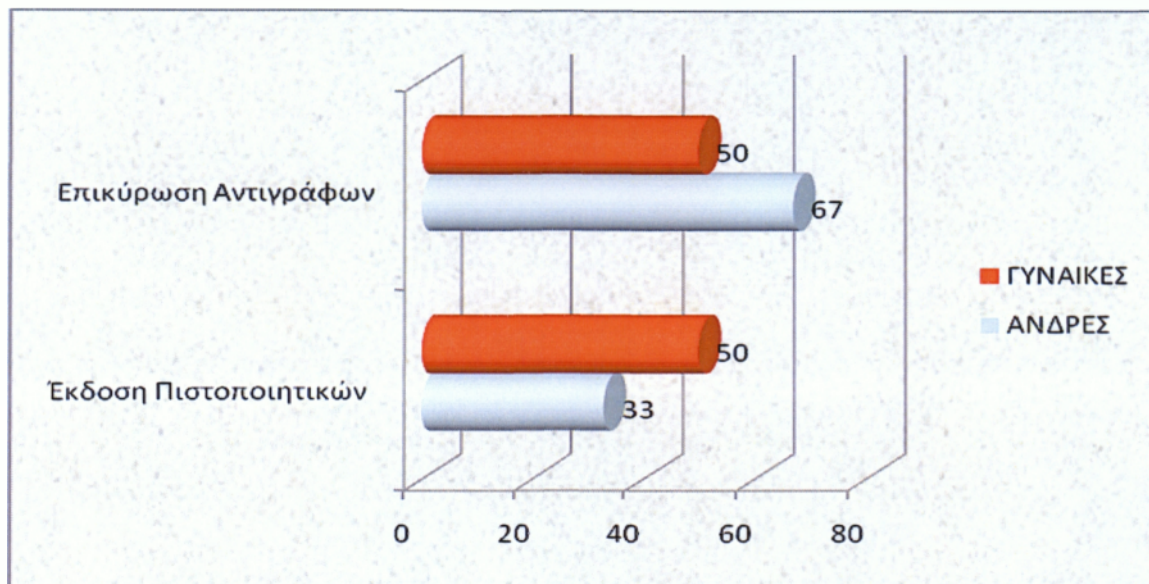
Στο παραπάνω γράφημα βλέπουμε ότι μόλις το 67% των ανδρών πιστεύει ότι έχει την κατάλληλη εμπειρία και ικανότητα να εξυπηρετεί τους πολίτες του Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών, το 33% απάντησε «Λίγο» και αντίστοιχα το 83% των γυναικών θεωρεί ότι έχει την εμπειρία και το 17% «Λίγο». Κανείς από τα μέλη δεν απάντησε αρνητικά στην ερώτηση αυτή αν και οι πολίτες διαφοροποιούν κατά κάποιο τρόπο τα δεδομένα .



Σχήμα 7.2.6

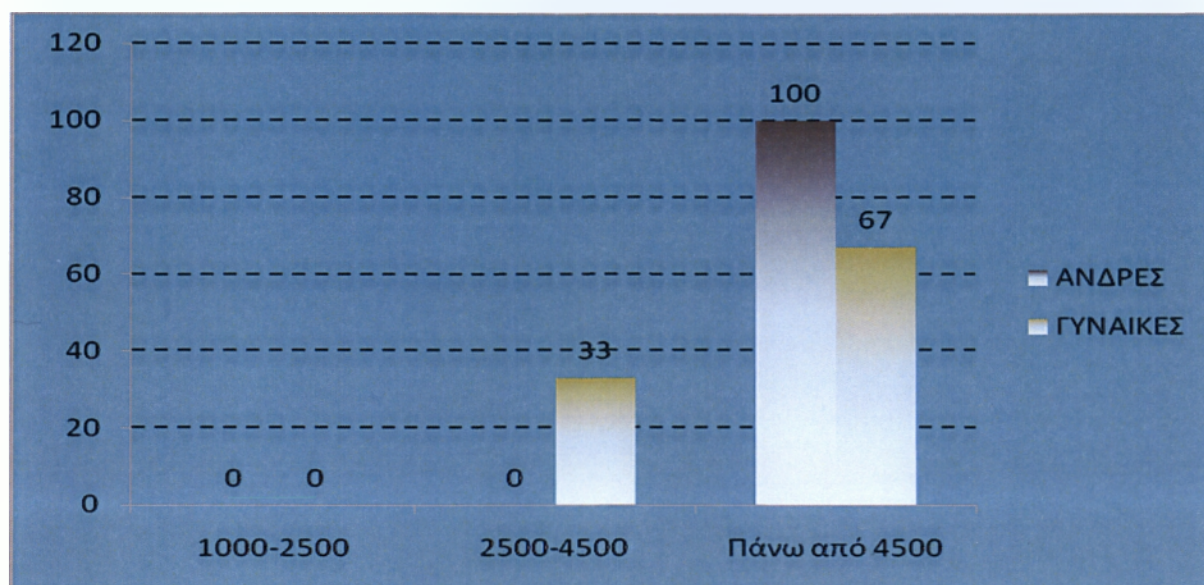
Στο παραπάνω γράφημα εξετάζεται η ερώτηση «αν υπάρχουν ελλείψεις στα Κ.Ε.Π., αν ναι ποιες είναι αυτές». Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν παρατηρούμε ότι οι ελλείψεις που μπορεί να έχει ένα γραφείο Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών δεν είναι πολλές. Αφού μόλις το 33% των γυναικών απάντησαν ότι ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός θα έπρεπε να είναι περισσότερος όπως και το 50% των ανδρών. Επίσης το 67% των γυναικών απάντησε ότι μια από τις ελλείψεις είναι και το εργατικό δυναμικό. Τέλος το 50% των ανδρών θεωρεί ότι δεν υπάρχει καμία έλλειψη στα Κ.Ε.Π αφού όλα είναι υπό έλεγχο.(σχήμα 7.2.6)

Η επόμενη ερώτηση που συμπεριλήφθηκε στο ερωτηματολόγιο ήταν «πια είναι η πιο εξεζητημένη υπηρεσία στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών» κατά την γνώμη των υπαλλήλων, και οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν οι εξής το 50% των γυναικών απάντησε ότι η επικύρωση των αντιγράφων είναι μια από αυτές όπως και το 67% των ανδρών. Επιπλέον το 50% των γυναικών απάντησε ότι η πιο εξεζητημένη υπηρεσία είναι η έκδοση πιστοποιητικών καθώς συμφώνησε και το 33% των ανδρών.



Σχήμα 7.2.7

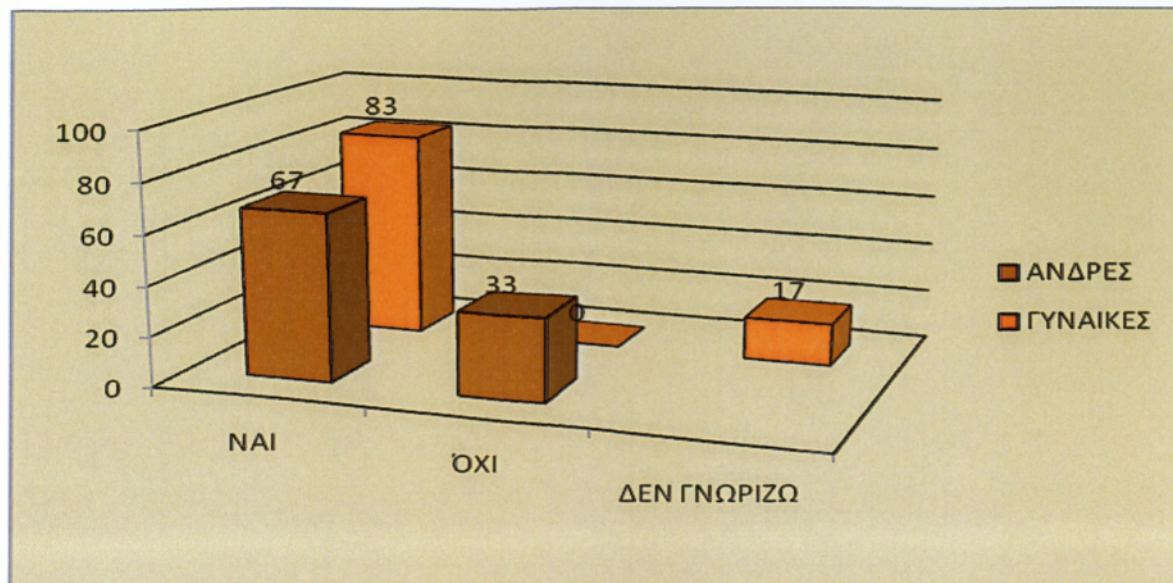
Σε αυτό το σημείο θα δούμε πόσοι πολίτες έχουν εξυπηρετηθεί στα Κ.Ε.Π κατά τη γνώμη των υπαλλήλων. Θα ήθελα να προσθέσω ότι δεν υπάρχουν στατιστικές καταστάσεις για να δούμε τον ακριβή αριθμό πολιτών που έχουν περάσει στα Κ.Ε.Π από την ημέρα της ίδρυσης του, για το λόγο αυτό τέθηκε η ερώτηση στους υπαλλήλους για να έχουμε μια εικόνα.



Σχήμα 5.2.8

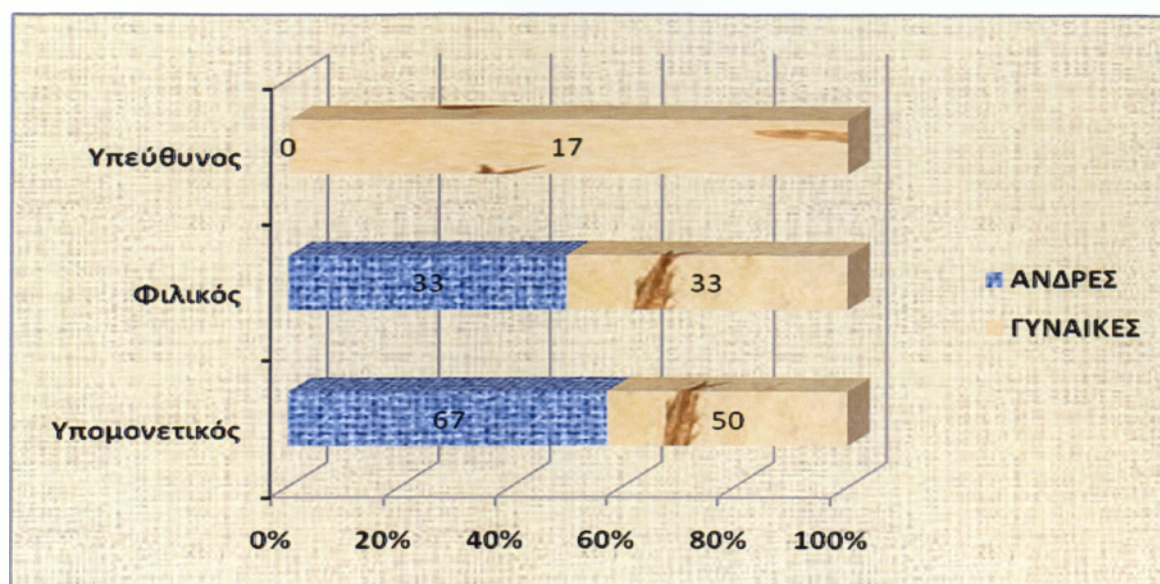
Στη παραπάνω εικόνα βλέπουμε ότι κανείς από τους υπαλλήλους δεν απάντησε «1000-2500» αλλά 33% των γυναικών απάντησε «2500-4500», δε συμφώνησε κανείς από τους άνδρες όμως. Το 100% των ανδρών απάντησε ότι από τα Κ.Ε.Π Ασπροπύργου έχουν περάσει πάνω από 4500 πολίτες καθώς συμφώνησαν με ποσοστό 67% οι γυναίκες υπάλληλοι. Μπορούμε να καταλάβουμε ότι σύμφωνα με τις απαντήσεις των εργαζομένων έχει εξυπηρετηθεί αρκετά μεγάλος αριθμός άτομου από τα Κ.Ε.Π που σημαίνει ότι η υπηρεσία αυτή είναι πολύ χρήσιμη στον Έλληνα πολίτη.

Σύμφωνα με την ερώτηση «αν είναι επαρκής ο αριθμός των εργαζομένων σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πολιτών» το 83% των γυναικών απάντησε «Ναι» και το 17% «Δεν γνωρίζω». Επίσης το 67% των ανδρών απάντησε με «Ναι» στην ερώτηση καθώς με 33% «Όχι» .



Σχήμα 7.2.9

Τέλος στην ερώτηση ποιο από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά «Υπομονετικός», «Φιλικός», «Υπεύθυνος» πρέπει να έχει ένας υπάλληλος για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.



Σχήμα 7.2.10

Παρατηρούμε στο σχήμα 7.2.10 ότι το 50% των γυναικών απάντησε ότι πρέπει να είναι «Υπομονετικός», το 33% «Φιλικός» και το 17% «Υπεύθυνος». Το άλλο φύλλο πάλι έδωσε τις εξής απαντήσεις το 33% «Φιλικός» και τέλος το 67% «Υπομονετικός»

ΕΝΟΤΗΤΑ 8

8.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα Κ.Ε.Π. είναι σημαντικός παράγοντας στη ζωή του κάθε πολίτη, αφού εξυπηρετεί σε ζητήματα πολύπλοκα για αυτόν με άμεσο και εύκολο τρόπο. Από την έρευνα που διενεργήθηκε παρατηρούνται τα εξής: 1) Τη μεγαλύτερη συμμετοχή στο ερωτηματολόγιο των πολιτών έδωσε η ηλικία από 18-25 και μικρότερη 35-45. 2) Η ίδρυση των Κ.Ε.Π έχει διευκολύνει κατά μεγάλο ποσοστό τη ζωή των πολιτών αν και η πρόσβαση τους σε αυτό είναι κυρίως μια φορά το μήνα. 3) Οι κύριοι λόγοι επισκέψεως τους είναι η επικύρωση αντιγράφων, χορήγηση παραβόλων και η έκδοση πιστοποιητικών³³. 4) Οι πολίτες είναι ευχαριστημένοι για τον τρόπο εξυπηρέτησής τους στο Κ.Ε.Π από τους υπαλλήλους, και αυτό είναι ευχάριστο αφού οι περισσότεροι αναφέρουν προβλήματα με άλλους δημόσιους φορείς. 5) Κατά την γνώμη των πολιτών δεν είναι απαραίτητη η πρόσληψη επιπλέον υπαλλήλων διότι όπως βλέπουμε παραπάνω είναι ευχαριστημένοι με τον τρόπο εξυπηρέτησής από αυτούς που σημαίνει ότι υπάρχει άμεση εξυπηρέτηση και δεν ταλαιπωρούνται οι πολίτες. 6) Επίσης σε μερικούς πολίτες φάνηκε υπερβολή η ερώτηση αν θα έπρεπε να ιδρυθεί κι άλλο τμήμα Κέντρου Εξυπηρέτησης Πολιτών στον Ασπρόπυργο αφού η αντιμετώπιση τους από τους υπαλλήλους είναι η καταλληλότερη στη διαχείριση των υποθέσεών τους. 7) Θα ήταν καλό να προστεθούν και άλλες αρμοδιότητες προς όφελος τους όπως η πληρωμή λογαριασμών και η χορήγηση ενσήμων.

Σύμφωνα με τους υπαλλήλους του Κ.Ε.Π Ασπρόπυργου περισσότερες είναι οι γυναίκες υπάλληλοι παρά οι άντρες. Οι υπάλληλοι πιστεύουν ότι η εξυπηρέτηση πολιτών γίνεται με σωστό τρόπο αφού ως απόδειξη έχουμε τις απαντήσεις των πολιτών. Αλλά, η ενημέρωση του πολίτη για την κάθε καινούργια αρμοδιότητα που προστίθεται στα Κ.Ε.Π γίνεται σπάνια από τους υπαλλήλους. Εντύπωση μου έδωσαν οι απαντήσεις των υπαλλήλων στην ερώτηση αν διαθέτουν την κατάλληλη εμπειρία και ικανότητα να εξυπηρετούν τους πολίτες και η απάντησή τους ήταν θετική, που σημαίνει ότι έχουν μεγάλη αυτοεκτίμηση και εμπιστοσύνη στον εαυτό τους.³⁴

Επιπλέον, οι ελλείψεις που αναφέρθηκαν ήταν το προσωπικό και ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός κατά κάποιο ποσοστό αν και οι περισσότεροι απάντησαν ότι δεν υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις. Επίσης, όπως οι πολίτες έτσι και οι υπάλληλοι ανέφεραν ότι η πιο εξεζητημένες υπηρεσίες είναι η επικύρωση αντιγράφων και η έκδοση πιστοποιητικών.

Τέλος, πλέον μπορούμε να γνωρίζουμε ότι κατά μέσο όρο από τα Κ.Ε.Π Ασπρόπυργου έχουν εξυπηρετηθεί γύρω στις 4500 πολίτες και τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτουν οι υπάλληλοι χωρίς μεγάλη διαφορά στις απαντήσεις είναι υπομονετικός, φιλικός και υπεύθυνος.

³³ Συνέντευξη Κ. Μαργαρίτας Τσίγκου Διευθύντριας Κ.Ε.Π

³⁴ Ερωτηματολόγιο εργατικού δυναμικού

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Κοινωνία της Πληροφορίας, Έκδοση ΚΕΔΚΕ –Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο
- Η Δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σακκουλά 2001, συγγραφέας
- Νίκος Μιχαλόπουλος, Καλλιόπη Σπανού
- Νομοθετικός Κώδικας, αρ. 31

ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ

- Γενικό λύκειο Ασπροπύργου «Θρια, Ασπρόπυργος» Ιούνιος 2008

Εφημερίδα

- Θριάσιο, Μπατσιούδης Σωκράτης «Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση» Απρίλιος 2007

Φυλλάδια

- Ενημερωτικό φυλλάδιο Κ.Ε.Π
- Ενημερωτικό φυλλάδιο Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης

Internet

- www.kep.gr
- www.kepstats.gr
- www.κοινοτικόπλαίσιοστήριξης.gr
- www.e-government.gr
- www.pireasnet.gr
- www.gspa.gr
- www.kepamaroysiou.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΗΤΡΙΑΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ Κ. ΤΣΙΓΚΟΥ ΜΑΡΓΑΡΙΤΑΣ.

Σύμφωνα με τα συμφραζόμενα της κ. Τσίγκου Μαργαρίτας θα έπρεπε τα Κ.Ε.Π να είχαν ιδρυθεί αρκετά χρόνια πριν.

Γνωρίζοντας ότι ο Ασπρόπυργος αποτελείται από πληθυσμό άνω των 30.000 κατοίκων είναι επόμενο να υπάρχουν ερωτήματα και άλλες ανάγκες πολιτών. Γνωστοποίησε τα συνηθέστερα ερωτήματα που υποβάλλουν οι πολίτες προς τα Κ.Ε.Π τα οποία είναι η επικύρωση φωτοαντίγραφων, η χορήγηση παραβόλων, χαρτοσήμων και υπεύθυνων δηλώσεων.

Επιπλέον στη συνέντευξη της η κ. Τσίγκου τόνισε μια από τις τελευταίες εξελίξεις που απασχόλησαν σημαντικά τους πολίτες που έπρεπε να απευθυνθούν στα γραφεία των Κ.Ε.Π για την εξυπηρέτησή τους, η οποία ήταν η έκδοση πιστοποιητικών όπως η αποποίηση και η δημοσίευση κληρονομιάς για χρέος του Εθνικού Κτηματολογίου. Επίσης κατά την άποψη της ο χώρος στον οποίο πραγματοποιούνται ή διεκπεραιώνονται οι διάφορες υποθέσεις δεν είναι ο καταλληλότερος θα μπορούσε να είχε διαμορφωθεί ανάλογα με τις ανάγκες. Σημαντική είναι και η έλλειψη του εργατικού δυναμικού όπου συμφωνεί με τον διορισμό κι άλλων υπαλλήλων στο τμήμα για γρηγορότερη εξυπηρέτηση. Συγκρίνοντας το όμως με άλλα γραφεία του ίδιου τύπου, τα Κ.Ε.Π παρέχουν υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης.

Τελειώνοντας, αναφέρει μερικά από τα πλεονεκτήματα για τα οποία φημίζονται τα Κ.Ε.Π. Πρώτων, η σωστή επικοινωνία με τους πολίτες, είναι σημαντικό να κατανοείς τις ανάγκες του κάθε πολίτη και να μπορείς να δώσεις λύσεις. Δεύτερον, η ταχεία και δωρεάν εξυπηρέτηση που προσφέρουν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, είναι σημαντικός παράγοντας για τις δύσκολες μέρες που διανύουμε αυτή την εποχή.