



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Οργάνωση και Διοίκηση
Δημοσίων Υπηρεσιών, Δημοσίων Οργανισμών και Επιχειρήσεων

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα διπλωματικής εργασίας :
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Κέντρα Εξυπηρέτησης
Πολιτών(ΚΕΠ)

Επιβλέπων καθηγητής:
Φωτόπουλος Γεώργιος

Στεργίου Ελένη
Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια

ΑΜ:12041

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ-

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά, τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Φωτόπουλο Γεώργιο για την συνεργασία και την καθοδήγησή του η οποία ήταν καταλυτικής σημασίας για την εκπόνηση της παρούσας εργασίας

Ευχαριστώ επίσης το Νίκο για την ηθική του στήριξη κατά την διάρκεια του μεταπτυχιακού.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σε πολλές χώρες παρατηρείται έντονο ενδιαφέρον για την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στο δημόσια τομέα, με σκοπό να αναζωογονήσουν την δημόσια διοίκηση, να την καταστήσουν πιο δυναμική, αποδοτική, διάφανη και παραγωγική .

Η εργασία επικεντρώνεται στην εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και τα βήματα που έχουν γίνει προς αυτήν την κατεύθυνση .

Αναφέρεται διεξοδικά στο νεοσύστατο θεσμό των ΚΕΠ που σκοπό έχει με την εφαρμογή των ΤΠΕ να προσφέρει σε πολίτες και επιχειρήσεις την παροχή στο μέγιστο δυνατό αριθμό ψηφιακών υπηρεσιών και ειδικότερα υπηρεσιών 4^{ου} και 5^{ου} επιπέδου.

Στην εργασία παρουσιάζεται επίσης έρευνα που διεξήχθη για τα ΚΕΠ, με σκοπό να διαπιστωθεί η ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ , ο βαθμός ενσωμάτωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των Ελλήνων και ιδιαίτερα η χρήση της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ και της ιστοσελίδας των ΚΕΠ , www.kep.gov.gr .

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας καταχωρήθηκε στο πρόγραμμα SPSS και παρουσιάζονται και σχολιάζονται τα αποτελέσματα της , γίνεται ανάλυση και διεξάγονται γενικότερα συμπεράσματα για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. .

ABSTRACT

A great interest for the introduction of the electronic government and the technology of computers and communication into the public sector is noticed in many countries, in order to renovate the public administration and make it more dynamic, efficient, transparent and productive.

This project focuses on the advancement of Electronic government in Greece and the steps which have been made towards this direction.

It thoroughly refers to the newly established constitution of KEP (Citizen'Service Centers) which intends, with the use of the Computers and Communication Technology, to offer citizens and businesses the greatest possible number of digital services and especially those of the 4th and 5th levels.

In this project a survey held on behalf of the KEP is also introduced, in order to verify the citizens` satisfaction concerning the KEP, the degree in which the electronic services have been integrated into the everyday lives of Greek people and especially the use of the National Gate of Public Administration ERMIS and the website www.kep.gov.gr

The questionnaire of the survey is classified in the SPSS program, the survey is introduced and its results are commented on, an analysis is held and general conclusions are induced concerning the KEPs

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Α΄ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (e-GOVERNMENT)

1.1. Έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	4
1.2. Παράγοντες ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	5
1.3. Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	6
1.4. Τυπικά χαρακτηριστικά Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
1.5. Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	10
1.6. Εμπόδια στην πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	11

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1. Τα επίπεδα εξέλιξης του e-government.....	14
2.2. Τύποι υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	16

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1. Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	18
3.2. Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	25
3.3. Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	28

Β΄ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΚΕΠ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

4.1. Η έννοια των ΚΕΠ.....	31
4.2. Η ίδρυση των ΚΕΠ.....	32
4.3. Οφέλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από την ίδρυση των ΚΕΠ.....	36
4.4 Η φιλοσοφία των ΚΕΠ.....	38
4.4.1. Οι υπηρεσίες που παρέχει το Κέντρο μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις τομείς.....	38
4.5. Όραμα, Αποστολή και Στόχοι των ΚΕΠ.....	41

4.5.1. Το όραμα των ΚΕΠ.....	41
4.5.2. Η αποστολή των ΚΕΠ.....	42
4.5.3. Οι στόχοι των ΚΕΠ.....	43
4.6. Συντονισμός λειτουργίας των ΚΕΠ.....	44
4.7. Ανάλυση SWOT.....	45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΥΛΕΣ ΚΕΠ ΚΑΙ ΕΡΜΗΣ

5.1. Η ιστοσελίδα των ΚΕΠ, www.kep.gov.gr	50
5.2. Η Πύλη Ερμής	53
5.3. Παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από την ηλεκτρονική θυρίδα χρήστη-Έρμη.....	54
5.3.1. Ηλεκτρονικά αντίγραφα	59
5.3.2. Αιτήσεις για ογδόντα ένα πιστοποιητικά / βεβαιώσεις.....	60

Γ' ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

6.1. Σκοπός της έρευνας και μεθοδολογία.....	61
6.2. Αποτελέσματα	63
6.3. Συμπεράσματα έρευνας.....	86

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό των σύγχρονων κρατών με ευεργετικές συνέπειες για τη οικονομική ανάπτυξη του κράτους , τη μείωση της γραφειοκρατίας και την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Σκοπός αυτής της εργασίας είναι να ανάδειξη το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τη δυνατότητα βελτίωσης και την πρόοδο που έχει κάνει το κράτος στο τομέα αυτό .

Αποτελείται από τρία μέρη . Το πρώτο μέρος αναφέρεται διεξοδικά στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους παράγοντες που οδήγησαν στην εισαγωγή της αλλά και στην σταδιακή εξέλιξη της .Τα οφέλη από την εφαρμογή της τόσο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όσο και για την δημόσια διοίκηση με τη βελτίωση της εικόνας και την ανάκτηση της αξιοπιστίας της από τους πολίτες .

Τα τελευταία χρόνια με την εφαρμογή των ΤΠΕ άρχισαν να εφαρμόζονται πολιτικές που έχουν ως στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών και την ανατροπή του παραδοσιακού τρόπου λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης .Η εργασία αναφέρεται σε αυτήν τη εξέλιξη στους τομείς που έχει περισσότερο εφαρμοστεί, στην αποτελεσματικότητα, στην αποδοτικότητα της, τα θετικά αποτελέσματα που έχει επιφέρει στη μείωση της γραφειοκρατία, στη μείωση της διαφθοράς , στον εκσυγχρονισμό του κράτους και στην αύξηση της συμμετοχής των πολίτη στις δημοκρατικές διαδικασίες.

Η εργασία αναφέρει τις γενικές αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και τα εμπόδια τα οποία αποτελούν τροχοπέδη στην εξέλιξη της .

Στο δεύτερο κεφάλαιο του πρώτου μέρους παρουσιάζονται τα επίπεδα εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι τύποι υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .

Το τρίτο κεφάλαιο καταγράφεται η εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Ελλάδα ο νόμος για την ηλεκτρονική

διακυβέρνηση και η χάραξη της εθνικής στρατηγικής που στόχο έχει να καθορίσει με σαφήνεια ένα νέο τομέα ανάπτυξης της χώρας σε συνδυασμό πάντα με τον αντίστοιχο στρατηγικό σχεδιασμό για τις ΤΠΕ στην Ελλάδα τα επόμενα δέκα χρόνια και σε συνεργασία με τα συναρμόδια Υπουργεία, βασισμένη στις αρχές της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας, της εξωστρέφειας, την επενδυτική ενίσχυση και φυσικά την ανάπτυξη της απασχόλησης.

Το δεύτερο μέρος πραγματεύεται την εφαρμογή της η/δ με την ίδρυση και την εξέλιξη του θεσμού των ΚΕΠ .

Ενα θεσμό σχετικά πρόσφατα ενταγμένο στη διοικητική δομή του ελληνικού κράτους και διαρκώς μεταβαλλόμενο, με παροχή όλο και περισσότερων αρμοδιοτήτων αλλά και με την αλλαγή στον τρόπο παροχής των υπηρεσιών με την εισαγωγή της ψηφιακής υπογραφής.

Γίνεται αναφορά στη συμβολή των ΚΕΠ στο γενικότερο εκσυγχρονισμό στη δημόσια διοίκηση και στα οφέλη προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις .Προσδιορίζονται το όραμα η αποστολή οι στόχοι και οι καινοτομίες που εισήγαγε. Επίσης έγινε ανάλυση SWOT ώστε καταγραφούν τα ισχυρά και αδύναμα σημεία όπως επίσης οι ευκαιρίες και απειλές του νεοσύστατου αυτού θεσμού.

Τέλος το κεφάλαιο πέντε πραγματεύεται την λειτουργία της ιστοσελίδας ΚΕΠ και ένα από τα σημαντικότερα έργα η/δ που αναπτύχθηκαν στη χώρα μας ,την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ η οποία εισάγει αποφασιστικά την Ελλάδα στην εποχή της η/δ και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με την υποβολή αιτημάτων ηλεκτρονικά και με την εισαγωγή της ψηφιακής υπογραφής .

Το τρίτο μέρος της διπλωματικής έχει τίτλο έρευνα στα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών .

Στο κεφάλαιο έξι αναφέρεται ο σκοπός της έρευνας , ο τρόπος που διεξήχθη και η κωδικοποίηση των μεταβλητών στο πρόγραμμα SPSS.

Στο επτά κεφάλαιο καταγράφονται τα αποτελέσματα και γίνεται η ανάλυση τους ενώ στο τελευταίο κεφάλαιο παραθέτουμε τα συμπεράσματα της έρευνας.

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (e-GOVERNMENT)

1.1. Έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισάγουν με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών χαρακτηρίζεται ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σηματοδοτεί το μετασχηματισμό της δημόσιας διοίκησης που ενεργοποιείται με την εισαγωγή των νέων αυτών τεχνολογιών στην επικοινωνία.

Θέτει το δημόσιο τομέα στην υπηρεσία όλων, πρέπει να απευθύνετε σε όλους να μην αποκλείει κανέναν από τις υπηρεσίες που παρέχει και να κάνει σεβαστεί την προσωπικότητα του καθενός με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών, με σκοπό τον περιορισμό του ψηφιακού χάσματος.

Αποσκοπεί στη δημιουργία ενός δημόσιου τομέα διεπόμενου από διαφάνεια, παραγωγικού, σεβόμενου τα χρήματα των φορολογουμένων, ανοιχτού με λιγότερους αποκλεισμούς, υψηλότερη παραγωγικότητα και σύμφωνο με τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης.

Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσδιορίζει τους στόχους της σε τρεις βασικούς τομείς :

- Βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών

- Υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών

Και συνδέεται με οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης όπως νέα μοντέλα διοίκησης ,εκπαίδευση προσωπικού ,νομοθετικές αλλαγές κλπ.

1.2. Παράγοντες ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα τελευταία χρόνια τα κράτη σε ολόκληρο τον κόσμο όλο και περισσότερο δίνουν έμφαση στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ως τους κυριότερους παράγοντες που οδήγησαν στην απαίτηση αυτή μπορούμε να ορίσουμε τους εξής:

1 Η ανάπτυξη των ΤΠΕ

Η ανάπτυξη των ΤΠΕ είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες της εισαγωγής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση και κυρίως η ανάπτυξη του διαδικτύου μέσω του οποία γίνονται όλες οι ηλεκτρονικές συναλλαγές ακόμα και χρηματικές .Ο παγκόσμιος ιστός (word wide web www) το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) και το κινητό εμπόριο (mobile-commerce) συνοδεύεται από άμεση και γρήγορη πρόσβαση στην πληροφόρηση με χαμηλό κόστος συναλλαγής και λιγότερο χρόνο διεκπεραίωσης.

Η ανάγκη συμμετοχής των πολιτών στα κοινά

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις ΤΠΕ γίνεται προσπάθεια μετά την απογοήτευση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες και το κράτος για τη μεγαλύτερη συμμετοχή τους στα κοινά (e-Democracy)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενθαρρύνει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικές πύλες ,τους ηλεκτρονικού χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψήφο ,να υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και να διατυπώσουν τη γνώμη τους .

Η ανάγκη να γίνει πιο αποτελεσματικός και αποδοτικός ο δημόσιος τομέας
Η ανάγκη για μείωση των δαπανών στο δημόσιο τομέα και η εξασφάλιση κονδυλίων και κυρίως η ανάγκη για εκ θεμελίων αλλαγή στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Η αλλαγή στο τρόπο αντιμετώπισης των πολιτών ώστε να γίνουν πιο αποτελεσματικές και αποδοτικές οι παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες με απώτερο σκοπό τη μείωση της γραφειοκρατίας.

1.3. Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο ανασχηματισμός του δημοσίου τομέα αποτελεί τάση σε πολλές χώρες του κόσμου

και απορρέει από την ανάγκη των πολιτών και τις απαιτήσεις τους για αποτελεσματικές κυβερνήσεις

Οι χώρες προσπαθούν να αναζωογονήσουν τον δημόσιο τομέα εισάγοντας νέες τεχνολογίες και καινοτομίες ώστε να μπορεί να είναι αποτελεσματικότερος και αποδοτικότερος με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση να έχει το σημαντικότερο ρόλο στην προσπάθεια αυτή της ανασύστασης του κράτους .

Η παράθεση των ωφελειών για τα κράτη, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που γίνεται παρακάτω είναι

ενδεικτική, δεδομένων των μεγάλων συγκριτικών πλεονεκτημάτων που απολαμβάνουν τα κράτη που εκσυγχρονίζουν τους μηχανισμούς τους.

Όσον αφορά τον πολίτη τα ωφελεί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλαπλά σε χρόνο σε χρήμα αλλά κυρίως στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών .Οι υπηρεσίες είναι διαθέσιμες όλο το εικοσιτετράωρο και επτά μέρες την εβδομάδα χωρίς να χρειαστεί να περιμένει ο πολίτης σε ατελείωτες ουρές και να γυρνά από γραφείο σε γραφεί ή από υπηρεσία σε υπηρεσία .

Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνεται στον πολίτη η δυνατότητα να ολοκληρώνει με ηλεκτρονικό τρόπο την διαδικασία και το αίτημα του προς την δημόσια διοίκηση αυξάνοντας σημαντικά την ικανοποίηση του από αυτή.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά την πρόσβαση στην πληροφόρηση και στις δημόσιες υπηρεσίες ευκολότερη, προσιτή , λιγότερο χρονοβόρα καθώς ο πολίτης ο οποίος πχ βρίσκεται σε απομακρυσμένη περιοχή , είναι ΑΜΕΑ ή είναι γηραιότερος μπορεί να ενημερώνεται με μία επίσκεψη του στην Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη που τον ενδιαφέρει χωρίς να είναι απαραίτητη η επίσκεψή του στους γραφειοκρατικούς μηχανισμούς του κράτους .

Η αμφίδρομη σχέση επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης που δημιουργείται μεταξύ πολιτών με τις διοικητικές αρχές, οδηγεί σε αποδοτικότερη διαχείριση των διοικητικών υποθέσεων στην αύξηση της διαφάνειας, στην μείωση της διαφθοράς και στην αυξημένη συμμετοχή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στην πληροφορίες από τις δημόσιες αρχές,έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν πως δαπανώνται οι φόροι που καταβάλλουν και πως λαμβάνονται οι αποφάσεις.

Ενισχύονται έτσι τα δικαιώματα των πολιτών και η δημοκρατικές διαδικασίες με την άμεση επικοινωνία πολιτών και ιθυνόντων χάραξης πολιτικής .

Δύνεται επίσης στους πολίτες η δυνατότητα να συμμετέχουν στα φόρουμ στα οποία μπορούν να διατυπώσουν τις απόψεις τους ή να υποβάλουν τα ερωτήματα τους.

Έτσι καθίστανται οι δημόσιοι φορείς περισσότερο διαφανείς υπόλογοι και ανοιχτοί ενισχύοντας την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης ανακτώντας την αξιοπιστία τους απέναντι στους πολίτες .

Όσον αφορά το δημόσιο τομέα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ως αποτέλεσμα να τον καθιστά αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο με σημαντικότερη μείωση των δημοσίων δαπανών διότι μη τη χρήση των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου εξοικονομείται χρόνος διαπεραίωσης των διαφόρων διαδικασιών ανά υπάλληλο.

Το κόστος από τις υπηρεσίες του δημοσίου τομέα που βαρύνουν τον προϋπολογισμό του κράτους μειώνεται σημαντικά καθώς μια παρεχόμενη υπηρεσία μέσω διαδικτύου είναι σαφώς χαμηλότερου προϋπολογισμού από τις παραδοσιακές υπηρεσίες του κράτους.

Τα οφέλη για τις επιχειρήσεις είναι εξίσου σημαντικά και παρόμοια με τα οφέλη που αποκομίζει ξεχωριστά ο κάθε πολίτης .

Η ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων επηρεάζεται από το κόστος των συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση και λόγω του αυξανόμενου διεθνούς ανταγωνισμού οι επιχειρήσεις αναμένουν με την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη παροχή υπηρεσιών και μείωση της γραφειοκρατίας ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικές .

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει επιφέρει γενικότερα την αναβάθμιση των παρερχομένων υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και την αύξηση της αξιοπιστίας του κράτους με τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την εισαγωγή νέων τεχνολογιών .Υποθέσεις ολοκληρώνονται μόνο ηλεκτρονικά όπως ΦΠΑ, ηλεκτρονικές συναλλαγές και διεκπεραιώνονται

νωρίτερα και με λιγότερο χρόνο χωρίς να απαιτείται αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες.

1.4. Τυπικά χαρακτηριστικά Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Μια υπηρεσία διακυβέρνησης έχει τα ακόλουθα τυπικά χαρακτηριστικά:

- Έχει χρήστη : που μπορεί να είναι ο πολίτης ,η επιχείρηση ή άλλος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης
- Έχει παραδοτέο : το οποίο πρέπει να είναι αυτοτελές αφού το παραλαμβάνει ο χρήστης να μην χρειάζεται επιπλέον εργασίες συναλλαγές ή παραδοτέα.
- Έχει πάροχο: μια μονάδα ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης παρέχει τη υπηρεσία (Διεύθυνση Υπουργείου ,ΚΕΠ)
- Έχει ρυθμιστή : υπάρχει μονάδα της δημόσιας διοίκησης που είναι αρμόδια για το ρυθμιστικό πλαίσιο της υπηρεσίας

Αντίστοιχα ,στο άρθρο 4 της κοινοτικής οδηγίας 2006/123/EK δίδονται οι εξής ορισμοί

- Υπηρεσία : είναι η παροχή ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος που επιθυμεί να λάβει ο πολίτης ή η επιχείρηση από έναν δημόσιο οργανισμό
- ολοκλήρωση : εκτέλεση όλων των διαδικασιών που απαιτούνται.
- Αιτούντες/αποδέκτες : πολίτες οργανισμοί επιχειρήσεις
- Φορείς της δημόσιας διοίκησης : το τμήμα του δημοσίου που είναι αρμόδιο για την παροχή της υπηρεσίας
- το σημείο επαφής για την παροχή μίας υπηρεσίας προσδιορίζει το σημείο υποβολής του αιτήματος ή/και την παραλαβή του αποτελέσματος. Παράδειγμα για ένα αντίγραφο ποινικού μητρώου ο πολίτης υποβάλλει την αίτηση στο ΚΕΠ αλλά ο

φορέας της έκδοσης του ποινικού μητρώου είναι η εισαγγελία πρωτοδικών .

1.5. Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Μπορούμε να δώσουμε ένα γενικό πλαίσιο των αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των πληροφοριακών υποχρεώσεων των φορέων του δημοσίου τομέα.

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ (τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών) και τις υπηρεσίες και εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας.

Υποχρέωση όλων όσων εμπλέκονται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι να αξιολογούν τις επιπτώσεις τους στην ιδιωτικότητα και στη προστασία προσωπικών δεδομένων (privacy impact assessment) και η πρόβλεψη ότι κατά την παροχή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λαμβάνεται υπόψη η προστασία προσωπικών δεδομένων (privacy by design) και η επεξεργασία όσο το δυνατόν λιγότερων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

2. Οι φορείς του Δημοσίου μεριμνούν για την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .

Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού προσδιορίζονται οι υπηρεσίες ή οι κατηγορίες υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ), της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου και, κατά περίπτωση, άλλων πυλών ή τόπων πρόσβασης που ορίζονται ειδικά.

3. Οι φορείς του δημοσίου τομέας μεριμνούν για την εγκυρότητα ,ακρίβεια και νομιμότητα των πληροφοριών που διακινούν. Επίσης για την ασφάλεια των πληροφοριών, των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν και διακινούν .

4. Οι φορείς του δημοσίου τομέα οργανώνουν και προσαρμόζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ώστε να είναι προσιτή και κατανοητή σε όλου τους πολίτες.

Διασφαλίζουν και ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λαμβάνοντας όλοι υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων και ιδίως των ατόμων με αναπηρία.

1.6. Εμπόδια στην πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συναντά προβλήματα κατά την εφαρμογή της που μπορεί να επιβραδύνουν την πορεία της εξέλιξης της.

Τα σημαντικότερα εμπόδια είναι:

Η ελεύθερη πρόσβαση για όλους-ψηφιακό χάσμα :

Απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ελεύθερη πρόσβαση όλων και η εξοικείωση τους με την ΤΠΕ .Το ζήτημα αυτό είναι πολύ σημαντικό διότι η άνιση πρόσβαση

των πολιτών γνωστή ως ψηφιακό χάσμα μπορεί να οδηγήσει στον αποκλεισμό ομάδων από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση . Παράγοντες που φαίνεται να δημιουργούν την άνιση πρόσβαση στη ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι το μορφωτικό επίπεδο, ηλικία ,το εισόδημα ,η ύπαρξη φυσικής αναπηρίας και η γεωγραφική τοποθεσία διαμονής του πολίτη. Η συνεχείς επιμόρφωση και εκπαίδευση των πολιτών θα μπορούσε να αποτελέσει παράγοντα ώστε να μειωθεί η να ξεπεραστεί το εμπόδιο αυτό.

Μειωμένη εμπιστοσύνη των χρηστών και διασφάλιση προσωπικών δεδομένων

Παρόλο που αυξάνεται ολοένα η χρήση του διαδικτύου ακόμα και για ηλεκτρονικές αγορές εντούτοις οι πολίτες ακόμα παραμένουν δύσπιστοι ως προς την διασφάλιση των προσωπικών τους δεδομένων κατά την χρήση των νέων τεχνολογιών για την διεκπεραίωση υποθέσεων τους μέσω διαδικτύου . Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η εισαγωγή των τεχνολογιών γίνεται με τεχνογνωσία ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και η σφαίρα της ιδιωτικής ζωής των πολιτών Η διαχείριση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατοχυρώνονται και διασφαλίζονται από τις οδηγίες της ευρωπαϊκής ένωσης και από τη Ελληνική Νομοθεσία . Σημαντικές στην Ελλάδα παρεμβάσεις όσον αφορά τον τομέα των προσωπικών δεδομένων είναι: α)ο Ν.2472/97 « για την προστασία του ατόμου έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» και β)το Π.Δ. 150/2001 για τη χρήση των ψηφιακών υπογραφών.

Διαλειτουργικότητα

Ως διαλειτουργικότητα μπορούμε να ορίσουμε την ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση .

Η διαλειτουργικότητα είναι ο τρόπος με τον οποίο θα διασυνδεθούν τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας: εντός ή μεταξύ,

εθνικών ή ευρωπαϊκού επιπέδου δημοσίων διοικήσεων, ή των επιχειρήσεων, ο τρόπος που συνδέονται οι υπηρεσίες μεταξύ τους και μεταδίδονται πληροφορίες στο εσωτερικό αλλά και ο τρόπος επικοινωνίας με χώρες του εξωτερικού .

Η διαλειτουργικότητα δεν είναι μόνο ένα τεχνικό ζήτημα που αφορά τη σύνδεση των δικτυακών Η/Υ- Αφορά και θέματα οργανωτικά , συντονισμού και διαδικασιών τα οποία καλύπτουν όχι μόνο τα όρια μεταξύ των οργανωτικών σχημάτων αλλά και τη συνεργασία με άλλους οργανισμούς που έχουν διαφορετικό τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας .

Ενδεχόμενα προβλήματα διαλειτουργικότητας θα έχει οικονομικό και κοινωνικό κόστος ,δημόσια διοίκηση στατική και δαπανηρή που θα αποτελεί τροχοπέδη στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .

Οργανωτικές αλλαγές

Σοβαρό ζήτημα αποτελούν και οι οργανωτικές αλλαγές που πρέπει να συντελεστούν στην δημόσια διοίκηση για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι οποίες μπορεί να βρουν εμπόδιο στους παραδοσιακούς μηχανισμούς της δημοσίων υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των δημοσίων διοικήσεων, εκτέλεσης των διοικητικών διαδικασιών ,κατάστρωσης των πολιτικών και ελέγχου και προϋπολογισμού, ιδέες που αποτέλεσαν και την δεκαετία του 90 τον πυρήνα του New Public Management για την αναδιάρθρωση της Διοίκησης και που πρέπει να συνεχιστούν και να ολοκληρωθούν για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1. Τα επίπεδα εξέλιξης του e-government

Το μοντέλο που πανευρωπαϊκά προτείνεται για την εξειδίκευση των υπηρεσιών «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» αναπτύσσεται σε τέσσερα επίπεδα με βάση τους κύριους τύπους υπηρεσιών που καλύπτουν και την εξέλιξη τους .

1ο επίπεδο e-government – Πληροφόρηση (Information): Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρερχόμενες υπηρεσίες

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπόθεσης από την δημόσια υπηρεσία .Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά για την ολοκλήρωση της υπόθεσης τους εμπλεκόμενους φορείς το χρόνο διεκπεραίωσης και άλλες πληροφορίες που μπορεί να ζητηθούν από τους πολίτες ή της επιχειρήσεις .

2ο επίπεδο e-govenment – Υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης (Interaction): Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων.

Υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και φυσικών ,νομικών ή ομάδες προσώπων.

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπόθεσης και κυρίως ψηφιακό υλικό (έντυπα διοικητικών διαδικασιών, πρότυπα αιτήσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα. Εδώ αρχίζει η εξυπηρέτηση του πολίτη η οποία όμως γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο .

3ο επίπεδο e-government – Υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας, (διαδραστική) (Two-way interaction) .

Προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του

χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης. Σε αυτό το επίπεδο μπορεί να είναι απαραίτητη και η πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας .

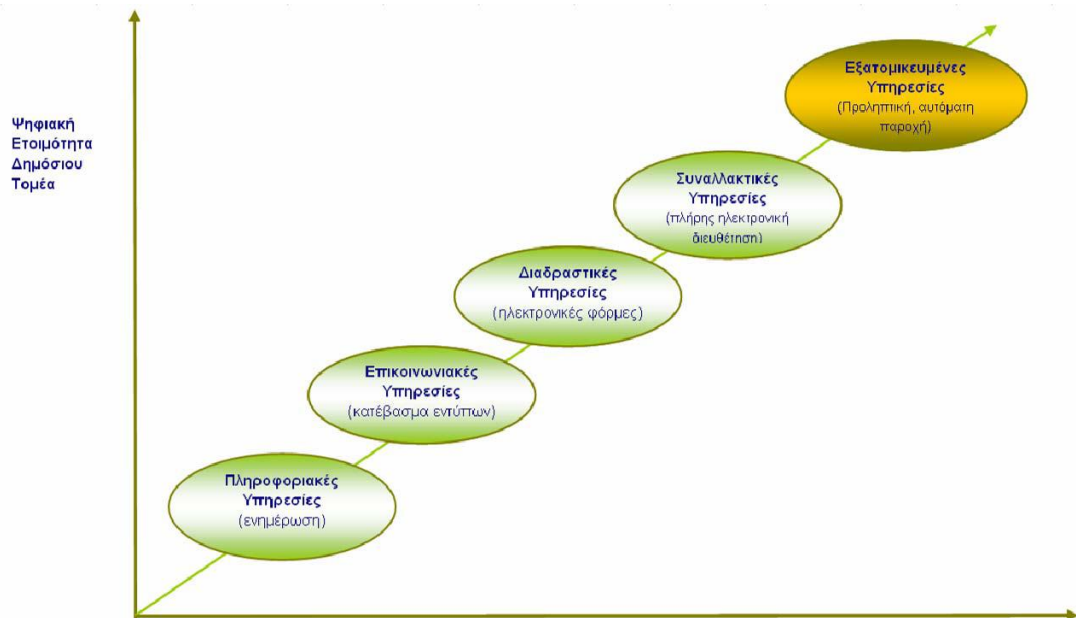
4ο επίπεδο e-government – Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και ηλεκτρονικών πληρωμών (συναλλακτική)(transaction)

Υπηρεσίες διοικητικής διεκπεραίωσης ,αιτημάτων πολιτών, παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών και ολοκλήρωση των συναλλαγών περιλαμβανομένων και ηλεκτρονικών πληρωμών όπου είναι απαραίτητο. Υπηρεσίες με πλήρως ολοκληρωμένο ηλεκτρονικό χειρισμό που δεν χρειάζεται καμία περεταίρω ενέργεια από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της υπόθεσης του.

5ο επίπεδο e-government – Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Το γράφημα 1 παρουσιάζει και σχηματικά τα επίπεδα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (online sophistication) μιας υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΣΧΗΜΑ 1: Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



2.2. Τύποι υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χωρίζονται σε κατηγορίες ανάλογα με το ποιος τις παρέχει και σε ποιους απευθύνονται. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται από τη Δημόσια Διοίκηση προς τους πολίτες, επιχειρήσεις ή εργαζομένους ή ανάμεσα σε φορείς της Διοίκησης .

G2C (Government to Citizen): Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται προς πολίτες-χρήστες από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια παραδείγματα:

TAXISnet Υποβολή Δηλώσεων Φορολογίας εισοδήματος εντύπων Ε1, 1, Ε2, 2, Ε3, 3, Ε9, 9, Ε14 14 Υποβολή Περιοδικών Συγκεντρωτικών Δηλώσεων ΦΠΑ

Υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών Προμηθευτών

IKAnet Αναλυτική Περιοδική Δήλωση

Υποβολή Διάφορων αιτήσεων στα ΚΕΠ

ΟΑΕΔ-Υπηρεσία ηλεκτρονικής εύρεσης εργασίας

Εθνικό Τυπογραφείο Υπηρεσία Παραγγελιοληψίας ΦΕΚ

G2B (Government to Business): Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις και επίσης παρέχονται από τους κρατικούς φορείς και αφορούν κυρίως στη χορήγηση διαφόρων ειδών δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και αιτήσεων που είναι απαραίτητα για τη σωστή και νόμιμη λειτουργία τους.

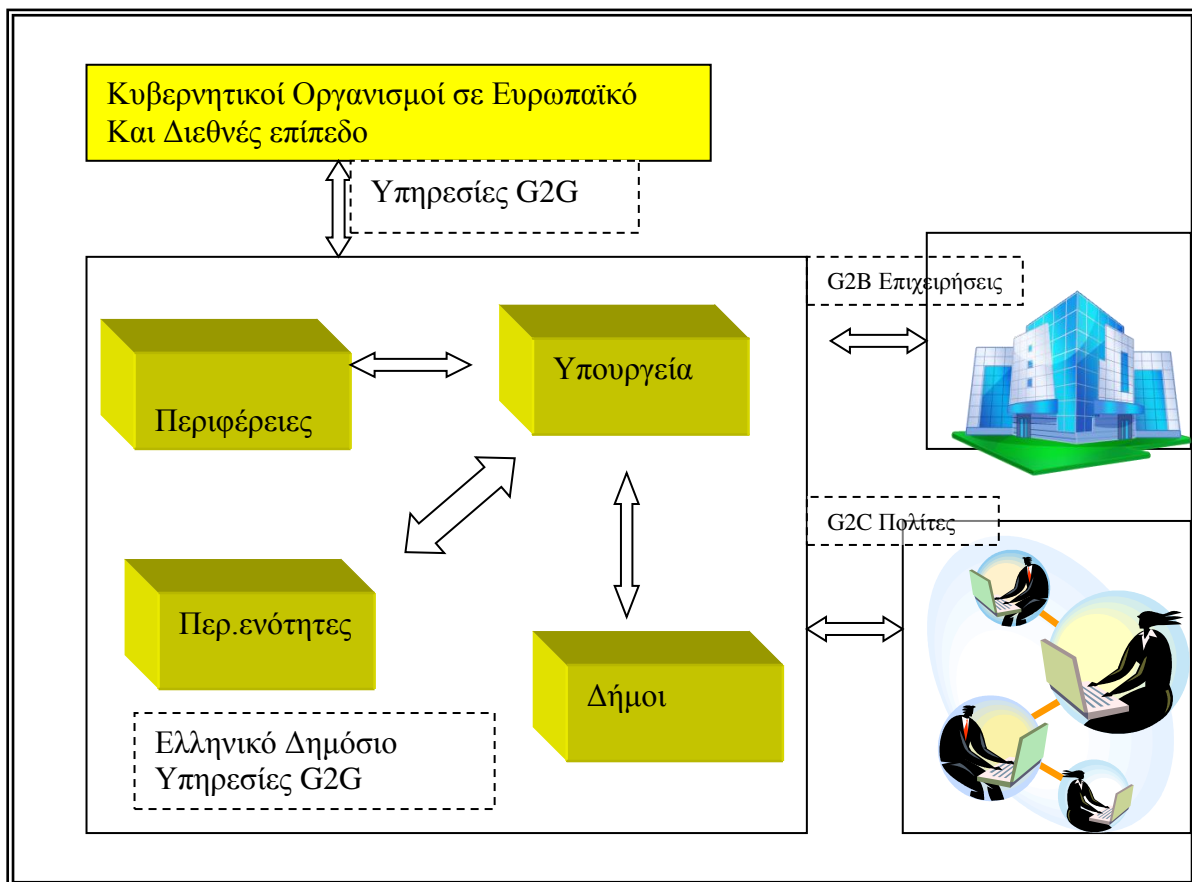
Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια παραδείγματα, όπως είναι ο έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομικών, η λήψη πιστοποιητικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας από το ΙΚΑ και ο έλεγχος του δικαιώματος χρήσης της επωνυμίας και του διακριτικού τίτλου της επιχείρησης από το Εμπορικό Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών- εταιρικός φόρος εισοδήματος.

G2E (Government to Employee): Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες οι υπηρεσίες που απευθύνονται στους εργαζομένους. Αυτές αποτελούν ουσιαστικά μία υποκατηγορία των υπηρεσιών προς πολίτες και απευθύνονται σε όλους εκείνους που εργάζονται.

G2G (Government to Government): Η κατηγορία αυτή αναφέρεται στα διάφορα είδη υπηρεσιών που πραγματοποιούνται μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σε εθνικό επίπεδο και σε όλες εκείνες που “ξεπερνούν” τα εθνικά σύνορα και υλοποιούνται από την συνεργασία ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες χώρες.

Εδώ ο χρήστης είναι κάποιος φορέας του δημοσίου ή οργανισμός της Δημόσιας διοίκησης.

Σχήμα 2 : Τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3.1. Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Σύμφωνα με την έρευνα που δημοσίευσε η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. το Μάιο του 2013 αποτυπώνεται η εξέλιξη των **20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** στην Ελλάδα . Η έρευνα αποτυπώνει την εξυπηρέτηση των πολιτών και την εξέλιξη των 20 υπηρεσιών.

Οι 20 υπηρεσιών αξιολογούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο βάση κοινής μεθοδολογίας για λόγους συγκριτικής αξιολόγησης μεταξύ των κρατών – μελών, από τις οποίες οι 12 αφορούν τους πολίτες και οι 8 τις επιχειρήσεις

Οι υπηρεσίες αυτές είναι:

Προς πολίτες: **1.** Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης **2.** Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας **3.** Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης **4.** Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης) **5.** Καταχώρηση οχήματος **6.** Έκδοση οικοδομικής άδειας **7.** Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής) **8.** Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης) **9.** Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή **10.** Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση **11.** Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης) **12.** Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού),

Προς Επιχειρήσεις: **13.** Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους **14.** Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης **15.** ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης **16.** Έναρξη επιχείρησης **17.** Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες **18.** Δηλώσεις στα τελωνεία **19.** Περιβαλλοντικές άδειες **20.** Δημόσιες Προμήθειες.

2. Αποτελέσματα της αξιολόγησης για Ελλάδα (2012)

Η αξιολόγηση των βασικών δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών γίνεται με την απόδοση ενός «ποσοστού ολοκλήρωσης» που σχετίζεται άμεσα με το επίπεδο παροχής της υπηρεσίας ως εξής:

Στάδιο επιπέδων	Ποσοστό ολοκλήρωσης
Στάδιο 0	0-19%
Στάδιο 1-Πληροφόρηση : Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσ.	20-39%
Στάδιο 2- Αλληλεπίδραση : Λήψη μεταφόρτωση – downloading) εντύπων	40-59%
Στάδιο 3- Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία	60-79%

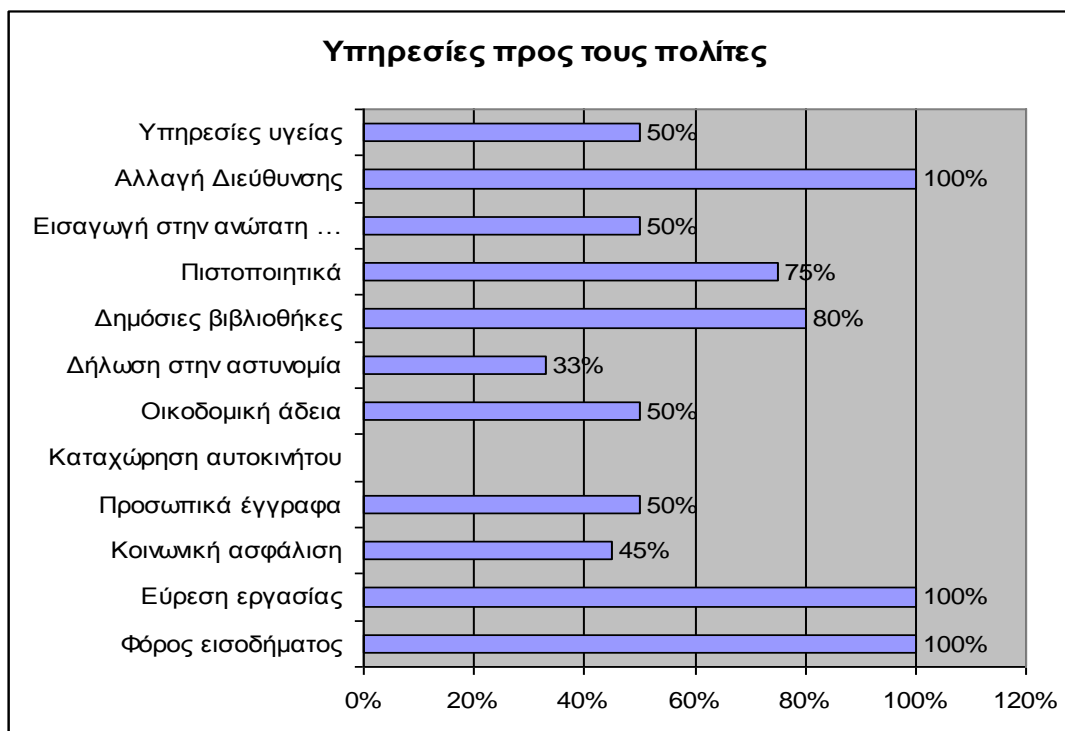
εντύπων , συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης	
Στάδιο 4- Συναλλαγή : Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή	80-99%
Στάδιο 5- Προσωποποίηση: Προληπτική στοχευμένη παροχή υπηρεσιών	100%

Στους πίνακες που ακολουθούν, παρουσιάζεται το επίπεδο ανάπτυξης των υπηρεσιών, όπως καταγράφηκε και ίσχυε στο τέλος του 2012, ενώ ακολουθεί και αναλυτική περιγραφή ανά υπηρεσία .

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	5	5	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Εύρεση εργασίας	4	4	100%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (Επίδομα Ανεργίας/ Οικογενειακό Επίδομα/ Επιδόματα σπουδών/ Ιατρικά κόστη	2.25	5	45%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)/ Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών (ΙΚΥ)/ Υπουργείο Υγείας
Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο 40% και άδεια οδήγησης 60%)	2.25	5	50%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)/ Κέντρα Ενημέρωσης Πολιτών (ΚΕΠ)
Δήλωση Αυτοκινήτου		4	-	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Οικοδομική άδεια	2	4	50%	e- ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ (Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής

				(ΥΠΕΚΑ) και το Υπουργείο Εσωτερικών (συναρμοδιότητα)
Δήλωση προς την αστυνομία	1	3	33%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία
Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	4	5	80%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή	3	4	75%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	2	4	50%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	4	4	100%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)	2	4	50%	Υπουργείο Υγείας

Από την έρευνα φαίνεται ότι από το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους Πολίτες ,πλήρως ανεπτυγμένες είναι οι τρεις υπηρεσίες που παρέχονται από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ).

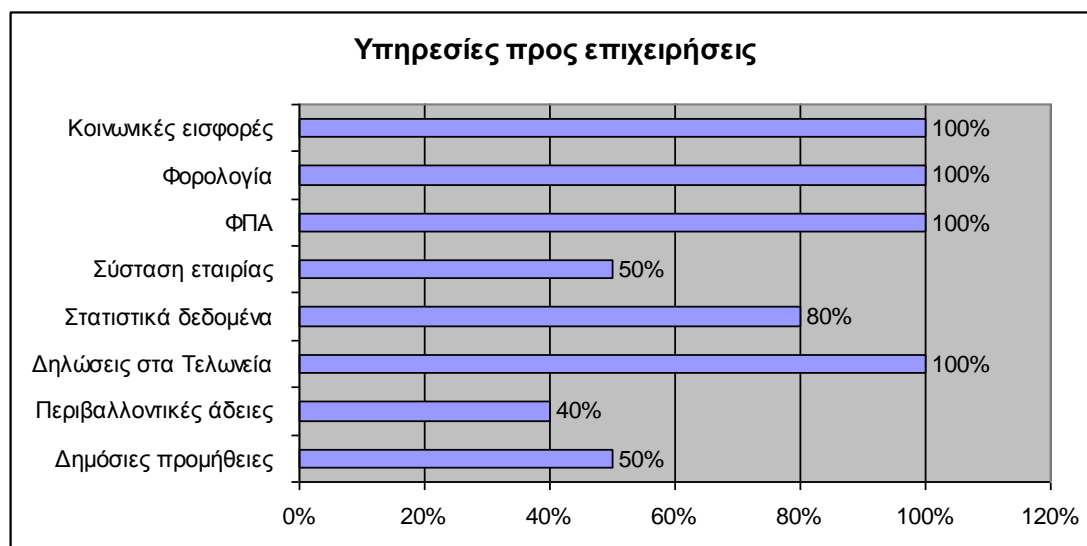


Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για πολίτες (2012)

Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους	4	4	100%	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)
Φόρος εισοδήματος επιχειρήσεων: δήλωση και	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)

ειδοποίηση εκκαθάρισης				
ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΠΣ)
Σύσταση επιχείρησης	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	4	5	80%	Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.)
Δηλώσεις στα τελωνεία	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΠΣ)
Περιβαλλοντικές άδειες	2	5	40%	Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Δημόσιες Προμήθειες	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)



Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για επιχειρήσεις (2012)

Από τον παραπάνω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα, συμπεραίνουμε πως και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) προς τις επιχειρήσεις (φόρος εισοδήματος, ΦΠΑ, δηλώσεις στα τελωνεία), είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Το ίδιο ισχύει και για τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης.

Επομένως, για το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για 7 από τις 20 βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η θέση της Ελλάδας στην ΕΕ

Βάσει των τελευταίων διαθέσιμων στοιχείων (2010) όπου και έγινε και έρευνα σε όλες τις χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης για τη διαθεσιμότητα των 20 υπηρεσιών, οι επιδόσεις της Ελλάδας σε σύγκριση με το μέσο της ΕΕ των 27 συν Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία, παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

% ολοκλήρωσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	ΕΛΛΑΔΑ	ΕΕ27
Υπηρεσίες προς Πολίτες	65%	87%
Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	78%	94%
Σύνολο 20 υπηρεσιών	70%	90%

3.2. Νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στις 24 Μαΐου του 2011 ψηφίστηκε στη Βουλή ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Ο νόμος αποτελεί το θεσμικό πλαίσιο βάσει του οποίου θα οργανωθεί και θα ολοκληρωθεί η σχέση της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και την πληροφορική .

Βασικά Σημεία στο Σχέδιο Δράσης



Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προδιαγράφει τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με εμπλεκόμενους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις. Δηλαδή προδιαγράφει την αλληλεπίδραση με ηλεκτρονικά μέσα της Κυβέρνησης (government , g), των επιχειρήσεων (business, b) και των πολιτών (citizens, c). **Συνοπτικά οι σχέσεις αυτές περιγράφονται και ως g2g, g2b, g2c.**

Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του νόμου:

- Η εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών , του διαδικτύου και γενικά ηλεκτρονικών συναλλαγών ανάμεσα σε πολίτες και στο Δημόσιο.

- Μείωση της γραφειοκρατίας και του κόστους με τη χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών

- Απλούστευση διαδικασιών με μείωση του χρόνου για την παροχή υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.

- Μείωση του φαινομένου διαφθοράς και εδραίωση σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα σε πολίτες και στο Δημόσιο .

- Αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα και της αποτελεσματικότητας του δημοσίου .

- Δημιουργία προϋποθέσεων Ανάπτυξης και Επιχειρηματικότητας.

Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται:

- Στη δημόσια πληροφόρηση και τον τρόπο που αυτή πρέπει να γίνεται προκειμένου να είναι χρήσιμη και αξιοποιήσιμη από τους πολίτες (διακίνηση εγγράφων καθώς και ηλεκτρονικών διοικητικών πράξεων)

- Την ηλεκτρονική επικοινωνία με εύχρηστους τρόπους ώστε αυτή να γίνεται αντιληπτή και κατανοητή από την μεγάλη μάζα των πολιτών.

- Σε ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικοποίησης

- Στη δυνατότητα των φορέων να αναλάβουν πρωτοβουλίες σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο προκειμένου να διευκολύνουν τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που συναλλάσσονται μαζί τους.
- Στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην παροχή υπηρεσιών όπως ηλεκτρονικές πληρωμές (e-payments)

Ο νόμος δημιουργεί ένα γενικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα ορίζει έννοιες, καταγράφει τις βασικές αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προδιαγράφει τις υποχρεώσεις των φορέων του δημοσίου για χρήση και αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών, δίνει δικαιώματα στους πολίτες σε σχέση με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, ρυθμίζει θέματα αποθήκευσης και διακίνησης ηλεκτρονικών αντιγράφων, αρχείων και πρωτοκόλλου, καθώς και θέματα αυθεντικοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών τους.

Τι αλλάζει για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις

- Μείωση του χρόνου και της ταλαιπωρίας, αποφυγή των ουρών μπροστά στα γκισέ
- Διακίνηση των εγγράφων και όχι των πολιτών
- πληροφόρηση των πολιτών κατανοητή μέσω έξυπνων και εύχρηστων διαδικτυακών Πυλών.
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές ,ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων ακόμα και παραλαβή της τελικής διοικητικής πράξης μετά από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής.
- Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και έλεγχος της εξέλιξης της πορείας της υπόθεσης μέχρι την ολοκλήρωση της μέσω του διαδικτύου .
- Πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές πληρωμές .
- Προβλέπεται η νομική και αποδεικτική ισχύς ηλεκτρονικών εγγραφών.

- Ελεύθερη Διάθεση Δημόσιων Δεδομένων.

Τι αλλάζει για τους Φορείς του Δημοσίου

- Θεσμοθετημένη δυνατότητα διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Λειτουργούν καινοτόμες υπηρεσίες και ηλεκτρονικά αρχεία
- Λαμβάνουν μέτρα προστασίας προσωπικών δεδομένων
- Η ενεργός συμμετοχή των στελεχών του δημοσίου για την επιτυχία του εγχειρήματος .

3.3. Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Εθνική Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στόχο έχει να καθορίσει με σαφήνεια ένα νέο τομέα ανάπτυξης της χώρας σε συνδυασμό πάντα με τον αντίστοιχο στρατηγικό σχεδιασμό για τις ΤΠΕ στην Ελλάδα τα επόμενα δέκα χρόνια και σε συνεργασία με τα συναρμόδια Υπουργεία, βασισμένη στις αρχές της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας, της εξωστρέφειας, την επενδυτική ενίσχυση και φυσικά την ανάπτυξη της απασχόλησης.

Στόχοι

Οι κύριοι στόχοι της εθνικής στρατηγικής :

- Παροχή στους πολίτες και τις επιχειρήσεις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 4^{ου} και 5^{ου} επιπέδου δηλαδή υπηρεσίες που θα ολοκληρώνονται διαδικτυακά χωρίς την αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη.

- Δημιουργία περιβάλλοντος ψηφιακής συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ υπηρεσιών και στελεχών της δημόσιας διοίκησης
- Χρήση σύγχρονων υποδομών και διασφάλιση ποιοτικών, και ασφαλών συνθηκών ψηφιακής ανάπτυξης για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τον δημόσιο τομέα.

Σχεδιαστικές αρχές

Για να υλοποιηθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητη η συνεργασία των υπουργείων μέσω της Επιτροπής Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ώστε να αποφεύγονται αλληλεπικαλυπτόμενες ή και αντικρουόμενες μεταξύ τους ενέργειες.

Επίσης η στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να βασίζεται στις ακόλουθες γενικές σχεδιαστικές αρχές.

- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ) είναι συνιστώσα της Διοικητικής Μεταρρύθμισης (ΔΜ). Και πρέπει να κινούνται παράλληλα και συντονισμένα .
- Για την επιτυχημένη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να υπάρχει σύμπραξη και συνεργασία δημοσίου και ιδιωτικού τομέας .
- Η εφαρμογή των ΤΠΕ και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διασφαλίζει την ασφάλεια των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των χρηστών και την σφαίρα της ιδρωτικής ζωής .
- Λαμβάνονται υπόψη η εμπειρία και οι εξελίξεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε διεθνές επίπεδο.
- Ο δημόσιος τομέας εξασφαλίζει ίση μεταχείριση σε διαφορετικές τεχνολογικές πλατφόρμες που χρησιμοποιούν το κατάλληλο υλικό

και λογισμικό και διασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών με τη χρήση ανοικτών προτύπων.

- Λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα τόσο των δημιουργών όσο και των χρηστών της πνευματικής ιδιοκτησίας

Η Ευρωπαϊκή επιτροπή ,τον Μάρτιο του 2010, δρομολόγησε την αναπτυξιακή στρατηγική: «Ευρώπη 2020» για την προετοιμασία της οικονομίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης μπροστά στις νέες προκλήσεις της τεχνολογίας το οποίο προβλέπει συγκεκριμένες δράσεις σε ευρωπαϊκό ή και σε εθνικό επίπεδο

Το ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη είναι μία από τις επτά εμβληματικές πρωτοβουλίες αυτής της στρατηγικής «Ευρώπη 2020». Στο πλαίσιο αυτής της πολιτικής καταγράφονται τα διάφορα εμπόδια ως προς την εξάπλωση και αξιοποίηση των ΤΠΕ, με σημαντικότερα μεταξύ των άλλων τα εξής:

έλλειψη διαλειτουργικότητας ,ηλεκτρονικό έγκλημα, έλλειψη επενδύσεων σε δίκτυα ,έλλειψη ψηφιακού γραμματισμού και μόρφωσης.

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΚΕΠ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

4.1. Η έννοια των ΚΕΠ

Στα πλαίσια της διοικητικής μεταρρύθμισης και της εισαγωγής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό την αναβάθμιση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες ιδρύθηκαν τα ΚΕΠ.

Τα ΚΕΠ φιλοδοξούν να φέρουν αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης , στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς στους πολίτες και να αποτελέσουν υπηρεσίες μίας στάσης (one-shop-stop).

Ο άξονας στον οποίο επικεντρώνεται η λειτουργία τους είναι η ταχεία εξυπηρέτηση του πολίτη από την υποβολή του αιτήματος μέχρι την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης χωρίς ο πολίτης να χάνεται στα γρανάζια της γραφειοκρατίας .

Με την επίσκεψη μίας μόνο φοράς στο ΚΕΠ και με τη συνεργασία του με έναν μόνο υπάλληλο διεκπεραιώνει τις υποθέσεις του ,καθώς σε ένα μόνο κτήριο στεγάζονται διάφορες υπηρεσίες .

ΣΚΟΠΟΣ ΤΩΝ ΚΕΠ

- Άμεση Εξυπηρέτηση του Πολίτη
- Περιορισμός της Γραφειοκρατίας
- Απολούστευση των Διαδικασιών
- Αποκεντρωμένη Λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης
- Θεμελίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΤΟ ΕΡΓΟ

- Διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών με τους Δημόσιους Φορείς (Υπουργεία, Νομαρχίες, Δήμοι, Οργανισμοί κ.λ.π.) χωρίς γραφειοκρατία και χωρίς άσκοπες μετακινήσεις.

Η ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ

- Με μία επίσκεψη:
- Πληροφόρηση
- Υποβολή Αιτημάτων
- Κατάθεση και Παραλαβή Δικαιολογητικών
- Αντιμετώπιση Δυσχερών Υποθέσεων
- Η Ηλεκτρονική υποβολή αιτημάτων

Η ΠΡΟΤΥΠΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

- Από τις 8 το πρωί έως τις 8 το βράδυ
- 6 ημέρες την εβδομάδα (και Σάββατο πρωί)

4.2. Η ίδρυση των ΚΕΠ

Με το άρθρο 31 του νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α) συστάθηκαν τα ΚΕΠ στις Περιφέρειες, τις Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, με αποστολή τους σύμφωνα με τον παραπάνω νόμο 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

Αποτέλεσαν πρωτοβουλία του Υπουργείου εσωτερικών με τη συγχρηματοδότηση της ευρωπαϊκής Ένωσης (Γ' ΚΠΣ, Έργο Αριάδνη) και το πρόγραμμα κοινωνία της πληροφορίας

Το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ είναι ένα από τα πιο σημαντικά έργα του Ε.Π. "ΚτΠ", καθώς στόχευει στη αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης προς τους πολίτες . Αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, ενώ σηματοδοτεί τη συνεργασία της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς υλοποιείται μέσω κεντρικών και αποκεντρωμένων δράσεων. Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται περιορισμός της αναγκαιότητας αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) 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 90,6εκ€.

Ο φορέας υλοποίησης του έργου είναι το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και συγχρηματοδοτείται κατά 75% από το ΕΣΠΑ.

Στόχος είναι 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.

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

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

Βασική λειτουργία του προγράμματος ΑΡΙΑΔΝΗ είναι 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) είναι προσπελάσιμα από τον πολίτη με τους εξής τρόπους:

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

Με το έργο ΑΡΙΑΔΝΗ τα 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.

Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από τη:

- 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
- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για τη λειτουργία σε 24ωρη βάση κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης του πολίτη.

- Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για την ανάπτυξη και λειτουργία κεντρικού δικτυακού τόπου για την εξυπηρέτηση του πολίτη,

Με τη χρήση των δυνατοτήτων που δίνουν οι νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, οι πολίτες θα μπορούν να λαμβάνουν διοικητικές πληροφορίες και δεδομένα σε τέσσερα επίπεδα:

Υπηρεσίες πληροφόρησης

Από την δικτυακή πύλη <http://www.kep.gov.gr/>, όπου οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν επικαιροποιημένη λίστα δικαιολογητικών ανά κατηγορία αιτήματος και να πληροφορούνται για τα καθ' ύλην αρμόδια Υπουργεία .

Υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης

Εξασφαλίζονται μέσω παροχής υπηρεσίας e-mail, όπου οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν ερωτήματα και να λαμβάνουν απαντήσεις.. Περαιτέρω οι πολίτες έχουν 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.).

Υπηρεσίες συναλλαγής

Εξασφαλίζονται με την ηλεκτρονική κατάθεση αιτήσεων από τους πολίτες για τα διάφορα θέματα που τους απασχολούν

Οι πολίτες λαμβάνουν το έντυπο της αίτησης από το Διαδίκτυο και έχουν τη δυνατότητα να το αποστείλουν στα ΚΕΠ μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ χωρίς να μετακινηθούν από το σπίτι ή το γραφείο τους.

Υπηρεσίες συνδυαζόμενες

Εξασφαλίζονται κυρίως με την ολοκλήρωση ενός αιτήματος του πολίτη από τα ΚΕΠ, χωρίς αυτός να χρειαστεί να επισκεφθεί την αρμόδια ή τις αρμόδιες δημόσιες υπηρεσίες. Το αίτημά τους δηλαδή ολοκληρώνεται στο ΚΕΠ το οποίο επισκέπτεται, αφού αυτό επικοινωνεί ηλεκτρονικά με τις αρμόδιες υπηρεσίες και όχι ο πολίτης. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η έκδοση αντιγράφων φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας, τα οποία ο πολίτης λαμβάνει άμεσα, μετά από αίτηση στο ΚΕΠ της επιλογής του, χωρίς καμία μετακίνησή του στις δημόσιες υπηρεσίες. Είναι φανερό ότι τα αποτελέσματα του έργου αφορούν τόσο στην καλύτερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης όσο και σε οφέλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

4.3. Οφέλη για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από την ίδρυση των ΚΕΠ

Οφέλη για τον πολίτη

Τα οφέλη για τον πολίτη εστιάζονται στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες με τη επιδίωξη της υπηρεσίας μίας στάσης.

Ο πολίτης με μία επίσκεψη και μόνο στο ΚΕΠ και με την υποβολή του αιτήματος του το οποίο μπορεί να αφορά οποιοδήποτε υπουργείο λαμβάνει την τελική διοικητική πράξη χωρίς να χρειάζεται να μετακινείται από υπηρεσία σε υπηρεσία και από γραφείο σε γραφείο .

Δυνατότητα on-line παροχής υπηρεσιών, ο πολίτης μέσα από την ιστοσελίδα ΕΡΜΗΣ υποβάλλοντας αίτημα στο ΚΕΠ χωρίς να απαιτείται αυτοπρόσωπη παρουσία .

Η εφαρμογή της ψηφιακής υπογραφής που πιλοτικά θα εφαρμοστεί σε κάποια επιλεγμένα ΚΕΠ και αργότερα σε όλα, θα απλουστεύσει ακόμα περισσότερο τις διοικητικές υπηρεσίες των ΚΕΠ και οι πολίτες θα εξυπηρετούνται άμεσα και γρηγορότερα αφού το τελικό έγγραφο θα τον λαμβάνουν στον δικό του διαδικτυακό τόπο .Το έγγραφο θα είναι υπογεγραμμένο με ψηφιακή υπογραφή και θα έχει τη χρήση πρωτοτύπου χωρίς ο πολίτης να χρειαστεί να το παραλάβει αυτοπρόσωπος από τα ΚΕΠ διότι θα αποστέλλεται ηλεκτρονικά στη θυρίδα του.

Οι σημαντικές αυτές καινοτομίες έχουν ως αποτέλεσμα ο χρήστης να αποκομίζει όφελος όχι μόνο από την βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών αλλά να έχει όφελος σε χρόνο και στην εξοικονόμηση χρημάτων εφόσον οι μετακινήσεις στις διάφορες υπηρεσίες δεν κρίνονται αναγκαίες .

Επίσης ο πολίτης έχει ενημέρωση σε ένα μεγάλο όγκο πληροφοριών προσβάσιμο για όλους με τη χρήση και μόνο ενός Η/Υ.

Οφέλη για τη δημόσια διοίκηση

Η δημόσια διοίκηση απεγκλωβίζεται από την παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας της . Τα ΚΕΠ παρέχουν ποιοτικότερες υπηρεσίες , μεγαλύτερο όγκο πληροφοριών και υπηρεσιών σε λιγότερο χρόνο .

Η χρήση του διαδικτύου έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση δημόσιου χρήματος συγκριτικά με τον καθιερωμένο τρόπο λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών.

Επίσης η καινοτομία της λειτουργίας των ΚΕΠ επιφέρει την αύξηση της αποδοχής και της αξιοπιστίας που έχουν οι πολίτες προς την δημόσια διοίκηση.

4.4 Η φιλοσοφία των ΚΕΠ

«ΔΙΑΚΙΝΟΥΝΤΑΙ ΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΚΑΙ ΟΧΙ ΟΙ ΠΟΛΙΤΕΣ» αυτή είναι η φιλοσοφία των ΚΕΠ

Η δημιουργία τους στηρίζεται σε μια πρωτοποριακή για τα Ελληνικά δεδομένα παρέμβαση στην εξυπηρέτηση των πολιτών και εν γένει της δημόσιας διοίκησης , στην απλούστευση των διαδικασιών, στην προσπάθεια μείωσης της γραφειοκρατίας και στη θεμελίωση της ηλεκτρονικής διοίκησης.

Η καινοτομία του έργου εστιάζεται στο γεγονός ότι ο πολίτης με μία μόνο επίσκεψη του στο ΚΕΠ μπορεί να πληροφορηθεί για τα θέματα και τις συναλλαγές του με την δημόσια διοίκηση να υποβάλει αιτήματα και τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την διεκπαιρέωση της υπόθεσης που αφορά οποιοδήποτε υπουργείο και υπηρεσία ακόμα και αν αυτή βρίσκεται σε απομακρυσμένο νομό ,χωρίς να χρειαστεί να γυρνά από υπηρεσία σε υπηρεσία και από γραφείο σε γραφείο σπαταλώντας χρόνο και χρήμα στα δαιδαλώδη γρανάζια της γραφειοκρατίας.

Ο τρόπος είναι απλός, θα συμπληρώνεται μία αίτηση στο Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών και οι υπάλληλοι αναλαμβάνουν να φέρουν εις πέρας την υπόθεση.

4.4.1. Οι υπηρεσίες που θα παρέχει το Κέντρο μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις τομείς:

1. Πληροφορίες για τη Δημόσια Διοίκηση

Το Κέντρο θα 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 είτε σε

μεταγενέστερη τηλεφωνική επικοινωνία όταν το ερώτημα χρήζει διερεύνησης. Στη δεύτερη αυτή περίπτωση το ζήτημα θα διερευνάται από το Κέντρο, το οποίο θα δίνει και την απάντηση στον πολίτη.

2. Άμεση διεκπεραίωση απλών υποθέσεων

Από το Κέντρο θα παρέχονται άμεσα οι εξής υπηρεσίες:

- Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής
- Επικύρωση φωτοαντιγράφων
- Χορήγηση παραβόλων, χαρτοσήμων, υπευθύνων δηλώσεων κ.τ.λ.
- Αιτήσεις για προκηρύξεις του ΑΣΕΠ

Πιστοποιητικά και βεβαιώσεις για την έκδοση των οποίων απαιτείται απλή και σχετικά άμεση διαδικασία όπως για παράδειγμα:

- Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας
- Πιστοποιητικό γέννησης
- Πιστοποιητικό Στρατολογικής Κατάστασης
- Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου
- Ληξιαρχικές πράξεις
- Πιστοποιητικό σπουδών
- Άλλα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις

3. Προώθηση σύνθετων αιτημάτων

Για την διεκπεραίωση ενός σύνθετου αιτήματος, το ΚΕΠ θα προβεί σ' όλες τις απαιτούμενες ενέργειες προς τις διάφορες υπηρεσίες για λογαριασμό του πολίτη πχ ζητώντας τα επιμέρους δικαιολογητικά , θα τα συλλέξει, θα καταρτίσει τον τελικό φάκελο και θα τα υποβάλλει στην αρμόδια υπηρεσία ώστε να διεκπεραιωθεί το αίτημά του πολίτη.

Αυτό μπορεί να γίνει είτε με την αυτοπρόσωπη παρουσία του πολίτη στην υπηρεσία είτε διαδικτυακά από οποιοδήποτε σημείο θέλει ο πολίτης αρκεί

να διαθέτει ένα μέσω το οποίο έχει σύνδεση internet π.χ υπολογιστεί ,κινητό ή οποιοδήποτε άλλο μέσω υποβάλλοντας την αίτηση μέσα από την πύλη ΕΡΜΗΣ που διαθέτη το λειτουργικό σύστημα των ΚΕΠ . Η υπηρεσίες αυτές παρέχονται αφού πρώτα ο πολίτης κάνει όλες τις διαδικασίες τις φυσικής ταυτοποίησης και αποκτήσει κωδικό πρόσβασης για την ασφάλεια των προσωπικών του δεδομένων.

4.5. Όραμα, Αποστολή και Στόχοι των ΚΕΠ

Ένας «**ποιοτικός**» Οργανισμός, όπως είναι τα ΚΕΠ, πρέπει να προσδιορίσει από την αρχή και με πλήρη σαφήνεια το **Όραμα** την **Αποστολή** και τους **Στόχους** του. Αυτά τα στοιχεία προσδιορίζουν όλες τις μελλοντικές δράσεις και αποτελούν κοινό σημείο αναφοράς για όλους όσους εμπλέκονται στα ΚΕΠ.

4.5.1. Το όραμα των ΚΕΠ

« Θα γίνουμε καλύτεροι από τους καλύτερους» Όραμα Ιαπωνικών Επιχειρήσεων

Το «**όραμα**» προσδιορίζει την επιθυμητή κατάσταση των ΚΕΠ στο μέλλον και πρέπει να είναι ρεαλιστικό , πραγματοποιήσιμο και αποδεκτό από όλους τους ενδιαφερομένους.

Σήμερα είναι καθολικά αποδεκτό, ότι οι Πολίτες έχουν συνηθίσει τη γρήγορη εξυπηρέτηση , τις υπηρεσίες και τα προϊόντα υψηλής ποιότητας που προσφέρει ο ιδιωτικός τομέας και προσδοκούν τις ίδιες επιδόσεις από τη Δημόσια Διοίκηση.

Τα ΚΕΠ ανταποκρίνονται στις παραπάνω προσδοκίες και ορίζουν ως μέτρο σύγκρισης την ποιότητα των υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα. Αυτό πρέπει να γίνει καλά κατανοητό από όλους και επομένως το όραμα μας είναι:

ΤΟ ΟΡΑΜΑ ΤΩΝ ΚΕΠ « Τα ΚΕΠ θα παρέχουν καλύτερες ποιοτικές υπηρεσίες στους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις από τους επιτυχημένους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών του ιδιωτικού τομέα.»

4.5.2. Η αποστολή των

ΚΕΠ

Η «αποστολή» είναι μια απλή δήλωση που προσδιορίζει τι είναι τα ΚΕΠ ,τι προσφέρουν και σε ποιον τα προσφέρουν.

Τα ΚΕΠ αποτελούν τα σύγχρονα υποκαταστήματα του Κράτους που δημιουργήθηκαν με συναίνεση Κυβέρνησης και Τοπικής Αυτοδιοίκησης για να προσφέρουν σε όλους ανεξαιρέτως τους Πολίτες, σε ολόκληρη τη Χώρα, ταχύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση στις συναλλαγές τους με το Κράτος.

Συγκεκριμένα η αποστολή των ΚΕΠ ,ορίζεται στο νόμο 3013/2002 και, περιλαμβάνει:

Η ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΤΩΝ ΚΕΠ

Τα ΚΕΠ χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών για:

Α. Να πληροφορούν τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις για κάθε θέμα που σχετίζεται με τη λειτουργία του Κράτους και της τοπικής κοινωνίας.

Β. Να παρέχουν στους ενδιαφερόμενους, απλές εξυπηρετήσεις όπως:Επικύρωση εγγράφων , θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής ,Χορήγηση παραβόλων

Γ. Να παραλαμβάνουν τις αιτήσεις των Πολιτών και των Επιχειρήσεων και να διεκπεραιώνουν σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες όλες τις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση.

Από την παραπάνω δήλωση προκύπτει:

1. Πελάτες των ΚΕΠ είναι οι Πολίτες και οι Επιχειρήσεις

2. Προϊόντα των ΚΕΠ

- Διοικητικές πληροφορίες
- Διοικητικές υπηρεσίες
- Πιστοποιητικά, άδειες, συναλλαγές με το Κράτος κτλ.

3. Προμηθευτές των ΚΕΠ είναι

- Δημόσιες Υπηρεσίες
- Κρατικοί Φορείς,
- ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ κτλ.

4.5.3. Οι στοχοι των ΚΕΠ

Πρωταρχικός στόχος των ΚΕΠ είναι να εξασφαλίσουν την κοινωνική αποδοχή και να προσελκύσουν τους Πολίτες, γιατί διαφορετικά δεν θα έχουν λόγο ύπαρξης. Προφανώς, ο Πολίτης θα απευθυνθεί στο ΚΕΠ μόνο εάν πεισθεί ότι θα έχει ποιοτικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση. Αυτή ακριβώς η ποιοτική και γρήγορη εξυπηρέτηση αποτελεί την ειδοποιό διαφορά και είναι αυτή που θα προσελκύσει τους Πολίτες στα ΚΕΠ.

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι τα ΚΕΠ έχουν τρεις προκαθορισμένους και σαφέστατα προσδιορισμένους στόχους:

Στόχος 1 : Όλοι οι πολίτες να χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ για να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση.(Κοινωνική αποδοχή)

Στόχος 2 : Τα ΚΕΠ θα παρέχουν υπηρεσίες Ποιότητας (Καλύτερη εξυπηρέτηση)

Στόχος 3 : Τα ΚΕΠ θα ανταποκρίνονται με ταχύτητα στα αιτήματα των Πολιτών (Ταχύτητα εξυπηρέτησης)

4.6. Συντονισμός λειτουργίας των ΚΕΠ

Το σύστημα των ΚΕΠ είναι ένα σύγχρονο δίκτυο παροχής υπηρεσιών προς τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις . Οι λειτουργικοί εταίροι των ΚΕΠ είναι:

- Το **ΥΠΕΣΔΔΑ** που υποστηρίζει και εποπτεύει τα ΚΕΠ
- **Οι Ανάδοχοι Εταιρείες** που παρέχουν υπηρεσίες και υποδομές.
- **Οι Κρατικές Υπηρεσίες** οι οποίες παράγουν τα διοικητικά προϊόντα που διανέμουν τα ΚΕΠ

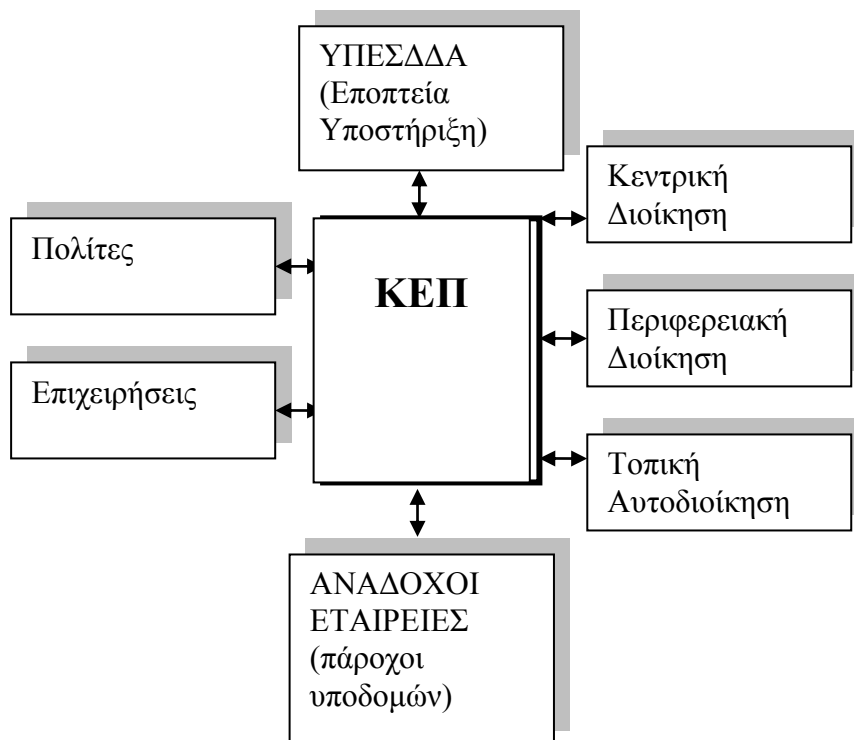
Για να υπάρξει καλύτερος συντονισμός έτσι ώστε να επιτευχθεί η βέλτιστη λειτουργία των ΚΕΠ δημιουργήθηκε από το Υπουργείο η Ομάδα Διοίκησης Έργου των ΚΕΠ.

Τα βασικά μέρη των ΚΕΠ (πελάτες, λειτουργία, Προμηθευτές) φαίνονται στο παρακάτω σχήμα.

ΠΕΛΑΤΕΣ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ



4.7. Ανάλυση SWOT

Η ανάλυση των δυνατών και αδύνατων σημείων του τομέα της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και των ευκαιριών και των απειλών στις οποίες ο τομέας καλείται να ανταποκριθεί συνιστούν την ανάλυση SWOT (Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats), η οποία αποτυπώνεται στον πίνακα που ακολουθεί

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	
ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ	ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ
<ul style="list-style-type: none">• Ισχυρό όνομα –Brand name• Πανελλαδικό δίκτυο Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) ως υπηρεσιών μιας στάσης για τις συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες.• Εισαγωγή των ΤΠΕ στις λειτουργίες των ΚΕΠ• Δημιουργία βασικών υποδομών - προϋποθέσεων- για την πλήρη ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης• Δικτύωση των δημοσίων υπηρεσιών με το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ.• Εθνική Διαδικτυακή Πύλη.• Ενιαίο Σύστημα Αυθεντικοποίησης και Διαλειτουργικότητας• Ανθρώπινο δυναμικό• Διευρυμένο ωράριο .	<ul style="list-style-type: none">• Οι πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ είναι πάρα πολλές ,οι περισσότερες όμως από αυτές δεν έχουν ζητηθεί ποτέ .Η μη ζήτηση όλων των υπηρεσιών των ΚΕΠ οφείλεται στο έλλειμμα πληροφόρησης των πολιτών• Πρόβλημα συνεργασίας δημοσίων υπηρεσιών με τα ΚΕΠ, και καθυστερείς στην αποστολή πιστοποιητικών από άλλες υπηρεσίες• Οι οικονομική κρίση η οποία μπορεί να αποτελέσει τροχοπέδη για την εξέλιξη των ΚΕΠ και για την εύρεση πόρων για την ανάπτυξή τους.

ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ
<ul style="list-style-type: none">• Ηλεκτρονική μάθηση• Αξιοποίηση καλών πρακτικών και εμπειρίας προσπαθειών εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης.• Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την διεύρυνση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την καθιέρωση των ψηφιακών συναλλαγών• Ψηφιακή Υπογραφή• Υπηρεσίες one-stop-shop• Νέες αρμοδιότητες με εξωτικό	<ul style="list-style-type: none">• Αδυναμία των υπαρχουσών δημόσιων δομών επιμόρφωσης να ανταποκριθούν αποτελεσματικά σε ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης μεγαλύτερου μεγέθους και νέων ποιοτικών απαιτήσεων• Αντιστάσεις στον εκσυγχρονισμό των δομών και συστημάτων που, κατά κανόνα, απαιτούν αλλαγές στην οργάνωση της εργασίας, νέες γνώσεις και δεξιότητες που προσκρούουν σε πρακτικές που θεωρούνται κεκτημένα από του δημοσίους υπαλλήλους.• Αδυναμία αντιμετώπισης της αντίδρασης όσων -υπηρεσιών ή ομάδων υπαλλήλων- θεωρούν ότι θίγονται από τις αλλαγές.• Μείωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του ανθρώπινου δυναμικού ως απόρρια της οικονομικής κρίσης μετά της εξαγγελίες Υπουργών για μετατάξεις απολύσεις δημοσίων υπαλλήλων κλπ.

ΙΣΧΥΡΑ ΣΗΜΕΙΑ

Τα ΚΕΠ αποτελούν ένα καταξιωμένο θεσμό του δημοσίου με ευρύτερη αποδοχή από τους πολίτες .Αποτελούν τα τελευταία χρόνια την πιο αποτελεσματική, επιτυχή, ορατή και κοινωνικά καταξιωμένη δομή λειτουργίας του κράτους για την προώθηση της άμεσης και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των πολιτών. Με τη λειτουργία τους συντελούν αποφασιστικά στην αποκέντρωση αρμοδιοτήτων ,στη μείωση της γραφειοκρατίας , στη μείωση του αριθμού των πολιτών που περιμένουν στα γκισέ .

Η αποτελεσματικότερη , αποδοτικότερη παροχή υπηρεσιών και η προσπάθεια για μείωση της διαφθορά στο Δημόσιο έχει καταξίωση το θεσμό των ΚΕΠ με αποτέλεσμα να αυξάνει χρόνο με το χρόνο ο αριθμός των πολιτών που τα επισκέπτονται για την εξυπηρέτησή τους .

Αποτέλεσμα αυτής της ευρείας αποδοχής για τους πολίτες είναι και η αύξηση του αριθμού των ΚΕΠ στη χώρα μας .

Η εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην λειτουργία των ΚΕΠ π.χ. έξυπνες κάρτες έχει ως αποτέλεσμα τη μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και δραματική συντόμευση του χρόνου εξυπηρέτησης αιτημάτων των πολιτών. Με αυτό το πλαίσιο τα ΚΕΠ διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην προώθηση των στόχων του δημοσίου τομέα και στη συμβολή του για την κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη.

Η εισαγωγή ΤΠΕ συμβάλει στη βελτίωση της καθημερινής λειτουργίας των υπηρεσιών αλλά και στην αναδιοργάνωσή τους, υιοθετώντας τις σύγχρονες τεχνολογίες και τα πρότυπα λειτουργίας που τα ΚΕΠ απαιτούν.

Η δημιουργία υποδομών για την πλήρη ανάπτυξη υπηρεσιών e-government, της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ για ηλεκτρονική επικοινωνία επιχειρήσεων και πολιτών πιστοποιούν τα νέα δεδομένα για την ελληνική δημόσια διοίκηση και αποτελούν ισχυρά σημεία των ΚΕΠ.

Επίσης ισχυρό σημείο των ΚΕΠ είναι το ανθρώπινο δυναμικό διότι οι Δημόσιες Υπηρεσίες δεν είναι μόνο τεχνολογία και σύγχρονος εξοπλισμός αλλά κυρίως το ανθρώπινο δυναμικό το οποίο με ευγένεια και επιστημονική κατάρτιση προσπαθεί να ανταπεξέλθει σε κάθε δυσκολία και έχει προσφέρει με τη σειρά του ώστε τα ΚΕΠ να είναι ένας καταξιωμένος θεσμός του Ελληνικού κράτους.

ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ

Τα ΚΕΠ ενώ έχουν μεγάλο αριθμό πιστοποιημένων διαδικασιών μόνο μερικές από αυτές ζητούνται από τους πολίτες και αυτό οφείλεται στην έλλειψη πληροφόρησης των ενδιαφερομένων για όλες τις υπηρεσίες που παρέχουν τα ΚΕΠ. Το ίδιο συμβαίνει και με την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ η οποία θα μπορούσε να εξελιχθεί σε ένα σημαντικό εργαλείο εξυπηρέτησης τόσο από τις επιχειρήσεις όσο και από τους πολίτες.

Προβλήματα συνεργασίας δημοσίων υπηρεσιών με τα ΚΕΠ. Τα ΚΕΠ προκειμένου να ανταποκριθούν στα αιτήματα των πολιτών πρέπει να συνεργάζονται με άλλους φορείς και υπηρεσίας. Πολλές φορές η συνεργασία δεν είναι αποτελεσματική διότι αιτήματα των ΚΕΠ προς άλλες υπηρεσίες αργούν να απαιτηθούν λόγω άρνησης ή αδιαφορίας των φορέων με αποτέλεσμα την δημιουργία υψηλών χρόνων διεκπεραίωσης υποθέσεων καθιστώντας υπόλογους τους υπαλλήλους των ΚΕΠ.

Η οικονομική κρίση έχει φέρει πολλές καθυστερήσεις στην επίτευξη και στην ολοκλήρωση των στόχων των ΚΕΠ και αποτελεί τροχοπέδη λόγω έλλειψης πόρων. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της εφαρμογής της ψηφιακής υπογραφής η οποία εξελίσσεται με πολύ αργούς ρυθμούς.

ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

Η συνεχής εκπαίδευση των υπαλλήλων μέσω e-learning αποτελούν ευκαιρίες τόσο βελτίωσης των ΚΕΠ όσο και των υπαλλήλων τους.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθείται παγκοσμίως συμβάλλοντας σημαντικά στην Διαδικασία του μετασχηματισμού μιας οικονομικά αδύναμης κυβέρνησης σε έναν πιο αποδοτικό και λειτουργικό κυβερνητικό μηχανισμό. Αυτό είναι το ζητούμενο από όλα τα κράτη του κόσμου συμφωνά με τις αναλύσεις του ΟΗΕ. Στόχος των ΚΕΠ είναι η one-stop-shop ηλεκτρονική υπηρεσία και όχι η δημιουργία μιας ψηφιακής Βαβέλ κατ' εικόνα και ομοίωση των αναλογικών υπηρεσιών .

Αξιοποίηση των τεχνολογιών, εισαγωγή ψηφιακής υπογραφής και η δημιουργία των νέων ΚΕΠ τα οποία συνεργάζονται και με υπηρεσίες του εξωτερικού αποτελούν ευκαιρίες ολοκλήρωσης του σκοπού των ΚΕΠ.

ΑΠΕΙΛΕΣ

Οι αντιστάσεις στον εκσυγχρονισμό δομών και συστημάτων τις οποίες αντιμετώπισαν τα ΚΕΠ ιδιαίτερα στην αρχή της παρουσίας τους στο Δημόσιο τομέα αφού επέφεραν αλλαγές στην οργάνωση του δημοσίου, κρίνονται επίσης ως υψηλής σημαντικότητας απειλές , καθώς συνήθως συνοδεύονται από απαρχαιωμένες αντιλήψεις διαχείρισης και άρνηση μεταβολής του καθιερωμένου ως σήμερα τρόπου εργασίας.

Επίσης ως απειλή σημαντική είναι η έλλειψη χρηματοδότης η οποία θα συνοδεύει τα επόμενα χρόνια την δημόσια διοίκηση ως επακόλουθο της οικονομικής κρίσης αλλά και η ενδεχόμενη μείωση της αποδοτικότητας του ανθρώπινου δυναμικού των ΚΕΠ μετά τις εξαγγελίες για απολύσεις και μετατάξεις υπαλλήλων που δρα αρνητικά στην ψυχολογία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΥΛΕΣ ΚΕΠ ΚΑΙ ΕΡΜΗΣ

5.1. Η ιστοσελίδα των ΚΕΠ, www.kep.gov.gr.

Είναι ο δικτυακός τόπος των ΚΕΠ ο οποίος σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε για την ηλεκτρονική πληροφόρηση και εξυπηρέτηση.

Ο δικτυακός τόπος ενημερώνεται καθημερινά με τις πιο πρόσφατες πληροφορίες που καλύπτουν όλο το εύρος του Δημόσιου Τομέα, καθιστώντας τον το σημείο αναφοράς στο Διαδίκτυο για τις συναλλαγές του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση.

Οι γλώσσες στις οποίες είναι διαθέσιμη η σελίδα είναι τέσσερεις ,Ελληνικά ,Αγγλικά ,Γαλλικά και Γερμανικά

Η βασική ιδέα αλλά και το σύνθημα που χρησιμοποιείται είναι τα « **ΚΕΠ και έγινε**», «**Στο επίκεντρο ο Πολίτης**»

Μέσα από αυτές τις φράσεις προωθείται η ιδέα ότι ο κάθε ένας έχει τη δυνατότητα να επισκέπτεται τα ΚΕΠ και να ολοκληρώνει με ταχύτητα την κάθε του συναλλαγή με το δημόσιο. Οι συναλλαγές είναι καταχωρημένες σε κατηγορίες και σύμφωνα με τη φύση και το χαρακτήρα τους. Υπάρχουν οι αρμόδιες υπηρεσίες οι οποίες και διεκπεραιώνουν τις εργασίες. Επίσης υπάρχει ένα εικονίδιο για κάθε συναλλαγή το οποίο και ενημερώνει με ποιους τρόπους το όποιο αίτημα μπορεί να εκτελεστεί. Οι τρόποι είναι είτε:

- με αυτοπρόσωπη παρουσία ,
- μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1500
- ή υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω της Εθνικής Πύλης Δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ .

Μέσω του διαδικτυακού τόπου [www . kep .gov .gr](http://www.kep.gov.gr) μπορεί ο πολίτης να :

- Κατεβάσει στον υπολογιστή οποιοδήποτε έντυπο αίτησης επιλέγοντας είτε τη θεματική ενότητα που τον ενδιαφέρει είτε τον φορέα .
- Έχει στη διάθεσή του χρήσιμα τηλέφωνα για όποιες υπηρεσίες θέλει ο πολίτης
- Ενημερώνεται για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες των ΚΕΠ τα δικαιολογητικά που χρειάζονται και ποια από αυτά μπορούν να ζητηθούν αυτεπάγγελτα .
- Ο πολίτης ενημερώνεται επίσης για την Εθνική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ τον τρόπο και τις διαδικασίες που είναι απαραίτητες για να εγγραφεί ώστε να μπορεί να κάνει χρήση της ιστοσελίδας και να υποβάλει το αίτημα διαδικτυακά χωρίς να απαιτείται η αυτοπρόσωπη παρουσία
- τον τρόπο με τον οποίο ο πολίτης μπορεί να υποβάλει την αίτηση δηλ . με αυτοπρόσωπη παρουσία ,μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1500 ή αν υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω της Εθνικής Πύλης Δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ .
- να μεταβεί μέσω των συνδέσεων στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις όλων των κρατικών φορέων της χώρας
- ενημερώνεται για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των ΚΕΠ της Ελλάδας
- ενημερώνονται για ειδήσεις ανακοινώσεις και διάφορες προσλήψεις
- μετάσχουν σε δημόσιες συζητήσεις (forum)

- με το σύνδεσμο «οι πολίτες ρωτούν» και «οι πολίτες προτείνουν» μπορούν να θέσουν τα ερωτήματα τους και τις προτάσεις τους .
- Τέλος, μπορεί να γνωρίζει τα πάντα γύρω από αιτήσεις που γίνονται για επιχειρήσεις και να έχει στη διάθεσή του όλα τα σχετικά έγγραφα για θέματα επιχειρήσεων όπως :
 - Ίδρυση επιχειρήσεων
 - Χρηματοδοτήσεις
 - Επιχορηγήσεις
 - Φορολογία
 - Σχετικού διαδικτυακοί τόποι

ένα παράδειγμα για τις πληροφορίες που δίνει η ιστοσελίδα του ΚΕΠ στον πολίτη είναι το ακόλουθο :

Έστω ότι η υπόθεση που θέλει να διεκπαιρεώσει ο πολίτης είναι

« Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ»

Το site τον ενημερώνει για τον αρμόδιος φορέας ο οποίος είναι ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ (ΟΑΕΔ)

Το κωδικό πρόσβασης με τον οποίο μπορεί να κατεβάσει ο ίδιος ο πολίτης την αίτηση ,την ιστοσελίδα του έρμης και το νομικό πλαίσιο .

Επίσης η σελίδα τον ενημερώνει για τον τρόπο που μπορεί να διεκπαιρευθεί η υπόθεσή του δηλ με αυτοπρόσωπη παρουσία ,μέσω της τηλεφωνικής γραμμής 1500

ή αν υποβάλλεται ηλεκτρονικά μέσω της Εθνικής Πύλης Δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ .

Για την συγκεκριμένη υπόθεση ο Πολίτης προσέρχεται στο ΚΕΠ της επιλογής του για να αιτηθεί την βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ, προσκομίζοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

Βήμα 1 : Ο υπάλληλος ΚΕΠ παραλαμβάνει και ελέγχει τα δικαιολογητικά που προσκόμισε ο πολίτης. Εάν κατά τον έλεγχο διαπιστωθεί πως απουσιάζει ή είναι ελλιπές κάποιο δικαιολογητικό, ο υπάλληλος ΚΕΠ ενημερώνει τον πολίτη και δεν προβαίνει στην υποβολή της αίτησης.

Βήμα 2 : Ο υπάλληλος ΚΕΠ συμπληρώνει την ηλεκτρονική αίτηση και δημιουργεί νέο φάκελο στο Πληροφοριακό Σύστημα των ΚΕΠ.

Τέλος, ο υπάλληλος ΚΕΠ παραδίδει στον πολίτη την βεβαίωση υποβολής αιτήματος στην οποία αναγράφεται ο αριθμός φακέλου του αιτήματος.

Βήμα 3 : Ο υπάλληλος ΚΕΠ αποστέλλει στον αρμόδιο Φορέα τον φάκελο της υπόθεσης (ο οποίος περιέχει την αίτηση και τα δικαιολογητικά) με έναν από τους αποδεκτούς τρόπους (fax, courier, ταχυδρομείο).

Βήμα 4 : Ο υπάλληλος ΚΕΠ παραλαμβάνει το τελικό έγγραφο από τον αρμόδιο Φορέα

Ο Πολίτης προσέρχεται στο ΚΕΠ και παραλαμβάνει τη βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ.

5.2. Η Πύλη Ερμής

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «eπmís» είναι η διαδουκτιακή πύλη που έχουν στη διάθεση τους οι πολίτες για την παροχή ενός τεράστιου αριθμού ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφοριών .

Εισάγει αποφασιστικά την Ελλάδα στην εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συμβάλλοντας στον γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην ανάπτυξη της χώρας με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, διευκολύνοντας την καθημερινή αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό.

Είναι η πρωτοποριακή πύλη της δημόσιας διοίκησης που παρέχεται από τα ΚΕΠ και ο πολίτης με τη χρήση του διαδικτύου έχει τη δυνατότητα on line υποβολής αιτήσεων και παραλαβής της τελικής διοικητικής πράξης είτε από τα ΚΕΠ είτε από το υπολογιστή με την εφαρμογή της ψηφιακής υπογραφής

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης www.ermis.gov.gr κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν

- Στην παροχή της απαιτούμενης αξιόπιστης πληροφόρησης του πολίτη και των επιχειρήσεων μέσω της Πύλης για όλα τα θέματα που αφορούν στη δημόσια διοίκηση αλλά και τις ολοκληρωμένες συναλλαγές τους μέσω της Πύλης
- Στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και στην ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα σημείο
- Στην Ψηφιακή Αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης ώστε οι υπηρεσίες να παρέχονται με τον πλέον ασφαλή τρόπο και σύμφωνα με τις οδηγίες της ευρωπαϊκής ένωσης και της Ελλάδας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

5.3.Παρεχομενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από την ηλεκτρονική θυρίδα χρήστη- Έρμη

Η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ προσφέρει στους χρήστες ένα προσωπικό χώρο αποθήκευσης ηλεκτρονικών εγγράφων ,την ηλεκτρονική θυρίδα .

Στη ηλεκτρονική του θυρίδα μπορεί ο πολίτης να τηρεί αποθηκευμένα διάφορα δημόσια έγγραφα που τον αφορούν για τις συναλλαγές του ώστε να μπορεί να τα χρησιμοποιήσει όποια στιγμή θέλει , (για παράδειγμα δικαιολογητικά για την διεκπεραίωση κάποιας υπόθεσης σε άλλες υπηρεσίες ή σε ΚΕΠ .)

Με τον τρόπο αυτό ο πολίτης αντί να προσκομίζει τα έγγραφα σε έντυπη μορφή μπορεί να εξουσιοδοτεί το ΚΕΠ να προσπελάσει συγκεκριμένα έγγραφα για να τα χρησιμοποιήσει στις συναλλαγές του.

Έγγραφα στην ηλεκτρονική θυρίδα μπορούν να τοποθετηθούν από τα ΚΕΠ και μέσω του ΕΡΜΗ ψηφιακά υπογεγραμμένα ή να αποθηκευτούν – τοποθετηθούν από τον ίδιο το χρήστη του ΕΡΜΗ.

Δημιουργείται έτσι ένα αποθετήριο ηλεκτρονικών δημόσιων εγγράφων τα οποία τα τοποθετεί το ΚΕΠ ή ο ίδιος ο χρήστης μέσω τη ιστοσελίδας ΕΡΜΗΣ .

Επίσης τα ΚΕΠ θα τοποθετούν στην ηλεκτρονική θυρίδα του φυσικά ταυτοποιημένου χρήστη ΕΡΜΗ τα πιστοποιητικά και τις βεβαιώσεις που παραθέτουμε παρακάτω (81 διαδικασίες) , τα οποία ζητά ο πολίτης μετά από ηλεκτρονικό αίτημα στην πύλη ΕΡΜΗΣ, ή με αίτημα του χρήστη που τέθηκε στο 1500 , ή και μετά από την παρουσία του σε κάποιο ΚΕΠ.

Οι συγκεκριμένες διαδικασίες του χρήστη διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά δηλαδή γίνονται επιπέδου ηλεκτρονικοποίησης 4.

Σε πρώτο στάδιο τα ΚΕΠ που έχουν ορισθεί από το Υπουργείο και διαθέτουν scanner υποχρεούνται να ψηφιοποιούν τα έγγραφα τα οποία λαμβάνουν σε έντυπη μορφή , να τα υπογράφουν με την ψηφιακή τους υπογραφή, δηλαδή να δημιουργούν ένα ηλεκτρονικό δημόσιο έγγραφο /

ηλεκτρονικό αντίγραφο και να το τοποθετούν στην ηλεκτρονική θυρίδα του φυσικά τακτοποιημένου χρήστη.

Αιτήσεις για τα ογδόντα ένα (81) πιστοποιητικά/ βεβαιώσεις

- 1 Αίτηση - δήλωση συνταξιούχου για αλλαγή διεύθυνσης (Γ.Λογιστήριο του Κράτους/Συντάξεις Δημοσίου)
- 2 Χορήγηση αντιγράφου πιστοποιητικού γέννησης
- 3 Χορήγηση πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης
- 4 Χορήγηση βεβαίωσης ποσού σύνταξης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
- 5 Βεβαίωση περί μη ασφάλισης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
- 6 Βεβαίωση περί μη συνταξιοδότησης ΟΑΕΕ (πρώην ΤΕΒΕ)
- 7 Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογίας εξετάσεων πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
- 8 Χορήγηση αντιγράφου άδειας επάρκειας διδασκαλίας γλώσσας (λόγω απώλειας, καταστροφής της ήδη εκδοθείσας)
- 9 Χορήγηση βεβαίωσης επιτυχούς συμμετοχής σε εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
- 10 Χορήγηση αποσπάσματος πρακτικών Διοικητικού Συμβουλίου (ΔΟΑΤΑΠ)
- 11 Χορήγηση βεβαίωσης κατάθεσης δικαιολογητικών από το ΔΟΑΤΑΠ
- 12 Χορήγηση πιστοποιητικού αποφοίτησης από Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
- 13 Χορήγηση πιστοποιητικού φοίτησης σε Ακαδημία Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) με ή χωρίς αναλυτική βαθμολογία
- 14 Χορήγηση βεβαίωσης αποδοχών για υπηρετούντες δασκάλους ή νηπιαγωγούς
- 15 Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές δασκάλους ή νηπιαγωγούς
- 16 Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας για αναπληρωτές καθηγητές
- 17 Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για δασκάλους ή νηπιαγωγούς
- 18 Χορήγηση πιστοποιητικού υπηρεσιακής κατάστασης και μεταβολών για καθηγητές
- 19 Χορήγηση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στον ΟΓΑ
- 20 Χορήγηση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από τον ΟΓΑ
- 21 Χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στα μητρώα αρρένων

- 22 Χορήγηση πιστοποιητικού εντοπιότητας
- 23 Χορήγηση βεβαίωσης για το ομοταγές πανεπιστημίων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο με τα αναγνωρισμένα ΑΕΙ της αλλοδαπής (ΔΟΑΤΑΠ)
- 24 Χορήγηση ακριβούς αντιγράφου βαθμολογικής αντιστοιχίας - πράξης αναγνώρισης (ΔΟΑΤΑΠ)
- 25 Χορήγηση βεβαίωσης βαθμολογικής αντιστοιχίας (ΔΟΑΤΑΠ)
- 26 Χορήγηση πιστοποιητικού θαλάσσιας υπηρεσίας
- 27 Έκδοση βεβαίωσης περί μη ασφάλισης στο ΙΚΑ
- 28 Έκδοση βεβαίωσης περί μη συνταξιοδότησης από το ΙΚΑ
- 29 Χορήγηση αντιγράφου αποσπάσματος του διαγράμματος καθώς και του πίνακα που συνοδεύει μία κυρωμένη πράξη εφαρμογής (τελική ιδιοκτησία, υποχρεώσεις εισφοράς σε γη και χρήμα του ν. 1337/83)
- 30 Βεβαιώσεις περί τροποποίησης ή μη καταστατικών Α.Ε., περί μη ανάκλησης άδειας σύστασης Α.Ε., περί του ισχύοντος Δ.Σ., περί καταβεβλημένου κεφαλαίου Α.Ε. και λοιπών στοιχείων καταχωρημένων στο Μητρώο Α.Ε.
- 31 Ενημέρωση καταναλωτή νιο τις τιμές προϊόντων και υπηρεσιών και γενικά δικαιώματα καταναλωτή για την προστασία . του
- 32 Χορήγησης βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας Αστυνομικών (Αστυφυλάκων - Αρχ/κων-Ανθυπαστυνόμων), Συνοριακών 2 φυλάκων και Ειδικών Φρουρών) Ν. 2690/1999, άρθρα 4,5 και 12)
- 33 Βεβαίωση χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο στους Αστυνομικούς που υπηρετούν στην Ε.Κ.Α.Μ. και στο Τ.Ε.Ε.Μ (Ν. 1813/1988, άρθρα 20 παρ. 3 και 47 παρ.1)
- 34 Χορήγηση βεβαίωσης χρόνου υπηρεσίας στο διπλάσιο, στους χειριστές ελικοπτέρων της Ελληνικής Αστυνομίας (Π.Δ. \ 1041/1979, άρθρα 41 και 43)
- 35 Χορήγηση βεβαίωσης του Ν. 142/1974
- 36 Χορήγηση βεβαίωσης προϋπηρεσίας Αστυνομικών Υπαλλήλων
- 37 Χορήγηση βεβαίωσης Ζώνης Επιχειρήσεων Ν. 1854/1951
- 38 Χορήγηση βεβαίωσης αναπηρίας (Ν. 1579/1950)
- 39 Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ανηλίκων
- 40 Χορήγηση πιστοποιητικού νοσηλείας ή εξέτασης σε εξωτερικά ιατρεία ενηλίκων
- 41 Καταχώρηση εγκατάστασης εκτροφής, προμήθειας, πειραματισμού Π.Δ. 160/91 (64, Α')
- 42 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης ανασφάλιστων τετραπληγικών - παραπληγικών και ακρωτηριασμένων
- 43 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τετραπληγικών - παραπληγικών ασφαλισμένων του δημοσίου
- 44 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης τυφλότητας
- 45 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε σπαστικά άτομα
- 46 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα με βαριά αναπηρία
- 47 Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος καυσίμων
- 48 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης Βαριά Νοητικά Καθυστερημένων (Β.Ν.Κ.)
- 49 Βεβαίωση χορήγησης επιδόματος σε μοναχικά άτομα άνω των 65 ετών και ανασφάλιστα άτομα

- 50 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από μεσογειακή αναιμία
- 51 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από αιμορροφιλία
- 52 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης σε άτομα πάσχοντα από Α105
- 53 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης χανσενικών
- 54 Βεβαίωση χορήγησης οικονομικής ενίσχυσης κωφαλαλίας
- 55 Έγγραφο -Πιστοποίηση Εργοδότη για χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προκειμένου να υποβληθεί ηλεκτρονικά μέσω Κ.Ε.Π. η Αναλυτική Περιοδική Δήλωση (Α.Π.Δ.)
- 56 Χορήγηση βεβαίωσης για έγκριση ασφάλισης από τον ΟΓΑ-προώθηση δελτίου απογραφής για έκδοση βιβλιαρίου υγείας
- 57 Χορήγηση βεβαίωσης περί συνταξιοδότησης- διακοπής/αναστολής της συνταξιοδότησης και λοιπές βεβαιώσεις για τη συνταξιοδότηση από τον ΟΓΑ.
- 58 Εγγραφή στα μητρώα ασφαλισμένων του ΚΕΑΔ δικηγόρων ή ασκούντων δικηγόρων
- 59 Χορήγηση ενημερωτικού σημειώματος ΚΕΑΝ
- 60 Χορήγηση βεβαίωσης μη συνταξιοδότησης από το ΝΑΤ
- 61 Χορήγηση βεβαίωσης για το ύψος των μηνιαίων αποδοχών κύριας και επικουρικής σύνταξης από το ΝΑΤ
- 62 Χορήγηση υπηρεσιακού σημειώματος για την ανανέωση βιβλιαρίου υγείας στο διάστημα που δεν έχει εκδοθεί απόφαση συνταξιοδότησης
- 63 Πιστοποιητικό Σπουδών (Ι ΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕΑ'Κύκλου, ΤΕΕ Β'Κύκλου)
- 64 Αντίγραφο πιστοποιητικού σπουδών (ΙΕΚ, ΚΕΚ, Μαθητείας, ΤΕΕ Α' Κύκλου, ΤΕΕ Β' Κύκλου)
- 65 Βεβαίωση για το χρόνο επιδότησης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
- 66 Βεβαίωση χρόνου μη επιδοτούμενης ανεργίας ΟΑΕΔ
- 67 Βεβαίωση του ποσού της επιδοτούμενης ανεργίας από τον ΟΑΕΔ
- 68 Αίτηση καταγγελίας καταναλωτή στα ΚΕΠ
- 69 Βεβαίωση καταβολής εισφορών για φορολογική χρήση από ΟΑΕΕ-ΤΕΒΕ
- 70 Βεβαίωση μη οφειλής για συμμετοχή σε διαγωνισμούς από ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ
- 71 Βεβαίωση ταμειακής ενημερότητας Ν. 2084/92, για θεώρηση βιβλίων και στοιχείων από τη ΔΟΥ (ΟΑΕΕ-πρώην ΤΕΒΕ)
- 72 Έκδοση βεβαίωσης εγγραφής στο ΤΣΑΥ
- 73 Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μερισματούχου για προεξόφληση μερισμάτων
- 74 Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης ασφαλισμένου για αλλαγή διεύθυνσης
- 75 Διεκπεραίωση αίτησης - δήλωσης μετόχου για τη χορήγηση βεβαίωσης εξόφλησης οφειλής (ΜΤΠΥ)
- 76 Διεκπεραίωση αίτησης- δήλωσης μερισματούχου για έκδοση βεβαίωσης χορήγησης μερίσματος
- 77 Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για ειδικό λογαριασμό πρόσθετων παροχών (ΤΣΜΕΔΕ)
- 78 Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για κύρια σύνταξη ΤΣΜΕΛΕ

- 79 Χορήγηση βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας (ΤΣΜΕΔΕ)
- 80 Χορήγηση βεβαίωσης συνταξιούχου (ΤΣΜΕΔΕ)
- 81 Χορήγηση βεβαίωσης ασφάλισης για τον κλάδο υγείας ΤΣΜΕΔΕ

5.3.1. Ηλεκτρονικά αντίγραφα

Ηλεκτρονικά αντίγραφα μπορεί να δημιουργήσει το ΚΕΠ από το πρωτότυπο ή το νόμιμα επικυρωμένο αντίγραφο που του προσκομίζει ο πολίτης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 11του Ν.2690/1999. Ο υπάλληλος του ΚΕΠ το τοποθετεί στην ηλεκτρονική θυρίδα ή το αποθηκεύει σε ηλεκτρονικό μέσο που διαθέτει ο πολίτης όπως USB ή το αποστέλλει στον πολίτη μέσω e-mail.

Ηλεκτρονικά αντίγραφα_επίσης οφείλει να δημιουργήσει το ΚΕΠ και στην περίπτωση που ο πολίτης έχει μεριμνήσει να τοποθετήσει σκαναρισμένα στην θυρίδα του, το έγγραφο όποτε μεταβαίνει ο πολίτης στο ΚΕΠ για την υπογραφή από τον υπάλληλο ο οποίος πρώτα κάνει την αντιπαραβολή με το πρωτότυπο έγγραφο ή το επικυρωμένο αντίγραφο .

Ο πολίτης χρήστης του ΕΡΜΗΣ έχει την δυνατότητα να ζητήσει ακριβή αντίγραφα από τα ηλεκτρονικά αντίγραφα που υπάρχουν ήδη στη θυρίδα του και ο υπάλληλος του ΚΕΠ το εκτυπώνει και τα σφραγίζει με την ανάλογη ένδειξη που πρέπει να έχουν αυτά .

Αυτές οι δυνατότητες παρέχονται στον χρήστη του ΕΡΜΗ που είναι ήδη φυσικά ταυτοποιημένος .Αν ο χρήστης δεν είναι ταυτοποιημένος πρέπει να προβεί στο ΚΕΠ για να γίνουν όπως προβλέπει ο νόμος οι διαδικασίες ταυτοποίησης του.

Ο πολίτης χρήστης ΕΡΜΗ μπορεί να χρησιμοποιήσει τα έγγραφα που έχει στη θυρίδα του

- **αποθηκεύοντας τα στον υπολογιστή του ως αρχεία ΕΡΜΗ (κατάληξη αρχείου «.ermis») και προωθώντας τα ηλεκτρονικά με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,**
- μπορεί να εξουσιοδοτήσει το ΚΕΠ να τα χρησιμοποιήσει σε πιστοποιημένες διαδικασίες μετά από αίτηση του
- επίσης μπορεί να εξουσιοδοτήσει το ΚΕΠ να δημιουργεί επικυρωμένα αντίγραφα από τα έγγραφα της θυρίδας του

5.3.2. Αιτήσεις για τα ογδόντα ένα (81) πιστοποιητικά/βεβαιώσεις

Οι αιτήσεις για τις 81 διαδικασίες που αναφέραμε παραπάνω γίνονται από τον ταυτοποιημένο χρήστη του συστήματος ΕΡΜΗΣ και από το ΚΕΠ τις επιλογής του.

Η αιτήσεις γίνονται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά και χωρίς να χρειάζεται να παραβρεθεί προσωπικά ο πολίτης στο ΚΕΠ -

Τα έγγραφα που παραλαμβάνει το ΚΕΠ από τον καθ'ύλην αρμόδιο φορέα ο υπάλληλος τα υπογράφει ψηφιακά (ψηφιακή υπογραφή) και το αποθηκεύει στη θυρίδα του φυσικά ταυτοποιημένου χρήστη .)Εάν πρόκειται για χάρτινο έγγραφο πρέπει πρώτα ο υπάλληλος να το ψηφιοποιήσει , εάν πρόκειται για ηλεκτρονικό απαραίτητη είναι μόνο η ψηφιακή υπογραφή .

Στην περίπτωση που δεν είναι φυσικά ταυτοποιημένος ο πολίτης μπορεί να προβεί στο ΚΕΠ της επιλογής του για να κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες της ταυτοποίησης του και να απολαμβάνει τα προνόμια που του δίδονται με την εισαγωγή των καινοτόμων αυτών διαδικασιών .

ΜΕΡΟΣ Γ '

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΕΡΕΥΝΑ ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

6.1. Σκοπός της έρευνας και μεθοδολογία

Η έρευνα διεξαχθεί στην περιοχή του Δήμου Ναυπλιέων και το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε από 1 Νοεμβρίου 2013 έως 30 Νοεμβρίου 2013 σε εκατό πενήντα άτομα .

Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου κωδικοποιήθηκαν στο πρόγραμμα SPSS για να είναι δυνατή η επεξεργασία τους από όπου προέκυψαν οι πίνακες τα γραφήματα και τα συμπεράσματα

Κύριος σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών από την προσφορά υπηρεσιών από τα ΚΕΠ και βασικοί άξονες της διερεύνησης είναι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι γενικές πεποιθήσεις των πολιτών για την εν λόγω υπηρεσία .

Επίσης σημαντική είναι και η αξιολόγηση των πολιτών για τις δυνατότητες βελτίωσης και για το αν ο νεοσύστατος αυτός θεσμός έχει προσφέρει ή μπορεί να προσφέρουν στη μείωση της γραφειοκρατίας

Η έρευνα περιλαμβάνει δύο ενότητες στην πρώτη οι συμμετέχοντες στην έρευνα απαντούν σε δεκαεπτά ερωτήματα και στη δεύτερη σε πέντε ερωτήματα .

Τα ερωτήματα σχετίζονται με την ικανοποίηση των πολιτών από τα ΚΕΠ και το προσωπικό που τα επανδρώνει , με ερωτήσεις όπως αν οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί, καταρτισμένοι, πρόθυμοι να βοηθήσουν και αν απαντούν στα ερωτήματά τους έγκαιρα και με κατανοητό τρόπο .

Στο ερωτηματολόγιο υπάρχουν γενικές ερωτήσεις για το θεσμό των ΚΕΠ και τον τρόπο λειτουργίας του, όπως αν εξυπηρετεί το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας και η πρόσβαση σε αυτά

Οι περισσότερες από τις ερωτήσεις έχουν πέντε εναλλακτικές απαντήσεις πάρα πολύ ,πολύ ,μέτρια, λίγο, καθόλου και κάποιες την επιλογή ΝΑΙ και ΟΧΙ.

Προκειμένου να διαπιστωθεί ο βαθμός ενσωμάτωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην καθημερινότητα των Ελλήνων οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησα στα ερωτήματα, αν έχουν χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα ΚΕΠ για την ενημέρωσή τους και την ιστοσελίδα ΕΡΜΗΣ για την αποστολή αιτήσεων μέσω διαδικτύου.

Με τα ερωτήματα αυτά διεξήχθησαν συμπεράσματα για το βαθμό εξοικείωσης των πολιτών με τις εθνικές πύλες οι οποίες αποτελούν σημαντικό έργο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας, συμβάλλοντας αποφασιστικά στον εκσυγχρονισμό του δημοσίου τομέα και των παρερχομένων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Στη δεύτερη ενότητα καταγράφονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Πιο αναλυτικά το φύλο ,η ηλικία ,το επίπεδο μόρφωσης ,το επάγγελμα ,το ετήσιο εισόδημα και η οικογενειακή κατάσταση .

Το σύνολο των δεκαεπτά ερωτήσεων τις Α ενότητας και των πέντε ερωτήσεων που αφορούν δημογραφικά στοιχεία της Β ενότητας κωδικοποιήθηκαν και καταχωρήθηκαν στο πρόγραμμα SPSS

Από την έρευνα λαμβάνονται συμπεράσματα για τον αν τα ΚΕΠ έχουν προσφέρει ή μπορούν να προσφέρουν στη μείωση της γραφειοκρατίας ,για τον αν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης τους , αν οι πολίτες επιθυμούν να εμπλουτιστούν με νέες διαδικασίες , για το βαθμό στον οποίο είναι ικανοποιημένοι οι πολίτες από το νεοσύστατο θεσμό, τι γνώμη τους για το προσωπικό κ.λ.π.

6.2 Αποτελέσματα

Στους παρακάτω πίνακες και διαγράμματα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας .

Στην πρώτη ερώτηση αν οι συμμετέχοντες είναι ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ αποτυπώνεται η εξαιρετικά θετική απάντηση με τους περισσότερους να δηλώνουν ότι είναι πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ.

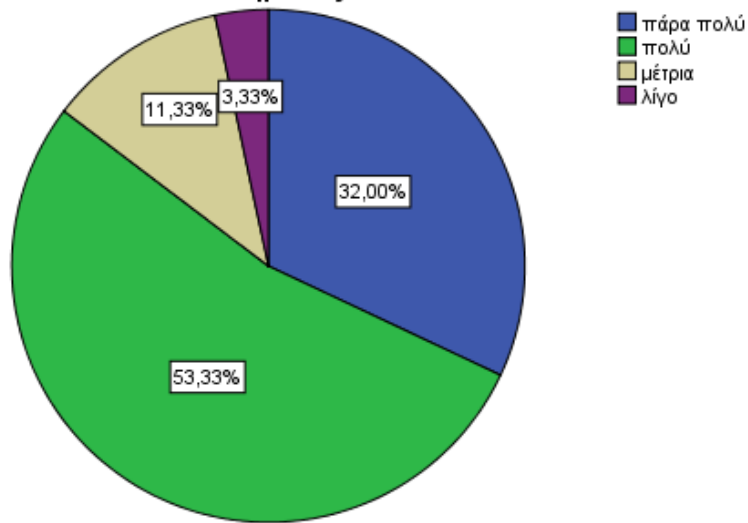
Συγκεκριμένα παρατηρούμε ότι το 32% είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό 53.3% είναι πολύ ικανοποιημένοι .Πολύ λίγοι από τους ερωτώμενους δήλωσαν ότι είναι μέτρια και λίγο ικανοποιημένοι με το ποσοστό να ανέρχεται αντίστοιχα σε 11,3% και σε 3,3%.(Πίνακας 1, Διάγραμμα 1)

Πόσο ικανοποιημ.είστε συνολικά από τα ΚΕΠ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
πάρα πολύ	48	32,0	32,0	32,0
πολύ	80	53,3	53,3	85,3
Valid μέτρια	17	11,3	11,3	96,7
λίγο	5	3,3	3,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 1: Πόσο ικανοποιημ. είστε συνολικά από τα ΚΕΠ

Πόσο ικανοποιημένος είστε συνολικά απο τα ΚΕΠ



Διάγραμμα 1: Πόσο ικανοποιημ. είστε συνολικά από τα ΚΕΠ

Στο ερώτημα αν το ΚΕΠ απαντά εγκαίρως στα αιτήματα τους η πλειοψηφία απάντησε ότι απαντούν εγκαίρως και συγκεκριμένα το ποσοστό ανέρχεται στο 69,3%, λιγότεροι απάντησαν μερικές φορές με ποσοστό είναι 30%, ενώ μόλις το 0,7% έδωσε αρνητική απάντηση .(Πίνακας 2, Διάγραμμα 2)

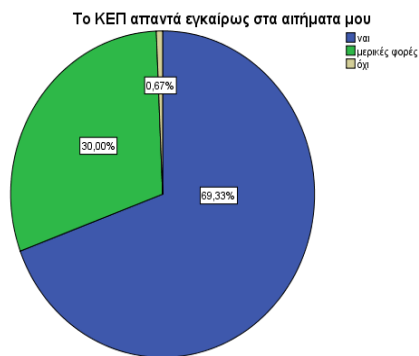
Στο ερώτημα αν εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας των ΚΕΠ η μεγάλη πλειοψηφικά απάντησε ότι την εξυπηρετούν πολύ και παρά πολύ με αντίστοιχα ποσοστά 37,3%, και 55,3%, ενώ μέτρια απάντησε ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξεως του 7,33%

Ενδιαφέρον αποτελεί το γεγονός ότι η ερώτηση είχε επίσης ως επιλογή το «λίγο» και «καθόλου» το οποίο δεν το επέλεξε κανένας από τους ερωτωμένους όπως παρουσιάζεται και στον παρακάτω πίνακα και το αντίστοιχο γράφημα .(Πίνακας 3, Διάγραμμα 3)

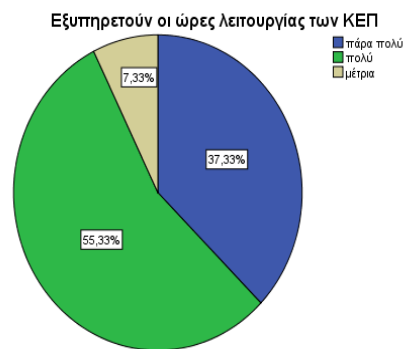
Το ΚΕΠ απαντά εγκαίρως στα αιτήματα μου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ναι	104	69,3	69,3	69,3
μερικές φορές	45	30,0	30,0	99,3
όχι	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 2 : Το ΚΕΠ απαντά εγκαίρως στα αιτήματα μου



Διάγραμμα 2



Διάγραμμα 3

Εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας των ΚΕΠ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid πέρα πολύ	56	37,3	37,3	37,3
πολύ	83	55,3	55,3	92,7
μέτρια	11	7,3	7,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 3 : Εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας των ΚΕΠ

Στις ερωτήσεις αν οι πληροφορίες που ζητώ παρέχονται με κατανοητό τρόπο το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε πολύ 58%, ακολουθεί με λίγο

λιγότερο ποσοστό το πάρα πολύ 30% ενώ λίγο και μέτρια απάντησε μία μικρή μειοψηφία . .(Πίνακας 4, Διάγραμμα 4)

Το ίδιο ικανοποιητικές είναι και οι απαντήσεις στο ερώτημα αν οι εργαζόμενοι δείχνουν κατάρτιση και εξειδίκευση πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους.

Οι ερωτώμενοι στην πλειοψηφικά απάντησαν με ποσοστό 58.7% πολύ και επίσης ένα σημαντικό ποσοστό απάντησε πάρα πολύ 30,7% .(Πίνακας 5, Διάγραμμα 5)

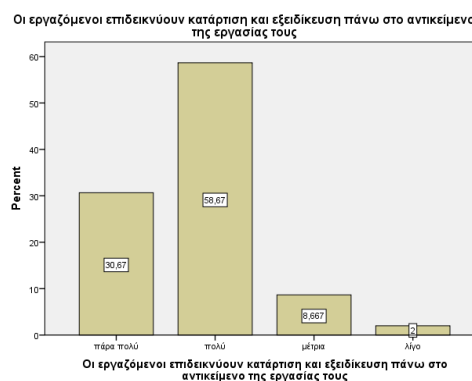
Οι πληροφορίες που ζητώ μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
πάρα πολύ	45	30,0	30,0	30,0
πολύ	88	58,7	58,7	88,7
Valid μέτρια	15	10,0	10,0	98,7
λίγο	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 4 : Οι πληροφορίες που ζητώ μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο



Διάγραμμα 4



Διάγραμμα 5

Οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

	πάρα πολύ	46	30,7	30,7	30,7
	πολύ	88	58,7	58,7	89,3
Valid	μέτρια	13	8,7	8,7	98,0
	λίγο	3	2,0	2,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

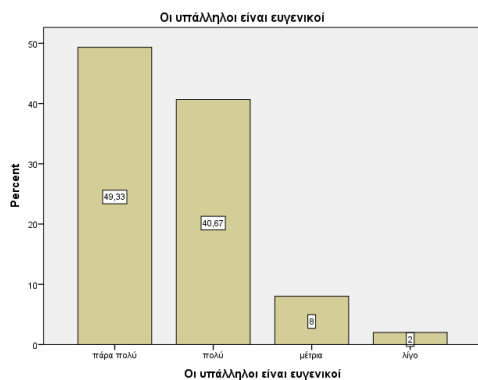
Πίνακας 5 : Οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους

Στη συνέχεια ακολουθούν τα ερωτήματα αν οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί και πρόθυμοι να βοηθήσουν με απαντήσεις εξαιρετικά θετικές και ενθαρρυντικές. Ενδιαφέρον είναι ότι οι μισοί ερωτώμενοι απάντησαν ότι οι υπάλληλοι των ΚΕΠ είναι πάρα πολύ ευγενικοί ,το ποσοστό ανέρχεται στο 49,3% ,ενώ ακολουθεί με ποσοστό 40,7% η επιλογή πολύ που αποτελεί εξίσου σημαντικό ποσοστό. Την επιλογή μέτρια και λίγο διάλεξαν πολύ λίγοι ερωτώμενοι με ποσοστά αντίστοιχα 8% και 2%. .(Πίνακας 6, Διάγραμμα 6) και (Πίνακας 7, Διάγραμμα 7)

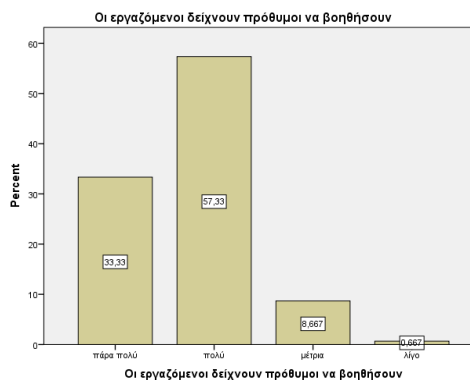
Οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	πάρα πολύ	74	49,3	49,3
	πολύ	61	40,7	90,0
Valid	μέτρια	12	8,0	98,0
	λίγο	3	2,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0

Πίνακας 6: Οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί



Διάγραμμα 6



Διάγραμμα 7

Οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
πάρα πολύ	50	33,3	33,3	33,3
πολύ	86	57,3	57,3	90,7
Valid μέτρια	13	8,7	8,7	99,3
λίγο	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 7 : Οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν

Στο ερώτημα αν θεωρούν εύκολη την πρόσβαση τους στο ΚΕΠ ,οι πολίτες απάντησαν στην πλειοψηφικά τους ότι την θεωρούν πάρα πολύ εύκολη και πολύ εύκολη με ποσοστά αντίστοιχα 31,3% και 63,3%. Η απάντηση “μέτρια” είχε το ποσοστό 4,7%, η απάντηση λίγο το ποσοστό 0,7% ενώ η επιλογή καθόλου δεν απαντήθηκε από κανέναν .(Πίνακας 8, Διάγραμμα 8)

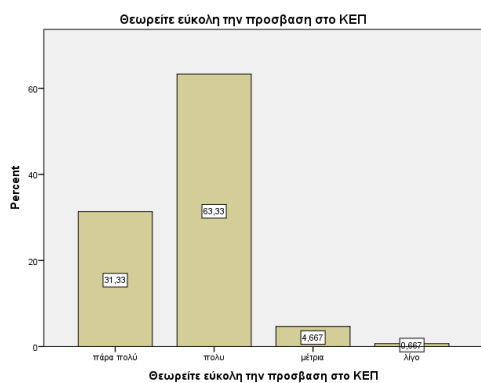
Στο ερώτημα αν αποκόμισαν όφελος από την επίσκεψη τους στο ΚΕΠ οι πολίτες απάντησαν όφελος σε χρόνο το 15,3%, μείωση της γραφειοκρατίας 26%,όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών 13,3%, η απάντηση όλα τα παραπάνω

είχε το μεγαλύτερο ποσοστό 41,3%, ενώ τίποτα από τα παραπάνω απάντησε μόλις το 4% των ερωτηθέντων. (Πίνακας 9, Διάγραμμα 9)

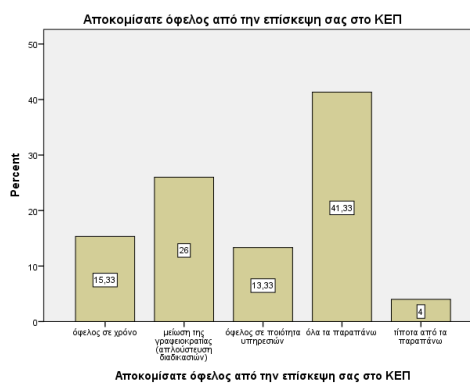
Θεωρείτε εύκολη την πρόσβαση στο ΚΕΠ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
πάρα πολύ	47	31,3	31,3	31,3
πολύ	95	63,3	63,3	94,7
μέτρια	7	4,7	4,7	99,3
λίγο	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 8 : Θεωρείτε εύκολη την πρόσβαση στο ΚΕΠ



Διάγραμμα 8



Διάγραμμα 9

Αποκομίσατε όφελος από την επίσκεψή σας στο ΚΕΠ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
όφελος σε χρόνο	23	15,3	15,3	15,3

μείωση της γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών)	39	26,0	26,0	41,3
όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών	20	13,3	13,3	54,7
όλα τα παραπάνω	62	41,3	41,3	96,0
τίποτα από τα παραπάνω	6	4,0	4,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 9 : Αποκομίσατε όφελος από την επίσκεψη σας στο ΚΕΠ

Στη συνέχεια ακολουθούν ερωτήματα για το κατά πόσο οι πολίτες είναι εξοικειωμένοι με την ιστοσελίδα των ΚΕΠ και την πύλη ΕΡΜΗΣ ώστε να διεξαχθούν γενικότερα συμπεράσματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και για τον κατά πόσο μπορούν τελικά οι πολίτες να διευκολυνθούν με την εισαγωγή των ψηφιακών υπηρεσιών .

Το αποτέλεσμα έδειξε ότι η πλειοψηφία δεν έχει χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα των ΚΕΠ ,το ίδιο δε ισχύει και για την εθνική πύλη ΕΡΜΗΣ. .(Πίνακας 10, Διάγραμμα 10) και .(Πίνακας 11, Διάγραμμα 11)

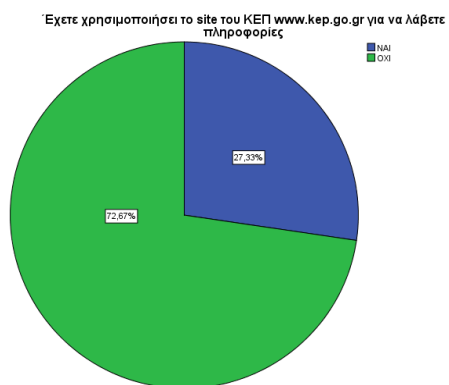
Συμφωνά με την έρευνα μόνο το 6% έχει στείλει το αίτημα του στα ΚΕΠ μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ, χωρίς δηλαδή να παρουσιαστεί αυτοπροσώπως στην υπηρεσία .

Το σημαντικό αυτό αρνητικό αποτέλεσμα οφείλεται όπως φαίνεται και ακολούθως με την υποβολή των ανάλογων ερωτημάτων , στο γεγονός ότι η πλειοψηφία των πολιτών δεν γνωρίζει ότι υπάρχει η διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ ,το ποσοστό ανέρχεται στο 82%.(Πίνακας 12 , Διάγραμμα 12) και επίσης στο γεγονός ότι δεν γνωρίζουν καλά ηλεκτρονικού υπολογιστές .

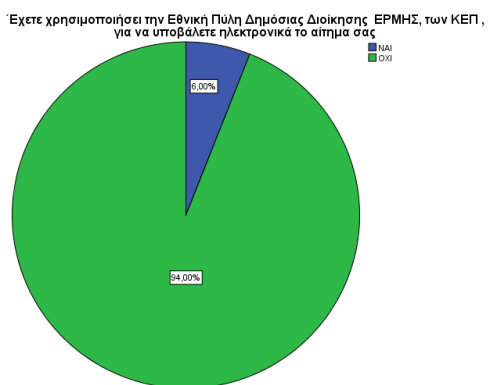
έχετε χρησιμοποιήσει το site του ΚΕΠ www.kep.go.gr για να λάβετε πληροφορίες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NAI	41	27,3	27,3	27,3
Valid OXI	109	72,7	72,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 10 : έχετε χρησιμοποιήσει το site του ΚΕΠ www.kep.go.gr για να λάβετε πληροφορίες



Διάγραμμα 10



Διάγραμμα 11

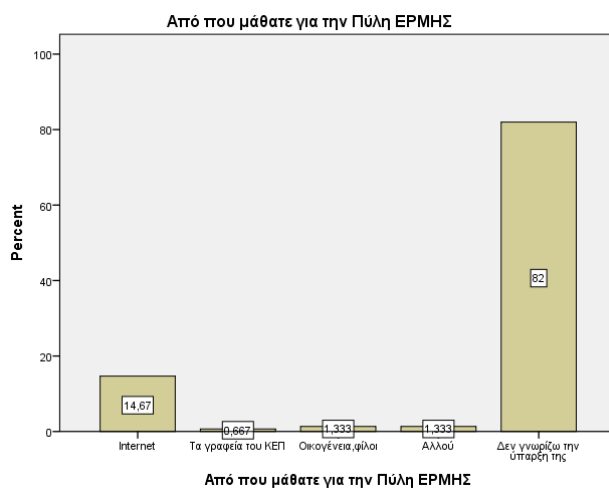
έχετε χρησιμοποιήσει την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ, των ΚΕΠ, για να υποβάλετε ηλεκτρονικά το αίτημα σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NAI	9	6,0	6,0	6,0
Valid OXI	141	94,0	94,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 11 : έχετε χρησιμοποιήσει την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ, των ΚΕΠ ,για να υποβάλετε ηλεκτρονικά το αίτημα σας

Από που μάθατε για την Πύλη ΕΡΜΗΣ				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Internet	22	14,7	14,7	14,7
Τα γραφεία του ΚΕΠ	1	,7	,7	15,3
Οικογένεια, φίλοι	2	1,3	1,3	16,7
Valid Αλλού	2	1,3	1,3	18,0
Δεν γνωρίζω την ύπαρξη της	123	82,0	82,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 12 : Από που μάθατε για την Πύλη ΕΡΜΗΣ



Διάγραμμα 12

Στο σημαντικό ερώτημα αν τα ΚΕΠ μπορούν να προσφέρουν στη μείωση της γραφειοκρατίας , είναι ενδιαφέρον ότι το 58,7% δηλαδή η μεγάλη πλειοψηφία απάντησε ότι μπορούν να προσφέρουν πάρα πολύ.

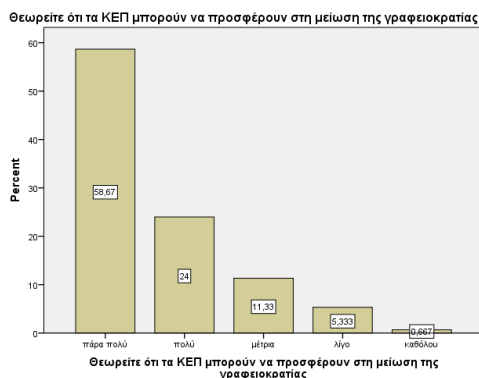
Ακολούθως δήλωσε πολύ το 24%, ενώ ισχνή μειοψηφία απάντησε ότι μπορούν να προσφέρουν λίγο στη μείωση της γραφειοκρατίας και συγκεκριμένα ποσοστό 5,3% και καθόλου απάντησε το 0,7% δηλαδή μόλις ένα άτομο (Πίνακας 13, Διάγραμμα 13)

Όσον αφορά το ερώτημα αν έχουν ήδη τα ΚΕΠ επιτύχει τη μείωση της γραφειοκρατίας τα αποτελέσματα μπορεί να πούμε ότι είναι ενθαρρυντικά διότι το 45,3% δήλωσε ότι τα ΚΕΠ έχουν επιτύχει πολύ στην μείωση της γραφειοκρατίας.(Πίνακας 14, Διάγραμμα 14)

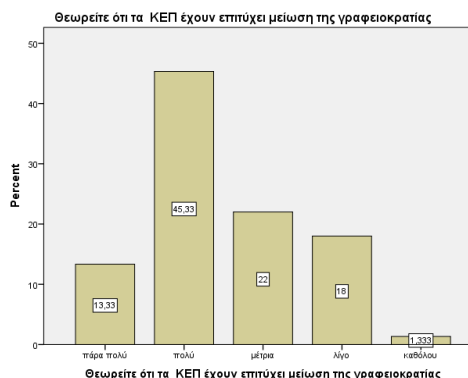
Θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ μπορούν να προσφέρουν στη μείωση της γραφειοκρατίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
πάρα πολύ	88	58,7	58,7	58,7
πολύ	36	24,0	24,0	82,7
μέτρια	17	11,3	11,3	94,0
λίγο	8	5,3	5,3	99,3
καθόλου	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 13 : Θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ μπορούν να προσφέρουν στη μείωση της γραφειοκρατίας



Διάγραμμα 13



Διάγραμμα 14

Θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ έχουν επιτύχει μείωση της γραφειοκρατίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
πάρα πολύ	20	13,3	13,3	13,3
πολύ	68	45,3	45,3	58,7
μέτρια	33	22,0	22,0	80,7
λίγο	27	18,0	18,0	98,7
καθόλου	2	1,3	1,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 14 : Θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ έχουν επιτύχει μείωση της γραφειοκρατίας

Στη συνέχεια ακολουθούν ερωτήσεις για την βελτίωση του θεσμού των ΚΕΠ .

Στο ερώτημα αν θεωρούν οι ερωτώμενοι ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών, όλοι σχεδόν απάντησαν καταφατικά, με το ποσοστό να ανέρχεται στο 97,3%. Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες , προσδοκούν ακόμη περισσότερα από την συγκείμενη υπηρεσία..(Πίνακας 15, Διάγραμμα 15)

Ενδιαφέρον παρουσιάζει και η απάντηση στο ερώτημα αν θα ήθελαν να εμπλουτιστούν τα ΚΕΠ με νέες διαδικασίες. Όλοι σχεδόν, ποσοστό 96,7% απάντησε καταφατικά γεγονός πολύ ενθαρρυντικό διότι αποδεικνύει ότι ο θεσμός έχει γίνει γενικά αποδεκτός και έχει καταξιωθεί στη συνείδηση των πολιτών.

(Πίνακας 16, Διάγραμμα 16)

Θεωρείτε ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NAI	146	97,3	97,3	97,3
OXI	4	2,7	2,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 15 : Θεωρείτε ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών τους



Διάγραμμα 15



Διάγραμμα 16

Θα θέλατε εμπλουτιστούν με νέες υπηρεσίες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid NAI	145	96,7	96,7	96,7
OXI	5	3,3	3,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 16 : Θα θέλατε εμπλουτιστούν με νέες υπηρεσίες

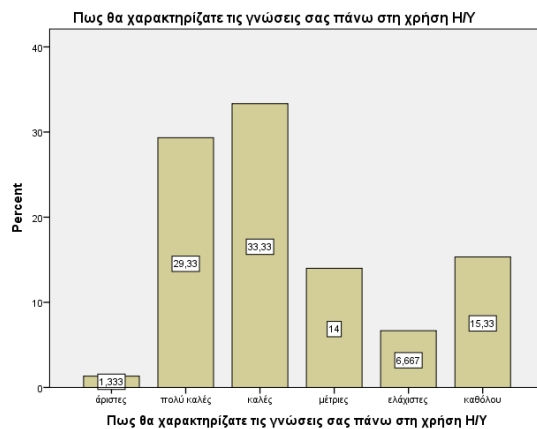
Όσον αφορά στο ερώτημα τις γνώσεις στη χρήση Η/Υ των πολιτών που συμμετείχαν στην έρευνα, οι περισσότεροι απάντησαν ότι έχουν πολύ καλές και καλές γνώσεις στη χρήση Η/Υ ,τα ποσοστά είναι αντίστοιχα 29,3% και 33,3%.

(Πίνακας 17, Διάγραμμα 17)

Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση Η/Υ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
άριστες	2	1,3	1,3	1,3
πολύ καλές	44	29,3	29,3	30,7
καλές	50	33,3	33,3	64,0
Valid μέτριες	21	14,0	14,0	78,0
ελάχιστες	10	6,7	6,7	84,7
καθόλου	23	15,3	15,3	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 17 : Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας πάνω στη χρήση Η/Υ

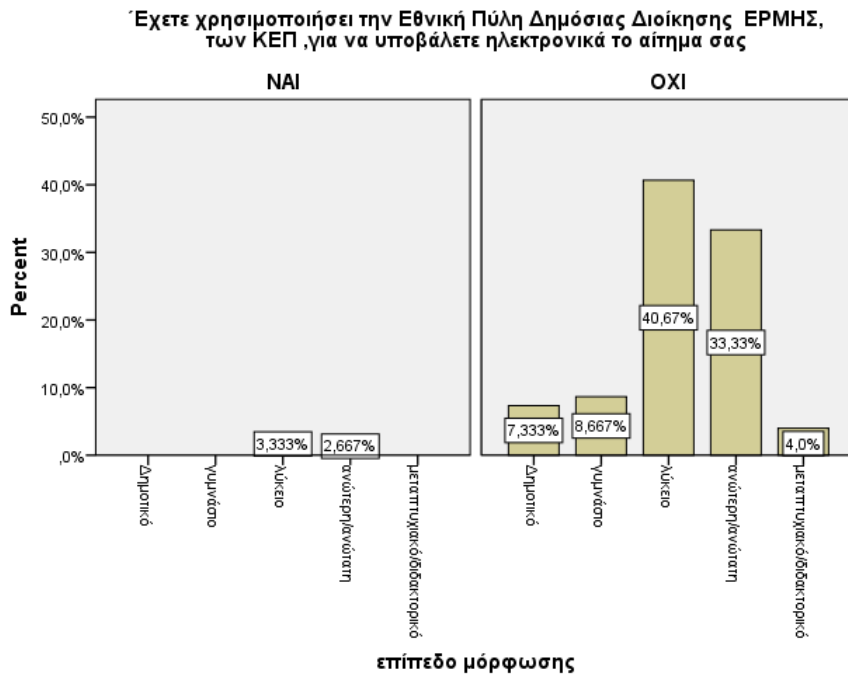


Διάγραμμα 17

Στη συνέχεια της έρευνας με την βοήθεια των πινακοειδών διασταυρώσεων προκύπτουν λεπτομέρειες για την χρησιμοποίηση από τους

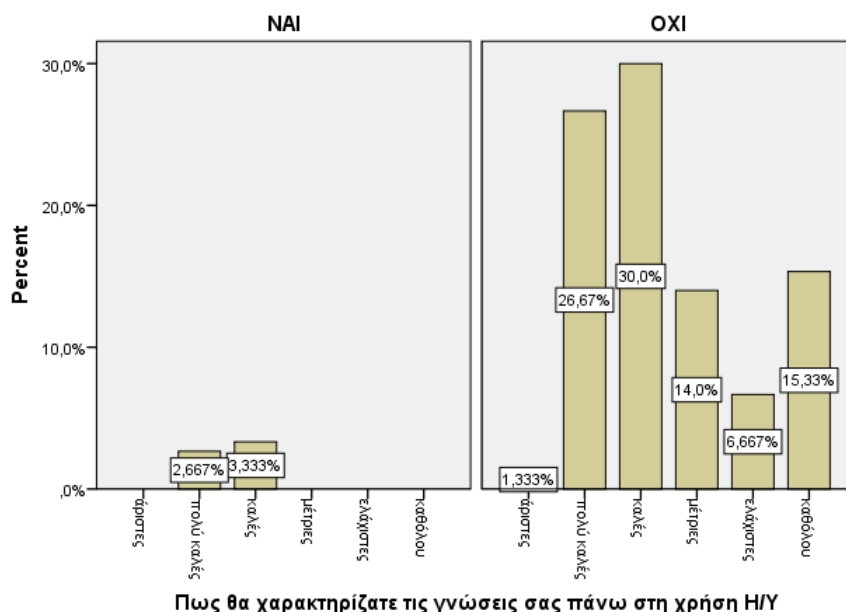
πολίτες της ιστοσελίδας ΚΕΠ και ΕΡΜΗΣ σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο και την γνώση τους στους Η/Υ.

Από το 6% που έχουν χρησιμοποιήσει την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ ,το ποσοστό 3,333% είναι απόφοιτοι λυκείου ενώ το 2,667% απόφοιτοι ανώτερων, ανώτατων σχολών και δήλωσαν ότι γνωρίζουν καλά και πολύ καλά ηλεκτρονικούς υπολογιστές . (Διάγραμμα 18 και Διάγραμμα 19)



Διάγραμμα 18

Έχετε χρησιμοποιήσει την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ, των ΚΕΠ ,για να υποβάλετε ηλεκτρονικά το αίτημα σας



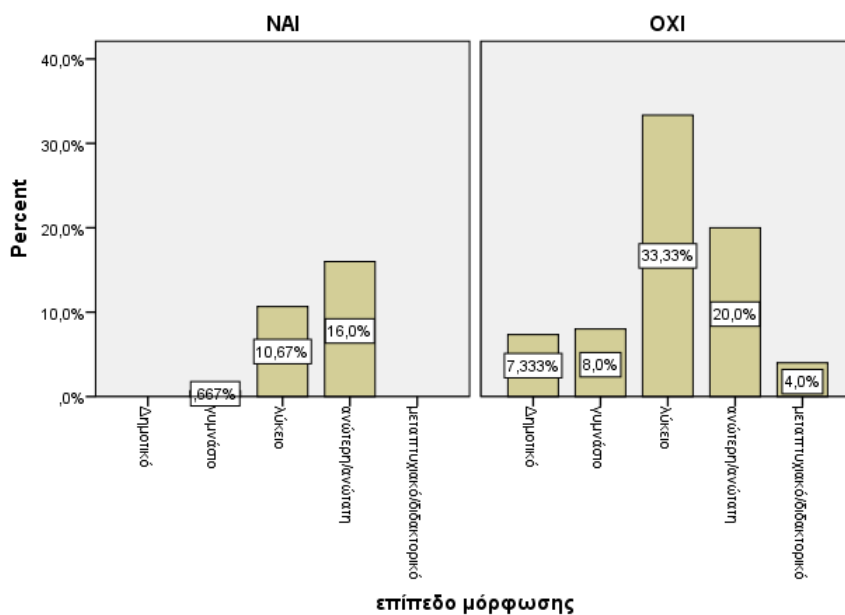
Διάγραμμα 19

Στην έρευνα επίσης διαπιστώθηκε η χρήση της ιστοσελίδας του ΚΕΠ σε σχέση με το μορφωτικό επίπεδο και την γνώση Υ/Η σύμφωνα με τους παρακάτω πίνακες .

Οι πολίτες που έχουν χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα του ΚΕΠ είναι απόφοιτοι ανώτερων /ανώτατων σχολών ,λυκείου και γυμνασίου και όσον αφορά τις γνώσεις τους στη χρήση Η/Υ έχουν πολύ καλές, καλές και μέτριες .Τα ποσοστά είναι αντίστοιχα ,ανώτερη/ ανώτατη σχολή 16%, λύκειο 10,67% , γυμνάσιο 0,667%.

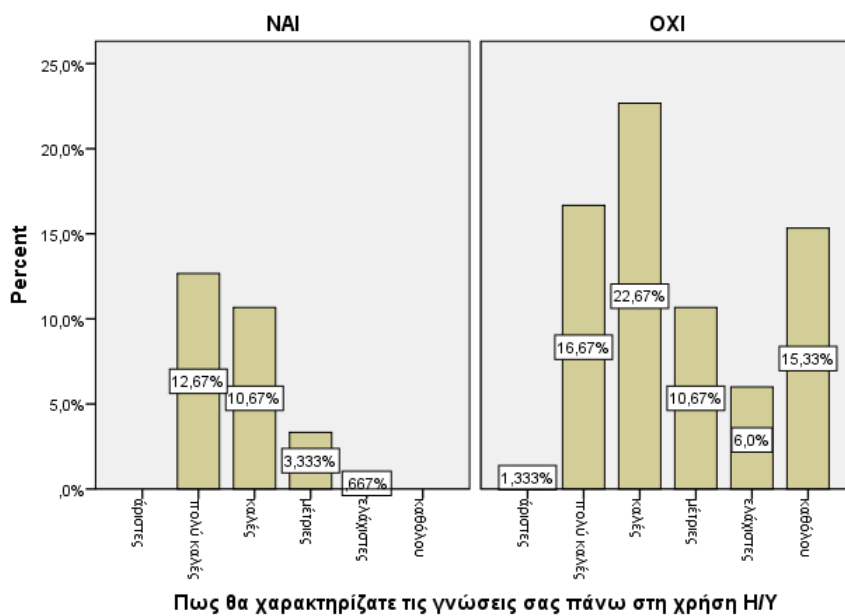
Τα ποσοστά της γνώσης Η/Υ είναι πολύ καλές 12,67%,καλές 10,67% ,μέτριες 3,333 ελάχιστες 0,667% .(Διάγραμμα 20 και Διάγραμμα 21)

Έχετε χρησιμοποιήσει το site του ΚΕΠ www.kep.go.gr για να λάβετε πληροφορίες



Διάγραμμα 20

Έχετε χρησιμοποιήσει το site του ΚΕΠ www.kep.go.gr για να λάβετε πληροφορίες



Διάγραμμα 21

ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗΣ

Σκοπός της ανάλυσης συσχέτισης είναι η εξερεύνηση της σχέσης μεταξύ δύο ή περισσότερων μεταβλητών. Το αποτέλεσμα της ανάλυσης συσχέτισης δίνει πληροφορίες για την κατεύθυνση και την ένταση της σχέσης μεταξύ των μεταβλητών.

Από την έρευνά μας ισχυρή συσχέτιση διαπιστώθηκε ανάμεσα στις ερωτήσεις αν «οι πληροφορίες που ζητώ μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο» και αν «οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους».

Ο συντελεστής Kendall's tau_b είναι 0,805 που είναι κοντά στη μονάδα και αυτό σημαίνει ότι υπάρχει ισχυρά θετική συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών δηλαδή όσο περισσότερο καταρτισμένοι είναι οι εργαζόμενοι τόσο κατανοητότερα παρέχουν τις πληροφορίες. (Πίνακας 18)

Correlations			Οι πληροφορίες που ζητώ μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο	Οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους
Kendall's tau_b	Οι πληροφορίες που ζητώ μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο	Correlation Coefficient	1,000	,805**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	150	150
	Οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση πάνω στο αντικείμενο της εργασίας τους	Correlation Coefficient	,805**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	150	150

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 18

Στη συνέχεια εξετάζουμε αν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του επαγγέλματος και της χρήσης του site ΕΡΜΗΣ . Από τους πίνακες που ακολουθούν παρατηρούμε ότι δεν υπάρχει συσχέτιση ,το p-value είναι 0,077 μεγαλύτερο από 0,05 άρα είναι στατιστικά ασήμαντο που σημαίνει ότι δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των δύο μεταβλητών . Το ίδιο δείχνει και το Phi στον παρακάτω πίνακα που ισούται με 0,307 άρα η συσχέτιση δεν είναι ισχυρή. (Πίνακας 21)

το επάγγελμα * Έχετε χρησιμοποιήσει το site του ΚΕΠ www.kep.go.gr για να λάβετε

πληροφορίες Crosstabulation

		Έχετε χρησιμοποιήσει το site του ΚΕΠ www.kep.go.gr για να λάβετε πληροφορίες		Total	
		ΝΑΙ	ΟΧΙ		
το επάγγελμα	Φοιτητής	Count	3	3	6
		% of Total	2,0%	2,0%	4,0%
	Υπ.Δημ.Τομέα	Count	1	1	2
		% of Total	0,7%	0,7%	1,3%
	Υπ.Ιδιωτ.τομέα	Count	7	21	28
		% of Total	4,7%	14,0%	18,7%
	ελεύθερος επαγγελματίας	Count	17	25	42
		% of Total	11,3%	16,7%	28,0%
	Αγρότης	Count	8	31	39
		% of Total	5,3%	20,7%	26,0%
	έμπορος	Count	1	1	2
		% of Total	0,7%	0,7%	1,3%
	εισοδηματίας	Count	1	1	2
		% of Total	0,7%	0,7%	1,3%
	Συνταξιούχος	Count	0	17	17
		% of Total	0,0%	11,3%	11,3%
	Ανεργος	Count	3	9	12
		% of Total	2,0%	6,0%	8,0%
	Total	Count	41	109	150
		% of Total	27,3%	72,7%	100,0%

Πίνακας 19

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,174 ^a	8	,077
Likelihood Ratio	18,071	8	,021
Linear-by-Linear Association	4,278	1	,039
N of Valid Cases	150		

a. 10 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,55.

Πίνακας 20

Symmetric Measures			
		Value	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Phi	,307	,077
	Cramer's V	,307	,077
N of Valid Cases		150	

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Πίνακας 21 :

T-test ΑΝΑΛΥΣΗ

Η t-test ανάλυση δείχνει αν υπάρχει στατιστικά σημαντική διαφορά στους μέσου:

Αρχική υπόθεση $H_0: M_1 = M_2$ και $H_0: M_1 \neq M_2$

Το M_1 είναι η μέση ηλικία αυτών που χρησιμοποίησαν το site και το M_2 είναι η μέση ηλικία αυτών που δεν χρησιμοποίησαν το site του ΚΕΠ www.kep.go.gr

Θέλουμε να δούμε οι μέσες ηλικίες είναι ίσες αυτών που χρησιμοποίησαν και αυτών που δεν χρησιμοποίησαν το site.

Από τον πίνακα Independent Samples Test (Πίνακας 23) προκύπτει ότι το $F= 11,411$ και το $p\text{-value } 0.001 < 0.05$ άρα απορρίπτουμε την αρχική υπόθεση για ισότητα διασπορών.

Άρα οι διασπορές δεν είναι ίσες και από την δεύτερη γραμμή του πίνακα και συγκεκριμένα την Equal variances not assumed διαπιστώνουμε ότι το $t=-4.812$ και το $p\text{-value } 0 < 0.05$ άρα απορρίπτουμε την αρχική υπόθεση που έλεγε ότι οι μέσες ηλικίες είναι ίδιες . (Πίνακας 23)

Άρα υπάρχει διαφορά μεταξύ μέσης ηλικίας και χρήσης του site του ΚΕΠ www.kep.go.gr

Group Statistics					
	Έχετε χρησιμοποιήσει το site του ΚΕΠ www.kep.go.gr για να λάβετε πληροφορίες	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ηλικία ερωτηθέντα	ΝΑΙ	41	36,05	10,366	1,619
	ΟΧΙ	109	46,95	16,557	1,586

Πίνακας 22

Independent Samples Test										
	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
ηλικία ερωτηθέντα	Equal variances assumed	11,411	,001	-3,933	148	,000	-10,905	2,773	-16,385	-5,426
	Equal variances not assumed			-4,812	114,539	,000	-10,905	2,266	-15,394	-6,416

Πίνακας 23

ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται αναλυτικά σε συχνότητες και σε ποσοστά τα δημογραφικά στοιχεία όσων συμμετείχαν στην έρευνα και συγκεκριμένα το φύλο, η ηλικία ,το επίπεδο μόρφωσης ,το επάγγελμα ,το ετήσιο εισόδημα και η οικογενειακή κατάσταση .

Συμφώνα με τους παρακάτω πίνακες το 51,3% των ερωτηθέντων είναι άντρες ενώ το 48,7% γυναίκες .

Στο μορφωτικό επίπεδο τα ποσοστά είναι τα ακόλουθα, Δημοτικό 7,3%,Γυμνάσιο 8,7%, Λύκειο 44%,Ανώτερη /Ανώτατη σχολή 36% και μεταπτυχιακό έχει μόλις το 4%.

Όσον αφορά το επάγγελμα τα ποσοστά είναι μοιρασμένα ως εξής: Φοιτητές 4%, Υπ.Δημ. Τομέα 1,3%, Υπ.Ιδιωτ. Τομέα 18,7% , ελεύθερος επαγγελματίας 28% , Αγρότης 26%, έμπορος 1,3%, εισοδηματίας 1,35% , Συνταξιούχος 11,3% και Άνεργος 8%.

Τα ποσοστά στα εισοδήματα έχουν ως εξής : λιγότερο από 6,000 12%, 6,000-15,000 9,3% , 15,001-30,000 42,7% , 30,001-50,000 33,3% 50,001 και άνω 2,7%.

Τέλος τα ποσοστά στο ερώτημα της οικογενειακής κατάστασης είναι :άγαμος 20,7%, έγγαμος 78,7% και διαζευγμένος 0,7%

το φύλο του ερωτηθέντα

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Άνδρας	77	51,3	51,3	51,3
Γυναίκα	73	48,7	48,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 24

επίπεδο μόρφωσης

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Δημοτικό	11	7,3	7,3	7,3

γυμνάσιο	13	8,7	8,7	16,0
λύκειο	66	44,0	44,0	60,0
ανώτερη/ανώτατη	54	36,0	36,0	96,0
μεταπτυχιακό/διδακτορικό	6	4,0	4,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 25

το επάγγελμα				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Φοιτητής	6	4,0	4,0	4,0
Υπ.Δημ.Τομέα	2	1,3	1,3	5,3
Υπ.Ιδιωτ.τομέα	28	18,7	18,7	24,0
ελεύθερος επαγγελματίας	42	28,0	28,0	52,0
Αγρότης	39	26,0	26,0	78,0
έμπορος	2	1,3	1,3	79,3
εισοδηματίας	2	1,3	1,3	80,7
Συνταξιούχος	17	11,3	11,3	92,0
Ανεργος	12	8,0	8,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 26

ετήσιο εισόδημα ερωτηθέντα				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid λιγότερο από 6,000	18	12,0	12,0	12,0
6,000-15,000	14	9,3	9,3	21,3
15,001-30,000	64	42,7	42,7	64,0
30,001-50,000	50	33,3	33,3	97,3
50,001 και άνω	4	2,7	2,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 27

οικογενειακή κατάσταση

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid άγαμος	31	20,7	20,7	20,7
έγγαμος	118	78,7	78,7	99,3
διαζευγμένος	1	,7	,7	100,0
Total	150	100,0	100,0	

Πίνακας 28

6.2 .Συμπεράσματα

Στην έρευνα προσπαθήσαμε να διερευνήσουμε και να καταγράψουμε τις μέχρι τώρα απόψεις των πολιτών για την χρήση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών .

Ένας από τους βασικούς άξονες της έρευνας ήταν η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από το νεοσύστατο θεσμό των ΚΕΠ αλλά και το προσωπικό που το επανδρώνει.

Καταγραφήκαν οι απόψεις των πολιτών γενικά για τον τρόπο λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών από τα ΚΕΠ,ενώ σημαντική ήταν και η αξιολόγηση των απόψεων και θέσεων των αναφορικά με την δυνατότητα βελτίωσης των ΚΕΠ,την προσφορά τους στην μείωση της γραφειοκρατίας και τις μελλοντικές προσδοκίες από την υπηρεσία .

Οι πολίτες ερωτήθηκαν για την χρήση της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ και ΚΕΠ για να διαπιστωθεί η ύπαρξη του ψηφιακού χάσματος και του βαθμού εξοικείωσης τους με την νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Οι πρώτες βασικές παρατηρήσεις από την επεξεργασία του ερωτηματολογίου είναι ότι οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ στην μεγαλύτερη πλειοψηφία. Οι απαντήσεις έδειξαν ότι σε ποσοστό 85,33% είναι πολύ και πάρα πολύ ικανοποιημένοι από τα ΚΕΠ.

Μία μικρή μειοψηφία σε ποσοστό 14,66% απάντησε ότι είναι μέτρια και λίγο ικανοποιημένοι. Επίσης αξιοσημείωτο είναι και το γεγονός ότι στην ερώτηση υπήρχε και η απάντηση καθόλου την οποία δεν επέλεξε κανένας πολίτης .

Τα μεγάλα ποσοστά ικανοποίησης των πολιτών από την υπηρεσία αποτελούν ενθαρρυντικό στοιχείο στο μεταβαλλόμενο θεσμό των ΚΕΠ που διαρκώς εμπλουτίζεται με νέες διαδικασίες και αποδεικνύουν ότι έχει καταξιωθεί στην συνείδηση των πολιτών.

Ιδιαίτερη αναφορά πρέπει να γίνει και στα υψηλά ποσοστά ικανοποίησης των πολιτών σε σημαντικούς τομείς αξιολόγησης των ΚΕΠ όπως είναι η ευγένεια των υπαλλήλων και ο βαθμός κατάρτισης και εξειδίκευσά τους.

Οι απαντήσεις στα καίρια αυτά ζητήματα του δημοσίου τομέα που αφορούν την συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων την ευγένεια, την κατάρτιση, και την εξειδίκευσή , έχουν να επιδείξουν εξαιρετικά αποτελέσματα. Στο ερώτημα αν υπάλληλοι είναι ευγενικοί, το προσωπικό των ΚΕΠ κέρδισε εύσημα διότι με το εξαιρετικά μεγάλο ποσοστό 90% οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι οι υπάλληλοι είναι πολύ και πάρα πολύ ευγενικοί .Μέτρια απάντησαν μόνο 12 πολίτες ενώ λίγο μόνο 3 πολίτες.

Το ίδιο εξαιρετικό ήταν τα αποτελέσματα στο ερώτημα αν οι υπάλληλοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση, με την πλειοψηφία να απαντά θετικά.

Το αποτέλεσμα αυτό με τη σειρά του αποτελεί ένα ακόμα στοιχείο της γενικής αποδοχής του θεσμού των ΚΕΠ από την Ελληνική κοινωνία.

Στα ερωτήματα αν απαντούν εγκαίρως και με κατανοητό τρόπο οι πολίτες απάντησαν θετικά, στοιχείο το οποίο δείχνει ότι οι πολίτες είναι γενικότερα ικανοποιημένοι από το προσωπικό των ΚΕΠ . Επίσης το

ίδιο θετικά απάντησαν και στο ερώτημα αν οι υπάλληλοι είναι πρόθυμοι να βοηθήσουν με την συντριπτική πλειοψηφία να απαντά πάρα πολύ και πολύ και τα αντίστοιχα ποσοστά να ανέρχονται στο 33,3% και 57,3%.

Η μεγάλη αυτή αποδοχή δεν πρέπει να εφησυχάζει τόσο τους υπαλλήλους όσο και το Ελληνικό κράτος. Αντιθέτως πρέπει να τους διατηρεί σε επαγρύπνηση, αφενός διότι οι υπαλλήλους πρέπει να διατηρούν το ζήλο τους αμείωτο και αφετέρου διότι το κράτος πρέπει να παρέχει την απαραίτητη εκπαίδευση στο προσωπικό όταν και όπου κρίνεται αναγκαίο .

Μία καινοτομία την οποία παρέχουν τα ΚΕΠ από την ημέρα της ίδρυσης τους είναι οι ώρες λειτουργίας .Καθιερώθηκε να είναι καθημερινά ανοιχτά από τις επτά το πρωί έως της οκτώ το βράδυ και τα Σάββατα ανοιχτά μέχρι το μεσημέρι .Στην έρευνα λοιπόν θελήσαμε να δούμε αν αυτό εξυπηρετεί τον Έλληνα πολίτη και η απάντηση ήταν καταφατική και αναμενόμενη, αφού , όλοι σχεδόν απάντησαν ότι τους εξυπηρετούν πολύ και παρά πολύ οι ώρες λειτουργίας των ΚΕΠ.

Στο ερώτημα που αφορά την προσβασιμότητα των ΚΕΠ οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν εξίσου καταφατικές.

Στο ερωτηματολόγιο τέθηκαν ερωτήματα για την πύλες ΕΡΜΗΣ και ΚΕΠ για να διαπιστωθεί ο βαθμός εξεικίωσης των ηλεκτρονικών αυτών υπηρεσιών από τους πολίτες. Στο ερώτημα αν έχουν χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα ΚΕΠ οι απαντήσεις ήταν καταφατικές κατά 72,67% που σημαίνει ότι η ιστοσελίδα αποτελεί πολύτιμο εργαλείο σε πολίτες και επιχειρήσεις όπως επίσης ότι την εμπιστεύονται για την ενημέρωσή τους .

Απογοητευτικά ωστόσο είναι τα στοιχεία σχετικά με τον πληθυσμό που έχει κάνει χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ για να υποβάλλει ηλεκτρονικά αίτηση.

Το αποτέλεσμα έδειξε πως μόλις το 6% έχει κάνει χρήση της πύλης ΕΡΜΗΣ η οποία αποτελεί σημείο αναφοράς των εθνικών πρωτοβουλιών για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας.

Το αρνητικό αυτό αποτέλεσμα οφείλεται στο γεγονός, όπως φαίνεται και από τις απαντήσεις στην ανάλογη ερώτηση, ότι ο κόσμος δεν γνωρίζει πως

υπάρχει η πύλη ΕΡΜΗΣ .Το ποσοστό το οποίο απάντησε ότι δεν γνωρίζει την ύπαρξη της πύλης ανέρχεται σε 82%.

Άρα, η σημαντικότερη ενέργεια για το δημιουργία της πύλης έγινε, αλλά δεν έγινε στο πλατύ κοινό γνωστή η ύπαρξη της, με διάφορους τρόπους όπως για παράδειγμα με διαφημίσεις από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης .

Καταλήγουμε λοιπόν στο συμπέρασμα ότι ιδιαίτερα τώρα με την καθιέρωση της ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει η πύλη ΕΡΜΗΣ να γίνει γνωστή με κάποιο τρόπο στους πολίτες ώστε να την εμπιστευτούν και να την χρησιμοποιήσουν ως μέσω διευκόλυνσης και εξυπηρέτησης τους .

Στα ερωτήματα για την μελλοντική μορφή των ΚΕΠ όλοι σχεδόν απάντησαν ότι επιθυμούν να εμπλουτιστούν με νέες διαδικασίες ,όπως επίσης ότι έχουν τα ΚΕΠ ήδη προσφέρει στη μείωση της γραφειοκρατίας αλλά και μελλοντικά προσδοκούν ακόμα περισσότερα να προσφέρουν στη μείωση της γραφειοκρατίας και της αποτελεσματικότητας της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης .

Από το ερωτηματολόγιο διεξήχθησαν γενικότερα συμπεράσματα για τα οφέλη που αποκόμισαν οι πολίτες μετά την επίσκεψη τους στο ΚΕΠ . Σύμφωνα με τις απαντήσεις τους η υπηρεσία έχει σε ένα μεγάλο βαθμό επιτύχει το στόχο της, χωρίς βέβαια αυτό, να την απαλλάσσει από της μελλοντικές βελτιώσεις και προσδοκίες των πολιτών για εμπλουτισμό με νέες διαδικασίες. Οι πολίτες στο ερώτημα ποιο ήταν το όφελος που αποκόμισαν από την επίσκεψη τους στο ΚΕΠ επέλεξαν τις απαντήσεις ,μείωση της γραφειοκρατίας ,όφελος σε χρόνο, όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών και το μεγαλύτερο ποσοστό απάντησε όλα τα παραπάνω με ποσοστό 41,3%. Αξιοσημείωτο είναι ότι στην ερώτηση υπήρχε και η απάντηση τίποτα από τα παραπάνω την οποία απάντησαν μόνο 6 πολίτες δηλαδή το 4% των ερωτηθέντων.

Καταλήγουμε λοιπόν στο συμπέρασμα ότι τα ΚΕΠ είναι ένας καταξιωμένος θεσμός , με σημαντική προσπάθεια και προσφορά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και εξυπηρέτηση του πολίτη.

ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΚΕΠ

Η έρευνα γίνεται στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Οι απόψεις σας είναι σημαντικές. Οι απαντήσεις σας είναι απολύτως εμπιστευτικές και θα ομαδοποιηθούν μαζί με αυτές πολλών άλλων ερωτώμενων, ώστε να χρησιμοποιηθούν στην στατιστική μου έρευνα.

- 1) Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από τα ΚΕΠ
 Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου
- 2) Το ΚΕΠ απαντά εγκαίρως στα αιτήματά μου
 ΝΑΙ Μερικές φορές ΟΧΙ
- 3) Οι πληροφορίες και η ενημέρωση που ζητώ ,μου παρέχονται με κατανοητό τρόπο.
 Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου
- 4) Εξυπηρετούν οι ώρες λειτουργίας των ΚΕΠ
 Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου
- 5) Οι εργαζόμενοι επιδεικνύουν κατάρτιση και εξειδίκευση
 Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου
- 6) Οι υπάλληλοι είναι ευγενικοί
 Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου
- 7) Οι εργαζόμενοι δείχνουν πρόθυμοι να βοηθήσουν
 Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου
- 8) Θεωρείτε εύκολη την πρόσβαση στο ΚΕΠ
 Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου
- 9) Έχετε χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα του ΚΕΠ (www.kep.gov.gr) για να λάβετε πληροφορίες
 ΝΑΙ ΟΧΙ
- 10) Έχετε χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ για την αποστολή ηλεκτρονικά αιτημάτων στα ΚΕΠ και την έκδοση της τελικής διοικητικής πράξης από τα ΚΕΠ
 ΝΑΙ ΟΧΙ

11) Από πού μάθατε για την πύλη ΕΡΜΗΣ (Μπορείτε να επιλέξετε μέχρι δύο απαντήσεις)

Τηλεόραση Internet Τα γραφεία του ΚΕΠ
Οικογένεια ,Φίλοι Ραδιόφωνο Διαφημίσεις
Δουλειά Άλλού Δεν γνωρίζω ότι υπάρχει

12) θεωρείτε ότι τα ΚΕΠ μπορούν να προσφέρουν στην μείωση της γραφειοκρατίας

και της ταλαιπωρίας του πολίτη.

Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου

13) θεωρείτε ότι υπάρχει περιθώριο βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών τους

ΝΑΙ ΟΧΙ

14) Θα θέλατε να εμπλουτιστούν με νέες αρμοδιότητες τα ΚΕΠ

ΝΑΙ ΟΧΙ

15) Τα ΚΕΠ επιτυγχάνουν τη μείωση της γραφειοκρατίας και της ταλαιπωρίας του πολίτη.

Πάρα πολύ Πολύ Μέτρια Λίγο Καθόλου

16) Αποκομίσατε όφελος από την επίσκεψή σας στο ΚΕΠ (Μπορείτε να επιλέξετε μέχρι δύο απαντήσεις)

Όφελος σε χρόνο Μείωση γραφειοκρατίας (απλούστευση διαδικασιών) Όφελος σε ποιότητα υπηρεσιών όλα τα παραπάνω τίποτα από τα παραπάνω

17) Πως θα χαρακτηρίζατε τις γνώσεις σας στη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Άριστες Πάρα πολύ καλές Μέτριες ελάχιστες Καθόλου

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1) Φύλο Άντρας Γυναίκα

2) ΗΛΙΚΙΑ.....

3) Μορφωτικό Επίπεδο

Δημοτικό Γυμνάσιο Λύκειο
 Απόφοιτος ΑΕΙ-ΤΕΙ Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό

4) Επάγγελμα

Φοιτητής

Υπάλ. Δημοσίου Τομέα

Υπάλ.

Ιδιωτ. τομέα

Ελεύθερος επαγγελματίας

Αγρότης

Έμπορος

Εισοδηματίας

Συνταξιούχος

Άλλο

Ανεργος

5) Ποιο είναι το ετήσιο εισόδημα σας

Λιγότερο από 6,000

6,000-15,000

15,001-30,000

30,001-50,000

50,001-και άνω

Δεν απαντώ

6) Οικογενειακή κατάσταση

Άγαμος /η

έγγαμος/η

διαζευγμένος/η

χήρος/α

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ιστότοποι

<http://www.infosoc.gr/>

<http://www.ydmed.gov.gr/>

<http://www.yap.gov.gr>

<http://www.neo2.gr/web/neo2.gr/strategy>

<http://www.e-gif.gov.gr/>

http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/policy/action_plan/index_en.htm

<http://www.greekgeeks.com/el/solutions/e-government/>

<http://www.kep.gov.gr/>

<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

<http://www.ktpae.gr/>

<http://www.epdm.gr/>

http://www.espa.gr/elibrary/Episimo_Keimeno_EPDioik_Metarrithmisi.pdf

http://www.dee.gr/mediaupload/pdf_files/DEE_MELETI%20ANADIORGANOSIS%20FINAL.pdf

<http://www.gspa.gr/>

<http://www.ypes.gr/>

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:el:HTML>

<http://emmanouilidismanos.blogspot.gr/2010/01/blog-post.html>

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση –Ερμηνεία και υπάρχουσα εμπειρία
Εμμανουήλ Εμμανουηλίδης (4-Ιανουαρίου 2010)

Ελληνική και Ξένη βιβλιογραφία

Παπαδάκης Β.Μ.(ΑΘΗΝΑ 2007): Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική και Διεθνείς εμπειρία

Αποστολακης Ι, Λούλης Ε, Χάλαρης Ι,(ΑΘΗΝΑ ,2008) ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές.

Μακροδημήτρης Α.(ΑΘΗΝΑ ,2008) ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Afonso A., Schuknecht L.,Tanzi V.,(2005) Public Sector Efficiency: An International Comparison

Afonso A., Schuknecht L.,Tanzi V.,(2006) Evidence for new EU member states and emerging markets.

BOUFEAS GEORGE , HALARIS IOANNIS, KOKKINOU AIKATERINI
Business plans for the development of e-government in Greece. An appraisal. UNTC OCCASIONAL PAPERS SERIES, NO 5,, 2004

Ελένη Βέργη(Δεκέμβριος 2009) «Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web 2.0 » Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας Τμήμα Μελετών

Dennis Howitt, Duncan Cramer (2010)Στατιστική με το SPSS 16 μετάφραση: Σταύρος Π. Κοντάκος

Διοικητικό Επιμελητήριο - Όμιλος Διοικητικών
Επιστημόνων"(16/01/2014), ΜΕΛΕΤΗ Δ.Ε.Ε. ΓΙΑ ΤΗΝ
ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ Συντονιστής:
Γεώργιος Γεωργακόπουλος

Σχετικό νομοθετικό πλαίσιο και εγκύκλιοι

ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 3979 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις». Αρ. Φύλλου 13816 Ιουνίου 2011

Απόφαση ΥΑΠ/Φ.40.4/163 (ΦΕΚ 586/Β/14-03-2013) θέμα «Ρυθμίσεις για α) τη διαδικασία και τον τρόπο ηλεκτρονικής επιβεβαίωσης της λήψης και της ασφαλούς χρονοσήμανσης, β) τις προδιαγραφές και τα πρότυπα του συστήματος για τη γνωστοποίηση εγγράφων σε φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. με χρήση ΤΠΕ και γ) την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα και των φυσικών προσώπων ή ΝΠΙΔ.»

ΝΟΜΟΣ 2472/1997 :ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΜΕ ΕΝΣΩΜΑΤΩΜΕΝΕΣ ΤΙΣ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Ν. 3013/02 (ΦΕΚ 102/Α' /1-5-02): Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις

Οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 1995 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών

Άρθρα

ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ Δ. (21/11/2004) . Η γραφειοκρατία είναι ανίκητη Ένας εικοσαετής πόλεμος των κυβερνήσεων και επτά νόμοι απεδείχθησαν ατελέσφοροι *To Βήμα*

Ailsa Kolsaker, Liz Lee-Kelley, (2008) Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: a UK study *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 21 Iss: 7, pp.723 - 738