



Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων - Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Πανεπιστήμιο Πειραιά

**Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση**

**«Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου
Κομοτηνής»**

Νουράι Σαλή Αμέτ

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2017



Department of Political Studies and International Relations - University of
Peloponnese

Department of Economics - Democritus University of Thrace

Department of Economics - Aristotle University of Thessaloniki

Department of Business Administration - University of Piraeus

**Interuniversity Interdepartmental
Master Program in
Local and Regional Government and Development**

**«The quality of the services provided by the
Municipality of Komotini»**

Nourai Sali Amet

Corinth, September 2017

Ευχαριστίες

Πρώτο από όλους θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή της διπλωματικής μου εργασίας, Δρ. Νικόλαο Σαφαρίκα για την πολύτιμη καθοδήγηση του και την εμπιστοσύνη που μου έδειξε. Στάθηκε σημαντικός αρωγός στην προσπάθειά μου και με υποστήριξε σε όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της διατριβής μου.

Ευχαριστώ επίσης τους συναδέλφους μου από την Κομοτηνή για την άριστη συνεργασία που είχαμε και την αμοιβαία υποστήριξη σε όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών.

Τέλος ευχαριστώ ιδιαίτερος τη φίλη μου και συνάδελφο μου Μάρθα Κυρατζόγλου.

Στην οικογένειά μου...

Στην κόρη μου Ρουιά Μπεράτ και στο σύζυγό μου Γιουσούφ,
για την αγάπη και την υποστήριξη τους,
αλλά κυρίως για την κατανόηση και την υπομονή τους...

Η Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής

Λέξεις Κλειδιά: Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Εξυπηρέτηση Πολιτών, Υπηρεσίες Ο.Τ.Α.

Περίληψη

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του Διαπανεπιστημιακού Διατμηματικού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών στην Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης. Η ενασχόληση της ερευνήτριας με την τοπική κοινωνία της Κομοτηνής, ενεργοποίησαν το ερευνητικό ερέθισμα για την υλοποίηση της παρούσας διατριβής. Έχοντας ως τίτλο της διατριβής « Η Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής », η ερευνήτρια στοχεύει στην εύρεση απαντήσεων σε θέματα που επιδιώκουν να αναδείξουν την ικανοποίηση των πολιτών, η οποία προέρχεται από τις υπηρεσίες που παρέχονται από το Δήμο Κομοτηνής. Επίσης στοχεύει στην ανάδειξη τυχόν ελλείψεων και στη ανεύρεση των υπηρεσιών που προσφέρουν μεγαλύτερη ποιότητα συναλλαγών στους πολίτες.

Αναλυτικότερα στο πρώτο κεφάλαιο της διατριβής παρουσιάζεται η διάρθρωση των ελληνικών Δήμων και οι Υπηρεσίες που παρέχουν στους πολίτες. Στο δεύτερο κεφάλαιο διατυπώνονται οι στάσεις που επικρατούν στη σημερινή δημόσια διοίκηση, καθώς και η ποιότητα των παρεχόμενων συναλλαγών. Στη συνέχεια στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η περιοχή έρευνας, όπως επίσης και οι υπηρεσίες που παρέχονται από το Δήμο που διερευνάται. Ακολούθως, στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στη μεθοδολογία της έρευνας, ενώ στο πέμπτο κεφάλαιο διατυπώνονται τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της έρευνας. Τέλος στο έκτο κεφάλαιο αναφέρονται τα καταληκτικά συμπεράσματα της έρευνας και ορισμένες προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

The quality of the services provided by the Municipality of Komotini

Key words: Local Government Organization, Citizens Service, Local Government Service

Abstract

The present past –graduate thesis took place within the frame of Local and Regional Government and Development in the Department of Post Graduation Studies of Democritus University of Thrace. The occupation of the researcher with the local community of Komotini triggered the research stimulus for the implementation of this thesis. Having as a title of her thesis “The quality of the services provided by the Municipality of Komotini” , the researcher targets to find answers to issues that aim to prevail the satisfaction of citizens coming from the services provided by the municipality of Komotini. She also aims to reveal any deficiencies and to identify the services that offer higher quality to citizens.

More specifically the first chapter of the thesis presents the structure of Greek municipalities and the services provided to citizens. The second chapter includes the trends the services provided by the City Hall in the Greek Prefecture. Then in the third chapter the region of research is presented, as well as the public services provided by the municipality in question. In the fourth chapter there is a reference to the methodology, while the fifth chapter outlines the results and conclusions of the research. Finally the sixth chapter mentions the conclusive conclusions of the survey and some proposals for future research.

Περιεχόμενα

Κατάλογος Πινάκων

1.1: Οι νέοι Δήμοι της Ελλάδος σύμφωνα με το Πρόγραμμα Καλλικράτης.....	3
5.1: Φύλο ερωτώμενων.....	24
5.2: Ηλικία ερωτωμένων.....	25
5.3: Οικογενειακή κατάσταση ερωτώμενων.....	26
5.4: Θέση στην οικογένεια ερωτώμενων.....	26
5.5: Αριθμός παιδιών στην οικογένεια των ερωτώμενων.....	27
5.6: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτώμενων.....	28
5.7: Κύριο επάγγελμα ερωτώμενων.....	29
5.8: Μητρική γλώσσα.....	29
5.9: Είδος οικισμού ερωτώμενων.....	30
5.10: Τοπική Κοινότητα ή Οικισμός κατοικίας ερωτώμενων.....	31
5.11: Σταθερή διαμονή ερωτώμενων.....	32
5.12: Συχνότητα επίσκεψης στο Δήμο Κομοτηνής κατά το τελευταίο έτος για την υλοποίηση συναλλαγών.....	33
5.13: Αναζήτηση εξυπηρέτησης από τον Πρόεδρο της Τοπικής Κοινότητας.....	34
5.14: Ικανοποίηση τοποθεσίας γραφείων δημοτικών υπηρεσιών.....	35
5.15: Ικανοποίηση καταλληλότητας χώρου παροχής υπηρεσιών.....	35
5.16: Ικανοποίηση επάρκειας εξοπλισμού και μέσων.....	36
5.17: Ικανοποίηση ωραρίου λειτουργίας.....	37
5.18: Ικανοποίηση συχνότητας παρουσίας υπαλλήλου.....	38
5.19: Ικανοποίηση συνεργασίας με το προσωπικό του Δήμου.....	38
5.20: Ικανοποίηση αντικειμενικότητας του προσωπικού.....	39
5.21: Ικανοποίηση αντιμετώπισης από το εκλεγμένο προσωπικό.....	40
5.22: Υπηρεσίες με τη μεγαλύτερη συχνότητα συναλλαγής.....	41

5.23: Υπηρεσίες που παρέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης..	42
5.24: Ικανοποίηση από τις πληροφορίες που παρέχονται από το Δήμο...	43
5.25: Η γνώμη των πολιτών για τα παρακάτω χαρακτηριστικά που αφορούν τις υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής.....	44
5.26: Αρμόδιοι για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές.....	45
5.27: Τα δύο συχνότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ερωτώμενοι κατά τις συναλλαγές τους με το Δήμο Κομοτηνής.....	46
5.28: Ικανοποίηση από το σύνολο των συναλλαγών με το Δήμο.....	47

Κατάλογος Διαγραμμάτων

5.1: Φύλο ερωτώμενων.....	24
5.2: Ηλικία ερωτωμένων.....	25
5.3: Οικογενειακή κατάσταση ερωτώμενων.....	26
5.4: Θέση στην οικογένεια ερωτώμενων.....	27
5.5: Αριθμός παιδιών στην οικογένεια των ερωτώμενων.....	27
5.6: Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτώμενων.....	28
5.7: Κύριο επάγγελμα ερωτώμενων.....	29
5.8: Μητρική γλώσσα.....	30
5.9: Είδος οικισμού ερωτώμενων.....	30
5.10: Τοπική Κοινότητα ή Οικισμός κατοικίας ερωτώμενων.....	31
5.11: Σταθερή διαμονή ερωτώμενων.....	32
5.12: Συχνότητα επίσκεψης στο Δήμο Κομοτηνής κατά το τελευταίο έτος για την υλοποίηση συναλλαγών.....	33
5.13: Αναζήτηση εξυπηρέτησης από τον Πρόεδρο της Τοπικής Κοινότητας.....	34
5.14: Ικανοποίηση τοποθεσίας γραφείων δημοτικών υπηρεσιών.....	35
5.15: Ικανοποίηση καταλληλότητας χώρου παροχής υπηρεσιών.....	36
5.16: Ικανοποίηση επάρκειας εξοπλισμού και μέσων.....	36

5.17: Ικανοποίηση ωραρίου λειτουργίας.....	37
5.18: Ικανοποίηση συχνότητας παρουσίας υπαλλήλου.....	38
5.19: Ικανοποίηση συνεργασίας με το προσωπικό του Δήμου.....	39
5.20: Ικανοποίηση αντικειμενικότητας του προσωπικού.....	40
5.21: Ικανοποίηση αντιμετώπισης από το εκλεγμένο προσωπικό.....	40
5.22: Υπηρεσίες με τη μεγαλύτερη συχνότητα συναλλαγής.....	41
5.23: Υπηρεσίες που παρέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης..	42
5.24: Ικανοποίηση από τις πληροφορίες που παρέχονται από το Δήμο..	43
5.25: Αρμόδιοι για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές.....	45
5.26: Τα δύο συχνότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ερωτώμενοι κατά τις συναλλαγές τους με το Δήμο Κομοτηνής.....	46
5.27: Ικανοποίηση από το σύνολο των συναλλαγών με το Δήμο.....	47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η διάρθρωση, οι υποχρεώσεις και οι υπηρεσίες των Ελληνικών Δήμων και των Δημοτικών Υπαλλήλων

1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Η διάρθρωση των Ελληνικών Δήμων από τον Καποδίστρια μέχρι τον Καλλικράτη.....	2
1.3 Οι υποχρεώσεις των Δήμων και των δημοτικών υπαλλήλων απέναντι στους πολίτες.....	4
1.4 Υπηρεσίες των Δήμων.....	5
1.5 Συμπεράσματα Κεφαλαίου.....	7

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Δημόσιο Μάνατζμεντ και Ποιότητα

2.1 Η έννοια του Δημόσιου Μάνατζμεντ.....	8
2.2 Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ στην Ελλάδα.....	9

2.3 Η έννοια της Ποιότητας.....	10
2.4 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Δημόσιος Τομέας.....	11
2.5 Συμπεράσματα Κεφαλαίου.....	14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Περιοχή Έρευνας

3.1 Περιοχή Έρευνας.....	15
3.2 Υπηρεσίες Δήμου Κομοτηνής.....	17
3.3 Συμπεράσματα Κεφαλαίου.....	20

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Ερευνητικό ερέθισμα και Σκοπός της Έρευνας.....	21
4.2 Μεθοδολογία έρευνας, εργαλεία έρευνας και επιλογή δείγματος.....	21
4.3 Στατιστική Ανάλυση.....	23

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: Αποτελέσματα και Συμπεράσματα Ποσοτικής Ανάλυσης

5.1 Αποτελέσματα Ποσοτικής Ανάλυσης.....	24
5.2 Συμπεράσματα Ποσοτικής Ανάλυσης.....	47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο: Καταληκτικά συμπεράσματα

6.1 Καταληκτικά Συμπεράσματα.....	53
-----------------------------------	----

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	55
--------------------------	-----------

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	60
-----------------------	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ, ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΗΜΟΤΙΚΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

1.1 Εισαγωγή

Σε μία διαρκώς εξελισσόμενη κοινωνία, όπου η τεχνολογική ανάπτυξη διαδραματίζει πρωτεύοντα ρόλο, εύλογα οι πολίτες αναζητούν την άμεση, ασφαλή και πληρέστερη εξυπηρέτησή τους, έχοντας ως γνώμονα την πλήρη ικανοποίησή τους από τις συναλλαγές που πραγματοποιούν τόσο με τον ιδιωτικό τομέα όσο και με τον δημόσιο. Οι υπηρεσίες του ιδιωτικού αλλά και του δημόσιου τομέα, στο σύνολό τους αντικατοπτρίζουν διάφορες δραστηριότητες που προσφέρονται προς τους πολίτες και έχουν ως κύριο μέλημά τους την καλύτερη εξυπηρέτησή αυτών. Στη σημερινή εποχή, όταν αναφερόμαστε σε έννοιες όπως η εξυπηρέτηση και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, η έννοια του πολίτη εξισώνεται με την έννοια του πελάτη (Χυτήρης και Άννινος, 2015). Η τεχνολογική εξέλιξη αποτέλεσε τον κυριότερο σταθμό του 21^{ου} αιώνα. Η αυτοδιοίκηση σε εθνικό και τοπικό επίπεδο καλείται να διαμορφώσει νέες πολιτικές, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες που υιοθετούνται με στόχο τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών (Γάκης 2009).

Η δημόσια διοίκηση σήμερα περισσότερο από ποτέ, καλείται μέσα σε μία διαρκώς μεταβαλλόμενη και εξελισσόμενη κοινωνία να αναδείξει και να βελτιώσει τα ανθρώπινα δικαιώματα, ώστε να διασφαλίσει την κοινωνική ευημερία. Σε εποχές έντονων κοινωνικών και οικονομικών αλλαγών, όπου η οικονομική κρίση έχει επηρεάσει το παγκόσμιο κοινωνικό "προφίλ", η αποτελεσματικότητα της δημόσιας πολιτικής, η επιχειρησιακή επάρκεια και η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών αποτελούν παράγοντες ζωτικής σημασίας, που καθορίζουν την ανταπόκριση των δημοσίων υπηρεσιών στις μεταβαλλόμενες ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών (Δημητρίου και Άρχοντα, 2013).

Στην ελληνική κοινωνία η οποία επηρεάζεται ακόμη και σήμερα από την μεταπολεμική περίοδο, τα προβλήματα και οι δυσλειτουργίες του ελληνικού κρατικού μηχανισμού γίνονται εύκολα αντιληπτές. Οι ανάγκες που προέκυψαν για την παροχή βασικών υποδομών και έλεγχο δημιούργησαν ένα δημόσιο τομέα που στηρίχθηκε στη γραφειοκρατία, στη δυσλειτουργία, την αναξιοκρατία, την πολυνομία και τη σύγχυση των αρμοδιοτήτων. Όμως, το νέο αναπτυξιακό όραμα του επιχειρησιακού προγράμματος του Δημοσίου αποβλέπει στη δημιουργία, μίας αποτελεσματικής, ανοικτής και ευέλικτης διακυβέρνησης, στο επίκεντρο της οποίας θα βρίσκεται πάντα ο πολίτης, με στόχο τη μετάβαση από τη διαχείριση των αρμοδιοτήτων και διαδικασιών, στη διοίκηση πολιτικών που θα παρακάμψουν τη γραφειοκρατία, θα επιφέρουν διαφάνεια, ομοιόμορφη κατανομή αρμοδιοτήτων καθώς και αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στην παροχή υπηρεσιών, (Καρατσώλης, 2007).

1.2 Η διάρθρωση των ελληνικών Δήμων από τον Καποδίστρια μέχρι τον Καλλικράτη

Η Ελλάδα αποτελεί ενιαίο κράτος, στο οποίο ο θεσμός της τοπικής αυτοδιοίκησης έχει κατοχυρωθεί συνταγματικά. Η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού. Στον πρώτο βαθμό ανήκουν οι Δήμοι και οι Κοινότητες (αρθ. 102 Συντάγματος), ενώ η διοίκηση του κράτους οργανώνεται σύμφωνα με το αποκεντρωτικό σύστημα (αρθ. 101 Συντάγματος). Η Ελλάδα ακολουθούσε για πολλά χρόνια τον "ναπολεόντειο" τύπο οργάνωσης της διοίκησης, όπως και οι περισσότερες χώρες της νότιας Ευρώπης. Η απαγκίστρωση από τον παραδοσιακό συγκεντρωτισμό, επήλθε με το πρόγραμμα "Καποδίστριας" το οποίο εγκρίθηκε στη συνεδρίαση του Υπουργικού Συμβουλίου την Τετάρτη 26 Φεβρουαρίου 1997 (Χλέπας, 2012). Αποτέλεσε μία θεμελιώδη μεταρρύθμιση η οποία εντάχθηκε μέσα στο συνολικό σχεδιασμό για την ανασυγκρότηση του κράτους, στοχεύοντας στην συνένωση των Ο.Τ.Α. της χώρας, στο γενικό πολιτικό πλαίσιο ανακυτάρωσης του πρώτου βαθμού Αυτοδιοίκησης και σε μία νέα ισχυρή πολιτική και κοινωνική συναίνεση (www.ypes.gr).

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα οργανώνεται διαχρονικά σε δύο βαθμούς. Η δομή αυτής της οργάνωσης τα τελευταία χρόνια αναμορφώθηκε, με

στόχο η αυτοδιοίκηση να καταστεί πιο αποδοτική, αποτελεσματική, λειτουργική, υπεύθυνη και πλέον διαφανής τόσο ως προς την λειτουργία της όσο και ως προς τις υπηρεσίες της στους πολίτες. Αυτή η αλλαγή σηματοδότησε μία ιστορική καμπή στον τομέα της διοίκησης. Η τρέχουσα διοικητική διαίρεση της Ελλάδας διαμορφώθηκε από το πρόγραμμα "Καλλικράτης" και ισχύει από την 1^η Ιανουαρίου 2011 (Ξυλά-Παττακού κ.ά., 2012). Ψηφίστηκε από την Ελληνική Βουλή τον Μάιο του 2010 και μέρος των διατάξεών του ενεργοποιήθηκε άμεσα με τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως στις 7 Ιουνίου 2010 (ΦΕΚ 87Α), ώστε να διεξαχθούν βάσει αυτών οι αυτοδιοικητικές εκλογές του ίδιου έτους. Στη πλήρη μορφή του τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2011. Αποτελεί τη Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης, η οποία εισήχθη με τον νόμο 3852/2010 (ΦΕΚ 87Α), με τον οποίο μεταρρυθμίστηκε η διοικητική διαίρεση της Ελλάδας το 2011 και επανακαθορίστηκαν τα όρια των αυτοδιοικητικών μονάδων, ο τρόπος εκλογής των οργάνων και οι αρμοδιότητές τους (www.kallikratis.org).

Αναλυτικότερα οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού ανασυγκροτήθηκαν χωρικά και πληθυσμιακά σε μεγαλύτερες γεωγραφικές μονάδες, με τη συνένωση Δήμων και Κοινοτήτων και Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, αντίστοιχα, με αποτέλεσμα η χώρα να διαιρείται σε 325 Δήμους (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού), δεκατρείς περιφέρειες (Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης β' βαθμού) και επτά αποκεντρωμένες διοικήσεις (Ξυλά-Παττακού κ.ά., 2012).

Πίνακας 1.1:

Οι νέοι Δήμοι της Ελλάδος σύμφωνα με το Πρόγραμμα Καλλικράτης

Δήμοι	Αρθμ.
Μητροπολιτικοί Δήμοι των μεγάλων αστικών κέντρων (Αθήνα και Θεσσαλονίκη)	2
Νησιωτικοί Δήμοι (κάθε νησί αποτελεί έναν δήμο, ανεξάρτητα από το μέγεθος)	65
Ορεινοί Δήμοι	31
Δήμοι Ηπειρωτικής Ελλάδας (συμπεριλαμβανομένης και της νήσου Κρήτης)	214
Δήμοι μητροπολιτικής περιφέρειας Αττικής (οικιστική συγκέντρωση Αττικής)	58
Δήμοι μητροπολιτικής ενότητας Θεσσαλονίκης (οικιστική συγκέντρωση Θεσ/κης)	14

Πηγή: (Χλέπας, 2012)

1.3 Οι υποχρεώσεις των Δήμων και των δημοτικών υπαλλήλων απέναντι στους πολίτες

Η ελληνική νομοθεσία προβλέπει ένα σύνολο υποχρεώσεων των δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες. Όταν υποβάλλεται μία αίτηση στο Δήμο ή σε οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία από κάποιον πολίτη, για θέματα τα οποία τον απασχολούν όπως παροχή πληροφοριών, χορήγηση πιστοποιητικών, διεκπεραίωση υποθέσεων κ.λπ., όλες οι υπηρεσίες υποχρεούνται (Σιδηρόπουλος και Ρήγας, 2011):

- Να απαντούν στις αιτήσεις των πολιτών και να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις τους το αργότερο μέσα σε πενήντα (50) ημέρες. Αν η αίτησή έχει υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο.
- Να χορηγούν πιστοποιητικά και βεβαιώσεις άμεσα ή το αργότερο σε δέκα (10) ημέρες.
- Να διαθέτουν, προς διευκόλυνση των πολιτών, έντυπα αιτήσεων και υπεύθυνων δηλώσεων.
- Να βοηθούν τους πολίτες κατά τη συμπλήρωση της αίτησης, κυρίως αν δηλώσουν αδυναμία συμπλήρωσης.
- Να πρωτοκολλούν όλες τις αιτήσεις και να χορηγούν απόδειξη, στην οποία αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου που έλαβε η αίτηση και η ημερομηνία εισόδου της στην υπηρεσία,
- Να δέχονται τις αιτήσεις που στέλνονται με φαξ και να απαντούν σε αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλουν οι πολίτες με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (*e-mail*).
- Να δέχονται, από Έλληνες πολίτες, οποιοδήποτε από τα παρακάτω έγγραφα προς επιβεβαίωση των στοιχείων της ταυτότητάς τους που αναφέρονται στην αίτηση που προβαίνουν:
 1. δελτίο αστυνομικής ταυτότητας,
 2. σχετική προσωρινή βεβαίωση της αρμόδιας αρχής,
 3. διαβατήριο,
 4. άδεια οδήγησης και
 5. ατομικό βιβλιάριο υγείας οποιουδήποτε ασφαλιστικού φορέα.
- Να βεβαιώνουν το γνήσιο της υπογραφής.

- Να μην απαιτούν, για τη διεκπεραίωση υποθέσεων την υποβολή περαιτέρω πιστοποιητικών ή άλλων δικαιολογητικών, εφόσον αυτά δεν προβλέπονται σε διατάξεις νόμων ή άλλων κανονιστικών πράξεων της Διοίκησης.
- Να αναζητούν αυτεπάγγελτα από τις αρμόδιες υπηρεσίες ορισμένες κατηγορίες πιστοποιητικών, όταν αυτά απαιτούνται ως δικαιολογητικά για τη διεκπεραίωση ορισμένων υποθέσεων.
- Να προβαίνουν στην ανασύσταση του φακέλου που έχει υποβάλλει ο πολίτης και έχει απωλεσθεί, με υπαιτιότητα της υπηρεσίας, το αργότερο σε τριάντα ημέρες από τη διαπίστωση της απώλειας.
- Να επιτρέπουν την πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα και, εφόσον ο πολίτης έχει ειδικό έννομο συμφέρον και σε ιδιωτικά έγγραφα που φυλάσσονται στην υπηρεσία και είναι σχετικά με υπόθεσή του. Το δικαίωμά αυτό ασκείται με μελέτη των εγγράφων στο κατάστημα της υπηρεσίας ή με χορήγηση αντιγράφων. Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση των εγγράφων ή την αιτιολογημένη απόρριψη της αίτησης ορίζεται σε είκοσι ημέρες.
- Να καλούν τον πολίτη σε προηγούμενη ακρόαση, όταν πρόκειται να προβούν σε ενέργεια ή στη λήψη μέτρων που θίγει νόμιμα συμφέροντα ή δικαιώματά του.
- Να δρουν αμερόληπτα και να είναι ανεξάρτητες από επιρροές άσχετες με το δημόσιο συμφέρον, το οποίο έχουν ταχθεί να υπηρετούν.
- Να καθιερώνουν ώρες υποδοχής κοινού.
- Να τηρούν σειρά προτεραιότητας κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών και να λαμβάνουν ειδική μέριμνα για την πρόσβαση και άμεση εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία, εγκύων, μητέρων με καροτσάκια, υπερήλικων με κινητικά προβλήματα κ.λπ.
- Να παρέχουν με τρόπο σαφή, απλό και κατανοητό κάθε αναγκαία πληροφορία, διευκρίνιση, συμβουλή ή καθοδήγηση που τους ζητείται από τους πολίτες, σχετικά με τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

1.4 Υπηρεσίες των Δήμων

Οι Δήμοι της ελληνικής επικράτειας στο σύνολό τους ακολουθούν ένα συγκεκριμένο οργανόγραμμα το οποίο καθορίζεται από το Σύνταγμα της χώρας και τις νομικές διατάξεις που τη διέπουν. Οι υπηρεσίες που παρέχουν στους πολίτες είναι κοινές σε όλες τις Περιφέρειες της χώρας. Όμως, συνηθίζεται οι σημαντικότερες

υπηρεσίες να παρέχονται από το Δήμο της πρωτεύουσας κάθε Περιφερειακής Ενότητας και οι μικρότεροι Δήμοι να αριθμούν λιγότερο όγκο εργασιών. Αυτό συμβαίνει κυρίως στους Δήμους της Περιφέρειας της χώρας και όχι στους Δήμους των μεγάλων αστικών κέντρων. Βέβαια, στις περισσότερες περιπτώσεις σε όλους τους Δήμους λειτουργούν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) τα οποία έχουν τη δυνατότητα να διευκολύνουν τους πολίτες στις συναλλαγές τους με την ελληνική δημόσια διοίκηση. Ένας τυπικός Δήμος παρέχει στους πολίτες πέρα από το Δημοτολόγιο, το Ληξιαρχείο και τις Τεχνικές Υπηρεσίες μία πληθώρα υπηρεσιών. Συχνά κάθε τοπική ή δημοτική κοινότητα διαθέτει τοπικό ή δημοτικό γραφείο. Το Δημοτικό Συμβούλιο των Δήμων καθορίζει ποιες υπηρεσιακές μονάδες μπορούν να λειτουργήσουν στις τοπικές ή δημοτικές κοινότητες ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε περιοχής. Για κάθε κατηγορία αρμοδιοτήτων δημιουργείται το αρμόδιο τμήμα το προσωπικό του οποίου έχει ή λαμβάνει τις απαραίτητες γνώσεις ώστε να το υπηρετήσει ορθά εξυπηρετώντας πέρα από το Δήμο και τους πολίτες (Ζυγούρης κ.ά., 2014).

Γενικότερα οι αρμοδιότητες των Δήμων συστηματοποιούνται και κατανέμονται σε οκτώ τομείς, στους οποίους μπορούν να αναπτύξουν τη δράση τους. Οι αρμοδιότητες των Δήμων αφορούν κυρίως στους παρακάτω τομείς (Ξυλά-Παττακού κ.ά., 2012):

1. Ανάπτυξης,
2. Περιβάλλοντος,
3. Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας των Πόλεων και των Οικισμών,
4. Απασχόλησης,
5. Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης,
6. Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού,
7. Πολιτικής Προστασίας και
8. Αγροτικής Ανάπτυξης-Κτηνοτροφίας-Αλιείας.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους και προκειμένου για την παροχή υπηρεσιών, οι Δήμοι δύνανται να συστήσουν νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου. Πέρα όμως από την κλασική δομή των αρμοδιοτήτων που παρέχουν οι Δήμοι, παρουσιάζονται ορισμένες ιδιαιτερότητες ιδίως σε νησιωτικές και ορεινές περιοχές, οι οποίες αναφέρονται παρακάτω (Ξυλά-Παττακού κ.ά., 2012):

Α. Οι νησιωτικοί Δήμοι ασκούν επιπλέον αρμοδιότητες στους τομείς:

1. Γεωργίας, Κτηνοτροφίας και Αλιείας,
2. Φυσικών Πόρων, Ενέργειας και Βιομηχανίας
3. Απασχόλησης, Εμπορίου και Τουρισμού,
4. Μεταφορών και Επικοινωνιών και
5. Έργων, Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιβάλλοντος.

Β. Οι ορεινοί δήμοι ασκούν αρμοδιότητες στους τομείς:

1. Ενέργειας,
2. Υδάτων,
3. Δασοπονίας,
4. Γεωργίας και Κτηνοτροφίας και
5. Στήριξης Τοπικής Κοινωνίας και Οικονομίας.

1.5 Συμπεράσματα Κεφαλαίου

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα χωρίζεται σε οργανισμούς πρώτου και δευτέρου βαθμού. Οι Δήμοι αποτελούν την Πρωτοβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση, ενώ οι Περιφέρειες τη Δευτεροβάθμια Τοπική Αυτοδιοίκηση. Μόλις πριν από μερικά έτη κατά το 2011 η Ελλάδα ακολούθησε ένα νέο πρόγραμμα διάρθρωσης των Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, που φέρει το όνομα "Καλλικράτης". Αυτό το πρόγραμμα αναπτύχθηκε με σκοπό να βελτιώσει την Τοπική Αυτοδιοίκηση σε όλα τα επίπεδα και ιδίως σε ζητήματα διαφάνειας, έτσι ώστε να λειτουργεί εύρυθμα και αρτιότερα ως οργανισμός.

Οι Δήμοι και οι Περιφέρειες στελεχώνονται τόσο με εκλεγμένο προσωπικό, όσο και με μόνιμους δημόσιους υπαλλήλους. Οι αρμοδιότητες του κάθε οργανισμού είναι νομοθετικά κατοχυρωμένες και έχουν ως σκοπό την εξυπηρέτηση της περιοχής στην οποία εδρεύουν. Με ανάλογες νομικές διατάξεις καλύπτεται και το φάσμα των αρμοδιοτήτων του συνόλου των υπαλλήλων. Επιπρόσθετα, οι νόμοι καλύπτουν σε κάθε περίπτωση και τα δικαιώματα των πολιτών, αποβλέποντας στη δίκαιη, άμεση και βέλτιστη εξυπηρέτηση τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

2.1 Η έννοια του Δημόσιου Μάνατζμεντ

Ως διοίκηση ή Μάνατζμεντ ορίζεται μία σειρά ενεργειών ή λειτουργιών, που πραγματοποιούνται από ανθρώπους που διοικούν μία επιχείρηση, με σκοπό την επίτευξη ορισμένων στόχων. Οι ενέργειες αυτές είναι ο προγραμματισμός, η οργάνωση, η διεύθυνση και ο έλεγχος όλων των συντελεστών παραγωγής που συνδράμουν για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη επίτευξη των στόχων. Η διαμόρφωση των στόχων, των ευθυνών και των ικανοτήτων καθορίζεται κυρίως από τον ανθρώπινο δυναμικό. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα ορισμένοι άνθρωποι οι οποίοι ασκούν διοίκηση να την ορίζουν ως μία επίτευξη των αποτελεσμάτων άλλων ανθρώπων (Χυτήρης και Αννινος, 2015).

Η επιλογή του όρου « Δημόσιο Μάνατζμεντ » αντανακλά την άποψη πως οι κυβερνήσεις άρχισαν να υιοθετούν πρακτικές των επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα στην παροχή των δημόσιων υπηρεσιών. Βέβαια ο όρος της διοίκησης από μία άλλη άποψη παραπέμπει σε παλαιότερες οργανωτικές διαδικασίες, οι οποίες έδιναν λιγότερη βαρύτητα στη διασφάλιση της αποτελεσματικής και αποδοτικής παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, καθώς επικεντρώνονταν περισσότερο στη διασφάλιση της γενικότερης συναίνεσης μεταξύ στελεχών της διοίκησης, πολιτικών και πολιτών που ενδιαφέρονται για τις υπηρεσίες (Μαρούδας, 2009).

Το Δημόσιο Μάνατζμεντ εμφανίστηκε τη δεκαετία του 70, εκφράζοντας τότε περισσότερο μία θεσμική εξέλιξη και λιγότερο μία αφηρημένη ή θεωρητική ανάπτυξη. Από εκείνη την περίοδο παρατηρείται μία ραγδαία μετάβαση από τη δημόσια διοίκηση στο Δημόσιο Μάνατζμεντ. Οι λόγοι που συνέβαλαν στην εμφάνιση και επικράτηση του Δημόσιου Μάνατζμεντ θα μπορούσαν να διακριθούν σε κοινωνικούς, οικονομικούς και πολιτισμικούς, καθώς και στο ρόλο που διαδραματίζουν Διεθνείς Οργανισμοί, όπως η Παγκόσμια Τράπεζα, το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο κ.λπ. Οι λόγοι που εδραίωσαν το Δημόσιο Μάνατζμεντ είναι (eclass.teiion.gr):

- Η λειτουργική ανεπάρκεια των μεγάλων γραφειοκρατικών οργανώσεων σε συνθήκες χρηματοοικονομικής στενότητας.
- Η πληροφοριακή έκρηξη.
- Η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας.
- Οι αυξημένες αξιώσεις των πολιτών για ποιοτικές υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών και υπηρεσιών
- Η αναζήτηση από τους νοήμονες εργαζόμενους, εργασιών που παρέχουν δυνατότητες ανάπτυξης και όχι απλώς μία αμοιβή.

2.2 Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ στην Ελλάδα

Η κατάσταση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα παρουσιάζει μία ορισμένη πρόοδο, αλλά δεν παρακολουθεί επαρκώς τις προκλήσεις των σύγχρονων εξελίξεων, στις οποίες πρέπει να ανταποκριθεί και εξακολουθεί να στιγματίζεται από σοβαρές δυσλειτουργίες και προβλήματα τα οποία πρέπει κάποια στιγμή να αντιμετωπισθούν. Η πρόοδος που έχει παρουσιαστεί βασίζεται σε δύο σημαντικούς πυλώνες παρεμβάσεων. Πρώτον στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης και δεύτερον στην υιοθέτηση νέων μέτρων θεσμικού εκσυγχρονισμού (www.sev.org.gr).

Σήμερα η δημόσια διοίκηση εκμεταλλευόμενη την τεχνολογική ανάπτυξη έχει την ικανότητα να ανακτά, να μεταφέρει και να αναζητά πληροφορίες μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα σε σύγκριση με προηγούμενες δεκαετίες (Παρασκευάς κ.ά., 2015). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, με εύκολη πρόσβαση μέσω πολλαπλών ηλεκτρονικών οδών. Επιπλέον είναι ασφαλής, εξασφαλίζει τις ίδιες δυνατότητες πρόσβασης σε όλους τους πολίτες, χρησιμοποιεί καλύτερα και αποδοτικότερα τη δημόσια πληροφορία και παρέχει πιο άμεση εξυπηρέτηση στον πολίτη (Χαραλαμπίδης, 2017).

Οι διάφορες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα έχουν αποκτήσει μία πολυσύνθετη σχέση με τον ανθρώπινο παράγοντα. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι πολίτες χαρακτηρίζονται ως "πελάτες", ιδίως αν αναφερόμαστε σε απευθείας παροχή υπηρεσιών, ενώ σε άλλες περιπτώσεις χαρακτηρίζονται ως "πολίτες", όταν αναφερόμαστε στον καθορισμό και στην ενίσχυση των κανόνων σύμφωνα με τους οποίους αναπτύσσεται η οικονομική και κοινωνική ζωή. Επειδή η διαφορά ανάμεσα

σε αυτές τις δύο περιπτώσεις δεν είναι σαφής συνηθίζεται να χρησιμοποιούνται σήμερα και οι δύο έννοιες. Το Δημόσιο Μάνατζμεντ αποβλέπει στην ανταγωνιστικότητα του δημόσιου τομέα όπως κάθε άλλης υγιούς επιχείρησης και δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στον πολίτη, σαν να αποτελεί έναν πελάτη που θα πρέπει έπειτα από τις συναλλαγές του με το δημόσιο να απομακρύνεται πάντα με τη μέγιστη ικανοποίηση. Οι δημόσιες οργανώσεις παρέχουν υπηρεσίες σύμφωνα με την τοπική ή την κεντρική κυβερνητική πολιτική και είναι υπόλογες για την απόδοσή τους στην πολιτική ηγεσία. Αυτό συμβαίνει και με την Τοπική Αυτοδιοίκηση. Η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πολιτών εξαρτάται από την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που παρέχει η αυτοδιοίκηση. Το μέτρο της ικανοποίησης των πολιτών βασίζεται στους τομείς που αυτοί οι ίδιοι αναγνωρίζουν ως σημαντικότερους (Μιχαλόπουλος, 2007).

Η αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών, που καθορίζεται από το πόσο καλά παρέχονται οι υπηρεσίες προς τους πολίτες έναντι κάποιου κόστους, θα πρέπει να βελτιωθεί έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της σημερινής εποχής. Η αύξηση της αποδοτικότητας προϋποθέτει ταυτόχρονη αύξηση της παραγωγικότητας και μείωση του κόστους παραγωγής. Σε αυτήν την κατεύθυνση οδηγούν οι πρακτικές που ακολουθούν οι ιδιωτικές επιχειρήσεις σε παγκόσμιο επίπεδο. Επομένως, ο κάθε κρατικός μηχανισμός καλείται να ακολουθήσει αυτές τις πρακτικές, ώστε να βελτιωθεί και να παρέχει καλύτερες υπηρεσίες με χαμηλότερο κόστος (Λαμπριανίδη, 2015).

2.3 Η έννοια της Ποιότητας

Η ποιότητα ως μία καθημερινή έννοια χρησιμοποιείται από τους περισσότερους ανθρώπους για να περιγράψει την "πολυτέλεια" ορισμένων αγαθών. Υπό αυτήν την έννοια η ποιότητα συνδέεται με τη φύση του καλού, της ομορφιάς και της αλήθειας και ο βαθμός στον οποίο αναφέρεται δεν είναι εφικτό να ξεπεραστεί, καθώς προσδιορίζει το απόλυτο επιθυμητό. Τα προϊόντα ποιότητας διακρίνονται από την τελειότητα, έχουν μεγάλη αξία και προσδίδουν κύρος σε όσους τα κατέχουν. Η σπανιότητα και η ακρίβεια είναι δύο από τα κυριότερα χαρακτηριστικά της ποιότητας (Παπαδημητρίου, 2017).

Στην έννοια της ποιότητας αποτυπώνονται συνοπτικά όλα τα χαρακτηριστικά που θα αφήσουν έναν πελάτη ικανοποιημένο και θα αναζητήσει εκ νέου το ίδιο προϊόν. Ένα ποιοτικό προϊόν εκτός των προαναφερόμενων φέρει και τα παρακάτω εξίσου σημαντικά χαρακτηριστικά (Καλτσούνης κ.ά., 2005):

- πρέπει να αποτελεί αυτό ακριβώς που αναζητά ο πελάτης,
- να εκπληρώνει στο μέγιστο βαθμό την καταλληλότητα για το σκοπό που προορίζεται,
- να μην υπάρχουν λάθη στην παραγωγή του,
- η ποιότητα να αποτελεί πρόληψη και όχι θεραπεία και
- να αναγνωρίζονται πιθανά λάθη και να υπάρχει άμεση επιδιόρθωση τους, δίχως αντιρρήσεις

Σύμφωνα λοιπόν με το σύνολο των προαναφερόμενων χαρακτηριστικών η παραγωγή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών αποτελεί για τη σημερινή εποχή το κύριο εργαλείο για την επιβίωση μίας επιχείρησης. Οποιαδήποτε επιχείρηση αρνείται να συμμορφωθεί προς αυτήν την κατεύθυνση διακινδυνεύει τη μελλοντική της ύπαρξη, καθώς στην εποχή μας το επιφανειακό κέρδος δεν εξασφαλίζει ταυτόχρονα και το μόνιμο κέρδος (Καλτσούνης κ.ά., 2005).

2.4 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Δημόσιος Τομέας

Η απόλυτη έννοια της υψηλής ποιότητας δεν άπτεται της φιλοσοφία που περιλαμβάνεται στην έννοια της Διοίκησης της Ολικής Ποιότητας (Παπαδημητρίου, 2017). Η Διοίκηση της Ολικής Ποιότητας αποτελεί ένα τρόπο διοίκησης ενός οργανισμού εστιαζόμενο στην ποιότητα, ο οποίος βασίζεται στη συμμετοχή όλων των μελών του και στοχεύει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία μέσω της ικανοποίησης του πελάτη και στην παροχή οφελών σε όλα τα μέλη του οργανισμού και στην κοινωνία (Βαξεβανίδης, 2017).

Αναλυτικότερα, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας προσδίδει έναν σύγχρονο, ενδεδειγμένο, ευέλικτο και αποτελεσματικό τρόπο διοίκησης, που στοχεύει στην εξέλιξη και την ανάπτυξη μίας επιχείρησης μέσα από την ανταγωνιστικότητα. Συνεπώς απώτερο στόχο της αποτελεί η μέγιστη δυνατή ικανοποίηση του πελάτη. Οι σημαντικότεροι λόγοι που οδήγησαν στη δημιουργία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι η ανάγκη επιβίωσης και ανάπτυξης μίας επιχείρησης μέσα σε ένα

ανταγωνιστικό περιβάλλον, η αδυναμία των προσεγγίσεων που εφαρμόζονταν μέχρι σήμερα για τη διασφάλιση και τη βελτίωση της ποιότητας και η αναποτελεσματικότητα αυτών. Οι προσεγγίσεις που δεν πλαισιώνουν τον ανθρώπινο παράγοντα δεν έχουν τη δυνατότητα να του παρέχουν μακροπρόθεσμα οφέλη (Παπαδημητρίου, 2017).

Η επιβίωση μίας επιχείρησης δεν καθορίζεται αποκλειστικά από την τιμή των προϊόντων-υπηρεσιών που προσφέρει, διότι τα περισσότερα μπορούν εύκολα να αντιγραφούν. Επομένως, σημαντικότερο ρόλο διαδραματίζει η ποιότητα ενός προϊόντος ή μίας παρεχόμενης υπηρεσίας, κάτι το οποίο διασφαλίζεται με τη Διοίκηση της Ολικής Ποιότητας, δηλαδή την έγκαιρη κάλυψη των αναγκών και επιθυμιών του καταναλωτή με την παροχή ποιοτικότερων προϊόντων-υπηρεσιών. Επιπλέον, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποσκοπεί στη συνεχή ικανοποίηση των πελατών ελαχιστοποιώντας το κόστος και εκμεταλλευόμενη στο έπακρο όλους τους εργαζόμενους. Στη φιλοσοφία της Ολικής Ποιότητας με τον όρο πελάτη δεν νοείται αποκλειστικά ο τελικός αποδέκτης ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας, αλλά και ο εργαζόμενος που συνδέεται άμεσα με την παραγωγή του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Επομένως, οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι ορθά εκπαιδευμένοι και να αναγνωρίζουν ξεκάθαρα τους στόχους της επιχείρησης στην οποία εμπλέκονται, ενώ ταυτόχρονα θα πρέπει να είναι ικανοποιημένοι από τον εργασιακό τους χώρο, ώστε να παρέχουν βέλτιστες υπηρεσίες στους πελάτες (Καλτσούνης κ.ά., 2005).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί μία στρατηγική επιλογή της ανώτατης διοίκησης και μπορεί να εφαρμοστεί μόνο όταν είναι αποδεκτή από το σύνολο των μελών του οργανισμού, ανεξάρτητα από τη θέση που κατέχουν, καθώς έχει ως στόχο τη δημιουργία μίας οργανωτικής κουλτούρας, όπου κάθε μέλος της επιχείρησης είναι υπεύθυνο για το τελικό ποιοτικό αποτέλεσμα. Όπως διατυπώθηκε και στην προηγούμενη παράγραφο, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας βασίζεται στο ανθρώπινο δυναμικό με κύριο μέλημα να υπηρετήσει όλους τους εμπλεκόμενους. Οι δραστηριότητες, τα μέσα παραγωγής και οι μέθοδοι που υλοποιούνται, αποτελούν απλά εργαλεία για την επίτευξη της ικανοποίησης του πελάτη, των προμηθευτών και των εργαζομένων. Η προσπάθεια που καταβάλλεται είναι ομαδική και οι πελάτες αποτελούν την προέκταση της επιχείρησης, καθώς με τις χρήσιμες παρατηρήσεις τους, τις απαιτήσεις τους και τη γενικότερη τοποθέτησή τους, συνδράμουν στην εξέλιξη του συστήματος. Η γνώση διαχέεται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού, από τα ανώτατα

διευθυντικά στελέχη έως τους εργατές παραγωγής, με στόχο τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης του πελάτη (Φουντουλάκη, 2017)

Σήμερα, η δημόσια διοίκηση όπως προαναφέρθηκε για να είναι αποδοτικότερη ακολουθεί τις πρακτικές του ιδιωτικού τομέα. Η έννοια της Διοίκησης της Ολικής Ποιότητας, που υιοθετήθηκε από τον ιδιωτικό τομέα, έχει διεισδύσει πλέον και στον δημόσιο τομέα και διαδραματίζει καταλυτικό ρόλο κυρίως στην εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών. Βέβαια, προς αυτήν την κατεύθυνση ευνοεί και η τεχνολογία που προσφέρει καθημερινά νέα επιτεύγματα. Η μέτρηση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών πραγματοποιείται με τη χρήση πέντε κύριων διαστάσεων (Παπαδημητρίου, 2013):

1. την αξιοπιστία και ακρίβεια,
2. την εξυπηρέτηση,
3. την εμπιστοσύνη,
4. το ενδιαφέρον και
5. τις βέλτιστες υποδομές και τα υλικοτεχνικά μέσα.

Μία παρεχόμενη δημόσια υπηρεσία για να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πολιτών θα πρέπει να έχει τις ανάλογες προδιαγραφές σύμφωνα με τους νόμους που διέπουν το εθνικό, αλλά και το Ευρωπαϊκό Δίκαιο, να ικανοποιεί τις προσδοκίες του πολίτη, όπως και κάθε άλλου ενδιαφερόμενου και εμπλεκόμενου μέλους. Συνεπώς η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας που χρησιμοποιείται στο δημόσιο τομέα ακολουθεί το ίδιο σκεπτικό με τον ιδιωτικό τομέα (Ιωάννου και Θεοφίλου, 2016).

Σήμερα η ελληνική διοίκηση ακολουθεί το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, που ορίστηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση, ως εργαλείο της Διοίκησης της Ολικής Ποιότητας (Διονυσοπούλου, 2012). Το πλαίσιο αυτό ακολουθείται με επιτυχία από όλα τα μέλη κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αποτελεί μία κοινή μέθοδο αξιολόγησης, γεγονός που επιτρέπει τη σύγκριση των αποτελεσμάτων από χώρα σε χώρα. Επιπλέον έχει αποδειχθεί ως ένα ισχυρό εργαλείο της Δημόσιας Διοίκησης των Ευρωπαϊκών χωρών. Σημαντική είναι η υιοθέτηση του πλαισίου από κράτη εκτός ευρωπαϊκού χώρου, κάτι το οποίο αποδεικνύει την επιτυχή και αξιόλογη πορεία του μέχρι σήμερα (Ιωάννου και Θεοφίλου, 2016).

2.5 Συμπεράσματα Κεφαλαίου

Η διοίκηση αποτελεί ένα σύνολο λειτουργιών που πραγματοποιούνται από μια επιχείρηση με κίνητρο την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων. Το δημόσιο Μάνατζμεντ εμφανίστηκε μόλις στη δεκαετία του 70 με στόχο να εξασφαλίσει την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί από τους δημόσιους οργανισμούς και για κάθε τομέα ενεργειών τους (κοινωνικό, οικονομικό, πολιτικό, πολιτιστικό, περιβαλλοντικό κ.λπ.).

Σήμερα οι κρατικοί μηχανισμοί των περισσότερων ανεπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών (όπως και η Ελλάδα) χρησιμοποιούν το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ έχοντας ως σημείο αναφοράς τη βέλτιστη ικανοποίηση του πολίτη. Οι αρχές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ προέρχονται από τον ιδιωτικό τομέα, όπου στα πλαίσια του συνεχόμενου ανταγωνισμού, για να μπορέσει να επιβιώσει μία επιχείρηση οφείλει να δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα στις επιθυμίες των πελατών της. Ακολουθώντας την ίδια τακτική οι δημόσιοι φορείς θέτουν τα κυριότερα θεμέλια για την ικανοποίηση των πολιτών οι οποίοι θεωρούνται πλέον και ως πελάτες, θέλοντας να παρέχουν τα βέλτιστα σε αυτούς, σε μία εποχή όπου η κοινωνική ευημερία (συμπεριλαμβανομένης και της εξυπηρέτησης) θεωρείται ένα από τα σπουδαιότερα ανθρώπινα δικαιώματα.

Η Νέα Δημόσια Διοίκηση, στοχεύει συνεπώς στην παροχή ποιοτικότερων αγαθών, εξελίσσοντας τη μέχρι πρότινος έννοια της ποιότητας ως μία ουσιαστικότερη διάσταση. Προς αυτήν την κατεύθυνση οδεύει η Διοίκηση Ολική Ποιότητας της Δημόσιας Διοίκησης, όπου πέρα από την παραγωγή ενός ποιοτικότερου αγαθού, ένας δημόσιος οργανισμός οφείλει να προσφέρει ποιότητα σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό που εμπλέκεται στην παραγωγική διαδικασία, αλλά και στους πολίτες. Οι πολίτες λοιπόν αποτελούν κι αυτοί μέρη της παραγωγικής διαδικασίας και συνεπώς οι παρατηρήσεις τους, οι απαιτήσεις τους και γενικότερα η γνώμη τους θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη από τον κρατικό μηχανισμό για την εξέλιξη του συστήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΕΡΙΟΧΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

3.1 Περιοχή Έρευνας

Με την εφαρμογή του προγράμματος "Καλλικράτης" στην Περιφερειακή Ενότητα Ροδόπης δημιουργήθηκαν συνολικά τέσσερις Δήμοι (www.perodopis.eu):

1. Ο Δήμος Κομοτηνής έχοντας ως έδρα την Κομοτηνή προέκυψε από τη συνένωση των προηγούμενων Δήμων Κομοτηνής, Αιγείρου και Νέου Σιδηροχωρίου.
2. Ο Δήμος Μαρωνείας - Σαπών που προέκυψε από τη συνένωση των προϋπαρχόντων Δήμων Μαρωνείας και Σαπών.
3. Ο Δήμος Ιάσμου, ο οποίος προέκυψε από την συνένωση των προϋπαρχόντων Δήμων Ιάσμου, Σώστου και της κοινότητας Αμαξιάδων.
4. Ο Δήμος Αρριανών που προέρχεται από την συνένωση των προϋπαρχόντων Δήμων Αρριανών, Φιλλύρας και των κοινοτήτων Οργάνης και Κέχρου.

Η πρωτεύουσα της Περιφερειακής Ενότητας Ροδόπης είναι η Κομοτηνή, η οποία αποτελεί και το μεγαλύτερο Δήμο που δημιουργήθηκε από την ένωση των Δήμων Κομοτηνής, Αιγείρου και Νέου Σιδηροχωρίου κατά το πρόγραμμα «Καλλικράτης». Η έκταση του Δήμου Κομοτηνής είναι 644,66km² και ο μόνιμος πληθυσμός του ανέρχεται σε 66.919 κατοίκους σύμφωνα με τα αποτελέσματα της γενικής απογραφής πληθυσμού του 2011. Στην πόλη της Κομοτηνής συγκεντρώνεται το μεγαλύτερο ποσοστό του μειονοτικού πληθυσμού της χώρας καθώς και ένας σημαντικός αριθμός Ελλήνων από τις χώρες της πρώην Σοβιετικής Ένωσης. Το γεγονός αυτό οδηγεί στη δημιουργία ιδιαίτερων πολιτιστικών χαρακτηριστικών που διαφοροποιούν την περιοχή και δίνουν το δικό τους χρώμα στην τοπική κοινωνία.

Ο Δήμος Κομοτηνής αποτελείται από τρεις δημοτικές ενότητες, που αντιστοιχούν στους τρεις Δήμους από τους οποίους προήλθε. Κάθε δημοτική ενότητα διαιρείται σε κοινότητες, οι οποίες αντιστοιχούν στα τοπικά διαμερίσματα των καταργηθέντων Ο.Τ.Α. Οι σημερινές κοινότητες του Δήμου, ήταν αυτόνομες κοινότητες και Δήμοι πριν την εφαρμογή του προγράμματος "Καποδίστριας" (www.pedamth.gr), (www.kallikratis.org).

Συγκεκριμένα ο Δήμος Κομοτηνής συγκροτείται ως εξής:

α. Δημοτική Ενότητα Αιγείρου:

- Τοπική Κοινότητα Αιγείρου
- Τοπική Κοινότητα Αρωγή
- Τοπική Κοινότητα Γλυφάδα
- Τοπική Κοινότητα Καλλίστη
- Τοπική Κοινότητα Μελέτη
- Τοπική Κοινότητα Μέση
- Τοπική Κοινότητα Νέας Καλλίστης
- Τοπική Κοινότητα Παραλία Μέσης
- Τοπική Κοινότητα Πόρπη
- Τοπική Κοινότητα Φαναρίου

β. Δημοτική Ενότητα Κομοτηνής:

- Δημοτική Κοινότητα Κομοτηνής
- Τοπική Κοινότητα Ανθοχώριο
- Τοπική Κοινότητα Γρατινή
- Τοπική Κοινότητα Θρυλορίου
- Τοπική Κοινότητα Ιτέα
- Τοπική Κοινότητα Κάλχαντος
- Τοπική Κοινότητα Καρυδιάς
- Τοπική Κοινότητα Κηκίδιο
- Τοπική Κοινότητα Κόσμιο
- Τοπική Κοινότητα Πανδρόσου
- Τοπική Κοινότητα Σιδηράδες
- Τοπική Κοινότητα Στυλάριο

γ. Δημοτική Ενότητα Νέου Σιδηροχωρίου:

- Τοπική Κοινότητα Αγίων Θεοδώρων
- Τοπική Κοινότητα Μεγάλου Δουκάτου
- Τοπική Κοινότητα Νέου Σιδηροχωρίου
- Τοπική Κοινότητα Παγουριών

Ο Δήμος Κομοτηνής κατέχει νευραλγική θέση τόσο στον εθνικό γεωγραφικό όσο και στον γεωπολιτικό χώρο. Η κομβική θέση του Δήμου θα έπρεπε να

λαμβάνεται υπόψη στις αναπτυξιακές πολιτικές και στους άξονες που διαμορφώνονται. τόσο σε περιφερειακό όσο και σε εθνικό επίπεδο. Η πόλη αναπτύσσεται σε καίρια θέση επί του γραμμικού άξονα των αστικών κέντρων της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (Καβάλα, Δράμα, Ξάνθη, Κομοτηνή, Αλεξανδρούπολη) . Είναι κόμβος των στρατηγικών λειτουργικών αξόνων - διευρωπαϊκών δικτύων - της Εγνατίας και της καθέτου αρτηρίας προς τη Βουλγαρία και τη Βαλκανική ενδοχώρα, ενώ βρίσκεται σε σχετικά μικρή απόσταση από τα σύνορα της χώρας με την Τουρκία (www.komotini.gr {2}).

Η πόλη της Κομοτηνής αποτελεί κρίσιμο παράγοντα της πολιτισμικής και αναπτυξιακής δυναμικής του ευαίσθητου χώρου της Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης και η βιωσιμότητα της πόλης, καθώς και των υπόλοιπων μικρότερων οικισμών, επηρεάζει άμεσα το μέλλον όλης της Περιφέρειας. Μιας Περιφέρειας αλλά και μίας Περιφερειακής Ενότητας οι οποίες μειονεκτούν σε επίπεδα ανάπτυξης και συμπεριλαμβάνονται στις φτωχότερες περιοχές της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ωστόσο οι προοπτικές ανάπτυξης του Δήμου Κομοτηνής είναι σημαντικές καθώς συγκεντρώνει μια σειρά πόρων αστικής ανάπτυξης (διοικητικούς, εμπορικούς, μεταποιητικούς, πολιτιστικούς, πανεπιστημιακούς) και περιβάλλοντος (ορεινός όγκος, δάση, υδροβιότοποι, ακτές), ενώ ταυτόχρονα, η γεωοικονομική θέση της Περιφερειακής Ενότητας, σε συνάρτηση με την αναπτυξιακή ανασυγκρότηση για την οικονομική, κοινωνική, περιβαλλοντική και πολιτισμική συνοχή στο εσωτερικό της αποτελούν προϋποθέσεις, που εφόσον αξιοποιηθούν, μπορούν να συμβάλλουν στην ολοκληρωμένη ανάπτυξη του Δήμου και γενικότερα της Περιφερειακής Ενότητας (www.komotini.gr {2}).

3.2 Υπηρεσίες Δήμου Κομοτηνής

Η έννοια της υπηρεσίας στο δημόσιο αλλά και στον ιδιωτικό τομέα δεν αποτελεί μία απλή εξυπηρέτηση, αλλά κάτι ιδεατό που έχει ως στόχο να αποδώσει στους πολίτες τη μέγιστη ικανοποίηση επιτυγχάνοντας να καλύψει κάθε επιθυμία και προσδοκία τους. Ο ορισμός της υπηρεσίας αναφέρεται στην ουσία των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, στο σύνολο αυτών των υπηρεσιών και στην εμπειρία-συναισθηματική ασφάλεια που θα αποκομίσουν οι πολίτες ως τελικό αποτέλεσμα της όλης διαδικασίας (από την αναζήτηση υπηρεσιών μέχρι την παροχή

και ολοκλήρωση αυτών). Τα σπουδαιότερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών είναι (Χυτήρης και Άννινος, 2015):

- η αϋλότητα,
- η συμμετοχή του πολίτη-πελάτη,
- η ταυτόχρονη παραγωγή και κατανάλωση,
- η άμεση χρονική αναλωσιμότητα,
- η ετερογένεια και
- η μη ιδιοκτησία.

Στη σημερινή εποχή οι πολίτες οφείλουν να συμμετέχουν κατά την "παραγωγή" των υπηρεσιών διατυπώνοντας τις δικές τους σκέψεις, προτάσεις, προβληματισμούς και απαιτήσεις. Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον δημόσιο τομέα στην ουσία είναι "αγορασμένες" από τους πολίτες, καθώς με τις δικές τους φορολογικές και λοιπές εισφορές καλύπτουν τα έξοδα που προκύπτουν κατά την "αγορά και "παραγωγή" αυτών των υπηρεσιών. Επομένως, όπως κάθε άλλος "πελάτης", όταν οι πολίτες "αγοράζουν" ένα προϊόν-υπηρεσία, αναζητούν την πλήρη ικανοποίηση, είτε αυτή αναφέρεται στις εγκαταστάσεις και την ασφάλεια του κτηρίου, είτε στον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται, είτε στην κατάρτιση των υπαλλήλων κ.λπ. (Χυτήρης και Άννινος, 2015). Έχοντας ως άξονα αυτή τη σκέψη οι Δήμοι της χώρας καταβάλουν κάθε προσπάθεια, ώστε να παρέχουν τις καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες. Ο αριθμός των υπηρεσιών αποτελεί έναν καλό βαθμό συσχέτισης της ικανοποίησης μέσω του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Ο Δήμος Κομοτηνής προσφέρει στους πολίτες του ένα σημαντικό αριθμό υπηρεσιών με σκοπό να εξυπηρετήσει τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας σύμφωνα βέβαια με όσα προβλέπονται από το δίκαιο που ακολουθεί το ελληνικό κράτος. Οι υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής στο σύνολό τους είναι οι εξής (www.komotini.gr {1}):

1. Το Αυτοτελές Γραφείο Διοικητικής Βοήθειας το οποίο είναι αρμόδιο για την παροχή διοικητικής βοήθειας σε άτομα που έχουν αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στις δημοτικές υπηρεσίες ή στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.
2. Η Νομική Υπηρεσία παρέχει νομική υποστήριξη προς τα αιρετά όργανα του Δήμου και τις δημοτικές υπηρεσίες για την προώθηση των επιδιώξεων/στόχων/συμφερόντων του Δήμου.

3. Το Αυτοτελές Γραφείο Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής είναι αρμόδιο για την υποστήριξη των οργάνων διοίκησης, των υπηρεσιών και των νομικών προσώπων του Δήμου, τη διασφάλιση της ένταξης των πολιτικών ισότητας των φύλων στις τοπικές πολιτικές, την ανάπτυξη, εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Δήμου και για το σχεδιασμό και την εφαρμογή συστημάτων και διαδικασιών που επιδιώκουν τη διασφάλιση της διαφάνειας στις κάθε είδους σχέσεις του Δήμου προς τρίτους.
4. Το Γραφείο Συντονισμού & Υποστήριξης Νομικών Προσώπων του Δήμου αποτελεί το αρμόδιο τμήμα για το συντονισμό της λειτουργίας και του έργου του ιδιωτικού και δημοσίου δικαίου νομικών προσώπων του Δήμου και τη μεταξύ τους διασύνδεση. Επίσης έχει την ευθύνη της επικοινωνίας με τα Νομικά Πρόσωπα του Δήμου.
5. Η Διεύθυνση Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης είναι αρμόδια για την προστασία και ανάπτυξη όλων των κλάδων που επιφέρουν οικονομική ευρωστία στην περιοχή όπως η αλιεία και η φυτική και ζωική παραγωγή. Στόχο της αποτελεί η προστασία του αγροτικού τομέα και των καταναλωτών όπως επίσης και η ανάπτυξη του εμπορίου και του τουρισμού.
6. Η Διεύθυνση Πολεοδομίας είναι αρμόδια για την εφαρμογή του πολεοδομικού σχεδιασμού.
7. Η Διεύθυνση Περιβάλλοντος, Καθαριότητας και Ανακύκλωσης είναι αρμόδια για την εξασφάλιση της αποκομιδής και της μεταφοράς των απορριμμάτων, την ανακύκλωση και την εξασφάλιση της καθαριότητας στην περιοχή.
8. Η Διεύθυνση Κοινωνικών Πολιτικών είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής, των πολιτικών ισότητας των φύλων καθώς και για την προστασία και προαγωγή της δημόσιας υγείας στην περιοχή του Δήμου.
9. Η Διεύθυνση Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού είναι αρμόδια για την τήρηση των διαδικασιών και αρχείων που αφορούν τη δημοτική κατάσταση, για ληξιαρχικές πράξεις, για την γραμματειακή υποστήριξη των πολιτικών οργάνων του Δήμου, τη λειτουργία του πρωτοκόλλου, την αλληλογραφία και για την παροχή γενικών υπηρεσιών διοικητικής υποστήριξης.
10. Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών είναι αρμόδια για τη διευθέτηση όλων των οικονομικών ζητημάτων του Δήμου.

11. Η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών ενασχολείται με τα τεχνικά ζητήματα του Δήμου, όπως επίσης και με τη διασφάλιση της ασφαλούς μετακίνησης και κυκλοφορίας των δημοτών και των οχημάτων τους και με συναφή ζητήματα των μεταφορών.
12. Η Διεύθυνση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι αρμόδια κυρίως για την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών.

Εκτός από τις κεντρικές υπηρεσίες, λειτουργούν στα λοιπά δημοτικά διαμερίσματα του Δήμου, γραφεία ΚΕΠ, γραφεία καθαριότητας και ανακύκλωσης και γραφεία οικονομικών θεμάτων που υπάγονται διοικητικά σε αντίστοιχες μονάδες των Κεντρικών Υπηρεσιών του Δήμου (www.komotini.gr).

3.3 Συμπεράσματα Κεφαλαίου

Η Κομοτηνή βρίσκεται γεωγραφικά στη Βόρεια Ελλάδα και διοικητικά υπάγεται στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης. Στην Περιφερειακή Ενότητα της Ροδόπης, όπως και στην πόλη της Κομοτηνής συγκεντρώνεται το μεγαλύτερο ποσοστό του μειονοτικού πληθυσμού της Ελλάδας, όπως επίσης και ένας σημαντικός αριθμός παλλινοστούντων. Η ευρύτερη περιοχή υπάγεται στις φτωχότερες περιοχές της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Έχοντας όμως πλούσιο απόθεμα διάφορων πόρων και χρησιμοποιώντας τους κατάλληλες πολιτικές υπάρχουν δυνατότητες ανάπτυξης.

Ο Δήμος Κομοτηνής προσφέρει στους πολίτες του το σύνολο των υπηρεσιών που μπορεί να παρέχει η πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα. Οι υπηρεσίες διαιρούμενες στα αρμόδια τμήματα αποσκοπούν στη διευθέτηση οικονομικών, διοικητικών, πολεοδομικών, ανθρωπιστικών, περιβαλλοντικών, τεχνικών, κοινωνικών, νομικών και λοιπών ζητημάτων, με κύριο σκοπό πάντα αφενός την εξυπηρέτηση του πολίτη και αφενός την εύρυθμη λειτουργία του Δήμου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Ερευνητικό ερέθισμα και Σκοπός της Έρευνας

Το σημαντικότερο ερευνητικό ερέθισμα το οποίο οδήγησε και στην σκέψη για το θέμα της διατριβής αποτελεί το ερώτημα "εάν ένας Δήμος της ελληνικής περιφέρειας (συμπεριλαμβανομένων και των Δημοτικών Κοινοτήτων) έχει τη δυνατότητα να παρέχει πλήρη εξυπηρέτηση στους πολίτες του". Μεγαλύτερο ενδιαφέρον φυσικά παρουσιάζει η δομή του Δήμου Κομοτηνής που υπάγεται στην Περιφερειακή Ενότητα Ροδόπης, ο οποίος φιλοξενεί πολίτες με διαφορετική καταγωγή. Ως κύριος σκοπός της διατριβής έχει ορισθεί η αναζήτηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες που αναζητούν εξυπηρέτηση από τις υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής, καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης τους απέναντι στις παρεχόμενες υπηρεσίες. Τα αποτελέσματα της έρευνας στοχεύουν στην ανάδειξη των πιθανών προβλημάτων και ελλείψεων των υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής.

4.2 Μεθοδολογία έρευνας, εργαλεία έρευνας και επιλογή δείγματος

Η μεθοδολογία της έρευνας ακολούθησε την παρακάτω σειρά εργασιών, η οποία εξελίχθηκε σύμφωνα με το σκοπό που εξυπηρετεί η έρευνα.

1. Αρχικά έγινε η επιλογή του θέματος και καθορίστηκε ο σκοπός της έρευνας.
2. Έπειτα επιλέχθηκε η μέθοδος έρευνας (ποσοτική).
3. Ακολούθησε η βιβλιογραφική ανασκόπηση, ώστε να συλλεχθούν σημαντικά στοιχεία τα οποία συντέλεσαν και στη δομή του ερωτηματολογίου.
4. Επιλέχθηκε ο πληθυσμός, ο αριθμός και ο τύπος του δείγματος.
5. Συντάχθηκε το ερωτηματολόγιο με ιδιαίτερη προσοχή σύμφωνα με τους βασικούς κανόνες της έρευνας αγοράς.
6. Μοιράσθηκε το ερωτηματολόγιο σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, κατά το οποίο η ερευνήτρια κρατούσε σημειώσεις παρατηρώντας το περιβάλλον και τον πληθυσμό της έρευνας.
7. Ακολούθησε η στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων.
8. Καταγράφηκαν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη στατιστική ανάλυση.

9. Τέλος σημειώθηκαν τα γενικά συμπεράσματα.

Όπως προαναφέρθηκε για την υλοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της ποσοτικής έρευνας, σκοπό της οποίας αποτελεί η εύρεση σχέσεων μεταξύ διαφόρων παραγόντων. Η ποσοτική έρευνα αναφέρεται στη συστηματική διερεύνηση φαινομένων με στατιστικές μεθόδους, μαθηματικά μοντέλα και αριθμητικά δεδομένα. Χρησιμοποιείται συνήθως αντιπροσωπευτικό δείγμα παρατηρήσεων και επιδιώκεται γενίκευση σε ένα ευρύτερο πληθυσμό. Η συλλογή δεδομένων γίνεται με δομημένα πρωτόκολλα, όπως ερωτηματολόγια, κλίμακες και δοκίμια επιτευγμάτων (www.ucy.ac.cy).

Ως κύριο εργαλείο της ποσοτικής έρευνας που θα παρουσιαστεί παρακάτω αναφέρεται το ερωτηματολόγιο, το οποίο παρουσιάζεται ολοκληρωμένο στο παράρτημα της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής. Το ερωτηματολόγιο αποτελεί ένα έντυπο που περιλαμβάνει μια σειρά δομημένων ερωτήσεων, στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει γραπτά και με μία συγκεκριμένη σειρά. Με τη χρήση των ερωτηματολογίων παρέχεται η δυνατότητα της συλλογής δεδομένων ζητώντας από τους ερωτώμενους να απαντήσουν στο ίδιο ακριβώς σύνολο ερωτήσεων. Χρησιμοποιούνται συνήθως στα πλαίσια μιας ερευνητικής στρατηγικής, προκειμένου να συλλεχθούν περιγραφικά και επεξηγηματικά δεδομένα για απόψεις, συμπεριφορές, χαρακτηριστικά, στάσεις κ.λπ. (repository.kallipos.gr).

Ως τύπος του ερωτηματολογίου επιλέχθηκε η προσωπική συνέντευξη, έτσι ώστε να εξασφαλισθεί η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων από την ερευνήτρια και να καταγραφούν πιθανές δυσκολίες. Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε με ιδιαίτερη προσοχή ως προς τη δομή, τη σαφήνεια, την πληρότητα και τη συνοχή που πρέπει να έχει, ώστε να γίνεται ευκολότερο αντιληπτό από τους ερωτώμενους. Αποτελείται συνολικά από 24 ερωτήσεις κλειστού τύπου (δομημένες, διχοτομικές, δίτιμες, ροής και πολλαπλής επιλογής), (repository.kallipos.gr). Οι περισσότερες ερωτήσεις έχουν συνταχθεί σύμφωνα με την κλίμακα *Likert* (Σιάρδος, 2009). Η μορφή των ερωτήσεων ήταν δημογραφική, προβολική και συμπεριφορική (mscinaccounting.teipir.gr).

Για την υλοποίηση της έρευνας χρησιμοποιήθηκε ο μόνιμος πληθυσμός του Δήμου Κομοτηνής όπως καταγράφηκε από την Ελληνική Στατιστική Αρχή στη γενική απογραφή του 2011 (66.919 κάτοικοι). Η δειγματοληψία ήταν τυχαία και ο

κάθε επισκέπτης του Δήμου (ή της Δημοτικής Κοινότητας) κατά τη διάρκεια της διεκπεραίωσης της έρευνας είχε την ίδια πιθανότητα να επιλεγεί στο δείγμα. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 3/7/2017 έως τις 24/7/2017 στο Δήμο Κομοτηνής (συμπεριλαμβανομένων και των Δημοτικών Κοινοτήτων). Τα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν ορθά ανέρχονται στα 150. Η επιλογή του αριθμού του δείγματος προήλθε από έρευνες που έχουν προηγηθεί στην περιοχή.

4.3 Στατιστική Ανάλυση

Η επεξεργασία των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε με τη χρήση του στατιστικού προγράμματος *spss*, το οποίο αποτελεί ένα εύχρηστο και ευέλικτο στατιστικό πακέτο που χρησιμοποιείται ευρέως στην έρευνα αγοράς (Σιώμος και Βασιλακοπούλου, 2005). Η στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε χρησιμοποιώντας την εντολή *FREQUENCIES*, η οποία δίνει την ευκαιρία στον ερευνητή να προχωρήσει στην ανάλυση με τη χρήση πινάκων συχνοτήτων. Δεν χρησιμοποιήθηκαν περαιτέρω εντολές για την ανάλυση των αποτελεσμάτων, καθώς για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας επαρκούν τα στοιχεία συχνοτήτων, διότι ο σκοπός της έρευνας δεν απαιτεί πολυμεταβλητή ανάλυση. Παρακάτω παρουσιάζονται αναλυτικά οι πίνακες συχνοτήτων που προέκυψαν κατά τη στατιστική ανάλυση με τη χρήση του προγράμματος *spss*. Ο τίτλος του κάθε πίνακα παρουσιάζει τα αποτελέσματα μίας μεταβλητής. Στη στήλη *Valid* εμφανίζονται οι τιμές της μεταβλητής και στη στήλη *Frequency* εμφανίζεται η συχνότητα της κάθε τιμής (πόσες φορές βρέθηκε στο δείγμα). Στη στήλη *Percent* αναγράφεται το ποσοστό επί τοις εκατό της συγκεκριμένης τιμής στο σύνολο των περιπτώσεων, ενώ στην επόμενη στήλη *Valid Percent* εμφανίζεται το ποσοστό επί τοις εκατό στο σύνολο των πραγματικών απαντήσεων (έχουν αφαιρεθεί οι περιπτώσεις στις οποίες η συγκεκριμένη μεταβλητή έχει απύσχα τιμή - *missing value*). Τέλος, στη στήλη *Cumulative Percent* αναγράφεται το αθροιστικό ποσοστό (Φαχρίδης, 2012).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΠΟΣΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

5.1 Αποτελέσματα Ποσοτικής Ανάλυσης

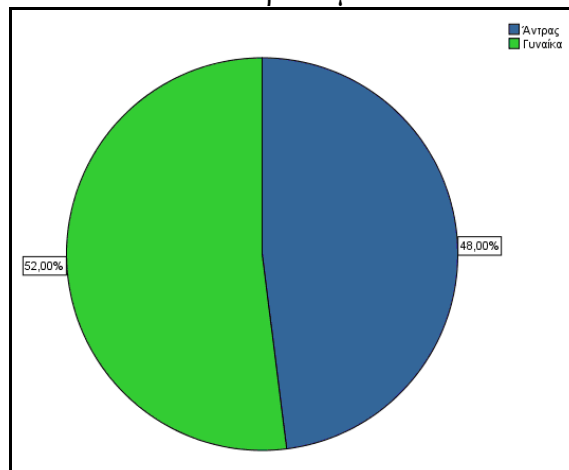
Α) Αποτελέσματα Ατομικών Χαρακτηριστικών:

Από το σύνολο της στατιστικής ανάλυσης που υλοποιήθηκε χρησιμοποιώντας τη συχνότητα μίας απάντησης προέκυψαν τα παρακάτω αποτελέσματα της έρευνας τα οποία παρουσιάζονται συνοπτικά με τη χρήση πινάκων και διαγραμμάτων, καθώς και με τη βοήθεια της περιγραφικής ανάλυσης. Το δείγμα της έρευνας ανέρχεται στα 150 άτομα, ενώ τα αποτελέσματα της έρευνας διαχωρίζονται σε δύο ενότητες όπως και το ερωτηματολόγιο της έρευνας. Παρακάτω στην πρώτη ενότητα παρουσιάζονται τα ατομικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων.

Πίνακας 5.1:
Φύλο ερωτώμενων

		Φύλο			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αντρας	72	48,0	48,0	48,0
	Γυναίκα	78	52,0	52,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.1:
Φύλο ερωτώμενων

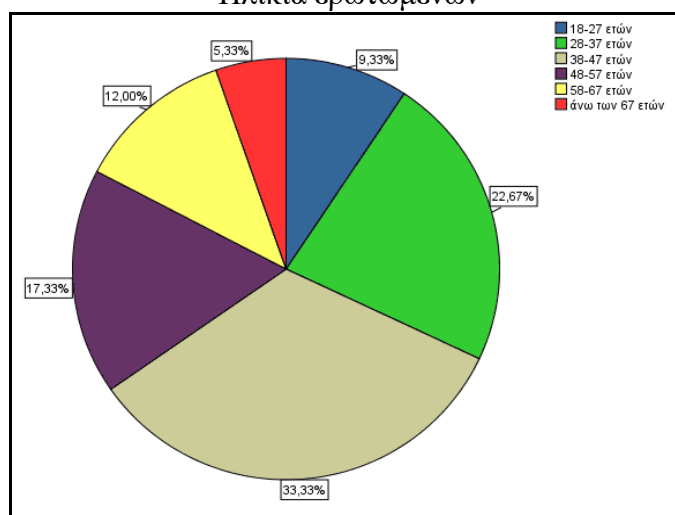


Όπως προκύπτει από το δείγμα το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων αποτελείται από γυναίκες με μία μικρή διαφορά, καθώς ο ανδρικός πληθυσμός ανέρχεται στα 72 άτομα και ο γυναικείος στα 78 (Πίνακας 5.1 και Διάγραμμα 5.1).

Πίνακας 5.2:
Ηλικία ερωτώμενων

		Ηλικία			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-27 ετών	14	9,3	9,3	9,3
	28-37 ετών	34	22,7	22,7	32,0
	38-47 ετών	50	33,3	33,3	65,3
	48-57 ετών	26	17,3	17,3	82,7
	58-67 ετών	18	12,0	12,0	94,7
	άνω των 67 ετών	8	5,3	5,3	100,0
	Total		150	100,0	100,0

Διάγραμμα 5.2:
Ηλικία ερωτώμενων

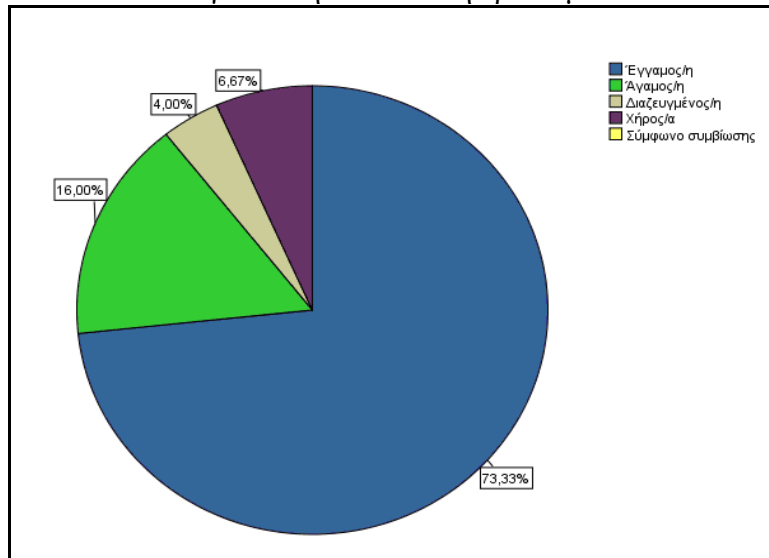


Οι ηλικίες των ερωτηθέντων παρουσιάζουν διακυμάνσεις και τοποθετούνται σε όλες τις ηλικιακές κλίμακες που επιλέχτηκαν. Όμως το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων προέρχεται από την ηλικιακή κλίμακα 28-47, με δεύτερη την κλίμακα 28-37 και τρίτη την ηλικιακή κλίμακα 48-57. Από αυτές τις τρεις κλίμακες προκύπτει το 73,3% του δείγματος (Πίνακας 5.2 και Διάγραμμα 5.2).

Πίνακας 5.3:
Οικογενειακή κατάσταση ερωτώμενων

		Οικογενειακή Κατάσταση			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Έγγαμος/η	110	73,3	73,3	73,3
	Άγαμος/η	24	16,0	16,0	89,3
	Διαζευγμένος/η	6	4,0	4,0	93,3
	Χήρος/α	10	6,7	6,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.3:
Οικογενειακή κατάσταση ερωτώμενων

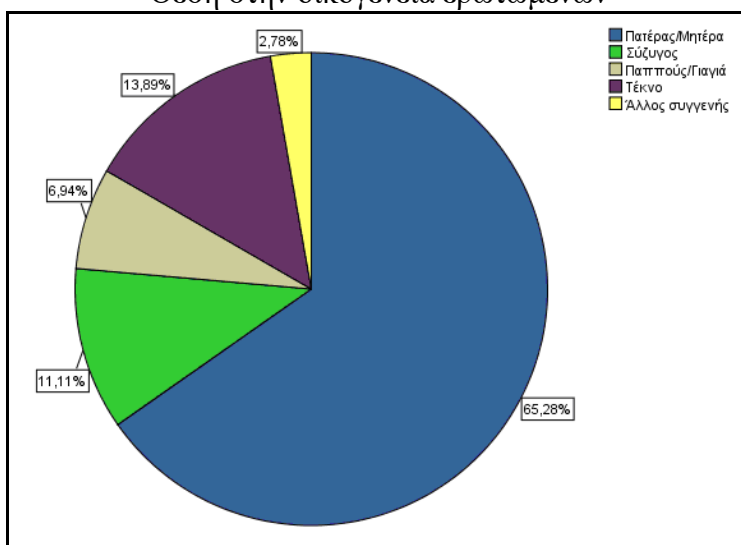


Όπως παρουσιάζεται στον Πίνακα και στο Διάγραμμα (5.3), το 73,3% των ερωτώμενων είναι παντρεμένοι ενώ μόλις το 16% του πληθυσμού αποτελείται από άγαμους.

Πίνακας 5.4:
Θέση στην οικογένεια ερωτώμενων

		Θέση στην οικογένεια			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Πατέρας/Μητέρα	94	62,7	65,3	65,3
	Σύζυγος	16	10,7	11,1	76,4
	Παππούς/Γιαγιά	10	6,7	6,9	83,3
	Τέκνο	20	13,3	13,9	97,2
	Άλλος συγγενής	4	2,7	2,8	100,0
	Total	144	96,0	100,0	
Missing	System	6	4,0		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.4:
Θέση στην οικογένεια ερωτώμενων

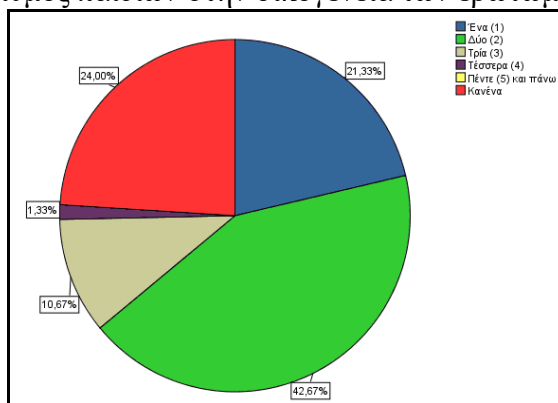


Επίσης μια σημαντική παρατήρηση προκύπτει και από τα αποτελέσματα του επόμενου ερωτήματος, όπου το τυχαίο δείγμα έδειξε πως το 62,7% των συμμετεχόντων στην έρευνα αποτελούν το κύριο μέλος (πατέρας ή μητέρα) σε μια οικογένεια (Πίνακας 5.4 και Διάγραμμα 5.4).

Πίνακας 5.5:
Αριθμός παιδιών στην οικογένεια των ερωτώμενων

		Αριθμός παιδιών			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ένα (1)	32	21,3	21,3	21,3
	Δύο (2)	64	42,7	42,7	64,0
	Τρία (3)	16	10,7	10,7	74,7
	Τέσσερα (4)	2	1,3	1,3	76,0
	Κανένα	36	24,0	24,0	100,0
	Total		150	100,0	100,0

Διάγραμμα 5.5:
Αριθμός παιδιών στην οικογένεια των ερωτώμενων

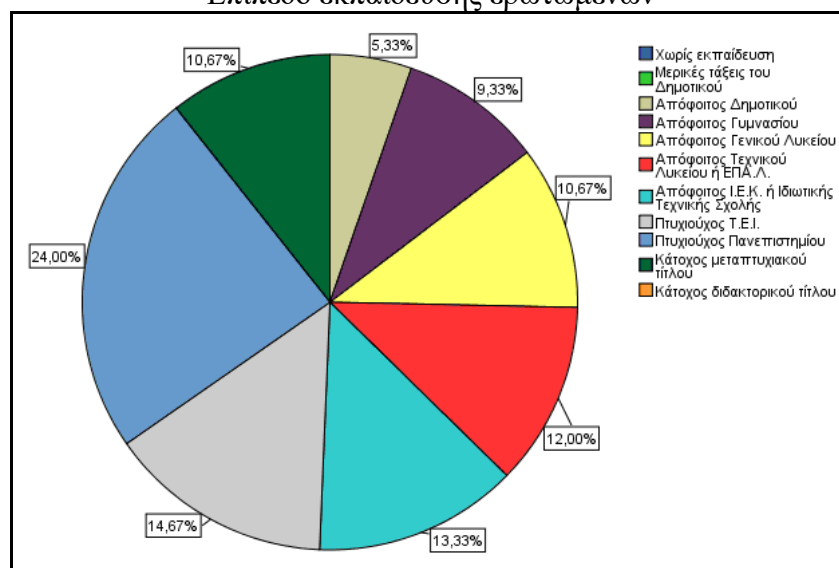


Στον παραπάνω Πίνακα και Διάγραμμα (5.5) διαπιστώνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των οικογενειών 42,7% έχει δύο παιδιά, ενώ ακολουθεί το ποσοστό των οικογενειών με ένα παιδί 21,3%. Στο επόμενο ερώτημα που αφορά το ανώτερο εκπαιδευτικό επίπεδο που έχουν ολοκληρώσει οι ερωτώμενοι οι απαντήσεις κυμαίνονται ανάμεσα σε όλες τις επιλογές που δόθηκαν, με επικρατέστερη με μόλις 24% την πανεπιστημιακή εκπαίδευση (Πίνακας 5.6 και Διάγραμμα 5.6)

Πίνακας 5.6:
Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτώμενων

Ποιο είναι το ανώτερο εκπαιδευτικό επίπεδο που έχετε ολοκληρώσει;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Απόφοιτος Δημοτικού	8	5,3	5,3	5,3
	Απόφοιτος Γυμνασίου	14	9,3	9,3	14,7
	Απόφοιτος Γενικού Λυκείου	16	10,7	10,7	25,3
	Απόφοιτος Τεχνικού Λυκείου ή ΕΠΑ.Λ.	18	12,0	12,0	37,3
	Απόφοιτος Ι.Ε.Κ. ή Ιδιωτικής Τεχνικής Σχολής	20	13,3	13,3	50,7
	Πτυχιούχος Τ.Ε.Ι.	22	14,7	14,7	65,3
	Πτυχιούχος Πανεπιστημίου	36	24,0	24,0	89,3
	Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου	16	10,7	10,7	100,0
	Total		150	100,0	100,0

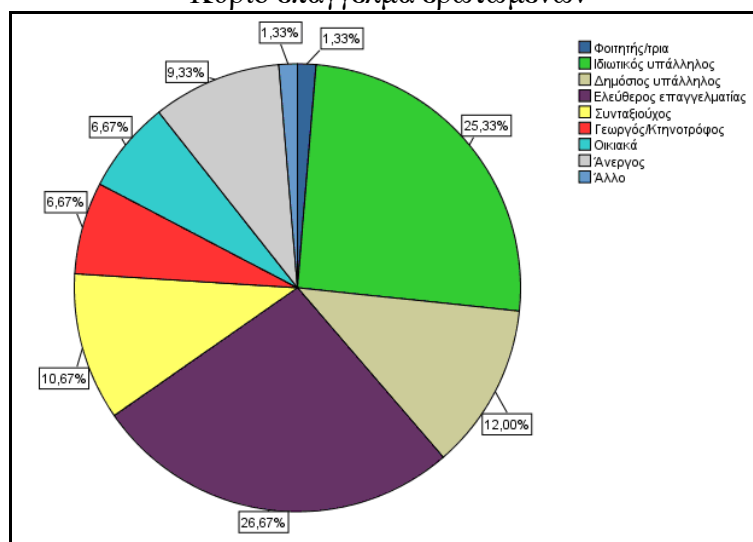
Διάγραμμα 5.6:
Επίπεδο εκπαίδευσης ερωτώμενων



Πίνακας 5.7:
Κύριο επάγγελμα ερωτώμενων

Ποια είναι το κύριο επάγγελμά σας;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Φοιτητής/τρια	2	1,3	1,3	1,3
	Ιδιωτικός υπάλληλος	38	25,3	25,3	26,7
	Δημόσιος υπάλληλος	18	12,0	12,0	38,7
	Ελεύθερος επαγγελματίας	40	26,7	26,7	65,3
	Συνταξιούχος	16	10,7	10,7	76,0
	Γεωργός/Κτηνοτρόφος	10	6,7	6,7	82,7
	Οικιακά	10	6,7	6,7	89,3
	Άνεργος	14	9,3	9,3	98,7
	Άλλο	2	1,3	1,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.7:
Κύριο επάγγελμα ερωτώμενων

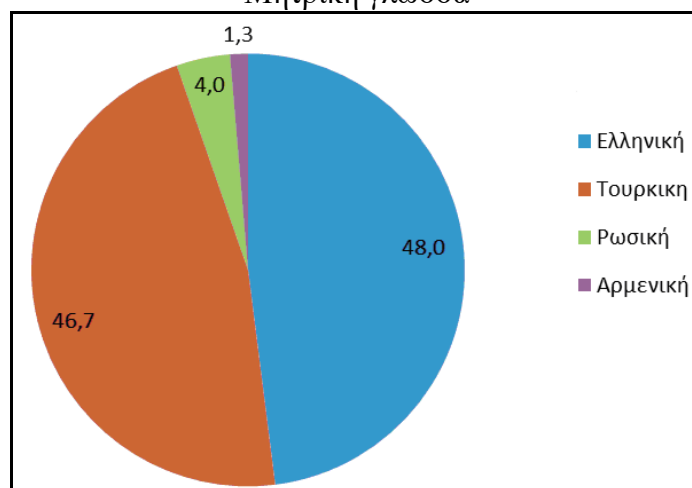


Σε ότι αφορά στο κύριο επάγγελμα των ερωτώμενων το μεγαλύτερο ποσοστό συγκέντρωσε η απάντηση "ελεύθερος επαγγελματίας" με 26,7% και ακολούθησε η απάντηση "ιδιωτικός υπάλληλος" σε ποσοστό 25,3% (Πίνακας 5.7 και Διάγραμμα 5.7).

Πίνακας 5.8:
Μητρική γλώσσα

Ποια είναι η μητρική γλώσσα;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ελληνική	72	48,0	48,0	48,0
	Τούρκικη	70	46,7	46,7	94,7
	Ρωσική	6	4,0	4,0	98,7
	Αρμενική	2	1,3	1,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.8:
Μητρική γλώσσα

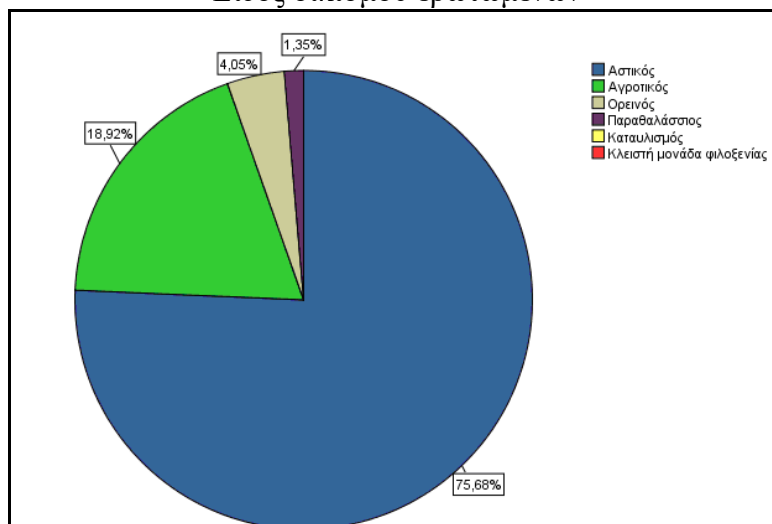


Το 48% των συμμετεχόντων στην έρευνα δήλωσαν πως η μητρική τους γλώσσα είναι η ελληνική ακολούθως το 46,7% δήλωσε πως η μητρική γλώσσα είναι η τούρκικη και το υπόλοιπο ποσοστό αναφέρεται σε άτομα με ρωσική και αρμένικη μητρική γλώσσα (Πίνακας 5.8 και Διάγραμμα 5.8).

Πίνακας 5.9:
Είδος οικισμού ερωτώμενων

Ποιο είναι το είδος οικισμού της μόνιμης κατοικίας σας;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αστικός	112	74,7	75,7	75,7
	Αγροτικός	28	18,7	18,9	94,6
	Ορεινός	6	4,0	4,1	98,6
	Παραθαλάσσιος	2	1,3	1,4	100,0
	Total	148	98,7	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.9:
Είδος οικισμού ερωτώμενων

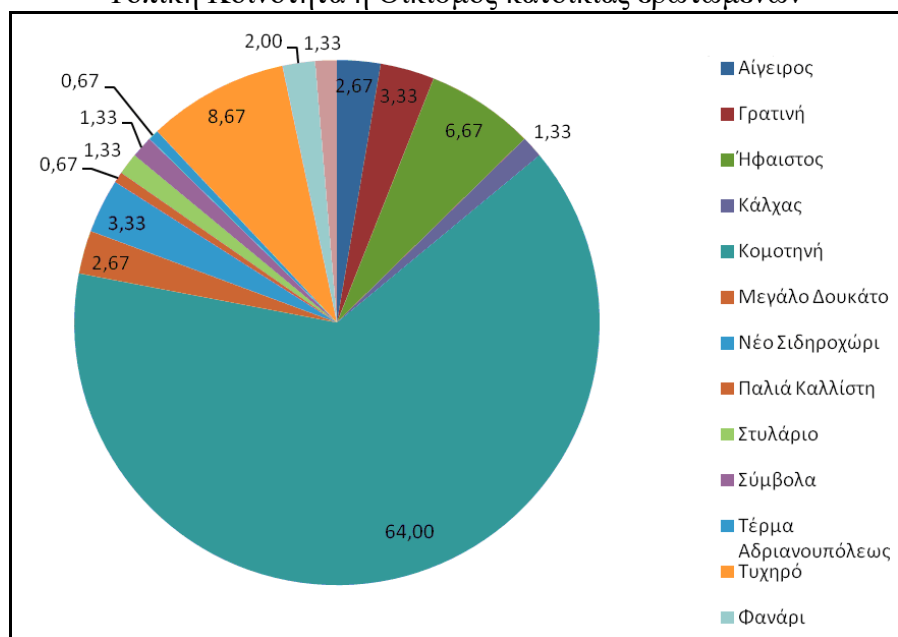


Ο μεγαλύτερος αριθμός των ερωτώμενων (συνολικά 112 άτομα) διαμένει σε αστικούς οικισμούς της Περιφερειακής Ενότητας Ροδόπης, ενώ ακολούθως 28 άτομα κατοικούν σε αγροτικές περιοχές (Πίνακας 5.9 και Διάγραμμα 5.9).

Πίνακας 5.10:
Τοπική Κοινότητα ή Οικισμός κατοικίας ερωτώμενων

Τοπική Κοινότητα ή Οικισμός στην οποία κατοικείτε				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Αίγειρος	4	2,67	2,67	2,67
Γρατινή	5	3,33	3,33	6,00
Ήφαιστος	10	6,67	6,67	12,67
Κάλχας	2	1,33	1,33	14,00
Κομοτηνή	96	64,00	64,00	78,00
Μεγάλο Δουκάτο	4	2,67	2,67	80,67
Νέο Σιδηροχώρι	5	3,33	3,33	84,00
Παλιά Καλλίστη	1	0,67	0,67	84,67
Στυλάριο	2	1,33	1,33	86,00
Σύμβολα	2	1,33	1,33	87,33
Τέρμα Αδριανουπόλεως	1	0,67	0,67	88,00
Τυχηρό	13	8,67	8,67	96,67
Φανάρι	3	2,00	2,00	98,67
Φύλακας	2	1,33	1,33	100,00
Total	150	100,00	100,00	

Διάγραμμα 5.10:
Τοπική Κοινότητα ή Οικισμός κατοικίας ερωτώμενων

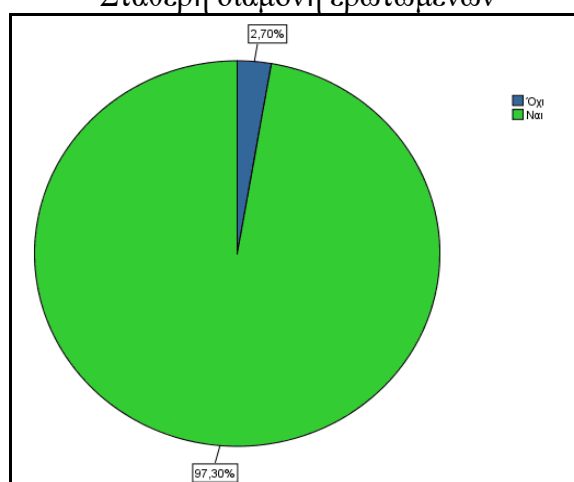


Η πόλη της Κομοτηνής είναι η κύρια περιοχή διαμονής των ερωτώμενων σε ποσοστό 64%, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό διαμένει κυρίως σε διάφορες άλλες αστικές, αγροτικές περιοχές (Πίνακας 5.10 και Διάγραμμα 5.10).

Πίνακας 5.11:
Σταθερή διαμονή ερωτώμενων

Σταθερή διαμονή (τα τελευταία τρία έτη);					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	4	2,7	2,7	2,7
	Ναι	144	96,0	97,3	100,0
	Total	148	98,7	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.11:
Σταθερή διαμονή ερωτώμενων



Η περιοχή διαμονής που ανέφεραν οι ερωτώμενοι στα προηγούμενα δύο ερωτήματα αποτελεί το σταθερό τόπο διαμονής τους εδώ και τρία έτη με ποσοστό 96% ενώ μόλις το 2,7% του πληθυσμού του δείγματος δεν έχει σταθερή διαμονή επί τρία συνεχόμενα έτη (Πίνακας 5.11 και Διάγραμμα 5.11).

B) Αποτελέσματα Υπηρεσιών Δήμου Κομοτηνής:

Στη δεύτερη ενότητα των αποτελεσμάτων η οποία συμπίπτει με τη δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου, όπως προαναφέρθηκε, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα που αφορούν τις Υπηρεσίες που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής και την ικανοποίηση των πολιτών.

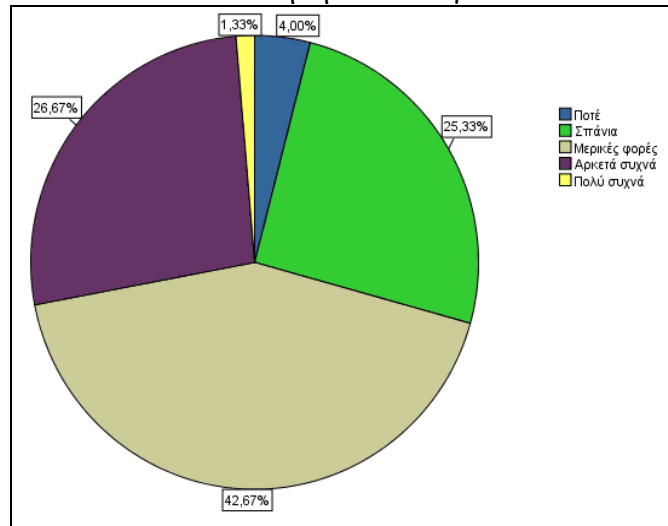
Πίνακας 5.12:

Συχνότητα επίσκεψης στο Δήμο Κομοτηνής κατά το τελευταίο έτος για την υλοποίηση συναλλαγών

Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τον τελευταίο χρόνο για να πραγματοποιήσετε συναλλαγές;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ποτέ	6	4,0	4,0	4,0
	Σπάνια	38	25,3	25,3	29,3
	Μερικές φορές	64	42,7	42,7	72,0
	Αρκετά συχνά	40	26,7	26,7	98,7
	Πολύ συχνά	2	1,3	1,3	100,0
	Total		150	100,0	100,0

Διάγραμμα 5.12:

Συχνότητα επίσκεψης στο Δήμο Κομοτηνής κατά το τελευταίο έτος για την υλοποίηση συναλλαγών



Οι πολίτες δεν μεταβαίνουν με την ίδια συχνότητα στο Δήμο Κομοτηνής για να πραγματοποιήσουν συναλλαγές. Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων με ποσοστό 42,7% επισκέπτεται "μερικές φορές" το Δήμο Κομοτηνής για να πραγματοποιήσει συναλλαγές, ενώ το 26,7% "αρκετά συχνά" και το 25,3% "σπάνια" (Πίνακας 5.12 και Διάγραμμα 5.12).

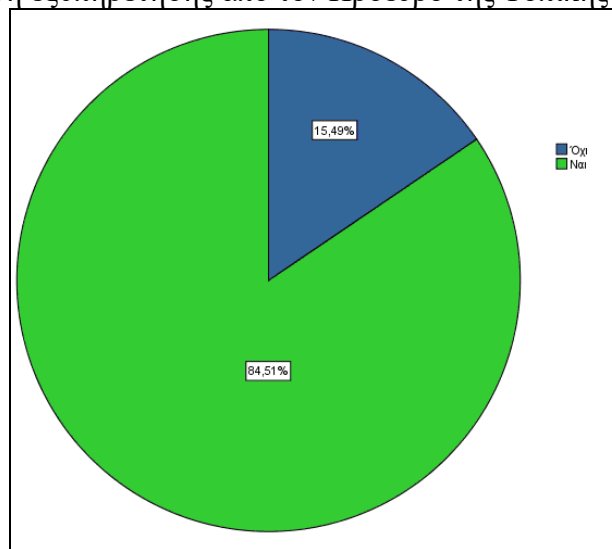
Πίνακας 5.13:

Αναζήτηση εξυπηρέτησης από τον Πρόεδρο της Τοπικής Κοινότητας
Απευθύνεστε στον Πρόεδρο της Τοπικής Κοινότητας στην οποία κατοικείτε
για τις υποθέσεις που σας αφορούν, έτσι ώστε να μην χρειαστεί να μεταβείτε
στην έδρα του Δήμου;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Όχι	22	14,7	15,5	15,5
	Ναι	120	80,0	84,5	100,0
	Total	142	94,7	100,0	
Missing	System	8	5,3		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.13:

Αναζήτηση εξυπηρέτησης από τον Πρόεδρο της Τοπικής Κοινότητας



Από τον Πίνακα 5.13 και το Διάγραμμα 5.13 προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος απευθύνεται στον Πρόεδρο της Τοπικής Κοινότητας στην οποία κατοικεί και αποφεύγει να μεταβεί στην έδρα του Δήμου για την εξυπηρέτησή του.

Από τον Πίνακα και το Διάγραμμα 5.14 προκύπτει πως το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων είναι ικανοποιημένοι από την τοποθεσία των γραφείων των δημοτικών υπηρεσιών με ποσοστό 50,7%, ενώ ακολουθούν με "μέτρια" ικανοποίηση το 24% και το 17,3% δηλώνει ότι είναι "πάρα πολύ" ικανοποιημένο από την τοποθεσία των γραφείων (Πίνακας 5.13 και Διάγραμμα 5.13).

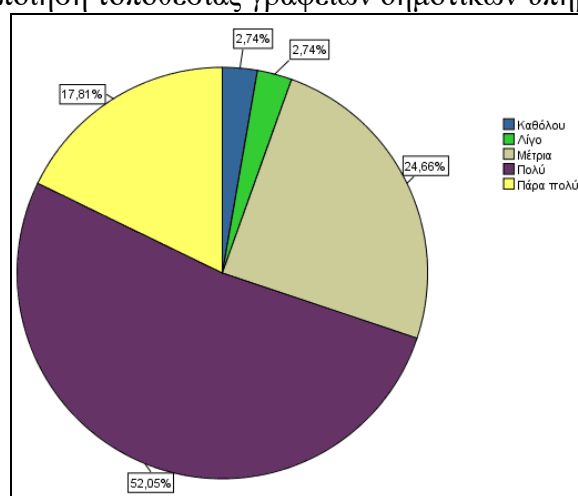
Πίνακας 5.14:

Ικανοποίηση τοποθεσίας γραφείων δημοτικών υπηρεσιών

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την τοποθεσία των γραφείων των υπηρεσιών του Δήμου;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	2,7	2,7	2,7
	Λίγο	4	2,7	2,7	5,5
	Μέτρια	36	24,0	24,7	30,1
	Πολύ	76	50,7	52,1	82,2
	Πάρα πολύ	26	17,3	17,8	100,0
	Total	146	97,3	100,0	
Missing	System	4	2,7		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.14:

Ικανοποίηση τοποθεσίας γραφείων δημοτικών υπηρεσιών



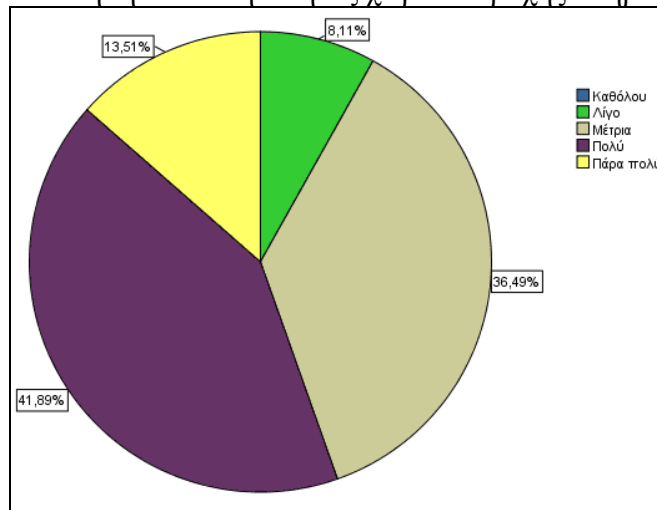
Αντιστοίχως στο ερώτημα για την καταλληλότητα του χώρου το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ήτοι το 41,3% ,δήλωσε ότι είναι "πολύ ικανοποιημένο" από την καταλληλότητα του χώρου, όπου παρέχονται οι υπηρεσίες του Δήμου προς τους πολίτες (Πίνακας 5.15 και Διάγραμμα 5.15).

Πίνακας 5.15:

Ικανοποίηση καταλληλότητας χώρου παροχής υπηρεσιών

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την καταλληλότητα του χώρου των υπηρεσιών του Δήμου;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	12	8,0	8,1	8,1
	Μέτρια	54	36,0	36,5	44,6
	Πολύ	62	41,3	41,9	86,5
	Πάρα πολύ	20	13,3	13,5	100,0
		Total	148	98,7	100,0
Missing	System	2	1,3		
Total		150	100,0		

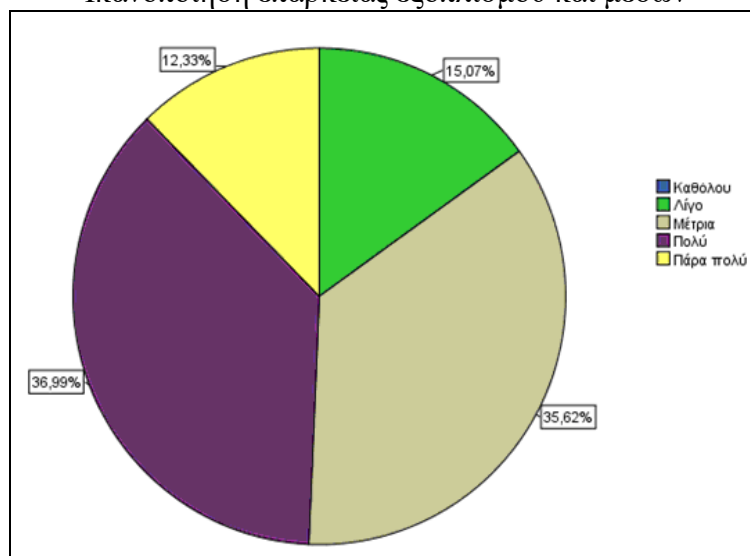
Διάγραμμα 5.15:
 Ικανοποίηση καταλληλότητας χώρου παροχής υπηρεσιών



Πίνακας 5.16:
 Ικανοποίηση επάρκειας εξοπλισμού και μέσων

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επάρκεια εξοπλισμού και μέσων (υλικοτεχνική υποδομή) στα γραφεία των υπηρεσιών του Δήμου;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	22	14,7	15,1	15,1
	Μέτρια	52	34,7	35,6	50,7
	Πολύ	54	36,0	37,0	87,7
	Πάρα πολύ	18	12,0	12,3	100,0
	Total	73	97,3	100,0	
Missing	System	4	2,7		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.16:
 Ικανοποίηση επάρκειας εξοπλισμού και μέσων

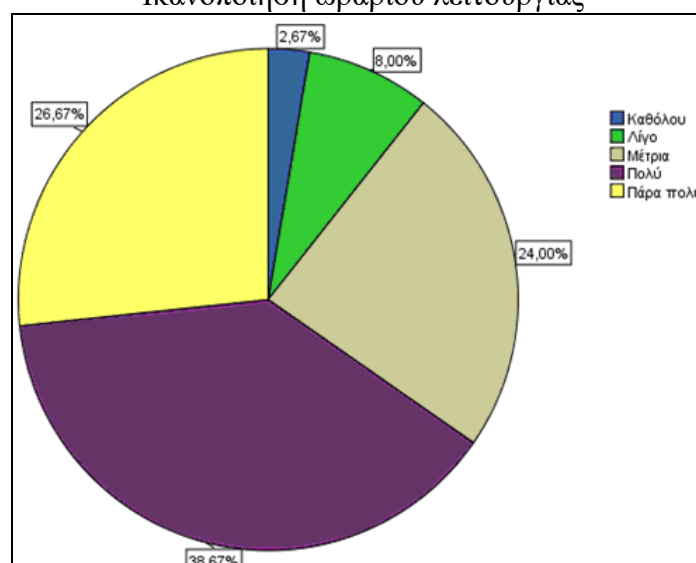


Σε ότι αφορά το ερώτημα για την ικανοποίηση των πολιτών απέναντι στον εξοπλισμό και την υλικοτεχνική υποδομή που διαθέτουν τα γραφεία των υπηρεσιών του Δήμου ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτώμενων ,36%, είναι "πολύ" ικανοποιημένο, ενώ επίσης ένα σημαντικό μέρος των ερωτώμενων με ποσοστό 34,7% δήλωσε ότι είναι "μέτρια" ικανοποιημένο (Πίνακας 5.16 και Διάγραμμα 5.16).

Πίνακας 5.17:
Ικανοποίηση ωραρίου λειτουργίας

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών του Δήμου;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	2,7	2,7	2,7
	Λίγο	12	8,0	8,0	10,7
	Μέτρια	36	24,0	24,0	34,7
	Πολύ	58	38,7	38,7	73,3
	Πάρα πολύ	40	26,7	26,7	100,0
	Total		150	100,0	100,0

Διάγραμμα 5.17:
Ικανοποίηση ωραρίου λειτουργίας



Στο ερώτημα που αφορά την ικανοποίηση των πολιτών σχετικά με το ωράριο λειτουργίας των γραφείων υπηρεσιών του Δήμου το μεγαλύτερο ποσοστό συγκέντρωσε με 38,7% η απάντηση "πολύ" ικανοποιημένος (Πίνακας 5.17 και Διάγραμμα 5.17).

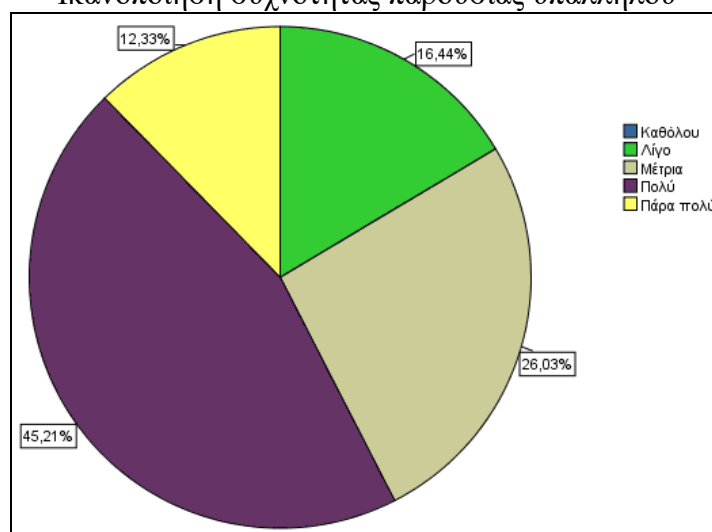
Πίνακας 5.18:

Ικανοποίηση συχνότητας παρουσίας υπαλλήλου

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την συνεχή-συχνή παρουσία υπαλλήλου στις υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	24	16,0	16,4	16,4
	Μέτρια	38	25,3	26,0	42,5
	Πολύ	66	44,0	45,2	87,7
	Πάρα πολύ	18	12,0	12,3	100,0
	Total	146	97,3	100,0	
Missing	System	4	2,7		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.18:

Ικανοποίηση συχνότητας παρουσίας υπαλλήλου



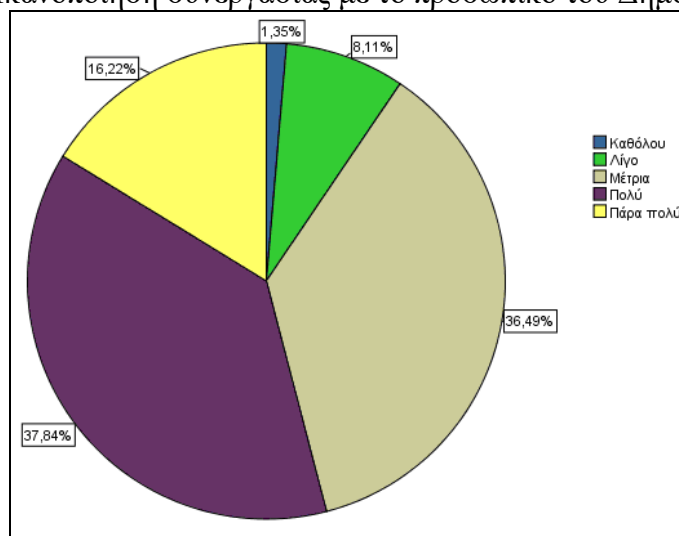
Το 44% των συμμετεχόντων στην έρευνα δήλωσε ότι είναι "πολύ" ικανοποιημένοι από τη συχνή παρουσία των εργαζομένων του Δήμου, το 25,3% ότι είναι "μέτρια" ικανοποιημένο και ένα σημαντικό ποσοστό, 16%, σημείωσε ότι είναι "λίγο" ικανοποιημένο (Πίνακας 5.18 και Διάγραμμα 5.18).

Πίνακας 5.19:

Ικανοποίηση συνεργασίας με το προσωπικό του Δήμου

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ικανότητα συνεργασίας του προσωπικού των υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,3	1,4	1,4
	Λίγο	12	8,0	8,1	9,5
	Μέτρια	54	36,0	36,5	45,9
	Πολύ	56	37,3	37,8	83,8
	Πάρα πολύ	24	16,0	16,2	100,0
	Total	148	98,7	100,0	
Missing	System	2	1,3		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.19:
 Ικανοποίηση συνεργασίας με το προσωπικό του Δήμου

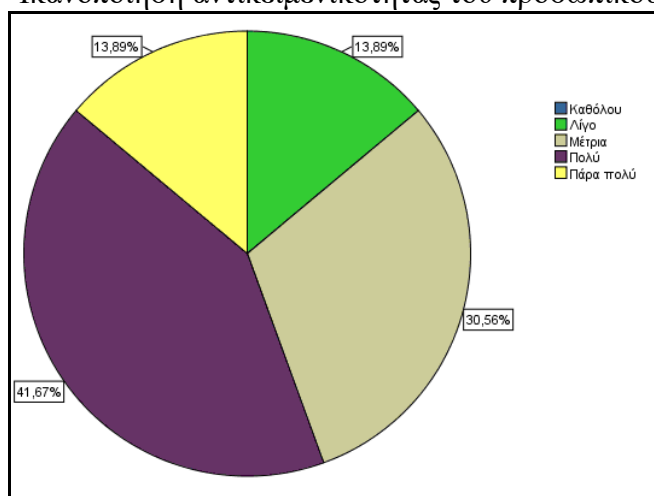


Με ποσοστό 37,3% οι περισσότεροι ερωτώμενοι δήλωσαν ότι είναι "πολύ" ικανοποιημένοι από τη συνεργασία που έχουν με το προσωπικό του Δήμου Κομοτηνής, ενώ ένα επιπλέον σημαντικό ποσοστό,36%, δήλωσε ότι είναι "μέτρια" ικανοποιημένο από τη συνεργασία του με το προσωπικό (Πίνακας 5.19 και Διάγραμμα 5.19).

Πίνακας 5.20:
 Ικανοποίηση αντικειμενικότητας του προσωπικού

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αντικειμενικότητα-αμεροληψία του προσωπικού των υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	20	13,3	13,9	13,9
	Μέτρια	44	29,3	30,6	44,4
	Πολύ	60	40,0	41,7	86,1
	Πάρα πολύ	20	13,3	13,9	100,0
	Total	144	96,0	100,0	
Missing	System	6	4,0		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.20:
 Ικανοποίηση αντικειμενικότητας του προσωπικού

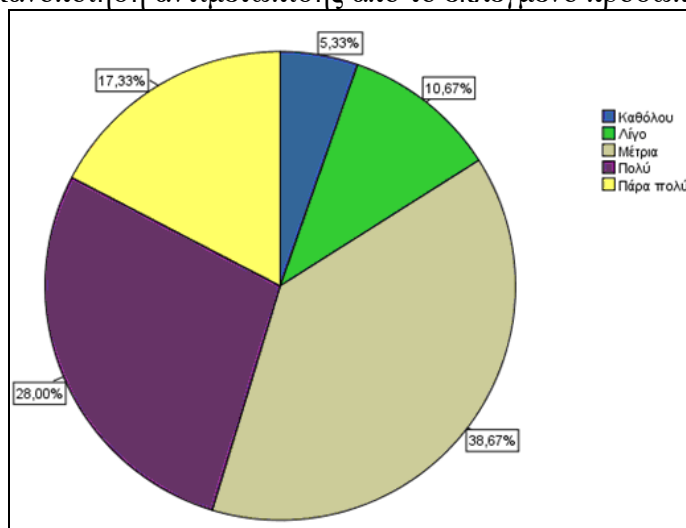


Η αντικειμενικότητα που επιδεικνύουν οι υπάλληλοι στους πολίτες κατά τη συνεργασία τους αποτυπώνεται με την επιλογή "πολύ" σε ποσοστό 40% και ακολουθεί η επιλογή "μέτρια" με ποσοστό 29,3% (Πίνακας 5.20 και Διάγραμμα 5.20).

Πίνακας 5.21:
 Ικανοποίηση αντιμετώπισης από το εκλεγμένο προσωπικό
 Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει το εκλεγμένο προσωπικό;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	5,3	5,3	5,3
	Λίγο	16	10,7	10,7	16,0
	Μέτρια	58	38,7	38,7	54,7
	Πολύ	42	28,0	28,0	82,7
	Πάρα πολύ	26	17,3	17,3	100,0
Total		150	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5.21:
 Ικανοποίηση αντιμετώπισης από το εκλεγμένο προσωπικό

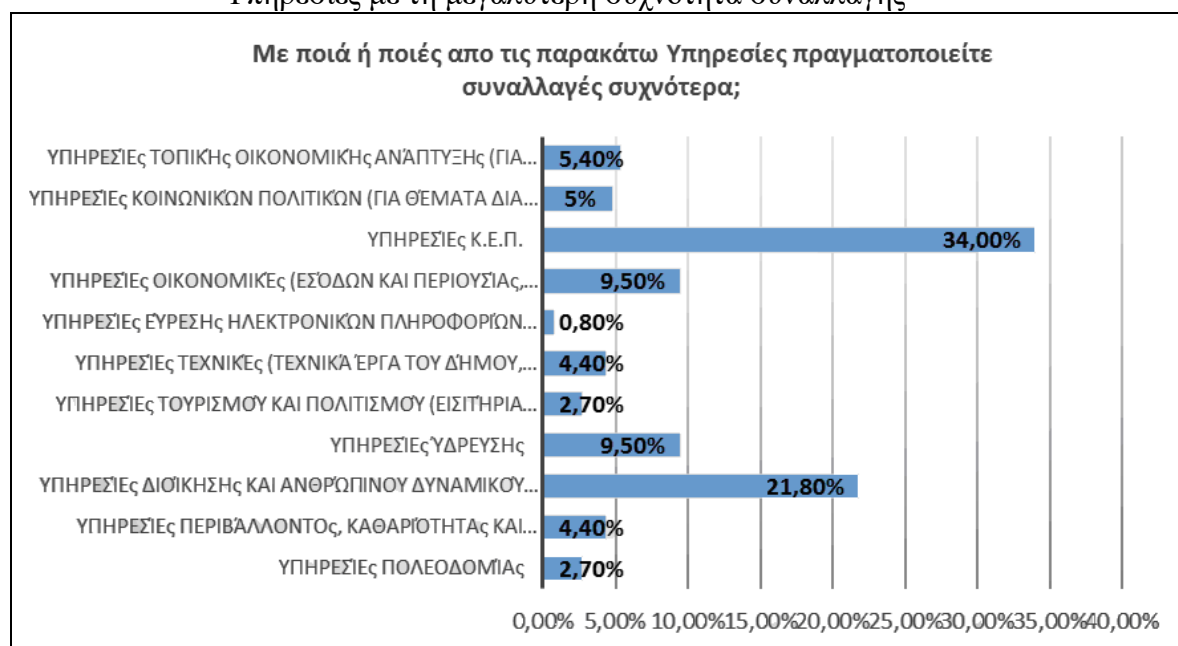


Η αντιμετώπιση από το εκλεγμένο προσωπικό ικανοποιεί τους ερωτηθέντες κυρίως "μέτρια" σε ποσοστό 38,7%, ενώ το 28% είναι "πολύ" ικανοποιημένο (Πίνακας 5.21 και Διάγραμμα 5.21).

Πίνακας 5.22:
Υπηρεσίες με τη μεγαλύτερη συχνότητα συναλλαγής

Με ποια ή ποιες από τις παρακάτω Υπηρεσίες πραγματοποιείται συναλλαγές συχνότερα;		
	N	Percent
Υπηρεσίες Πολεοδομίας	8	2,7%
Υπηρεσίες Περιβάλλοντος, Καθαριότητας και Ανακύκλωσης	13	4,4%
Υπηρεσίες Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (δημοτολόγιο, ληξιαρχείο και πρωτόκολλο)	64	21,8%
Υπηρεσίες Ύδρευσης	28	9,5%
Υπηρεσίες Τουρισμού και Πολιτισμού (εισιτήρια θεάτρων, εκδηλώσεις κ.λπ.)	8	2,7%
Υπηρεσίες Τεχνικές (τεχνικά έργα του Δήμου, άδειες για πινακίδες ατόμων με ειδικές ανάγκες κ.λπ.)	13	4,4%
Υπηρεσίες Εύρεσης Ηλεκτρονικών Πληροφοριών (για εθελοντισμό, συγκοινωνίες κ.λπ.)	2	0,8%
Υπηρεσίες Οικονομικές (Εσόδων και Περιουσίας, Λογιστήριο, Ταμείο κ.λπ.)	28	9,5%
Υπηρεσίες Κ.Ε.Π.	100	34,0%
Υπηρεσίες Κοινωνικών Πολιτικών (για θέματα δια βίου μάθησης, εκπαίδευσης, υγείας, αθλητισμού, νέας γενιάς και πολιτισμού)	14	4,8%
Υπηρεσίες Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης (για θέματα γεωργίας, κτηνοτροφίας και αλιείας)	16	5,4%
Total	294	100,0%

Διάγραμμα 5.22:
Υπηρεσίες με τη μεγαλύτερη συχνότητα συναλλαγής



Όπως προκύπτει από τον Πίνακα και το Διάγραμμα 5.22 οι πολίτες επισκέπτονται κυρίως τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών σε ποσοστό 34%, για να πραγματοποιήσουν συναλλαγές, ακολουθεί η αναζήτηση υπηρεσιών από το Δημοτολόγιο, το Ληξιαρχείο και το Πρωτόκολλο (Διεύθυνση Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού) με 21,80% και με 9,5% οι διάφορες υπηρεσίες της Διεύθυνσης Οικονομικών (Πίνακας 5.22 και Διάγραμμα 5.22).

Πίνακας 5.23:

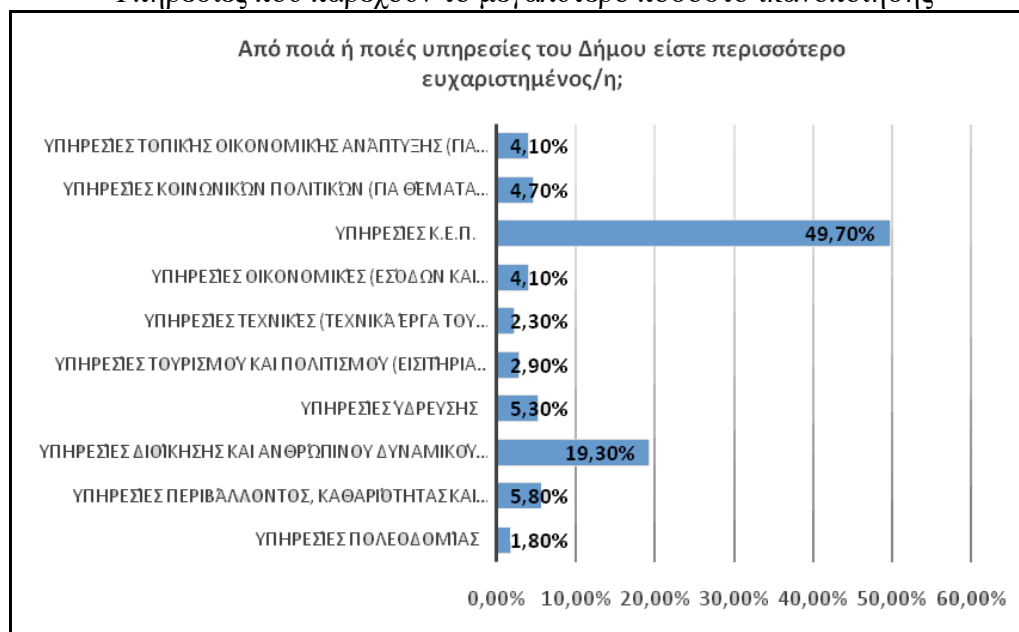
Υπηρεσίες που παρέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης

Από ποια ή ποιες υπηρεσίες του Δήμου είστε περισσότερο ευχαριστημένος/η;

	N	Percent
Υπηρεσίες Πολεοδομίας	3	1,8%
Υπηρεσίες Περιβάλλοντος, Καθαριότητας και Ανακύκλωσης	10	5,8%
Υπηρεσίες Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (δημοτολόγιο, ληξιαρχείο και πρωτόκολλο)	33	19,3%
Υπηρεσίες Ύδρευσης	9	5,3%
Υπηρεσίες Τουρισμού και Πολιτισμού (εισιτήρια θεάτρων, εκδηλώσεις κ.λπ.)	5	2,9%
Υπηρεσίες Τεχνικές (τεχνικά έργα του Δήμου, άδειες για πινακίδες ατόμων με ειδικές ανάγκες κ.λπ.)	4	2,3%
Υπηρεσίες Οικονομικές (Εσόδων και Περιουσίας, Λογιστήριο, Ταμείο κ.λπ.)	7	4,1%
Υπηρεσίες Κ.Ε.Π.	85	49,7%
Υπηρεσίες Κοινωνικών Πολιτικών (για θέματα δια βίου μάθησης, εκπαίδευσης, υγείας, αθλητισμού, νέας γενιάς και πολιτισμού)	8	4,7%
Υπηρεσίες Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης (για θέματα γεωργίας, κτηνοτροφίας και αλιείας)	7	4,1%
Total	171	100,0%

Διάγραμμα 5.23:

Υπηρεσίες που παρέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης



Οι υπηρεσίες που παρέχουν το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης απέναντι στους πολίτες είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με ποσοστό 49,7% και η Διεύθυνση Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού με ποσοστό 19,3% (Πίνακας 5.23 και Διάγραμμα 5.23).

Η ικανοποίηση που απορρέει από τις πληροφορίες που παρέχονται από το Δήμο Κομοτηνής κρίνεται κυρίως από "μέτρια" έως "πολύ" ικανοποιητική, με ποσοστό 40% και 42,7% αντιστοίχως (Πίνακας 5.24 και Διάγραμμα 5.24).

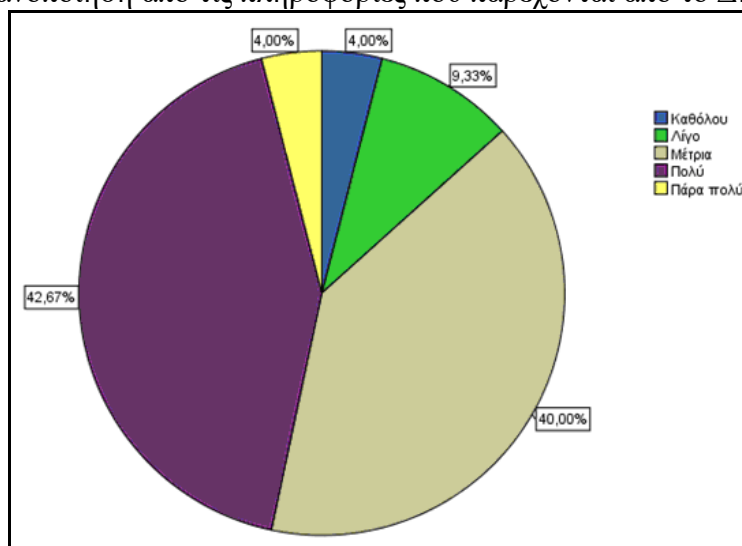
Πίνακας 5.24:

Ικανοποίηση από τις πληροφορίες που παρέχονται από το Δήμο
Είστε ικανοποιημένος/η γενικά από τις πληροφορίες που σας παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	6	4,0	4,0	4,0
	Λίγο	14	9,3	9,3	13,3
	Μέτρια	60	40,0	40,0	53,3
	Πολύ	64	42,7	42,7	96,0
	Πάρα πολύ	6	4,0	4,0	100,0
	Total		150	100,0	100,0

Διάγραμμα 5.24:

Ικανοποίηση από τις πληροφορίες που παρέχονται από το Δήμο



Πίνακας 5.25:

Η γνώμη των πολιτών για τα παρακάτω χαρακτηριστικά που αφορούν τις υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής

Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών	Πολύ Καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή	Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	Missing
Αριθμός υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής	10,7%	34,7%	38,0%	3,3%	6,0%	7,3
Είδος υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής	6,0%	39,3%	36,7%	4,7%	3,3%	10,0%
Χρησιμότητα Υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής	8,0%	36,0%	36,7%	6,0%	2,7%	10,7%
Συμπεριφορά υπαλλήλων	10,0%	36,0%	35,3%	9,3%	0,7%	8,7%
Ευγένεια	8,0%	30,0%	40,7%	12,0%	0,7%	8,7%
Χαμόγελο	7,3%	25,3%	39,3%	18,0%	1,3%	8,7%
Υπομονή	8,0%	25,3%	39,3%	18,7%	0,7%	8,0%
Πρόθεση των υπαλλήλων για εξυπηρέτηση	9,3%	30,0%	42,0%	10,0%	0,7%	8%
Ικανότητα των υπαλλήλων στη δουλειά τους	8,0%	34,0%	36,0%	8,7%	4,0%	9,3%
Διευκόλυνση των πολιτών από τους υπαλλήλους	7,3%	27,3%	44,7%	10,0%	1,3%	9,3%
Προσοχή των υπαλλήλων στα αιτήματα των πολιτών	8,7%	28,7%	40,0%	10,7%	2,0%	10,0%
Επικοινωνία των υπαλλήλων με τους πολίτες	7,3%	26,7%	43,3%	12,0%	1,3%	9,3%
Χρόνος εξυπηρέτησης	9,3%	27,3%	36,7%	18,0%	1,3%	7,3%

Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά που αφορούν το σύνολο των υπηρεσιών του Δήμο Κομοτηνής, όπως ο αριθμός και το είδος των υπηρεσιών που παρέχονται, καθώς και η διευκόλυνση των πολιτών παρουσιάζουν κυρίως από "μέτρια" έως "καλή" ικανοποίηση με ποσοστά από 44,7% έως 39,3%. Ενώ η ευγένεια, το χαμόγελο, η υπομονή και η ικανότητα επικοινωνίας των υπαλλήλων συγκεντρώνουν σημαντικά ποσοστά "κακής" ικανοποίησης αγγίζοντας μέχρι και το 18,7% (Πίνακας 5.25).

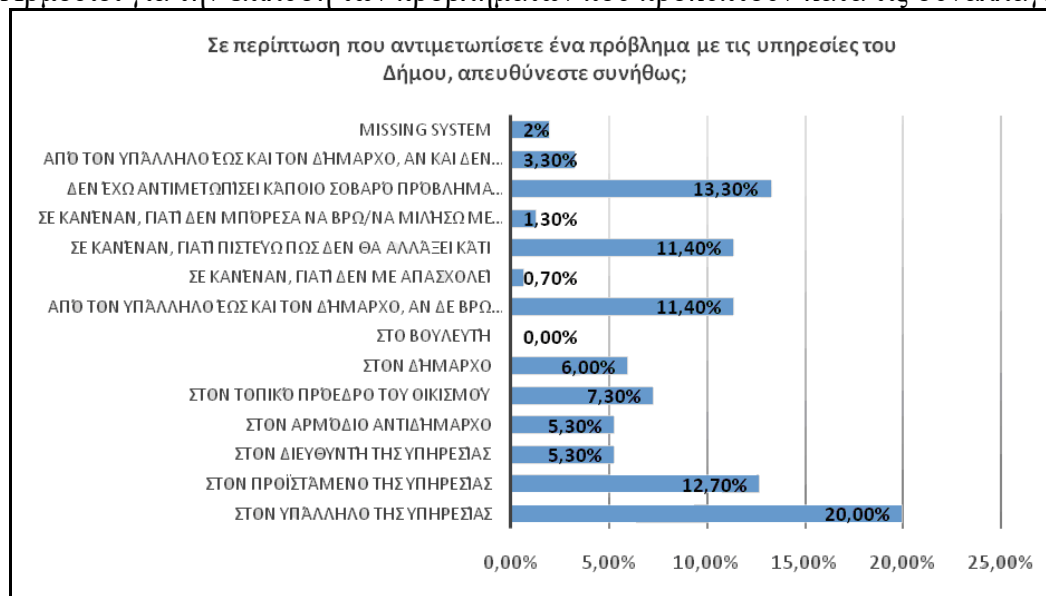
Πίνακας 5.26:

Αρμόδιοι για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές
 Σε περίπτωση που αντιμετωπίσετε ένα πρόβλημα με τις υπηρεσίες του Δήμου, πού απευθύνεστε συνήθως;

	N	Percent
Στον Υπάλληλο της υπηρεσίας	30	20,0%
Στον Προϊστάμενο της υπηρεσίας	19	12,7%
Στον Διευθυντή της υπηρεσίας	8	5,3%
Στον αρμόδιο Αντιδήμαρχο	8	5,3%
Στον τοπικό πρόεδρο του οικισμού	11	7,3%
Στον Δήμαρχο	9	6,0%
Στο Βουλευτή	0	0,0%
Από τον υπάλληλο έως και τον Δήμαρχο, αν δε βρω ανταπόκριση	17	11,4%
Σε κανέναν, γιατί δεν με απασχολεί	1	0,7%
Σε κανέναν, γιατί πιστεύω πως δεν θα αλλάξει κάτι	17	11,4%
Σε κανέναν, γιατί δεν μπόρεσα να βρω/να μιλήσω με κάποιον αρμόδιο	2	1,3%
Δεν έχω αντιμετωπίσει κάποιο σοβαρό πρόβλημα έως τώρα	20	13,3%
Από τον υπάλληλο έως και τον Δήμαρχο, αν και δεν έχω αντιμετωπίσει κανένα πρόβλημα έως τώρα	5	3,3%
Missing system	3	2,0%
Total	150	100,0

Διάγραμμα 5.25:

Αρμόδιοι για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές



Οι πολίτες όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα για κάποια υπόθεσή τους, αναζητούν βοήθεια κυρίως από τον αρμόδιο υπάλληλο ή τον προϊστάμενο της υπηρεσίας με ποσοστό 20% και 12,7% αντίστοιχα. Ενώ το 13,3% δηλώνει ότι δεν έχει αντιμετωπίσει κάποιο σοβαρό πρόβλημα έως τώρα, το 11,4% ότι προτιμά να μην αναζητήσει βοήθεια από κανέναν, με το ίδιο ποσοστό επίσης (11,4%) οι πολίτες αναζητούν βοήθεια από έναν απλό υπάλληλο μέχρι και τον Δήμαρχο (Πίνακας 5.26 και Διάγραμμα 5.25).

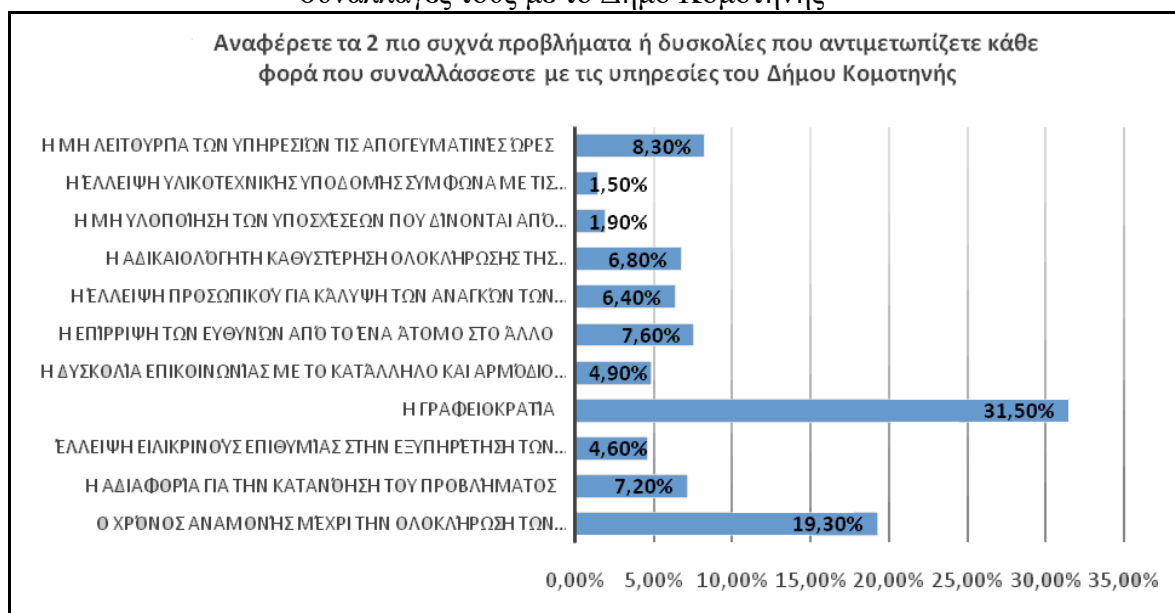
Πίνακας 5.27:

Τα δύο συχνότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ερωτώμενοι κατά τις συναλλαγές τους με το Δήμο Κομοτηνής

24. Αναφέρετε τα 2 πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες που αντιμετωπίζετε κάθε φορά που συναλλάσσετε με τις υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής.		
	N	Percent
Ο χρόνος αναμονής μέχρι την ολοκλήρωση των αιτημάτων	51	19,3%
Η αδιαφορία για την κατανόηση του προβλήματος	19	7,2%
Έλλειψη ειλικρινούς επιθυμίας στην εξυπηρέτηση των πολιτών	12	4,6%
Η γραφειοκρατία	83	31,5%
Η δυσκολία επικοινωνίας με το κατάλληλο και αρμόδιο άτομο	13	4,9%
Η επίρριψη των ευθυνών από το ένα άτομο στο άλλο	20	7,6%
Η έλλειψη προσωπικού για κάλυψη των αναγκών των πολιτών	17	6,4%
Η αδικαιολόγητη καθυστέρηση ολοκλήρωσης της υπόθεσης	18	6,8%
Η μη υλοποίηση των υποσχέσεων που δίνονται από υπαλλήλους	5	1,9%
Η έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής σύμφωνα με τις υπάρχουσες απαιτήσεις	4	1,5%
Η μη λειτουργία των υπηρεσιών τις απογευματινές ώρες	22	8,3%
Total	264	100,0%

Διάγραμμα 5.26:

Τα δύο συχνότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι ερωτώμενοι κατά τις συναλλαγές τους με το Δήμο Κομοτηνής



Όπως προκύπτει από τον Πίνακα 5.27 και το Διάγραμμα 5.26 τα συχνότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες κατά την αναζήτηση εξυπηρέτησης από τις διάφορες υπηρεσίες του Δήμου είναι η γραφειοκρατία με ποσοστό 31,50% και ο χρόνος αναμονής με ποσοστό 19,30%. Ενώ η έλλειψη της υλικοτεχνικής υποδομής και η μη υλοποίηση των υποσχέσεων που δίνονται αποτελούν τα δύο προβλήματα με τη χαμηλότερη παρουσία αγγίζοντας το 1,50% και το 1,90% αντίστοιχα.

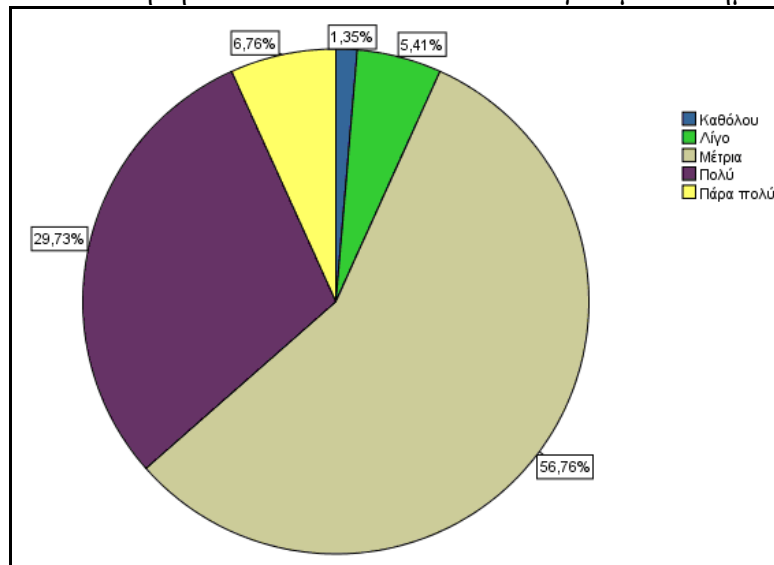
Πίνακας 5.28:

Ικανοποίηση από το σύνολο των συναλλαγών με το Δήμο

25. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνοπτικά από το σύνολο των συναλλαγών σας με το Δήμο Κομοτηνής;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,3	1,4	1,4
	Λίγο	8	5,3	5,4	6,8
	Μέτρια	84	56,0	56,8	63,5
	Πολύ	44	29,3	29,7	93,2
	Πάρα πολύ	10	6,7	6,8	100,0
	Total		148	98,7	100,0
Missing	System	2	1,3		
Total		150	100,0		

Διάγραμμα 5.27:

Ικανοποίηση από το σύνολο των συναλλαγών με το Δήμο



Στον Πίνακα 5.28 και στο Διάγραμμα 5.27 παρουσιάζεται η ικανοποίηση των πολιτών απέναντι στο σύνολο των συναλλαγών του με το Δήμο Κομοτηνής. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκεντρώνονται στις απαντήσεις "μέτρια" έως "πολύ", ανερχόμενα στο 56% και 29,3% αντιστοίχως.

5.2 Συμπεράσματα Ποσοτικής Ανάλυσης

Ο πληθυσμός του δείγματος αποτελείται τόσο από άντρες όσο και από γυναίκες με τα ίδια σχεδόν ποσοστά συμμετοχής. Η ηλικία των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα ποικίλει ανάμεσα στις κλίμακες που επιλέχτηκαν, με σημαντική αναφορά το γεγονός, ότι ελάχιστοι από τους συμμετέχοντες ήταν πάνω

από 67 ετών, καθώς επίσης σημαντικό μικρό ήταν και το ποσοστό των ερωτώμενων ηλικίας 18-27 ετών, κάτι το οποίο αποδεικνύει πως οι νεότεροι και οι μεγαλύτεροι σε ηλικία δεν αναζητούν συχνά τις δημοτικές υπηρεσίες. Οι μεγαλύτερες ηλικίες διότι δεν ανήκουν στον παραγωγικό ιστό της χώρας και συνεπώς δεν αναζητούν υπηρεσίες, ενώ οι νεότερες ηλικίες, προσφεύγουν στην αναζήτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όταν αυτό είναι εφικτό, ώστε να αποφεύγουν την αναμονή και την ταλαιπωρία. Με την ίδια λογική ακολουθία αποδείχθηκε πως το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος είναι έγγαμο και ανήκει στις μεγαλύτερες ηλικιακές κλίμακες. Οι περισσότεροι που συμμετείχαν στην έρευνα αποτελούσαν το κύριο μέλος στην οικογένεια, καθώς αντιπροσώπευαν την μητέρα ή τον πατέρα.

Ένα επιπλέον σημαντικό αποτέλεσμα που απορρέει από την έρευνα αποτελεί ο αριθμός των τέκνων, διότι από το τυχαίο δείγμα που επιλέχθηκε καταγράφηκε πως το μεγαλύτερο ποσοστό των οικογενειών που διαμένουν στον Δήμο Κομοτηνής έχουν δύο παιδιά, σε αντίθεση με τη γενικότερη εικόνα της χώρας, όπου έχει καταγραφεί υπογεννητικότητα. Επίσης, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως στο σύνολό τους οι περισσότεροι ερωτώμενοι έχουν ολοκληρώσει την τριτοβάθμια εκπαίδευση. Σε αυτό το σημείο κρίνεται απαραίτητη η σημείωση πως άνθρωποι με εκπαιδευτική έλλειψη και ιδίως άνθρωποι που διαμένουν σε ορεινές περιοχές δε θέλησαν να συμμετάσχουν στην έρευνα, διότι δεν ήταν σε θέση να κατανοήσουν τον λόγο υλοποίησής της και έδειχναν φόβο.

Από το δείγμα προέκυψε πως το μεγαλύτερο σύνολο του πληθυσμού δραστηριοποιείται επαγγελματικά στον ιδιωτικό τομέα, ενώ οι εργαζόμενοι στον δημόσιο τομέα αποτελούν μικρό ποσοστό στο σύνολο του δείγματος. Όπως, προαναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο η Περιφερειακή Ενότητα Ροδόπης αποτελεί την περιοχή που συγκεντρώνει το μεγαλύτερο μέρος του μειονοτικού πληθυσμού της Ελλάδος, καθώς και ένα σημαντικό αριθμό παλλινოსτούντων από την πρώην Σοβιετική Ένωση. Το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα η μητρική γλώσσα των ερωτώμενων να είναι κυρίως τόσο ελληνική, όσο και τούρκικη.

Οι περισσότεροι ερωτώμενοι διαμένουν στα αστικά κέντρα της περιοχής, ενώ λιγότεροι είναι οι πολίτες που διαμένουν σε αγροτικές και ορεινές περιοχές. Σχεδόν τα 2/3 του δείγματος κατοικεί στην Κομοτηνή. Το υπόλοιπο 1/3 διαμένει σε διάφορες περιοχές της Περιφερειακής Ενότητας, αλλά λόγω της παρουσίας του σύνολο των

υπηρεσιών που παρέχονται από το Δήμο Κομοτηνής, αναζητούν συχνά εξυπηρέτηση σε αυτόν και όχι στις Τοπικές Κοινότητες, όπου κατοικούν. Η διαμονή των περισσότερων ερωτώμενων παραμένει σταθερή, κάτι το οποίο αποδεικνύει τη στατιστική σημαντικότητα της έρευνας, καθώς το δείγμα αν και τυχαίο παρουσιάζεται "ασφαλές".

Οι πολίτες δεν πραγματοποιούν με την ίδια συχνότητα συναλλαγές με το Δήμο Κομοτηνής. Οι περισσότεροι αναζητούν μερικές φορές μέσα στη διάρκεια του χρόνου της υπηρεσίας του Δήμου και κάποιο άλλοι αρκετές φορές. Καθώς, ο μεγαλύτερος αριθμός των ερωτώμενων κατοικεί στην πόλη της Κομοτηνής έχει τη δυνατότητα να εξυπηρετείται από τις υπηρεσίες του Δήμου. Αντίθετα όσοι κατοικούν σε Τοπικές Κοινότητες, είτε πρέπει να μεταβούν στην έδρα του Δήμου, καθώς δεν υπάρχει Γραφείο Εξυπηρέτησης του Δημότη στον τόπο διαμονής τους., είτε να απευθυνθούν στον Πρόεδρο της Τοπικής Κοινότητας για τα ζητήματα που τους αφορούν

Οι περισσότεροι ερωτώμενοι δήλωσαν σχετικά ικανοποιημένοι από την τοποθεσία των γραφείων των υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής, κάτι το οποίο αποδεικνύει την εύκολη πρόσβαση τους σε αυτά. Ενώ λιγότερο ικανοποιημένοι ήταν οι συμμετέχοντες που διέμεναν σε περιοχές εκτός της πόλης της Κομοτηνής, διότι τα γραφεία είναι αρκετά μακριά από τη δική τους έδρα για να έχουν εύκολη και άμεση πρόσβαση. Βέβαια στις Δημοτικές Κοινότητες Αιγείρου και Νέου Σιδηροχωρίου λειτουργούν Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών που ως ένα βαθμό καλύπτουν τις ανάγκες των δημοτών. Επίσης λιγότερη ικανοποίηση διατύπωσαν προφορικά και αρκετοί ερωτώμενοι που τόνισαν τη δυσκολία προσέγγισης των γραφείων των υπηρεσιών του Δήμου από άτομα με ειδικές ανάγκες.

Στατιστικά σημαντική είναι και η μέση ικανοποίηση των ερωτώμενων σε ότι αφορά την καταλληλότητα του χώρου παροχής υπηρεσιών, καθώς και την επάρκεια του εξοπλισμού και των μέσων που διαθέτουν τα γραφεία των δημοτικών υπηρεσιών. Από τις δύο αυτές περιπτώσεις προκύπτει ότι τα γραφεία αν και ευκολότερα προσβάσιμα για τους περισσότερους, δε διαθέτουν τα απαραίτητα μέσα για να εξυπηρετήσουν τους πολίτες, ενώ η παλαιότητα των χώρων δημιουργεί προβλήματα, καθώς απειλείται σε πολλές περιπτώσεις η σωματική ακεραιότητα των πολιτών. Ενώ αντίθετως το ωράριο λειτουργίας του Δήμου εξυπηρετεί σε αρκετά σημαντικό βαθμό

το σύνολο των ερωτώμενων. Το γεγονός αυτό οφείλεται κυρίως στο διευρυμένο ωράριο λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Σε ότι αφορά την παρουσία των υπαλλήλων το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος δήλωσε σημαντικά ικανοποιημένο αν και επίσης ένα αξιόλογο ποσοστό δήλωσε μικρότερη ικανοποίηση. Αυτό εξαρτάται από τις υπηρεσίες που αναζητά ένας πολίτης, εάν το γραφείο που επιθυμεί να επισκεφτεί έχει λιγότερους υπαλλήλους πολύ συχνά λόγω απουσίας κάποιου, οι υπόλοιποι υπάλληλοι αδυνατούν να καλύψουν τη δική του θέση είτε λόγω διαφορετικού αντικειμένου είτε λόγω υπερβολικού φόρτου εργασίας στον δικό τους τομέα. Η ίδια ικανοποίηση απορρέει και για τη συνεργασία των πολιτών με τους υπαλλήλους, έχοντας ως γνώμονα την ίδια σκέψη. Σε περιπτώσεις αναζήτησης υπηρεσιών όπου υπάρχουν περισσότεροι υπάλληλοι το ποσοστό ικανοποίησης είναι μεγαλύτερο. Όσο λιγότεροι είναι οι υπάλληλοι και όσο λιγότευει ο βαθμός που μπορούν αυτοί να εξυπηρετήσουν τους πολίτες άμεσα και αποτελεσματικά τόσο μικραίνει και η ικανοποίηση των πολιτών.

Με άξονα τη μέση ικανοποίηση από την αντικειμενικότητα του προσωπικού του Δήμου, οι πολίτες εξέφρασαν το παράπονό τους, καθώς πολλές φορές, τυγχάνει να εξυπηρετούνται ανάλογα με τις γνωριμίες που διαθέτουν, όπως διατύπωσαν προφορικά. Σημαντικό αποτέλεσμα της έρευνας που πρέπει να αξιολογηθεί από το εκλεγμένο προσωπικό, είναι η "μέτρια" ικανοποίηση που δείχνουν οι ερωτώμενοι απέναντι στην εξυπηρέτηση που τους παρέχουν οι αιρετοί.

Ο μεγαλύτερος αριθμός των ερωτώμενων πραγματοποιεί συναλλαγές κυρίως με τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Το γεγονός της παροχής μεγάλου όγκου υπηρεσιών προς τους πολίτες κατατάσσει τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών ως το σημαντικότερο γραφείο εξυπηρέτησης, καθώς οι πολίτες μεταβαίνουν σε αυτά για ένα σύνολο υπηρεσιών που κατά το παρελθόν, τη δικαιοδοσία τους συγκέντρωναν άλλες υπηρεσίες του Δήμου, δίχως την ίδια ικανότητα άμεσης παροχής υπηρεσιών. Το Δημοτολόγιο και το Ληξιαρχείο (Υπηρεσία Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού) αποτελούν επίσης υπηρεσίες που αναζητούν συχνότερα οι πολίτες, όπως και η Διεύθυνση Οικονομικών για διευθετήσεις κυρίως οικονομικών οφειλών προς το Δήμο. Οι δύο πρώτες υπηρεσίες τα ΚΕΠ και η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού λαμβάνουν και το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης από τους πολίτες. Το γεγονός αυτό αποτελεί λογική συνέπεια, καθώς οι πολίτες δείχνουν περισσότερο ή λιγότερο

ικανοποιημένοι κυρίως απέναντι στις υπηρεσίες με τις οποίες πραγματοποιούν συχνότερα συναλλαγές. Οι λοιπές υπηρεσίες δε λαμβάνουν το ίδιο ενδιαφέρον. Αν και όταν αναφερόμαστε σε υπηρεσίες που η δραστηριότητα τους έχει άμεσο αντίκτυπο στην κοινωνική ευημερία (όπως οι Υπηρεσίες Καθαριότητας και Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού), θα έπρεπε οι πολίτες να επιδείχνουν το ανάλογο ενδιαφέρον.

Σε ότι αφορά τις πληροφορίες που παρέχονται από το Δήμο οι πολίτες είναι μέτρια ικανοποιημένοι, γεγονός που πρέπει να κινητοποιήσει τους ιθύνοντες και να λάβουν περισσότερες πρωτοβουλίες, ώστε οι πολίτες να ενημερώνονται άμεσα για όλα τα ζητήματα που πιθανό να τους ενδιαφέρουν και έχουν σχέση με τις Δημοτικές Υπηρεσίες. Αξίζει να σημειωθεί πως ακόμη και σήμερα ένα σημαντικό ποσοστό του μειονοτικού πληθυσμού, δε μπορεί να χρησιμοποιήσει απταιστώως την ελληνική γλώσσα, με αποτέλεσμα οι πληροφορίες να μη γίνονται κατανοητές από όλους. Σε αυτήν την περίπτωση κρίνεται σκόπιμο να υπάρχουν υπάλληλοι που θα μπορούν να εξυπηρετήσουν και το τμήμα αυτό του πληθυσμού.

Η γενικότερη άποψη των πολιτών απέναντι στα περισσότερα χαρακτηριστικά που απορρέουν μέσα από τις υπηρεσίες του Δήμου είναι καλή. Ο αριθμός, το είδος, και η χρησιμότητα των υπηρεσιών, καθώς και η συμπεριφορά, η ευγένεια, το χαμόγελο, η υπομονή, η πρόθεση για εξυπηρέτηση, η ικανότητα, η προσοχή που επιδείχνουν στα διάφορα ζητήματα, η ικανότητα επικοινωνίας, ο χρόνος εξυπηρέτησης και η διευκόλυνση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους υπαλλήλους προς τους πολίτες απολαμβάνουν στο σύνολό τους τη γενική ικανοποίηση των πολιτών. Αξίζει να σημειωθεί πως σε ότι αφορά την υπομονή των υπαλλήλων απέναντι στα ζητήματα των πολιτών αυτή χαρακτηρίζεται ως ελλιπής, παρόλο που οι προθέσεις τους χαρακτηρίστηκαν θετικές. Επίσης, η ικανότητα των υπαλλήλων δεν συγκεντρώνει υψηλό ποσοστό πλήρους ικανοποίησης. Το γεγονός αυτό πιστοποιεί πως παρόλο που οι υπάλληλοι θα έπρεπε να ήταν απόλυτα καταρτισμένοι επάνω στο αντικείμενό τους, δεν έχουν συνολικά τις απαραίτητες δεξιότητες, για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στο σύνολο των πολιτών. Σε πολλές περιπτώσεις ευθύνονται οι ίδιοι οι υπάλληλοι για την αρνητικότητα των πολιτών, καθώς δεν τους επιδεικνύουν την ανάλογη προσοχή που στα ζητήματα που αφορούν τους πολίτες. Αυτό ενδεχομένως να οφείλεται και στην έλλειψη χρόνου των εργαζομένων, καθώς πολλές

φορές προσπαθούν να διεκπεραιώσουν συγχρόνως περισσότερες από μία υποθέσεις. Συνεπώς, δεν είναι εφικτό να θεωρούνται ιδιαίτερα επικοινωνιακοί και επιπλέον ο χρόνος που αφιερώνουν στους πολίτες δεν είναι επαρκής.

Ένας σημαντικός αριθμός πολιτών όταν αντιμετωπίζει ένα πρόβλημα με τις δημοτικές υπηρεσίες απευθύνεται σε κάποιον αρμόδιο εργαζόμενο ή προϊστάμενο ή ακόμη και στο Δήμαρχο, αναζητώντας τη βέλτιστη εξυπηρέτηση. Ενώ αρκετοί πολίτες πιστεύουν πως δεν υπάρχει λόγος να αποταθούν σε κανέναν, διότι δε θα καταφέρουν να επιλύσουν το ζήτημά τους. Αυτή η άποψη θα έπρεπε να προβληματίσει τους αρμόδιους καθώς καταδεικνύει την παγιωμένη νοοτροπία μιας μεγάλης μερίδας πολιτών που αντιμετωπίζουν με απαξίωση και δυσπιστία τους αιρετούς άρχοντες και την ελληνική πολιτική πραγματικότητα.

Ένα επιπλέον σημαντικό αποτέλεσμα που απορρέει από την ανάλυση της στατιστικής έρευνας είναι οι δυσκολίες που συναντούν συχνότερα οι πολίτες κατά την αναζήτηση εξυπηρέτησης. Η γραφειοκρατία και ο χρόνος αναμονής αναφέρονται ως τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πολίτες κατά τη διαδικασία επίλυσης των ζητημάτων τους. Ενώ λιγότερα συχνά είναι τα προβλήματα που απορρέουν από τους υπαλλήλους, όπως η αδιαφορία, η έλλειψη πραγματικής διάθεσης για εξυπηρέτηση, έλλειψη υπαλλήλων και η αδικαιολόγητη καθυστέρηση των υποθέσεών τους.

Η συνολική εικόνα της ικανοποίησης των πολιτών κατά τις συναλλαγές του με το Δήμο Κομοτηνής είναι μέτρια έως πολύ ικανοποιητική, κάτι το οποίο επιβάλλει τη βελτίωση των Δημοτικών υπηρεσιών προς την καλύτερη και ευκολότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

6.1 Καταληκτικά Συμπεράσματα

Ως πρώτη και σημαντικότερη σημείωση σε αυτόν τον "επίλογο" αξίζει να αναφερθεί ότι παρόλο που τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού έχει ολοκληρώσει της σπουδές του στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, στην πραγματικότητα ένα μεγάλο ποσοστό του κυρίως του ορεινού αλλά και του αγροτικού πληθυσμού παραμένει μακριά από την εκπαίδευση. Το γεγονός αυτό δεν δυσχεραίνει μόνο το βιοτικό επίπεδο των πολιτών, αλλά ακόμη και την υλοποίηση μίας απλής έρευνας (όπως και της παρούσας), καθώς αυτό το μερίδιο του πληθυσμού, αρνήθηκε να συμμετάσχει στην έρευνα κυριευμένο από συναισθήματα φόβου, που το οδηγούσαν σε λανθασμένα συμπεράσματα. Συνεπώς, τα αποτελέσματα της έρευνας αφορούν κατά κύριο λόγο πολίτες με ένα σχετικό επίπεδο μόρφωσης. Είναι προφανές ότι τα προβλήματα που δημιουργούνται από την έλλειψη εκπαίδευσης υπονομεύουν την κοινωνική ευημερία της κοινωνίας και ιδίως όταν αυτή συντίθεται από διαφορετικές πληθυσμιακές ομάδες, καθώς πολίτες χαμηλού μορφωτικού επιπέδου δεν μπορούν να διακρίνουν με ορθή σκέψη τόσο τα δικαιώματα τους όσο και τους πραγματικούς κινδύνους που ελλοχεύει η σημερινή κοινωνία.

Πέρα από το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτηθέντων η άποψη των πολιτών για το Δήμο διαμορφώνεται σύμφωνα με τις υπηρεσίες που αναζητούν. Όταν οι συναλλαγές τους αφορούν απλά υπηρεσίες Δημοτολογίου, Ληξιαρχείου και Πρωτοκόλλου η εξυπηρέτησή τους είναι ευκολότερη. Όταν όμως αναζητούν για παράδειγμα εξυπηρέτηση από τις Τεχνικές Υπηρεσίες του Δήμου, οι οποίες απαιτούν πιο σύνθετες διαδικασίες, τότε οι πολίτες στο μεγαλύτερο ποσοστό τους δεν ικανοποιούνται από την εξυπηρέτηση την οποία λαμβάνουν. Αυτό οφείλεται αφενός στη γραφειοκρατία και στο φόρτο εργασίας που μπορεί να έχει ένας υπάλληλος και αφετέρου στο πόσο περίπλοκο είναι το ζήτημα για το οποίο έχουν επισκεπτεί την υπηρεσία. Επίσης, η έλλειψη προσωπικού ενισχύει την ελλιπή εξυπηρέτηση των

πολιτών με συνέπεια να μην ικανοποιούνται πλήρως και συνολικά από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου.

Σε γενικό πλαίσιο γίνεται αντιληπτό ότι το σύνολο των υπηρεσιών που παρέχονται από το Δήμο της Κομοτηνής καθώς και η εξυπηρέτηση των δημοτικών υπαλλήλων χαρακτηρίζεται από μέτρια έως πολύ ικανοποιητική. Στην κατεύθυνση της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών θα βοηθούσε η συνεχής κατάρτιση των υπαλλήλων με την υποχρεωτική συμμετοχή τους σε επιμορφωτικά σεμινάρια ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Η συνεχής επιμόρφωση είναι εξίσου χρήσιμη τόσο για τους νεότερους υπαλλήλους όσο και για τους παλαιότερους, καθώς θα πρέπει να ενημερώνονται διαρκώς και να βελτιώνουν τις δεξιότητές τους ώστε να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πολίτες

Στην εποχή της τεχνολογίας οι Δήμοι οφείλουν να επιχειρήσουν μία αναβαθμισμένη επικοινωνία και εξυπηρέτηση, χρησιμοποιώντας τις σύγχρονες μεθόδους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η τηλεομοιοτυπία (φαξ) και η κλασική αποστολή εγγράφων με τη χρήση των ταχυδρομείων θεωρούνται ξεπερασμένες και θα πρέπει συνεπώς και ο Δήμος Κομοτηνής να χρησιμοποιήσει ευρύτερα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών.

Τέλος, το εκλεγμένο προσωπικό με τη συμπεριφορά του οφείλει να αντιστρέψει την αλλαγή νοοτροπίας μιας μικρής μερίδας των πολιτών, που θεωρούν ότι δεν αλλάζει τίποτα και δεν κανείς δεν μπορεί να δώσει λύση στα προβλήματα που αντιμετωπίζει. Η Δημοτική Αρχή έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει τις συνθήκες εκείνες, που αφενός θα συμβάλλουν στο να εξασφαλιστεί στο μέγιστο βαθμό η εξυπηρέτηση του συνόλου των πολιτών και αφετέρου θα εξαλείψουν την αρνητική στάση των πολιτών απέναντι στη διοίκηση.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ▶ Βαξεβανίδης Μ.Ν. (2017), Ολική Ποιότητα, Σημειώσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, προσπελάστηκε στις 2/10/2017 από την ιστοσελίδα: https://eclass.aspete.gr/modules/document/file.php/EML121/Total%20quality_AS_PETE%20%28sh%29.pdf
- ▶ Γάκης Κ. (2009), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση, Καλλικράτης, ΕΕΤΑΑ, προσπελάστηκε στις 2/10/2017 από την ιστοσελίδα: <https://www.eetaa.gr/ekdoseis/pdf/136.pdf>
- ▶ Δημητρίου Ι. και Άρχοντας Ν. (2013), Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) Βελτιώνοντας τις δημόσιες οργανώσεις μέσω της αυτο-αξιολόγησης, ΚΑΠ 2013, Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης, Τομέας Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Γενική Διεύθυνση Μεταρρυθμιστικής Πολιτικής και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Διεύθυνση Οργανωτικών Μεταρρυθμίσεων, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα, προσπελάστηκε στις 2/10/2017 από την ιστοσελίδα: http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20160408_roidotita_axiologisi.pdf
- ▶ Διονυσοπούλου Π. (2012), Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης ως Ολικής Διοίκησης Ποιότητας Διεύθυνση Ποιότητας & Αποδοτικότητας, Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας, Τ.Ε.Ι. Αθήνας, Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού (Υ.ΠΑΙ.Θ.Π.Α.), Αθήνα, προσπελάστηκε στις 2/10/2017 από την ιστοσελίδα: <http://modip.teiath.gr/wp-content/uploads/2012/10/%CE%A0%CE%91%CE%A1%CE%9F%CE%A5%CE%A3%CE%99%CE%91%CE%A3%CE%97tei.pdf>
- ▶ Ζυγούρης Π., Δανόπουλος Γ. και Κουτσούρη Δ. (2014), Νέα Αρχιτεκτονική και Αυτοδιοίκησης και Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα Καλλικράτης Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α/7-6-2010) Επικαιροποιημένη Έκδοση, προσπελάστηκε στις 15/7/2017 από την ιστοσελίδα: <https://www.eetaa.gr/ekdoseis/pdf/157.pdf>
- ▶ Ιωάννου Γ. και Θεοφίλου Η. (2016), Βελτιώνοντας την Ποιότητα στη Δημόσια Διοίκηση Αξιοποιώντας το Εργαλείο Ολικής Διοίκησης Ποιότητας-Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης, Συνέδριο Ποιότητας, Κύπρος, προσπελάστηκε στις 3/10/2017 από την ιστοσελίδα: [55](http://www.quality.org.cy/wp-content/uploads/2016/11/%CE%9A%CE%A0%CE%91-</div><div data-bbox=)

%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%BF%CF%85%CF%83%CE%B9%CE%B1
%CF%83%CE%B7.pdf

- ▶ Καλτσούνης Α., Τσουμελέας Χ., Καραγιάννης Κ. και Καρτσαγκούλης Χ. (2005), Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ως προϋπόθεση για τη βιωσιμότητα των ιδιωτικών επενδύσεων στις Οδικές Υποδομές. Η περίπτωση της Ελλάδος, 2ο Πανελλήνιο Συνέδριο Οδοποιίας, 18-20 Μαΐου 2005, Βόλος, προσπελάστηκε στις 3/10/2017 από την ιστοσελίδα: http://library.tee.gr/digital/m2070/m2070_kaltsounis.pdf
- ▶ Καρατσώλης Κ. (2007), Εισαγωγή: Γενική Αξιολόγηση Δημόσιας Διοίκησης, Εισήγηση ΤΕΕ, Απόψεις του ΤΕΕ σχετικά με το Ε.Π "Βελτίωση Διοικητικής Ικανότητας Δημόσιας Διοίκησης", προσπελάστηκε στις 1/10/2017 από την ιστοσελίδα:
http://portal.tee.gr/portal/page/portal/INTER_RELATIONS/espa/keimena/dimosia_dioikisi.pdf
- ▶ Λαμπριανίδη Ε. (2015), Σχέδιο Δράσης για τη Μεταρρύθμιση της Δημόσιας Υπηρεσίας, Γραφείο Επιτρόπου Μεταρρύθμισης της Δημόσιας Υπηρεσίας Κυπριακή Δημοκρατία, προσπελάστηκε στις 3/10/2017 από την ιστοσελίδα: [http://www.presidency.gov.cy/presidency/presidency.nsf/all/5447F48096789E44C2257BE5002F20F5/\\$file/REFORM%20PLAN%20FINAL-WEB%20VERSION.pdf?openelement](http://www.presidency.gov.cy/presidency/presidency.nsf/all/5447F48096789E44C2257BE5002F20F5/$file/REFORM%20PLAN%20FINAL-WEB%20VERSION.pdf?openelement)
- ▶ Μαρούδας Θ. (2009), Ανθρώπινος Παράγοντας και Ποιότητα στο Ελληνικό Δημόσιο Τομέα, Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Θεσσαλονίκη, προσπελάστηκε στις 3/10/2017 από την ιστοσελίδα: https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/13742/2/Maroudas_PhD2009.pdf
- ▶ Μιχαλόπουλος Ν. (2007), Κοινό Πλαίο Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.)- Common Assessment Framework (CAF), Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Διεύθυνση Ποιότητας και Αποδοτικότητας, Αθήνα, προσπελάστηκε στις 2/10/2017 από την ιστοσελίδα: https://www.eipa.eu/files/File/CAF/Brochure2006/Greek_2006.pdf
- ▶ Μυλωνά Ι. (2017), Ποιοτικοί μέθοδοι έρευνας, Σημειώσεις Τ.Ε.Ι. Καστοριάς, προσπελάστηκε στις 5/7/2017 από την ιστοσελίδα: <http://kastoria.teiwm.gr/edetclass/modules/document/file.php/DMC180/%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%BF%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%B7.pdf>

- Ευλά-Παττακού Τ., Καμπόλη Ε., Χατζάτογλου Μ., Γεωργακοπούλου Π., Λατσούδη Γ., Σαπέλα Μ., Καλογήρου Α., Ζωγοπούλου Δ., Τζήμα Ι., Αραβαντινού Α., Γκίκα Ζ., Μπίλλια Α., Ντονά Α., Φαρούπου Α., Καλλίνικου Ε. και Καρβούνη Α. (2012), Δομή και Λειτουργία της Τοπικής και Περιφερειακής Δημοκρατίας Ελλάδας, 2012, Υπουργείο Εσωτερικών, προσπελάστηκε στις 17/7/2017 από την ιστοσελίδα: http://www.ypes.gr/UserFiles/f0ff9297-f516-40ffa70e-eca84e2ec9b9/Domi_leit_top_perAutod_2012.pdf
- Παπαδημητρίου Κ. (2017), Η Φιλοσοφία και η Έννοια της Ποιότητας, Ηλεκτρονικές Σημειώσεις, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, προσπελάστηκε στις 1/10/2017 από την ιστοσελίδα: <https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/D327/%CE%A3%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%B9%CF%8E%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82/%CE%A0%CE%B1%CF%80%CE%B1%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%B7%CF%84%CF%81%CE%AF%CE%BF%CF%85/05.%20%CE%94%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7%20%CE%9F%CE%BB%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82%20%CE%A0%CE%BF%CE%B9%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1%CF%82.pdf>
- Παπαδημητρίου Κ. (2013), Το Βαρόμετρο του Παρατηρητηρίου: Ποιότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών προς Επιχειρήσεις, Παρατηρητήριο Επιχειρηματικού Περιβάλλοντος, ΣΕΒ, προσπελάστηκε στις 1/10/2017 από την ιστοσελίδα: http://www.sev.org.gr/Uploads/pdf/varometro_paratiritiriu_2013.pdf
- Παρασκευάς, Μ., Ασημακόπουλος, Γ. και Τριανταφύλλου, Β. (2015), Κοινωνία της πληροφορίας, Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα, προσπελάστηκε στις 1/10/2017 από την ιστοσελίδα: <http://hdl.handle.net/11419/385>
- Σιδηρόπουλος Κ. και Ρήγας Κ. (2011), Καλλικράτης Οδηγός του Δημότη, Υποχρεώσεις και Δεσμεύσεις του Δήμου, Χάρτα Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων του Δημότη, προσπελάστηκε στις 15/7/2017 από την ιστοσελίδα: <https://www.eetaa.gr/ekdoseis/pdf/151.pdf>
- Σιάρδος Γ. (2009), Μεθοδολογία Κοινωνιολογικής Έρευνας, Εκδόσεις ΖΗΤΗ, 3^η Έκδοση Βελτιωμένη και Συμπληρωμένη, Θεσσαλονίκη
- Σιώμκος Γ. και Βασιλακοπούλου Α. (2005), Εφαρμογή Μεθόδων Ανάλυσης στην Έρευνας Αγοράς, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη

- Φαχιρίδης Γ. (2012), Εισαγωγή στο Πρόγραμμα SPSS FOR WINDOWS, Σημειώσεις εργαστηρίου Μαθηματικών και Πληροφορικής του Παιδαγωγικού Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης, προσπελάστηκε στις 21/7/2017 από την ιστοσελίδα: https://www.ucy.ac.cy/hr/documents/2012/SPSS_13.pdf
- Φουντουλάκη Κ. (2017), Βοηθητικές σημειώσεις για το μάθημα Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Τ.Ε.Ι. Πάτρας, Τμήμα Διοίκησης επιχειρήσεων, προσπελάστηκε στις 3/10/2017 από την ιστοσελίδα: <http://eclass.teipat.gr/eclass/modules/document/file.php/589136/%CE%92%CE%BF%CE%B7%CE%B8%CE%B7%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82%20%CF%83%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%B9%CF%8E%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82%20%CE%94%CE%9F%CE%A0%20.pdf>
- Χαραλαμπίδης Γ. (2017), Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Ορισμοί- Πολιτικές, Ηλεκτρονικές Σημειώσεις του Μαθήματος Τεχνολογίες και Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, προσπελάστηκε στις 1/10/2017 από την ιστοσελίδα: https://eclass.icsd.aegean.gr/modules/document/file.php/ICS250/01.%20%CE%A3%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%B9%CF%8E%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82%20-%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%AD%CE%BE%CE%B5%CE%B9%CF%82%20%28%CF%80%CE%B1%CE%BB%CE%B1%CE%B9%CF%8C%CF%84%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%82%29/02_eGTA_Definitions.pdf
- Χλέπας Ν.Κ. (2012), Δομή και Λειτουργία των Δήμων στην Ελλάδα, Μία επισκόπηση της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης, Εκδότης Γραφείο Διασύνδεσης του Εντεταλμένου της Ελληνογερμανικής Συνέλευσης, προσπελάστηκε στις 18/7/2017 από την ιστοσελίδα: http://www.grde.eu/el/dgv/publikationen/reihen/weitere_publikationen/Struktur_griechischer_Kommunen_gr.pdf
- Χυτήρης Λ. και Άννινος Λ. (2015), Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών, Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, Ζωγράφου

Διαδικτυακή Βιβλιογραφία

- <http://www.ypes.gr/kapodistriias/greek/kapo/program.htm#07>, προσπελάστηκε στις 18/7/2017
- <http://www.kallikratis.org/>, προσπελάστηκε στις 19/7/2017
- <http://www.pedamth.gr/cms/index.php/2012-06-03-09-56-25/2012-06-03-10-14-54>, προσπελάστηκε στις 18/7/2017
- <http://www.perodopis.eu/index.php/2013-04-10-13-21-28/2013-04-12-06-06-51>, προσπελάστηκε στις 18/7/2017
- https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5360/1/01_chapter_04.pdf, προσπελάστηκε στις 20/7/2017
- <http://mscinaccounting.teipir.gr/uploads/0b7ced8314f51ffea03704122c399f32.pdf>
- <http://www.ucy.ac.cy/pakepe/el/research-services/research-kind>, προσπελάστηκε στις 19/7/2017
- <http://www.komotini.gr/dioikisi-kai-ilektroniki-diakivernisi/ypiresies-toy-dimoy>, προσπελάστηκε στις 20/7/2017 {1}
- <http://www.komotini.gr/sites/default/files/diafora/p/nea-anakoinwseis/2016/03/stratigikosshediasmosdimoykomotinis2015-2019.pdf>, προσπελάστηκε στις 1/10/2017 {2}
- http://www.sev.org.gr/Uploads/pdf/vasiko_keimeno_strat_pdf.pdf, προσπελάστηκε στις 1/10/2017
- <http://eclass.teiion.gr/modules/document/file.php/DE256/%CE%94%CE%99%CE%91%CE%9B%CE%95%CE%9E%CE%95%CE%99%CE%A3/%CE%A3%CE%B7%CE%BC%CE%B5%CE%B9%CF%8E%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82%206%CE%B7%CF%82%20%CE%95%CE%B2%CE%B4%CE%BF%CE%BC%CE%AC%CE%B4%CE%B1%CF%82%20%CE%94%CE%B9%CE%B4%CE%B1%CF%83%CE%BA%CE%B1%CE%BB%CE%AF%CE%B1%CF%82.pdf>, προσπελάστηκε στις 1/10/2017

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ερωτηματολόγιο

Το παρόν ερωτηματολόγιο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος μεταπτυχιακής διατριβής η οποία πραγματοποιείται για την επιτυχή ολοκλήρωση του μεταπτυχιακού προγράμματος Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών "Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση" του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης. Σας παρακαλώ να σημειώνεται με **x** ή \surd τις απαντήσεις που σας αντιπροσωπεύουν και σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας. Τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ερευνητικούς λόγους.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων,
ΣΑΛΗ ΑΜΕΤ Νουράι

Α) Ατομικά χαρακτηριστικά

1. Ποιο είναι το φύλο σας;

Αντρας	
Γυναίκα	

2. Ποια είναι η ηλικία σας;

18-27 ετών	
28-37 ετών	
38-47 ετών	
48-57 ετών	
58-67 ετών	
άνω των 67 ετών	

3. Ποια είναι η οικογενειακή σας κατάσταση;

Έγγαμος/η	
Άγαμος/η	
Διαζευγμένος/η	
Χήρος/α	
Σύμφωνο συμβίωσης	

4. Θέση στην Οικογένεια;

Πατέρας/Μητέρα	
Σύζυγος	
Παππούς/Γιαγιά	
Τέκνο	
Άλλος Συγγενής	

5. Αριθμός Παιδιών;

Ένα (1)	
Δύο (2)	
Τρία (3)	
Τέσσερα (4)	
Πέντε (5) και πάνω	
Κανένα	

6. Ποιο είναι το ανώτερο εκπαιδευτικό επίπεδο που έχετε ολοκληρώσει;

Χωρίς εκπαίδευση	
Μερικές τάξεις του Δημοτικού	
Απόφοιτος Δημοτικού	
Απόφοιτος Γυμνασίου	
Απόφοιτος Γενικού Λυκείου	
Απόφοιτος Τεχνικού Λυκείου ή ΕΠΑΛ	
Απόφοιτος Ι.Ε.Κ. ή Ιδιωτικής Τεχνικής Σχολής	
Πτυχιούχος Τ.Ε.Ι	
Πτυχιούχος Πανεπιστημίου	
Κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου	
Κάτοχος διδακτορικού τίτλου	

7. Ποιο είναι το κύριο επάγγελμά σας;

Φοιτητής/τρια	
Ιδιωτικός υπάλληλος	
Δημόσιος υπάλληλος	
Ελεύθερος επαγγελματίας	
Συνταξιούχος	
Γεωργός/Κτηνοτρόφος	
Οικιακά	
Άνεργος	
Άλλο	

8. Ποια είναι η μητρική σας γλώσσα ;

Ελληνική	
Τουρκική	
Ρωσική	
Αρμενική	
Αλβανική	
Άλλη	

9. Ποιο είναι το είδος οικισμού της μόνιμης κατοικίας σας;

Αστικός	
Αγροτικός	
Ορεινός	
Παραθαλάσσιος	
Καταυλισμός	
Κλειστή μονάδα φιλοξενίας	

10. Τοπική Κοινότητα ή Οικισμός στον οποίο κατοικείτε;

Κομοτηνή	
Τέρμα Αδριανουπόλεως	
Ήφαιστος	
Γρατινή	
Φύλακας	
Ιτέα	
Κάλχας	
Σαρακηνή	
Τυχηρό	
Κηκίδιο	
Νυμφαία	
Σύμβολα	
Σιδηράδες	
Στυλάριο	
Μελέτη	
Φανάρι	
Καλαμόκαστρο	
Παγούρια	
Πόρπη	
Μεγάλο Δουκάτο	

11. Σταθερή διαμονή (τα τελευταία τρία έτη);

Ναι	
Όχι	

B) Υπηρεσίες Δήμου Κομοτηνής

12. Πόσες φορές έχετε επισκεφθεί υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής τον τελευταίο χρόνο για να πραγματοποιήσετε συναλλαγές;

Ποτέ	
Σπάνια	
Μερικές φορές	
Αρκετά Συχνά	
Πολύ Συχνά	

13. Για τις υποθέσεις που σας αφορούν απευθύνεστε στον Πρόεδρο της Τοπικής Κοινότητας στην οποία κατοικείτε, έτσι ώστε να μην χρειαστεί να μεταβείτε στην έδρα του Δήμου;

Ναι	Όχι

14. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε ως προς τις υποδομές των υπηρεσιών του Δήμου;

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
Τοποθεσία γραφείου (εύκολη πρόσβαση)					
Καταλληλότητα χώρου (κτιριακή υποδομή)					
Επάρκεια εξοπλισμού και μέσων (υλοτεχνική υποδομή)					

15. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το ωράριο λειτουργίας των υπηρεσιών του Δήμου;

Πάρα πολύ	
Πολύ	
Μέτρια	
Λίγο	
Καθόλου	

16. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το μόνιμο ή εποχικό προσωπικό των υπηρεσιών του Δήμου Κομοτηνής, σε ότι αφορά τα παρακάτω;

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
Συνεχής-συχνή παρουσία υπαλλήλου					
Ικανότητα συνεργασίας					
Αντικειμενικότητα - αμεροληψία (ισότιμη μεταχείριση)					

17. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον τρόπο που σας αντιμετωπίζει το εκλεγμένο προσωπικό;

Πάρα πολύ	
Πολύ	
Μέτρια	
Λίγο	
Καθόλου	

18. Με ποια ή ποιες από τις παρακάτω Υπηρεσίες πραγματοποιείτε συναλλαγές συχνότερα;

Υπηρεσίες Πολεοδομίας	
Υπηρεσίες Περιβάλλοντος, Καθαριότητας και Ανακύκλωσης	
Υπηρεσίες Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (δημοτολόγιο, ληξιαρχείο και πρωτόκολλο)	
Υπηρεσίες Ύδρευσης	
Υπηρεσίες Τουρισμού και Πολιτισμού (εισιτήρια θεάτρων, εκδηλώσεις κ.λπ.)	
Υπηρεσίες Τεχνικές (τεχνικά έργα του Δήμου, άδειες για πινακίδες ατόμων με ειδικές ανάγκες κ.λπ.)	
Υπηρεσίες Εύρεσης Ηλεκτρονικών Πληροφοριών (για εθελοντισμό, συγκοινωνίες κ.λπ.)	
Υπηρεσίες Οικονομικές (Εσόδων και Περιουσίας, Λογιστήριο, Ταμείο κ.λπ.)	
Υπηρεσίες Κ.Ε.Π.	
Υπηρεσίες Κοινωνικών Πολιτικών (για θέματα διά βίου μάθησης, εκπαίδευσης, υγείας, αθλητισμού, νέας γενιάς και πολιτισμού)	
Υπηρεσίες Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης (για θέματα γεωργίας, κτηνοτροφίας και αλιείας)

19. Από ποια ή ποιες υπηρεσίες του Δήμου είστε περισσότερο ευχαριστημένος/η;

Υπηρεσίες Πολεοδομίας	
Υπηρεσίες Περιβάλλοντος, Καθαριότητας και Ανακύκλωσης	
Υπηρεσίες Διοίκησης και Ανθρώπινου Δυναμικού (δημοτολόγιο, ληξιαρχείο και πρωτόκολλο)	
Υπηρεσίες Ύδρευσης	
Υπηρεσίες Τουρισμού και Πολιτισμού (εισιτήρια θεάτρων, εκδηλώσεις κ.λπ.)	
Υπηρεσίες Τεχνικές (τεχνικά έργα του Δήμου, άδειες για πινακίδες ατόμων με ειδικές ανάγκες κ.λπ.)	
Υπηρεσίες Οικονομικές (Εσόδων και Περιουσίας, Λογιστήριο, Ταμείο κ.λπ.)	
Υπηρεσίες Κ.Ε.Π.	
Υπηρεσίες Κοινωνικών Πολιτικών (για θέματα διά βίου μάθησης, εκπαίδευσης, υγείας, αθλητισμού, νέας γενιάς και πολιτισμού)	
Υπηρεσίες Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης (για θέματα γεωργίας, κτηνοτροφίας και αλιείας)

20. Είστε ικανοποιημένος/η γενικά από τις πληροφορίες που σας παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής;

Καθόλου	
Λίγο	
Μέτρια	
Πολύ	
Πάρα πολύ	

21. Ποια είναι η γνώμη σας για τα παρακάτω χαρακτηριστικά, που αφορούν τις υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής;

Χαρακτηριστικά Υπηρεσιών	Πολύ Καλή	Καλή	Μέτρια	Κακή	Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ
Αριθμός υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής					
Είδος υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής					
Χρησιμότητα Υπηρεσιών που παρέχει ο Δήμος Κομοτηνής					
Συμπεριφορά Υπαλλήλων					
Ευγένεια					
Χαμόγελο					
Υπομονή					
Πρόθεση των υπαλλήλων για εξυπηρέτηση					
Ικανότητα των υπαλλήλων στη δουλειά τους					
Διευκόλυνση των πολιτών από τους υπαλλήλους					
Προσοχή των υπαλλήλων στα αιτήματα των πολιτών					
Επικοινωνία των υπαλλήλων με τους πολίτες					
Χρόνος Εξυπηρέτησης					

22. Σε περίπτωση που αντιμετωπίσετε ένα πρόβλημα με τις υπηρεσίες του Δήμου, που απευθύνεστε συνήθως;

Στον Υπάλληλο της Υπηρεσίας	
Στον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας	
Στο Διευθυντή της Υπηρεσίας	
Στον Αρμόδιο Αντιδήμαρχο	
Στον Τοπικό Πρόεδρο του Οικισμού	
Στο Δήμαρχο	
Στο Βουλευτή	
Από τον Υπάλληλο έως και τον Δήμαρχο, αν δε βρω ανταπόκριση	
Σε κανέναν, γιατί δεν με απασχολεί	
Σε κανέναν, γιατί πιστεύω πως δεν θα αλλάξει κάτι	
Σε κανέναν, γιατί δεν μπόρεσα να βρω/να μιλήσω με κάποιον αρμόδιο	
Δεν έχω αντιμετωπίσει κάποια σοβαρό πρόβλημα έως τώρα	
Από τον Υπάλληλο έως και τον Δήμαρχο, αν και δεν έχω αντιμετωπίσει κανένα πρόβλημα έως τώρα	

23. Αναφέρετε τα 2 πιο συχνά προβλήματα ή δυσκολίες που αντιμετωπίζετε κάθε φορά που συναλλάσσετε με τις υπηρεσίες του Δήμου Κομοτηνής.

Ο χρόνος αναμονής μέχρι την ολοκλήρωση των αιτημάτων	
Η αδιαφορία για την κατανόηση του προβλήματος	
Έλλειψη ειλικρινούς επιθυμίας στην εξυπηρέτηση των πολιτών	
Η γραφειοκρατία	
Η δυσκολία επικοινωνίας με το κατάλληλο και αρμόδιο άτομο	
Η επίρριψη των ευθυνών από το ένα άτομο στο άλλο	
Η έλλειψη προσωπικού για κάλυψη των αναγκών των πολιτών	
Η αδικαιολόγητη καθυστέρηση ολοκλήρωσης της υπόθεσης	
Η μη υλοποίηση των υποσχέσεων που δίνονται από υπαλλήλους	
Η έλλειψη υλικοτεχνικής υποδομής σύμφωνα με τις υπάρχουσες απαιτήσεις	
Η μη λειτουργία των υπηρεσιών τις απογευματινές ώρες	

24. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνοπτικά από το σύνολο των συναλλαγών σας με το Δήμο Κομοτηνής;

Καθόλου	
Λίγο	
Μέτρια	
Πολύ	
Πάρα πολύ	