

**Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών
Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Ανάπτυξη στην Τοπική και Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση»**

**Ανάλυση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών στα
συστήματα εξυπηρέτησης , η περίπτωση του Δήμου
Καστοριάς.**

ZYMPIΔΟΥ ΚΥΡΙΑΚΗ

Θεσσαλονίκη, Απρίλιος 2017

University of Peloponnese
Faculty of Social and Political Sciences
Department of Political Studies and International Relations

Master Program in
«Development of Local and Regional Authorities»

Analysis of the degree of satisfaction in service systems,
the case of the Municipality of Kastoria.

ZYMPIDOU KYRIAKI

Thessaloniki, April 2017

Ευχαριστίες

Με την ολοκλήρωση των σπουδών μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη στην Τοπική και Περιφερειακή Αυτοδιοίκηση» οφείλω να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές μου και ιδιαίτερα τον Δρ. Παπαδάμου Στέφανο, Αναπληρωτή Καθηγητή στο Οικονομικό Τμήμα του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, για την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφερε μέσω της επίβλεψης της παρούσης εργασίας. Ευχαριστώ επίσης τους πολίτες που συμμετείχαν σε αυτήν την έρευνα καθώς η συμβολή τους ήταν καθοριστική. Τέλος οφείλω να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ στους γονείς μου ,Παναγιώτη και Πολυξένη, στον σύζυγό μου Δημήτρη, και στα τρία λατρεμένα μου παιδιά, Μαρία, Πωλίνα, Ραφαήλ, που με υπομονή στάθηκαν αρωγοί και συνοδοιπόροι σε αυτήν μου την προσπάθεια.

Ανάλυση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών στα συστήματα εξυπηρέτησης , η περίπτωση του Δήμου Καστοριάς.

Περίληψη

Μέσω αυτής της διπλωματικής εργασίας επιδιώκεται η διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τα συστήματα εξυπηρέτησης ενός Πρωτοβάθμιου Οργανισμού Τοπικής Αυτοδιοίκησης και συγκεκριμένα του Δήμου Καστοριάς. Απώτερος σκοπός είναι η διατύπωση προτάσεων που θα σχετίζονται με τα ευρήματα της έρευνας και θα συμβάλλουν στην βελτίωση της ποιότητας των εν λόγω υπηρεσιών. Για την υλοποίηση της εν λόγω εργασίας χρησιμοποιήθηκε βιβλιογραφική ανασκόπηση και έρευνα με την χρήση δομημένου ερωτηματολογίου που απευθύνθηκε σε πολίτες που επισκέπτονται τις υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς. Ακολουθεί η ανάλυσή των στοιχείων που προέκυψαν από την έρευνα και παρατίθενται τα συμπεράσματα και οι προτάσεις επί των αποτελεσμάτων. Όσον αφορά το περιεχόμενο αυτό περιλαμβάνει αναφορά στη Δομή και Λειτουργία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης , σε γενικά στοιχεία που αφορούν τον Καλλικρατικό Δήμο Καστοριάς , σε προσδιορισμό της έννοιας της υπηρεσίας και της ποιότητας υπηρεσιών, στα χαρακτηριστικά της Νέας Δημόσιας Διοίκησης και στην ερευνητική μεθοδολογία. Τέλος ακολουθεί η στατιστική επεξεργασία των στοιχείων που συνελέγησαν στα πλαίσια της διενεργηθείσας έρευνας και τα συμπεράσματα που ανακύπτουν από την ανάλυση των δεδομένων.

Analysis of the degree of satisfaction in service systems, the case of the Municipality of Kastoria.

Abstract

Through this thesis aims to investigate the degree of satisfaction of citizens from the servers of First Local Organization, namely the Municipality of Kastoria. The ultimate goal is the formulation of proposals relating to the findings of the investigation and will contribute to improving the quality of these services .For the implementation of this work used literature review and research using a structured questionnaire sent to citizens who visit services of the Municipality of Kastoria. Followed by analysis of the data from the survey and presented the conclusions and recommendations on the results. Regarding the content of this report includes the Structure and Function of Local Government in general data relating Kallikratis municipality Kastoria, defining the concept of service and service quality, the characteristics of New Public Administration and the research methodology. Finally followed by statistical processing of data collected in the framework of the conducted research and the conclusions arising from the data analysis.

Πίνακας Περιεχομένων

Κατάλογος Πινάκων.....	1
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Δομή και Λειτουργία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Ά Βαθμού	
1.1 Θεσμική βάση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.....	5
1.2 Η Δομή των ΟΤΑ Ά Βαθμού	6
1.3 Κατανομή αρμοδιοτήτων στους ΟΤΑ Ά Βαθμού	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ο Καλλικρατικός Δήμος Καστοριάς	
2.1 Βασικά χαρακτηριστικά του Δήμου Καστοριάς	11
2.2 Δομές και υπηρεσίες.....	12
2.3 Το Ανθρώπινο δυναμικό του Δήμου Καστοριάς.....	21
2.4 Υποδομές -Εξοπλισμός.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : Υπηρεσίες	
3.1 Εισαγωγή στην έννοια της Υπηρεσίας	27
3.2 Δημόσια Υπηρεσία	28
3.3 Ποιότητα Υπηρεσιών στο Δημόσιο.....	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Πελάτης Πολίτης στον Δημόσιο Τομέα	
4.1 Η έννοια του πολίτη/πελάτη	33
4.2 Δικαιώματα πολίτη-πελάτη	33
4.3 Ικανοποίηση του πολίτη-πελάτη	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Δημόσιο management	
5.1 Εννοιολογικός Προσδιορισμός της Δημόσιας Διοίκησης.....	38
5.2 Διαφορές μεταξύ Διοίκησης στον Ιδιωτικό και στον Δημόσιο Τομέα.	39
5.3 Διοικητική μεταρρύθμιση και Νέο Δημόσιο μανάτζμεντ.	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Ερευνητική Μεθοδολογία	
6.1 Πληθυσμός-Δείγμα και Συλλογή Δεδομένων	43

6.2 Διαμόρφωση και Δομή του Ερωτηματολογίου	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Ανάλυση Δεδομένων –Αποτελέσματα	
7.1 Δημογραφικά Στοιχεία του Δείγματος	45
7.2 Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών Δήμου Καστοριάς	48
7.3 Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες	56
7.4 Γενική αξιολόγηση των Υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς.....	60
Συμπεράσματα-Προτάσεις.....	64
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	68
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	70

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 2.1:Στελέχωση της Διεύθυνσης Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής.....	22
Πίνακας 2.2:Στελέχωση της Διεύθυνσης Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης.....	22
Πίνακας 2.3:Στελέχωση της Διεύθυνσης Πολεοδομίας	23
Πίνακας 2.4:Στελέχωση της Διεύθυνσης Καθαριότητας, Περιβάλλοντος και Πρασίνου:	23
Πίνακας 2.5:Στελέχωση της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού και Τουρισμού	23
Πίνακας 2.6:Στελέχωση της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών	23
Πίνακας 2.7: Στελέχωση της Διεύθυνσης ΚΕΠ.....	23
Πίνακας 2.8: Στελέχωση της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών	24
Πίνακας 2.9: Στελέχωση της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών	24
Πίνακας 2.10:Στελέχωση των υπηρεσιών της Δημόσιας Επιχείρησης Ύδρευσης Αποχέτευσης Καστοριάς	25
Πίνακας 2.11:Στελέχωση των υπηρεσιών της Μακεδνός Α.Ε.	25
Πίνακας 2.12: Στελέχωση των υπηρεσιών της Κοινωφελής Επιχ. “ ΟΡΕΣΤΕΙΑΣ”	25
Πίνακας 2.13:Στελέχωση των υπηρεσιών του Νομικού Πρόσωπου Κοινωνικής Προστασίας, Αλληλεγγύης, Παιδείας & Αθλητισμού	25
Πίνακας 2.14:Στελέχωση των υπηρεσιών του Δημοτικού Ωδείου Καστοριάς Δημήτριος Μπαϊρακτάρης & Σουλτάνα Πετσάλνικου-Μπαϊρακτάρη	26
Πίνακας 7.1: Φύλο συμμετεχόντων.....	45
Πίνακας 7.2: Ηλικιακή Διάρθρωση.....	46
Πίνακας 7.3: Επάγγελμα.....	47
Πίνακας 7.4:Επίπεδο Εκπαίδευσης.....	48
Πίνακας 7.5: Βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο εξυπηρέτησης...49	
Πίνακας 7.6: Βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία πρόσβασης.....	50
Πίνακας 7.7: Βαθμός ικανοποίησης από την συνεργασία με το προσωπικό.....	51
Πίνακας 7.8: Βαθμός ικανοποίησης από την ταχύτητα	

εξυπηρέτησης.....	52
Πίνακας 7.9: Βαθμός ικανοποίησης από την κατάρτιση /εμπειρία Προσωπικού.....	53
Πίνακας 7.10: Βαθμός ικανοποίησης από τις διαθέσιμες υποδομές..	54
Πίνακας 7.11: Βαθμός ικανοποίησης από τις διαδικτυακές συναλλαγές.....	55
Πίνακας 7.12:Σημαντικότητα της Έλλειψης Προσωπικού.....	57
Πίνακας 7.13: Σημαντικότητα της έλλειψης στον Τρόπο Οργάνωσης και Λειτουργίας.....	58
Πίνακας 7.14: Σημαντικότητα του προβλήματος "Χρονοβόρες /γραφειοκρατικές διαδικασίες".....	59
Πίνακας 7.15: Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Καινοτομία".....	60
Πίνακας 7.16: Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ποιότητα".....	61
Πίνακας 7.17: Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ευελιξία".....	62
Πίνακας 7.18: Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Διαφάνεια".....	63

Κατάλογος Σχεδιαγραμμάτων

Σχεδιάγραμμα 1.1:Δομή των ΟΤΑ Α βαθμού προ Καλλικράτη.....	7
Σχεδιάγραμμα 1.2:Δομή των ΟΤΑ Α βαθμού μετά την εφαρμογή του Καλλικράτη.....	7
Σχεδιάγραμμα 2.1:Οργανόγραμμα εσωτερικής υπηρεσίας Δήμου Καστοριάς.....	13
Σχεδιάγραμμα 2.2:Νομικά πρόσωπα Δήμου Καστοριάς.....	17
Σχεδιάγραμμα 2.3: Στελέχωση των υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς.....	22
Σχεδιάγραμμα 2.4: Στελέχωση των υπηρεσιών των Νομικών Προσώπων Δήμου Καστοριάς.....	24
Σχεδιάγραμμα 5.1: Η Δομή της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης....	38
Σχεδιάγραμμα 7.1: Φύλο συμμετεχόντων	45
Σχεδιάγραμμα 7.2: Ηλικιακή Διάρθρωση.....	46
Σχεδιάγραμμα 7.3 : Επάγγελμα.....	47
Σχεδιάγραμμα 7.4: Επίπεδο Εκπαίδευσης.....	48
Σχεδιάγραμμα 7.5:Βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο εξυπηρέτησης.....	49
Σχεδιάγραμμα 7.6:Βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία πρόσβασης	50
Σχεδιάγραμμα 7.7: Βαθμός ικανοποίησης από την συνεργασία με το Προσωπικό.....	51
Σχεδιάγραμμα 7.8: Βαθμός ικανοποίησης από την ταχύτητα εξυπηρέτησης.....	52
Σχεδιάγραμμα 7.9: Βαθμός ικανοποίησης από την κατάρτιση /εμπειρία Προσωπικού.....	53
Σχεδιάγραμμα 7.10: Βαθμός ικανοποίησης από τις διαθέσιμες υποδομές.....	54
Σχεδιάγραμμα 7.11: Βαθμός ικανοποίησης από τις διαδικτυακές Συναλλαγές.....	55
Σχεδιάγραμμα 7.12:Σημαντικότητα της Έλλειψης Προσωπικού.....	57
Σχεδιάγραμμα 7.13:Σημαντικότητα της έλλειψης στον Τρόπο Οργάνωσης και Λειτουργίας.....	58
Σχεδιάγραμμα 7.14: Σημαντικότητα του προβλήματος "Χρονοβόρες /γραφειοκρατικές διαδικασίες"	59
Σχεδιάγραμμα 7.15: Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου	

ως προς την "Καινοτομία".....	60
Σχεδιάγραμμα 7.16: Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ποιότητα".....	61
Σχεδιάγραμμα 7.17: Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ευελξία".....	62
Σχεδιάγραμμα 7.18: Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Διαφάνεια".....	63

1.Δομή και Λειτουργία της Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α Βαθμού

1.1Θεσμική βάση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης

Η λέξη αυτοδιοίκηση παραπέμπει γενικά σε μια κατηγορία μορφών διοικητικής οργάνωσης με κοινό χαρακτηριστικό ένα βαθμό νομικής και πολιτικής αυτοτέλειας απέναντι στην κεντρική κρατική εξουσία (Δ.Τσάτσος, Σύνταγματικό Δίκαιο,σελ.397).

Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α Βαθμού είναι το κλασικό παράδειγμα κατά τύπου αυτοδιοίκησης που εμφανίζονται με την σύσταση του πρώτου ανεξάρτητου Ελληνικού Κράτους και πιο συγκεκριμένα τίθενται για πρώτη φορά σε ισχύ με το Βασιλικό Διάταγμα της 27-12-1833. Συγκροτούνται από τους Δήμους και τις Κοινότητες και η θεσμική βάση τους αποτελείται κυρίως από τα άρθρα 101 και 102 του Συντάγματος της Ελληνικής Δημοκρατίας, όπως αυτό αναθεωρήθηκε το 2001 και το 2008.Συγκεκριμένα το άρθρο 101 αναφέρει: « 1. Η διοίκηση του κράτους οργανώνεται σύμφωνα με το αποκεντρωτικό σύστημα.2. Η διοικητική διαίρεση της χώρας διαμορφώνεται με βάση τις γεωοικονομικές, κοινωνικές και συγκοινωνιακές συνθήκες.3. Τα περιφερειακά όργανα του Κράτους έχουν γενική αποφασιστική αρμοδιότητα για τις υποθέσεις της περιφέρειάς τους. Τα κεντρικά όργανα του Κράτους, εκτός από ειδικές αρμοδιότητες, έχουν τη γενική κατεύθυνση, το συντονισμό και τον έλεγχο νομιμότητας των πράξεων των περιφερειακών οργάνων, όπως νόμος ορίζει 4. Ο κοινός νομοθέτης και η Διοίκηση, όταν δρουν κανονιστικά, υποχρεούνται να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες συνθήκες των νησιωτικών και ορεινών περιοχών, μεριμνώντας για την ανάπτυξή τους».

Η παράγραφος 1 του άρθρου 102 αναφέρει: «Η διοίκηση των τοπικών υποθέσεων ανήκει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού. Υπέρ των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης συντρέχει τεκμήριο αρμοδιότητας για τη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων. Νόμος καθορίζει το εύρος και τις κατηγορίες των τοπικών υποθέσεων, καθώς και την κατανομή τους στους επί μέρους βαθμούς. Με νόμο μπορεί να ανατίθεται στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης η άσκηση αρμοδιοτήτων που συνιστούν αποστολή του Κράτους».

Ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης κατοχυρώνεται και με τον Ευρωπαϊκό Χάρτη Τοπικής Αυτονομίας που κυρώθηκε με το ν.1850/1989(ΦΕΚ Α ,144).Μέρη του Χάρτη είναι σχεδόν όλα τα Κράτη Μέλη του Συμβουλίου της Ευρώπης που δεσμεύονται τόσο για την οικονομική ,διοικητική και πολιτική αυτονομία των Τοπικών Αρχών , όσο και για την αναγνώριση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης στην εσωτερική νομοθεσία και το Σύνταγμα. Επιπλέον με το Πρόσθετο Πρωτόκολλο της Ευρωπαϊκού Χάρτη ,που κυρώθηκε με νόμο, καλούνται τα Συμβαλλόμενα Μέρη να λάβουν μέτρα ώστε να διασφαλιστεί το δικαίωμα και η δυνατότητα σε κάθε πολίτη να συμμετέχει στις υποθέσεις των Τοπικών Αρχών.

Ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας των οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης διέπεται από ένα σύνολο διατάξεων που ονομάζεται Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων.Τον Πρώτο Δημοτικό και Κοινοτικό Κώδικα αποτέλεσε ο ν.1065/1980(ΦΕΚ 168 Α) ενώ ακολούθησε η πρώτη κωδικοποίησή του με το Προεδρικό Διάταγμα 75/1985(ΦΕΚ 27 Α) , η δεύτερη με το 323/1989(ΦΕΚ146 Α) , η τρίτη με το 410/1995(ΦΕΚ 231 Α), η τέταρτη με την κύρωση του ν.3463/2006 , ενώ με τον ν.3852/2010 τροποποιήθηκαν διατάξεις του προηγούμενου κειμένου.

1.2 Η Δομή των ΟΤΑ Α Βαθμού

Διαχρονικά η Ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση οργανώνεται σε δύο βαθμούς. Τα τελευταία χρόνια είχαμε πολλές αναμορφώσεις στην δομή αυτής της οργάνωσης, προκειμένου η λειτουργία της αυτοδιοίκησης αλλά και οι υπηρεσίες της προς τους πολίτες να είναι περισσότερο αποτελεσματικές, αποδοτικές ,λειτουργικές και διαφανείς.

Το πρόγραμμα «Καλλικράτης (Ν.3852/10 Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης (ΦΕΚ 87Α΄/7-6-2010)» διαμόρφωσε την τρέχουσα διοικητική διαίρεση της Ελλάδας που ισχύει από την 1^η Ιανουαρίου του 2011.Το αποτέλεσμα αυτής ήταν η χωρική και πληθυσμιακή ανασυγκρότηση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α βαθμού σε μεγαλύτερες γεωγραφικές μονάδες ,που επιτεύχθηκε με την συνένωση Δήμων και Κοινοτήτων .Η Ελλάδα πλέον διαιρείται σε 325 δήμους ,οι εδαφικές περιφέρειες των οποίων αποτελούνται από τις εδαφικές

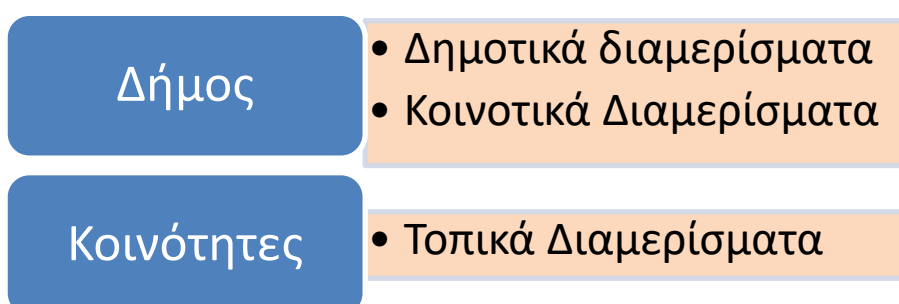
περιφέρειες των συνενωμένων ΟΤΑ. Με αυτόν τον τρόπο επαναθεμελιώνεται η πρωτοβάθμια Αυτοδιοίκηση με λιγότερους , πιο ισχυρούς δήμους που έχουν την ικανότητα να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις.

Με το όρο Δήμος νοείται το νομικό πρόσωπο που είναι αυτοδιοικούμενο και αποτελεί όργανο της δημόσιας διοίκησης. Βάσει του ν.3852/2010 ο Δήμος υποδιαιρείται εδαφικά στις δημοτικές ενότητες ,που στην ουσία είναι οι εδαφικές περιφέρειες των πρώην Δήμων που συνενώθηκαν και εξακολουθούν να φέρουν το όνομά τους. Με τον ίδιο νόμο ορίζεται η Τοπική Κοινότητα ως το πρώην τοπικό διαμέρισμα ,εφόσον έχει πληθυσμό έως δύο χιλιάδες κατοίκους και η Δημοτική Κοινότητα εφόσον ο πληθυσμός είναι μεγαλύτερος από δύο χιλιάδες κατοίκους.

Στα παρακάτω διάγράμματα φαίνεται η μεταβολή που έχει επιτελεσθεί στην δομή της πρωτοβάθμιας Τοπικής Αυτοδιοίκησης μετά την εφαρμογή του Προγράμματος “ Καλλικράτης ”

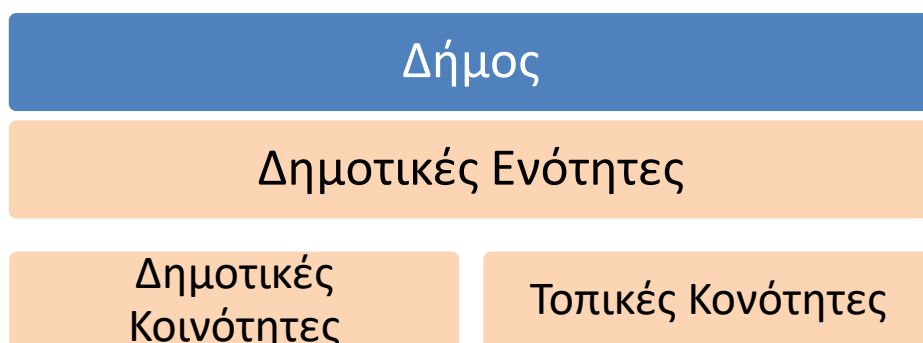
Σχεδιάγραμμα 1.1:

Δομή των ΟΤΑ Α βαθμού προ Καλλικράτη



Σχεδιάγραμμα 1.2:

Δομή των ΟΤΑ Α βαθμού μετά την εφαρμογή του Καλλικράτη



Ο Δήμος διοικείται από τον Δήμαρχο, το Δημοτικό Συμβούλιο, την Οικονομική Επιτροπή, την Επιτροπή Ποιότητας Ζωής και την Εκτελεστική Επιτροπή.

Τα όργανα διοίκησης της Δημοτικής Κοινότητας είναι το Συμβούλιο της Δημοτικής Κοινότητας και ο Πρόεδρος του Συμβουλίου. Τα αντίστοιχα για την Τοπική Κοινότητα είναι το Συμβούλιο της Τοπικής Κοινότητας, ο Πρόεδρος του Συμβουλίου, και για Τοπικές Κοινότητες μέχρι τριακοσίους κατοίκους, ο Εκπρόσωπος της Τοπικής Κοινότητας.

Οι αρμοδιότητες των παραπάνω οργάνων καθορίζονται από τον ν.3852/2010(ΦΕΚ 87 Α/07-06-2010) και κατανέμονται ως εξής:

Ο **Δήμαρχος** με γνώμονα τις αρχές της διαφάνειας και αποτελεσματικότητας, γενικά προασπίζει τα τοπικά συμφέροντα, διασφαλίζει την ενότητα της τοπικής κοινωνίας και κατευθύνει τις δράσεις του Δήμου προκειμένου να υλοποιηθεί το σχέδιο ανάπτυξης. Ορίζει συμβούλους της πλειοψηφίας ως Αντιδημάρχους και μεταβιβάζει σε αυτούς την άσκηση αρμοδιοτήτων.

Το **Δημοτικό Συμβούλιο** λαμβάνει αποφάσεις για όλα τα θέματα που αφορούν τον Δήμο, εκτός από εκείνα που εκ του νόμου ανήκουν στην αρμοδιότητα του δημάρχου ή άλλου οργάνου του Δήμου.

Η **Εκτελεστική Επιτροπή** είναι όργανο με συλλογική συντονιστική και εκτελεστική αρμοδιότητα. Σκοπός της είναι η παρακολούθηση της εφαρμογής της πολιτικής του δήμου σε όλους του τομείς, καθώς και της εφαρμογής του επιχειρησιακού σχεδίου και των προγραμμάτων δράσης.

Αρμόδιο όργανο για την παρακολούθηση και τον έλεγχο της οικονομικής λειτουργίας του Δήμου είναι η **Οικονομική Επιτροπή**.

Η **Επιτροπή Ποιότητας Ζωής** αποφασίζει και εισηγείται θέματα σχετικά με την ποιότητα ζωής, τη χωροταξία, την πολεοδομία, και την προστασία του περιβάλλοντος. Μεριμνά ώστε να σχεδιαστούν δράσεις σχετικές με την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής και με την εξυπηρέτηση των ατόμων με αναπηρία.

Το **Συμβούλιο της Δημοτικής Κοινότητας** αποφασίζει για θέματα σχετικά με την χορήγηση προέγκρισης ίδρυσης ή εγκατάστασης καταστημάτων, επιχειρήσεων και

για την χορήγηση και την ανάκληση άδειας λειτουργίας μουσικής. Διατυπώνει γνώμη ή εισηγείται για θέματα που αφορούν την Δημοτική Κοινότητα σε άλλα δημοτικά διοικητικά όργανα που είναι αρμόδια βάσει νομοθεσίας

Ανάλογες αρμοδιότητες εισηγητικού χαρακτήρα έχει και το **Συμβούλιο Τοπικής Κοινότητας**.

Ο **Πρόεδρος του Συμβουλίου της Δημοτικής Κοινότητας** μεριμνά για τα τοπικά θέματα, εκπροσωπεί το Συμβούλιο και παρουσιάζει στον δήμαρχο και τα άλλα δημοτικά αρμόδια όργανα τα προβλήματα της Κοινότητας.

1.3 Κατανομή αρμοδιοτήτων στους ΟΤΑ Α Βαθμού

Με τη μεγαλύτερη αποκέντρωση στη διοικητική οργάνωση του κράτους διεκπεραιώνονται αποτελεσματικότερα τα περισσότερα από τα τρέχοντα θέματα διοικητικής λειτουργίας του κράτους, γεγονός που αποφορτίζει την κεντρική διοίκηση από ανώφελα διοικητικά κόστη και έτσι της επιτρέπει να επικεντρώνεται στο σχεδιασμό και στην άσκηση των επιτελικών λειτουργιών, που οφείλει σε προτεραιότητα να ασκεί ένα σύγχρονο κράτος(Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΚΕΔΕ-Τριετής Στρατηγική Μεταρρυθμίσεων στην Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση 2016-2018).

Η Τοπική Αυτοδιοίκηση αποτελεί την αποκεντρωμένη έκφραση της εξουσίας του κράτους(Στασινοπούλου ,1996) και αποτελεί το ιδανικότερο πλαίσιο για την επίλυση των καθημερινών προβλημάτων των πολιτών ,καθώς είναι πιο κοντά στην πηγή τους.

Σύμφωνα με το άρθρο 102 παρ. 1 του Συντάγματος «Υπέρ των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης συντρέχει τεκμήριο αρμοδιότητας για τη διοίκηση των τοπικών υποθέσεων. Νόμος καθορίζει το εύρος και τις κατηγορίες των τοπικών υποθέσεων, καθώς και την κατανομή τους στους επί μέρους βαθμούς. Με νόμο μπορεί να ανατίθεται στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης η άσκηση αρμοδιοτήτων που συνιστούν αποστολή του κράτους»

Με το άρθρο 75 του Ν.3463/2006 δίνεται η δυνατότητα στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης να ασκούν Κοινωνική Πολιτική. Συγκεκριμένα θεσμοθετούνται να

διευθύνουν και να ρυθμίζουν όλες τις τοπικές υποθέσεις με στόχο της προστασία, την ανάπτυξη και την συνεχή βελτίωση των συμφερόντων και της ποιότητας ζωής της Τοπικής Κοινότητας (Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων, ΦΕΚ Α 114/30-06-2006).Οι παρεχόμενες αρμοδιότητες κατανέμονται στον τομέα ανάπτυξης, Περιβάλλοντος ,Ποιότητας Ζωής και Εύρυθμης Λειτουργίας των Πόλεων και των Οικισμών, στον τομέα της Απασχόλησης, στον τομέα Κοινωνικής Προστασίας και Αλληλεγγύης, στον τομέα Παιδείας, Πολιτισμού και Αθλητισμού και τέλος στον Τομέα Πολιτικής Προστασίας.

Με το Σχέδιο Καλλικράτης (Ν.3852/2010) μεταβιβάζονται αρμοδιότητες από τις πρώην Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις στους Δήμους και μάλιστα σε μια δύσκολη περίοδο οικονομικής προσαρμογής που η Ελλάδα καλείται να εφαρμόσει ένα μεγάλο φάσμα διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων.

Η σταδιακή απομάκρυνση από το παραδοσιακό συγκεντρωτικό, ιεραρχικά διαρθρωμένο μοντέλο οργάνωσης της κοινωνικής διοίκησης, ενόψει των νέων κοινωνικών κινδύνων και αναγκών, των χρηματοδοτικών ελλειμμάτων αλλά και της μειωμένης αποτελεσματικότητας των κατακερματισμένων κοινωνικών υπηρεσιών, αναδεικνύει τη σημασία ενός νέου κοινωνικού ρόλου για την τοπική αυτοδιοίκηση (ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ-ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΙ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ-ΤΕΛΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ,2006).

Επίσης οι Δήμοι έχουν δικαίωμα και πάντα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους

να προβούν στην σύσταση νομικών προσώπων δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου όπως σχολικές επιτροπές, δημοτικά ιδρύματα, Συνδέσμους Δήμων κ.α. προκειμένου να παράσχουν υπηρεσίες .

2.0 Καλλικρατικός Δήμος Καστοριάς

2.1 Βασικά χαρακτηριστικά του Δήμου Καστοριάς

Ο Δήμος Καστοριάς ανήκει στην Περιφερειακή Ενότητα Καστοριάς , της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας . Συνορεύει βορειανατολικά με τον Νομό Φλώρινας , βορειοδυτικά με το Αλβανικό Κράτος , και νότια με τον Δήμο Άργους Ορεστικού και τον Δήμο Νεστορίου της ίδιας Περιφερειακής Ενότητας. Οκτώ προϋπάρχοντες Δήμοι(της Καστοριάς, της Αγίας Τριάδος , της Κλεισούρας , της Μεσοποταμίας , των Κορεστέων , των Αγίων Αναργύρων , των Μακεδνών , του Βιτσίου) και μία Κοινότητα (του Καστρακίου) συνενώθηκαν προκειμένου να συσταθεί ο Δήμος βάσει του προγράμματος « Καλλικράτης» .

Η έκταση του ανέρχεται σε 763,315 τετραγωνικά χιλιόμετρα , ενώ ο μόνιμος πληθυσμός του σύμφωνα με τα αποτελέσματα της Απογραφής του 2011 της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής σε 35.874 κατοίκους . Έδρα του Δήμου είναι η Πόλη της Καστοριάς , όπου υφίστανται και οι κεντρικές υπηρεσίες του Δήμου .

Ο Δήμος Καστοριάς είναι κατεξοχήν βιομηχανικός Δήμος με παράδοση στον χώρο της μεταποίησης γούνας-δέρματος , που είναι και η σημαντικότερη οικονομική δραστηριότητα του νομού . Αξιοσημείωτο είναι ότι σύμφωνα με πρόταση του Π.Π.Χ.Σ.Α.Α. (Θεσμοθετημένο Περιφερειακό Πλαίσιο Χωροταξικού Σχεδιασμού και Αειφόρου Ανάπτυξης) Της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας , η Καστοριά αποτελεί πόλο ανάπτυξης και συγκεκριμένα ως κέντρο της γουνοποιίας έχει εθνικό ρόλο στον κλάδο των εξαγωγών της χώρας .

Επιπρόσθετα η Καστοριά παρουσιάζει πλούσια πολιτιστική κληρονομιά και φυσικό κάλλος . Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι λόγω της σπάνιας βιοποικιλότητας της με τον πλούσιο υδροβιότοπο και ορνιθοπανίδα της , έχει ενταχθεί στο ευρωπαϊκό δίκτυο περιβαλλοντικής προστασίας «Natura 2000» .

Από αρχαιολογικής άποψης η πόλη της Καστοριάς μπορεί να χαρακτηριστεί ως ' ' Ανοιχτό Μουσείο ' ' , καθώς παρουσιάζει πλήθος βυζαντινών εκκλησιών και μεγαλοπρεπών αρχοντικών του 7ου και 8ου αιώνα μ.Χ. . Λίγα χιλιόμετρα μακριά,

στο παραλίμνιο χωριό Δισπηλιό, βρίσκεται και ο φημισμένος Νεολιθικός Λιμναίος Οικισμός, που τοποθετείται περίπου στο 5.500 π.Χ. .Σημαντικά αξιοθέατα είναι η ' ' Παναγία η Κουμπελίδικη ' ' , το ' ' Μοναστήρι Μαυριώτισσας ' ' , η ' ' Σπηλιά του Δράκου ' ' , το ' ' Μουσείο Παλαιοντολογίας και Παλαιοβοτανικής ' ' , το ' ' Βυζαντινό Μουσείο ' ' , το ' ' Ενυδρείο Καστοριάς ' ' κ.α..

Όλοι οι ανωτέρω λόγοι συντέλεσαν στην ανάπτυξη του τουριστικού τομέα ,που τα τελευταία χρόνια γνωρίζει ιδιαίτερη άνθηση . Αξιοσημείωτο είναι ότι οι επισκέπτες δεν προέρχονται μόνο από την Ελλάδα αλλά και από πολλές άλλες Ευρωπαϊκές χώρες.

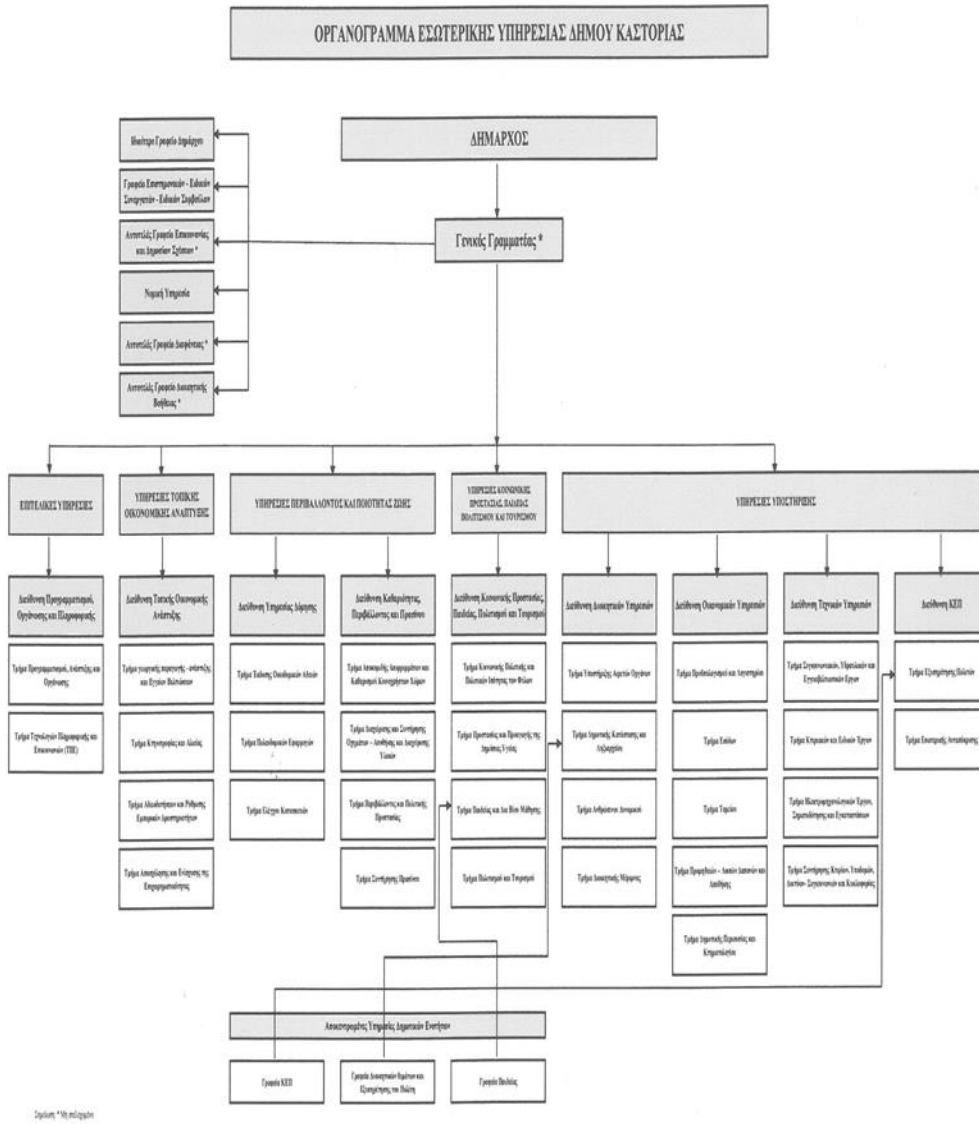
Λοιποί παραγωγικοί κλάδοι για την περιοχή του Δήμου αποτελούν η κτηνοτροφία και η γεωργία , των οποίων η ενίσχυση κρίνεται απαραίτητη .

2.2 Δομές και υπηρεσίες

Η διάρθρωση των υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς φαίνεται στο παρακάτω οργανόγραμμα:

Σχεδιάγραμμα 2.1: Οργανόγραμμα εσωτερικής υπηρεσίας Δήμου Καστοριάς

Σχεδιάγραμμα 2.1: Οργανόγραμμα εσωτερικής υπηρεσίας Δήμου Καστοριάς



¹ ΠΗΓΗ: www.kastoria.gov.gr/οργανόγραμμα/

Ο Δήμος Καστοριάς παρέχει μια σειρά δημοτικών υπηρεσιών με απώτερο σκοπό την εξυπηρέτηση του πολίτη. Μετά την ενσωμάτωση των νέων αρμοδιοτήτων που μεταβιβάστηκαν από την πρώην Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση λόγω εφαρμογής του Ν 3852/2010, οι κεντρικές υπηρεσίες που είναι εγκατεστημένες στην έδρα του Δήμου, περιλαμβάνουν τις ακόλουθες διοικητικές ενότητες οι αρμοδιότητες των οποίων καθορίστηκαν βάσει του αριθμού φύλλου ΦΕΚ 2583/07-11-2011 (Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Καστοριάς):

Διεύθυνση Πολεοδομίας-Τμήμα Έκδοσης Οικοδομικών Αδειών (Υπηρεσία Δόμησης μετά Ν. 4030/2011).

Η Διεύθυνση Πολεοδομίας είναι αρμόδια για την έκδοση των οικοδομικών αδειών , για τον έλεγχο εφαρμογής τους καθώς και για τον έλεγχο αυθαίρετων κατασκευών .Επιπλέον έχει πλήρη αρμοδιότητα σχετικά με την εφαρμογή του πολεοδομικού σχεδιασμού.

Διεύθυνση Καθαριότητας, Περιβάλλοντος & Πρασίνου- Τμήμα Αποκομιδής Απορριμμάτων και Καθαρισμού Κοινοχρήστων Χώρων.

Η Διεύθυνση Καθαριότητας είναι αρμόδια για την αποκομιδή και την μεταφορά των απορριμμάτων, των ανακυκλώσιμων υλικών, την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων, την συντήρηση των χώρων πρασίνου, των οχημάτων του Δήμου, καθώς και για την λειτουργία των Κοιμητηρίων .Η εν λόγω Διεύθυνση οφείλει να λαμβάνει μέτρα προκειμένου να προστατεύεται και να αναβαθμίζεται το φυσικό, αρχιτεκτονικό και πολιτιστικό περιβάλλον.

Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών .

Η Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών μελετά, εκτελεί και συντηρεί τα κάθε είδους τεχνικά έργα του Δήμου, προκειμένου αυτά να πραγματοποιηθούν έγκαιρα και

οικονομικά. Εξασφαλίζει συνθήκες για την ασφαλή μετακίνηση και κυκλοφορία των δημοτών και των οχημάτων, σχεδιάζει και λαμβάνει μέτρα για εξοικονόμηση ενέργειας. Έχει επίσης αρμοδιότητα στον τομέα των μεταφορών σχετικά με την έκδοση αδειών εγκαταστάσεων και τον έλεγχό τους, αλλά και με την έκδοση αδειών εγκαταστατών.

Διεύθυνση Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης.

Η Διεύθυνση Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης προστατεύει και αναπτύσσει την ζωική παραγωγή, την φυτική παραγωγή την αλιεία, υποστηρίζει την βελτίωση μεθόδων αγροτικής εργασίας και την οργάνωση των αγροτικών εκμεταλλεύσεων. Παρακολουθεί, εποπτεύει και αδειοδοτεί τις εμπορικές δραστηριότητες, προστατεύει τον καταναλωτή, προωθεί την απασχόληση και εφαρμόζει ενέργειες τουριστικής ανάπτυξης.

Διεύθυνση Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφόρησης.

Η Διεύθυνση Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφόρησης έχει αρμοδιότητα να υποστηρίζει τα όργανα διοίκησης και τις υπηρεσίες κατά την σύνταξη, παρακολούθηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων και των Ετήσιων Προγραμμάτων Δράσης. Παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα και απόδοση των υπηρεσιών του Δήμου και διασφαλίζει την ένταξη των πολιτικών ισότητας των φύλων στις τοπικές πολιτικές.

Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού και Τουρισμού.

Η Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού και Τουρισμού σχεδιάζει και εφαρμόζει την κοινωνική πολιτική του Δήμου, των πολιτικών ισότητας των φύλων, προστατεύει και προάγει την δημόσια υγεία. Προωθεί την πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης καθώς και την Δια Βίου Μάθηση. Εφαρμόζει και σχεδιάζει προγράμματα Πολιτισμού, Αθλητισμού, και Νέας Γενιάς.

Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών.

Η Διεύθυνση Διοικητικών Υπηρεσιών τηρεί τις διαδικασίες και τα αρχεία που αφορούν την δημοτική κατάσταση , καταγράφει τα ληξιαρχικά γεγονότα και εφαρμόζει πολιτικές και διαδικασίες με σκοπό την ορθολογική διοίκηση του ανθρωπίνου δυναμικού. Έχει αρμοδιότητα την γραμματειακή υποστήριξη των πολιτικών οργάνων του Δήμου, είναι υπεύθυνη για την λειτουργία του πρωτοκόλλου και παρέχει γενικές υπηρεσίες διοικητικής υποστήριξης στις υπηρεσίες του Δήμου.

Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών.

Η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών τηρεί τα οικονομικά προγράμματα λειτουργίας του Δήμου. Απεικονίζει τις οικονομικές πράξεις, διαχειρίζεται τα έσοδα και τα έξοδα και αξιοποιεί την δημοτική περιουσία. Διενεργεί επίσης όλες τις νόμιμες διαδικασίες για την προμήθεια υλικών ,εξοπλισμού και υπηρεσιών του Δήμου.

Διεύθυνση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών(ΚΕΠ).

Η Διεύθυνση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών παρέχει διοικητικές πληροφορίες και διεκπεραιώνει τις υποθέσεις των πολιτών συνεργαζόμενη πάντα με τις αρμόδιες υπηρεσίες.

Εκτός από τις κεντρικές υπηρεσίες ,υπάρχουν και οι αποκεντρωμένες υπηρεσίες που στοχεύουν στην εξυπηρέτηση των Τοπικών και Δημοτικών Κοινοτήτων και έχουν έδρα τις Δημοτικές Ενότητες.

Τα νομικά πρόσωπα του Δήμου φαίνονται στο ακόλουθο σχεδιάγραμμα :

Σχεδιάγραμμα 2.2:
Νομικά πρόσωπα Δήμου Καστοριάς



Η Δημοτική Επιχείρηση Ύδρευσης και Αποχέτευσης Καστοριάς κατασκευάζει ,συντηρεί και εκσυγχρονίζει τα δίκτυα ύδρευσης ,αποχέτευσης όμβριων και ακαθάρτων υδάτων, και των μονάδων επεξεργασίας λυμάτων και αποβλήτων.

Η Δημοτική Ανώνυμη Εταιρεία Λατομικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων "ΜΑΚΕΔΝΟΣ Α.Ε", παράγει και διαθέτει προϊόντα δομικών υλικών , εκμεταλλεύεται δημοτικούς ξενώνες, το πλοiάριο " Ολυμπία " και τις εγκαταστάσεις του Οικομουσείου του Λιμναίου Οικισμού.

Η Κοινωφελής Επιχείρηση Δήμου Καστοριάς "ΟΡΕΣΤΕΙΑΣ", συντηρεί και αναδεικνύει την Σπηλιά του Δράκου ,καθώς και το πλοιάριο " Ορεστειάς ".

Στο Νομικό Πρόσωπο Κοινωνικής Προστασίας, Αλληλεγγύης ,Παιδείας &Αθλητισμού ανήκουν οι Παιδικοί Σταθμοί, Τα Κέντρα Ηλικιωμένων ,οι Βιβλιοθήκες ,η Φιλαρμονική του Δήμου, καθώς και ορισμένα γήπεδα και γυμναστήρια.

Τα Κέντρα Ηλικιωμένων του Δήμου Καστοριάς στοχεύουν στην πρόληψη των βιολογικών, ψυχολογικών και κοινωνικών προβλημάτων των ηλικιωμένων, ώστε να παραμείνουν αυτόνομα, ισότιμα και ενεργά μέλη του Κοινωνικού Συνόλου, στην διαφώτιση και συνεργασία του ευρύτερου κοινού και ειδικών φορέων σχετικά με τα προβλήματα και τις ανάγκες των ηλικιωμένων, καθώς και στην έρευνα θεμάτων σχετικών με τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η λεγόμενη "τρίτη" ηλικία. (<http://www.kastoria.gov.gr/%CE%BA%CE%B1%CF%80%CE%B7/>)

Εκτός από τις παραπάνω υπηρεσίες και Νομικά Πρόσωπα ο Δήμος Καστοριάς έχει υπό την εποπτεία του και τις παρακάτω κοινωνικές δομές τις οποίες και έχει αναπτύξει με σκοπό την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φύσεως:

ΚΕΝΤΡΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ ΓΥΝΑΙΚΩΝ ΔΗΜΟΥ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ

Το Κέντρο Συμβουλευτικής Γυναικών του Δήμου Καστοριάς, στεγάζεται στις Νέες Εργατικές Κατοικίες, στην περιοχή Χλόη. Αποτελεί μέρος ενός πανελλαδικού δικτύου, συνολικά πενήντα φορέων. Απευθύνεται σε γυναίκες θύματα πορνείας και σε αυτές που υφίστανται οποιαδήποτε μορφή βίας όπως συναισθηματική , λεκτική, κοινωνική, οικονομική ,σεξουαλική.

Οι υπηρεσίες παρέχονται δωρεάν , είναι άκρως απόρρητες και έχουν ως εξής:

- Ομαδική συμβουλευτική
- Ατομική συμβουλευτική
- Ψυχοκοινωνική στήριξη

- Διασύνδεση με οικονομικούς φορείς
- Διασύνδεση με φορείς ασφάλισης
- Συνεργασία και παραπομπή σε άλλες κοινωνικές δομές.

Το Κέντρο διοργανώνει επίσης εκστρατείες ενημέρωσης και πρόληψης της βίας κατά των γυναικών καθώς και εκπαιδευτικές ημερίδες.

Η δομή στελεχώνεται από έναν ψυχολόγο, έναν κοινωνικό λειτουργό και έναν κοινωνιολόγο.

Πηγές χρηματοδότησής της είναι η Ευρωπαϊκή Ένωση και το ελληνικό κράτος.

ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΔΗΜΟΥ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ

Το Κέντρο Δια Βίου Μάθησης Καστοριάς στεγάζεται επί της οδού Αγίας Βαρβάρας 13 και ανήκει στην Κοινωφελή Επιχείρηση του Δήμου "Όρεσטיάς". Ιδρύθηκε το έτος 1999 και είναι Δομή Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού.

Προσφέρει υπηρεσίες αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού (μέσω της παροχής υπηρεσιών Επαγγελματικής Κατάρτισης και Επιμόρφωσης για ανέργους-εργαζόμενους-αυτοαπασχολούμενους) και υπηρεσίες συμβουλευτικής προς το εργατικό δυναμικό.

Έχει εκπονήσει έως σήμερα δέκα μελέτες –έρευνες και έχει υλοποιήσει εκατόν εβδομήντα προγράμματα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης. Συγκεκριμένα από τους 869 ανέργους που παρακολούθησαν προγράμματα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης οι 250 (133 γυναίκες και 177 άνδρες) μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης, απορροφήθηκαν από την αγορά εργασίας ή αυτοαπασχολήθηκαν, δηλαδή ένα ποσοστό 28,77% (www.kastoria.gov.gr/κεκ/).

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ

Το Τμήμα στεγάζεται επί της οδού Αθανασίου Διάκου και εποπτεύει τρία γραφεία εκ των οποίων τα δύο εξυπηρετούν απομακρυσμένες Δημοτικές Ενότητες. Το ΚΑΠΗ Καστοριάς, το ΚΑΠΗ Κορησού και το ΚΑΠΗ Μαυροχωρίου.

Σκοπός του είναι η πρόληψη των βιολογικών, ψυχολογικών και κοινωνικών προβλημάτων των ηλικιωμένων, ώστε να παραμείνουν αυτόνομα, ισότιμα και ενεργά μέλη του Κοινωνικού Συνόλου, η διαφώτιση και συνεργασία του ευρύτερου κοινού και ειδικών φορέων σχετικά με τα προβλήματα και τις ανάγκες των ηλικιωμένων, καθώς και η έρευνα θεμάτων σχετικών με τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η λεγόμενη “τρίτη” ηλικία (www.kastoria.gov.gr/καπή/).

Η δομή έχει δραστηριότητες όπως ψυχαγωγία, δημιουργική απασχόληση ,επιμόρφωση ,συνεργασία με άλλους φορείς εκδρομές κ.α.. Επίσης παρέχονται υπηρεσίες όπως προγράμματα προληπτικής ιατρικής νοσηλευτική φροντίδα κι φυσιοθεραπεία.

ΔΟΜΗ “ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ” ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ

Η δομή αυτή αριθμεί δέκα γραφεία τα οποία στεγάζονται σε Δημοτικές Ενότητες του διευρυμένου μετά την εφαρμογή του Καλλικράτη Δήμου Καστοριάς. Στελεχώνεται από συνολικά 39 εργαζόμενους και συγκεκριμένα από δέκα Κοινωνικούς Επιστήμονες, δώδεκα νοσηλεύτριες και δέκα επτά Κοινωνικούς Φροντιστές.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται είναι η ψυχοκοινωνική στήριξη, νοσηλευτική και οικιακή φροντίδα σε ηλικιωμένους, ΑΜΕΑ, άτομα που πάσχουν από ψυχικές νόσους, άτομα που διαβιούν στα όρια της φτώχειας.

Το έργο που παράγεται είναι σημαντικό και η δομή αυτή έχει γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνικής πολιτικής του Δήμου.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΑΝΤΟΠΩΛΕΙΟ ΔΗΜΟΥ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ

Στο πλαίσιο της ευρύτερης κοινωνικής του πολιτικής για την υποστήριξη και ενίσχυση των ασθενέστερων κοινωνικών τάξεων του τοπικού πληθυσμού, το Δημοτικό Συμβούλιο Καστοριάς με την απόφαση 432/11 προχώρησε στην ίδρυση και λειτουργία Κοινωνικού Παντοπωλείου μέσω του οποίου διατίθενται δωρεάν βασικά είδη διατροφής και διαβίωσης σε άπορους δημότες ενώ υπάρχει και η δυνατότητα

διοργάνωσης συσσιτίων για τη διανομή φαγητού καθώς και η λήψη κάθε άλλου μέτρου υποστήριξης ανέργων και άπορων. Ο Δήμος απευθύνεται σε τοπικούς αγροτικούς συνεταιρισμούς, ενώσεις, βιομηχανίες και επιχειρήσεις τροφίμων

προκειμένου να προμηθευτεί παρεχόμενα είδη τα οποία σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν. 4071/2012 μπορούν να προέρχονται από δωρεές και χορηγίες με τη δυνατότητα, εφόσον διαπιστώνεται ανεπάρκεια ειδών, της προμήθειάς τους σύμφωνα με τις διατάξεις του ΕΚΠΟΤΑ (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Καστοριάς 2015-2019).

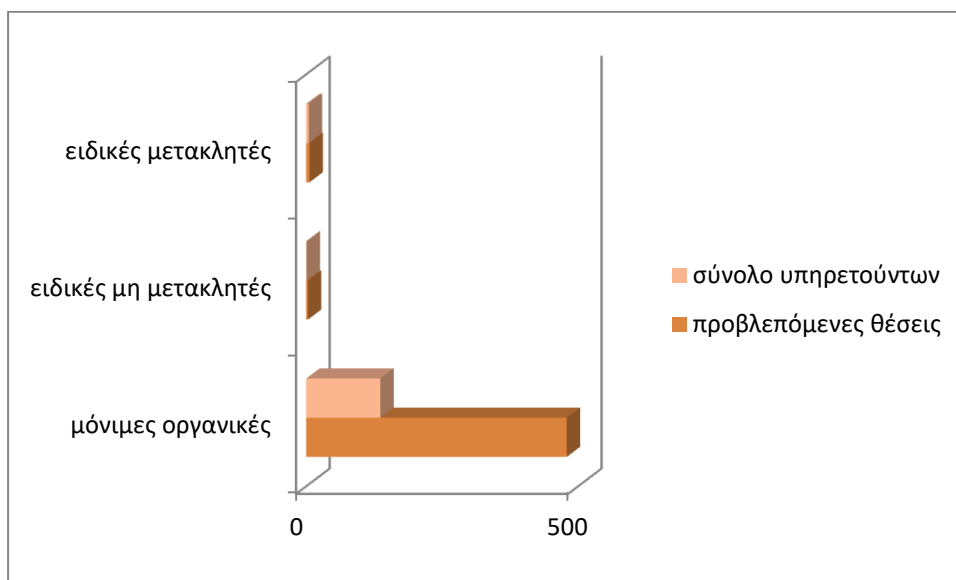
2.3 Το Ανθρώπινο δυναμικό του Δήμου Καστοριάς

Ο Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Καστοριάς προέβλεπε συνολικά 641 θέσεις Εργασίας ,από τις οποίες όμως 153 καταργήθηκαν με αποφάσεις Δημάρχου , με Κοινές Υπουργικές Αποφάσεις (ΚΥΑ), με σχετική νομοθεσία. Απόρροια αυτού ,ήταν να απομείνουν 488 θέσεις (479 μόνιμες ορανικές,3 ειδικές μη μετακλητές και 6 ειδικές μετακλητές).Από τις ανωτέρω 142 καλύπτονται με 136 μόνιμους υπαλλήλους,1 ειδικό μη μετακλητό και 5 ειδικούς μετακλητούς υπαλλήλους. Επιπρόσθετα 14 υπάλληλοι κατέχουν θέσεις προσωρινές προσωποπαγείς και 80 θέσεις με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου. Κατά συνέπεια οι υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς στελεχώνονται συνολικά από 236 απασχολούμενους.

Όσον αφορά το επίπεδο εκπαίδευσης των υπαλλήλων αυτό είναι κατηγορίας Πανεπιστημιακής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (ΠΕ και ΤΕ) σε ποσοστό 34,3%, έναντι ποσοστού 65,7% κατηγορίας Δευτεροβάθμιας και Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης το οποίο υπερτερεί.

Το παρακάτω διάγραμμα παριστάνει τα ποσοστά κάλυψης στελέχωσης των υπηρεσιών του Δήμου.²

Σχεδιάγραμμα 2.3:
Στελέχωση των υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς



Η στελέχωση των Διευθύνσεων των υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς έχει αναλυτικά ως εξής:

Πίνακας 2.1:
Στελέχωση της Διεύθυνσης Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
2	ΙΔΑΧ(Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου
6	Οργανικές & Προσωποπαγείς θέσεις μόνιμου προσωπικού

Πίνακας 2.2:
Στελέχωση της Διεύθυνσης Τοπικής Οικονομικής Ανάπτυξης

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
10	Οργανικές & Προσωποπαγείς θέσεις μόνιμου προσωπικού

² ΠΗΓΗ :Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Καστοριάς 2015-2019.

Πίνακας 2.3:
Στελέχωση της Διεύθυνσης Πολεοδομίας

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
8	Οργανικές θέσεις μόνιμου προσωπικού
2	ΙΔΑΧ(Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)

Πίνακας 2.4:
Στελέχωση της Διεύθυνσης Καθαριότητας, Περιβάλλοντος και Πρασίνου

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
47	Οργανικές & Προσωποπαγείς θέσεις μόνιμου προσωπικού
15	ΙΔΑΧ(Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)

Πίνακας 2.5:
Στελέχωση της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού και Τουρισμού

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
7	Οργανικές θέσεις μόνιμου προσωπικού
39	ΙΔΑΧ(Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)

Πίνακας 2.6:
Στελέχωση της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
18	Οργανικές & Προσωποπαγείς θέσεις μόνιμου προσωπικού
6	ΙΔΑΧ(Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)

Πίνακας 2.7:
Στελέχωση της Διεύθυνσης ΚΕΠ

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
14	Οργανικές θέσεις μόνιμου προσωπικού

Πίνακας 2.8:
Στελέχωση της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
16	Οργανικές & Προσωποπαγείς θέσεις μόνιμου προσωπικού
13	ΙΔΑΧ(Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)

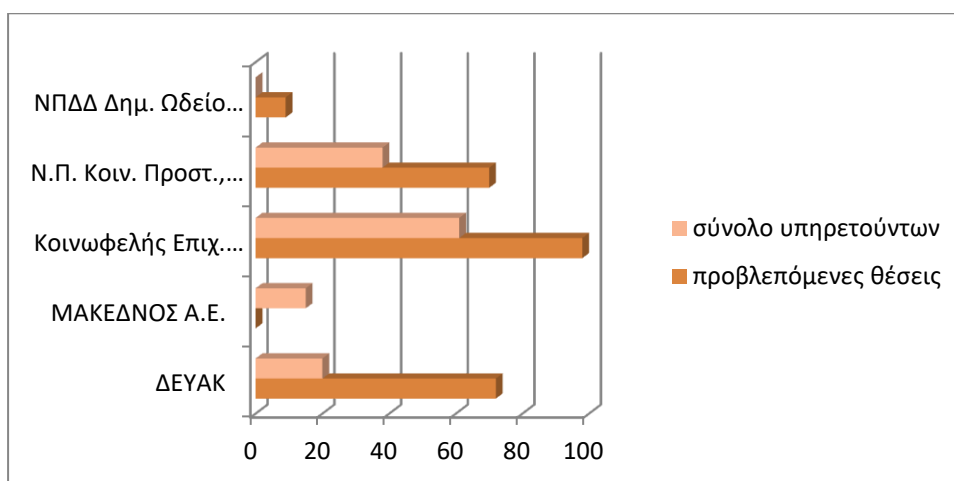
Πίνακας 2.9:
Στελέχωση της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
24	Οργανικές & Προσωποπαγείς θέσεις μόνιμου προσωπικού
2	ΙΔΑΧ(Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)

Αναφορικά με τα Νομικά Πρόσωπα του Δήμου, προβλέπονται 249 οργανικές θέσεις από τις οποίες μόνο 134 καλύπτονται. Συγκεκριμένα υπηρετούν 36 μόνιμοι υπάλληλοι, 40 υπάλληλοι με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου και 58 υπάλληλοι με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Ορισμένου Χρόνου. (ΠΗΓΗ: Επεξεργασία στοιχείων από το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού Δήμου Καστοριάς).

Το παρακάτω διάγραμμα παριστάνει τα ποσοστά κάλυψης στελέχωσης των υπηρεσιών των Νομικών Προσώπων του Δήμου. (ΠΗΓΗ :Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Καστοριάς 2015-2019).

Σχεδιάγραμμα 2.4:
Στελέχωση των υπηρεσιών των Νομικών Προσώπων Δήμου Καστοριάς



Η στελέχωση των υπηρεσιών των Νομικών Προσώπων του Δήμου Καστοριάς έχει αναλυτικά ως εξής:

Πίνακας 2.10:
Στελέχωση των υπηρεσιών της Δημόσιας Επιχείρησης Ύδρευσης Αποχέτευσης Καστοριάς

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
19	ΙΔΑΧ (Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)
1	ΙΔΟΧ (Ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου)

Πίνακας 2.11:
Στελέχωση των υπηρεσιών της Μακεδνος Α.Ε.

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
10	ΙΔΑΧ (Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)
5	ΙΔΟΧ (Ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου)

Πίνακας 2.12:
Στελέχωση των υπηρεσιών της Κοινοφελούς Επιχ. " ΟΡΕΣΤΕΙΑΣ"

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
9	ΙΔΑΧ (Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)
52	ΙΔΟΧ (Ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου)

Πίνακας 2.13:
Στελέχωση των υπηρεσιών του Νομικού Πρόσωπου Κοινωνικής Προστασίας, Αλληλεγγύης, Παιδείας & Αθλητισμού

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
2	ΙΔΑΧ (Ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου)
36	Οργανικές θέσεις μόνιμου προσωπικού

Πίνακας 2.14:
Στελέχωση των υπηρεσιών του Δημοτικού Ωδείου Καστοριάς
Δημήτριος Μπαϊρακτάρης & Σουλτάνα Πετσάλνικου-Μπαϊρακτάρη

Ανθρώπινο δυναμικό	
Πλήθος	Σχέση Εργασίας
9	Οργανικές θέσεις μόνιμου προσωπικού

Αναλύοντας τα παραπάνω δεδομένα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι υπάρχει ελλιπής στελέχωση με ανθρώπινο δυναμικό των κεντρικών υπηρεσιών σε αριθμό και ειδικότητες, αλλά και απουσία μελέτης οργάνωσής τους.

2.4 Υποδομές -Εξοπλισμός

Όσον αφορά την κτιριακή υποδομή στέγασης των υπηρεσιών ,αυτή απαρτίζεται από τα εξής κτίρια τα οποία είναι και κατανεμημένα στην εδαφική περιφέρεια Δήμου: Σκαπέρδειο Δημοτικό Μέγαρο, αμαξοστάσιο, τμήμα του κτιρίου της Περιφερειακής Ενότητας Καστοριάς, κτίριο τουρισμού ,ΚΕΠ Δημοτικών Ενοτήτων, κτίρια πρώην Δημαρχείων ,βιβλιοθήκες ,κτίρια ΚΑΠΗ ,κτίριο ναυταθλητικού κέντρου ,κτίρια παιδικών σταθμών ,κτίρια σχολείων και κτίρια βρεφικών σταθμών. Σημαντικό μειονέκτημα αποτελεί η στέγαση υπηρεσιών σε πολλαπλά κτίρια και άλλων υπηρεσιών με μηδενική στελέχωση .Κρίνεται αναγκαία η κατασκευή νέου Δημαρχείου που θα στεγάσει όλες τις κεντρικές υπηρεσίες στην έδρα του Δήμου.

Ο Τεχνικός Εξοπλισμός του Δήμου αποτελείται από εξοπλισμό πληροφορικής,οχήματα όπως λεωφορεία, φορτηγά ,απορριμματοφόρα και μηχανήματα έργου. Οι υπηρεσίες Πρασίνου, Καθαριότητας και Τεχνικών Υπηρεσιών κατέχουν και διαχειρίζονται μηχανήματα και εργαλεία όπως χορτοκοπτικά, τρακτεράκια, τρυπάνια, αντλίες κ.α.

3.Υπηρεσίες

3.1Εισαγωγή στην έννοια της Υπηρεσίας

Στην διάρκεια των ερευνών σχετικά με την έννοια της “ υπηρεσίας ”, αναπτύχθηκαν πολλές θεωρίες. Σε γενικές γραμμές ως υπηρεσία ορίζεται η προσφερόμενη δραστηριότητα από ένα άτομο σε ένα άλλο ,προκειμένου να ικανοποιηθούν οι ανάγκες του.

Σύμφωνα με τον Kotler και Armstrong (1991) οι υπηρεσίες περιγράφονται ως οι δραστηριότητες ή τα πλεονεκτήματα που ο ένας αντισυμβαλλόμενος μπορεί να προσφέρει στον άλλον και τα οποία κατά βάση είναι μη χειροπιαστά και δεν καταλήγουν στην ιδιοκτησία κάποιου αντικειμένου.

Μία υπηρεσία δεν μπορεί να είναι ορατή από τους πελάτες. Οι πελάτες μπορούν να δουν διάφορα χειροπιαστά στοιχεία που συνδέονται με τις υπηρεσίες όπως οι υπάλληλοι, οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός κ.α.

Τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών που τις κάνουν και να διαφέρουν μεταξύ τους είναι τα εξής:

⊕ Η άυλη φύση –intangibility

Η υπηρεσία είναι μια διαδικασία που δεν την αντιλαμβανόμαστε με την χρήση των αισθήσεών μας ,όπως γίνεται με τα υλικά αγαθά. Αυτό βέβαια έχει ως επίπτωση την αδυναμία αποθήκευσης και τυποποίησής της ,αλλά και την δυσκολία τιμολόγησής της.

⊕ Η ετερογένεια-Heterogeneity

Η κάθε παροχή υπηρεσίας είναι μοναδική. Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορεί να διασφαλιστεί η συστηματική και μεθοδευμένη οργάνωση στην ποιότητά της , με αποτέλεσμα πάντα να υπάρχει διαφορά στην απόδοσή της. Με άλλα λόγια είναι αδύνατο να εξασφαλίσουμε προδιαγραφές ποιότητας της.

⊕ Η αδιαιρετότητα-Inseparability

Η υπηρεσία πρώτα πωλείται και μετά παράγεται και καταναλώνεται ταυτόχρονα. Σημαντικό στοιχείο είναι η εμπλοκή του καταναλωτή στην δημιουργία της υπηρεσίας αλλά και η αλληλεπίδραση των υπολοίπων πελατών. Το γεγονός αυτό έχει ως επίπτωση την τροποποίηση της υπηρεσίας .

⊕ Η Φθορά-perish ability

Η φθορά αναφέρεται στην αδυναμία αποθήκευσης και επιστροφής μιας υπηρεσίας. Συγκεκριμένα αν μια υπηρεσία δεν καταναλωθεί την στιγμή που παράγεται τότε χάνεται.

Το πρόβλημα που δημιουργεί αυτό το χαρακτηριστικό είναι η δυσκολία συγχρονισμού προσφοράς και ζήτησης(Parasuraman & Zeithaml,1985).

3.2 Δημόσια Υπηρεσία

Σύμφωνα με την διαδικτυακή πύλη EUR-LEX η έκφραση Δημόσια υπηρεσία έχει δύο έννοιες : ενίοτε σημαίνει τον οργανισμό παραγωγής της υπηρεσίας, ενώ άλλοτε αναφέρεται στην αποστολή κοινής ωφέλειας που έχει ανατεθεί στον οργανισμό αυτό. Με στόχο να προαχθεί ή να καταστεί δυνατή η εκπλήρωση της αποστολής κοινής ωφέλειας, οι δημόσιες αρχές μπορούν να επιβάλλουν ειδικές υποχρεώσεις παροχής δημόσιας υπηρεσίας στον οργανισμό παραγωγής της υπηρεσίας, για παράδειγμα στον τομέα των επίγειων, εναερίων ή σιδηροδρομικών μεταφορών ή στον τομέα της ενέργειας. Οι υποχρεώσεις αυτές μπορούν να επιβάλλονται σε εθνική ή περιφερειακή κλίμακα. Πρέπει να σημειωθεί ότι συχνά συγχέουμε εσφαλμένα τη δημόσια υπηρεσία με το δημόσιο τομέα (συμπεριλαμβανομένης της δημόσιας διοίκησης), δηλαδή συγχέουμε αποστολή και νομικό καθεστώς, αποδέκτη και κύριο.³

Η wikipedia αναπτύσσει την οργανική και την ουσιαστική έννοια των Δημοσίων Υπηρεσιών ως ακολούθως:

³ ΠΗΓΗ:(europa.eu/legislation_summaries/glossary/public_service_el.htm)

Δημόσια Υπηρεσία με την οργανική έννοια είναι οι οργανώσεις του κράτους και των άλλων δημοσίων νομικών προσώπων, που συναρθρώνονται από φυσικά πρόσωπα και υλικά μέσα με τα οποία επιδιώκουν να πραγματοποιήσουν τους σκοπούς τους, ασκώντας δημόσια εξουσία. Βασικό στοιχείο της έννοιας αυτής, είναι ότι η οργάνωση κι η λειτουργία των οργανωτικών αυτών σχηματισμών, διέπεται από τους ειδικούς κανόνες του Διοικητικού Δικαίου. Έτσι, στην κατηγορία των υπηρεσιών που έχουν δημόσιο χαρακτήρα ανήκουν τα υπουργεία, οι περιφέρειες, οι νομαρχίες, οι εφορίες, τα πανεπιστήμια, τα κρατικά νοσοκομεία κ.λπ.

Δημόσια υπηρεσία με την ουσιαστική έννοια είναι η δραστηριότητα των δημοσίων νομικών προσώπων, που σκοπό έχει την παροχή αγαθών ή υπηρεσιών προς τους διοικούμενους προκειμένου να ικανοποιήσουν ορισμένες βασικές τους ανάγκες, όπως καθορίζονται από την έννομη τάξη (εκπαίδευση, συγκοινωνίες, ηλεκτρική ενέργεια, ύδρευση κ.λπ.).⁴

Στις ημέρες μας ,που το παγκόσμιο σκηνικό μεταβάλλεται με γοργούς ρυθμούς, η Δημόσια Υπηρεσία καλείται να μετασχηματίζεται συνεχώς προκειμένου να ανταπεξέλθει στις τεχνολογικές και οικονομικές προκλήσεις. Η επικοινωνιακή διασύνδεση παγκοσμίως, που ήταν αποτέλεσμα της επανάστασης στην πληροφορική, άλλαξε τα πολιτικά, κοινωνικά κα οικονομικά δεδομένα.

Μέσα σε αυτήν την ταχέως εξελισσόμενη κοινωνία, καθίσταται επιτακτική η ανάγκη μεταρρύθμισης της Δημόσιας Υπηρεσίας, η οποία οφείλει πλέον να έχει αναπτυξιακό προσανατολισμό, έχοντας πάντα ως γνώμονα την εξυπηρέτηση των συμφερόντων του κράτους αλλά και την ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Χαρακτηριστικά της πρέπει να είναι η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα, να παρέχει δηλαδή όχι μόνο ποιοτικές υπηρεσίες προς τον πολίτη ,αλλά ταυτόχρονα να λειτουργεί και με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.

Απόρροια των παραπάνω είναι η αναγκαία λήψη μέτρων σχετικά με :

- Τη θέσπιση και ανάπτυξη στρατηγικών
- Τον ορισμό εφικτών στόχων και την μέτρηση των αποκλίσεων από αυτούς

⁴ ΠΗΓΗ :(<https://el.wikipedia.org>)

- Τη σωστή διοίκηση των ανθρώπινων πόρων
- Τη συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα
- Τη μέγιστη αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών (ΤΠΕ)
- Την ανταπόκριση στις αυξημένες απαιτήσεις τα Ευρωπαϊκής Ένωσης

Το μέλλον φέρνει νέες απειλές και οι Δημόσιες Υπηρεσίες καλούνται να έχουν εξωστρεφή προσανατολισμό προκειμένου να διασφαλίσουν την διαφάνεια, την παραγωγικότητα, την εξωστρέφεια και την ευελιξία στην λειτουργία τους , έτσι ώστε να εξασφαλίζουν την αποτελεσματική λειτουργία των θεσμών αλλά και την καθημερινότητα των πολιτών.

3.3 Ποιότητα Υπηρεσιών στο Δημόσιο

Καθοριστικό σημείο εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης είναι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η ποιότητα έχει άμεση σχέση με την ικανοποίηση των πολιτών ,οι οποίοι δίνουν μεγαλύτερη σημασία στην ποιότητα των εκροών και όχι στην ποσότητά τους. Ο Μιχαλόπουλος (2003) αναφέρει ότι το επίκεντρο των διοικητικών λειτουργιών θα πρέπει να είναι ο πολίτης γι αυτό και είναι αναγκαία η θέσπιση πολιτικών και μέτρων που θα στοχεύουν στην αναμόρφωση των διαδικασιών παροχής υπηρεσιών δημόσιου χαρακτήρα προς τους πολίτες. Ο Hatry (1978) αναφέρει «αν δεν κρατάς λογαριασμό δεν μπορείς να ξέρεις αν χάνεις ή αν κερδίζεις. Αυτό ισχύει τόσο για τα παιχνίδια όσο και για την δημόσια διοίκηση και την τοπική αυτοδιοίκηση .Τα μέτρα αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας επιτρέπουν στις διοικήσεις να προσδιορίσουν προβληματικές περιοχές και στο βαθμό που αντιλαμβάνονται διορθωτικές δράσεις, να ανιχνεύεται η έκταση των βελτιώσεων».

Η ποιότητα ορίζεται από το ISO 8402 ως το σύνολο των γνωρισμάτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας τα οποία έχουν σχέση με την ικανότητά του να ικανοποιεί μια ορισμένη ή σιωπηρή ανάγκη. Σύμφωνα με τον P.Crosby (1979) ποιότητα είναι η συμμόρφωση στις απαιτήσεις ενώ κατά τον Juran

(1974) «ποιότητα είναι η προσαρμογή για χρήση». Η ποιότητα είναι το μέσο βάσει του οποίου θα κριθεί η αξιοπιστία του Δημοσίου Τομέα. Η χαμηλή ποιότητα δημοσίων υπηρεσιών αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα ανάπτυξης και επηρεάζει άμεσα την οικονομία, καθώς έχει αντίκτυπο στην αποτελεσματικότητα του ιδιωτικού τομέα .

Προκειμένου ο Δημόσιος Τομέας να βελτιώσει την απόδοσή του, επιστρατεύει κάποια εργαλεία ποιότητας που βοηθούν στην αύξηση της αποτελεσματικότητάς του. Για πρώτη φορά εισάγονται τέτοια διοικητικά εργαλεία με τον νόμο 1943/1991 περί «Εκσυγχρονισμού της οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, αναβάθμισης του προσωπικού της και άλλων διατάξεων». Με τον Ν.2839/2010 καθορίζονται δείκτες αξιολόγησης της οικονομικής διαχείρισης των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, ενώ με τον Ν.2880/2001 «Πρόγραμμα " Πολιτεία " για την μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και άλλες διατάξεις» γίνεται μια προσπάθεια να εισάγει η Δημόσια Διοίκηση αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας .Ο Ν.3230/2004 «Καθιέρωση ενός συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» θεσμοθετεί για πρώτη φορά την εφαρμογή συστήματος " Διοίκηση μέσω στόχων " στις Δημόσιες Υπηρεσίες .Πιο συγκεκριμένα και προκειμένου να αξιολογηθούν οι δημόσιες υπηρεσίες, να ενισχυθεί η διαφάνεια και να αξιοποιηθούν οι διαθέσιμοι πόροι, καθιερώνεται η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας. Στο άρθρο 6 του ίδιου νόμου ορίζεται ότι με Προεδρικό Διάταγμα συνιστώνται σε επίπεδο Διεύθυνσης ή Τμήματος ,μονάδες ποιότητας και αποδοτικότητας. Στο άρθρο 9 προβλέπεται η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων και η βράβευση των υπηρεσιών.

Τα εργαλεία ποιότητας που κυρίως χρησιμοποιούνται στην Δημόσια διοίκηση είναι τα εξής:

1. Στοχοθεσία
2. Δείκτες Αποτελεσματικότητας και Αποδοτικότητας
3. Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης
4. Πιστοποίηση βάσει ISO

Το βασικότερο από τα παραπάνω που βοηθάει και στην αυτοαξιολόγηση των Δημοσίων Υπηρεσιών είναι το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης που σύμφωνα με την

Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης ,του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (Αθήνα,2005) έχει σκοπό α) να αναδείξει τα μοναδικά χαρακτηριστικά των δημοσίων οργανισμών, β) να συντελέσει στην βελτίωση των επιδόσεων για τις δημόσιες διοικήσεις, γ) να αποτελέσει την “ γέφυρα ” μεταξύ των διαφορετικών μοντέλων που χρησιμοποιούνται στην διαχείριση ποιότητας δ) να διευκολύνει τις συγκριτικές επιδόσεις μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών. Βάσει του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης ,ένα σύνολο από παράγοντες όπως η ηγεσία, η στρατηγική ,ο προγραμματισμός ,το ανθρώπινο δυναμικό, οι πόροι και οι διοικητικές διαδικασίες επηρεάζουν και διαμορφώνουν τα αποτελέσματα ως προς την κοινωνία, τον πελάτη-πολίτη αλλά και το ανθρώπινο δυναμικό.

4.Πελάτης Πολίτης στον Δημόσιο Τομέα

4.1 Η έννοια του πολίτη/πελάτη

Ως πελάτης νοείται το άτομο που είναι διατεθειμένο να πληρώσει την προκαθορισμένη τιμή, προκειμένου να αποκτήσει ένα προϊόν ή να κάνει χρήση μιας υπηρεσίας. Ο Juran(1992) αναφέρει ότι πελάτης είναι το άτομο στο οποίο παρέχονται υπηρεσίες ή προϊόντα έναντι αντιτίμου. Οι Γρηγορούδης Ευάγγελος και Σίσκος Ιωάννης δίνουν τον δικό τους ορισμό ως εξής «πελάτης είναι το άτομο ή ομάδα ατόμων που λαμβάνει το παραγόμενο αποτέλεσμα-εκροή μιας εργασίας.».

Υπάρχουν δύο βασικά είδη πελατών: α) ο Εξωτερικός πελάτης που σύμφωνα με τον Dutka(1995) είναι το άτομο που καθορίζει την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών και β) ο εσωτερικός πελάτης που σύμφωνα με τον Juran(2004) είναι αυτός που δραστηριοποιείται στο εσωτερικό της επιχείρησης και συντελεί στην παραγωγή των προϊόντων ή των υπηρεσιών.

Στον δημόσιο τομέα, που μεριμνά για το κοινό συμφέρον , πελάτης δεν είναι μόνο αυτός που είναι αποδέκτης των υπηρεσιών του έναντι κάποιας τιμής. Ο πολίτης – λήπτης της δημόσιας υπηρεσίας είναι ταυτόχρονα και πελάτης. Πιο συγκεκριμένα είναι αποδέκτης του αποτελέσματος που παράγεται από μια διαδικασία-υπηρεσία και πληρώνει γι αυτήν με έμμεσο τρόπο μέσω της φορολογίας.

4.2 Δικαιώματα πολίτη-πελάτη

Το Σύνταγμα οριοθετεί την άσκηση της κρατικής εξουσίας και απονέμει στους πολίτες δικαιώματα. Στο πλαίσιο αυτό κατοχυρώνονται και τα κοινωνικά δικαιώματα των πολιτών όπως :

- Το δικαίωμα για παιδεία
- Το δικαίωμα για εργασία
- Το δικαίωμα στην υγεία
- Την προστασία του φυσικού –πολιτιστικού περιβάλλοντος
- Την κοινωνική πρόνοια

Πιο συγκεκριμένα στο άρθρο 16 του Συντάγματος προβλέπεται το δικαίωμα στην δωρεάν παιδεία «δωρεάν παιδεία σε όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης στα κρατικά εκπαιδευτήρια.....».

Αντίστοιχα το άρθρο 22 αναφέρει «Η εργασία αποτελεί δικαίωμα και προστατεύεται από το κράτος ,που μεριμνά για την δημιουργία για την δημιουργία συνθηκών απασχόλησης...» .Η Πολιτεία δηλαδή καλείται να λάβει μέτρα προκειμένου να προσφέρονται ίσες ευκαιρίες απασχόλησης και να θεσπίζει διατάξεις που να κατοχυρώνουν τις εργασιακές θέσεις.

Το κοινωνικό δικαίωμα στην υγεία αναφέρεται στην παροχή προληπτικών ,ιατρικών, φαρμακευτικών και νοσοκομειακών υπηρεσιών και κατοχυρώνεται με το άρθρο 21 του Συντάγματος «Το Κράτος μεριμνά για την υγεία των πολιτών και παίρνει ειδικά μέτρα για την προστασία της νεότητας ,του γήρατος, της αναπηρίας και την περίθαλψη των απόρων...».

Το άρθρο 22 αναφέρει «Η προστασία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος αποτελεί υποχρέωση του Κράτους και δικαίωμα του καθενός...». Δεσμεύεται συνεπώς η Πολιτεία να λάβει μέτρα για την προστασία του περιβάλλοντος και την εφαρμογή πολιτικής για βιώσιμη-αειφόρο ανάπτυξη ,με γνώμονα πάντα το κοινωνικό συμφέρον.

Το δικαίωμα για κοινωνική πρόνοια παραπέμπει στην υλική ή ηθική παροχή, μη ανταποδοτικού χαρακτήρα, προς τις ευπαθείς ομάδες της κοινωνίας, οι οποίες δεν είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν τις υλικές ,ψυχολογικές, πνευματικές, ηθικές και κοινωνικές τους ανάγκες.

Όσον αφορά τα δικαιώματα των πολιτών στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες και προκειμένου αυτά να διασφαλιστούν, τα τελευταία χρόνια και στο πλαίσιο αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, τα αρμόδια υπουργεία έχουν

θεσπίσει το κατάλληλο θεσμικό πλαίσιο και έχουν συγκροτήσει υπηρεσίες και όργανα ελέγχου σε μια προσπάθεια αναβάθμισης της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας και της αντιμετώπισης της διαφθοράς.

Με τον νόμο 2690/1999 έχει θεσπιστεί ο «Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας» με τον οποίο έχουν τεθεί οι όροι σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας και διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών ,βασιζόμενος στις αρχές της διαφάνειας, αμεροληψίας, της ίσης μεταχείρισης και της χρηστής διοίκησης. Στόχος του ανωτέρου νόμου αλλά και των συμπληρωματικών εγκυκλίων που έχουν εκδοθεί είναι ο πολίτης να αντιμετωπίζεται ισότιμα, δίκαια και αναλογικά από όλες της Δημόσιες Υπηρεσίες.

Λαμβάνοντας υπόψη το πόσο σημαντικό είναι για τον κάθε πολίτη να είναι γνώστης των δικαιωμάτων του απέναντι στο δημόσιο, κάθε υπηρεσία έχει την δυνατότητα να καταρτίσει την «Χάρτα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του πολίτη», που στην ουσία είναι ένας πρακτικός οδηγός και σύμβουλος στις συναλλαγές με το δημόσιο. Η χάρτα αυτή εκδίδεται προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη του πολίτη ,η καλή διοικητική συμπεριφορά και η διαφάνεια, και στηρίζεται στις αρχές που διέπουν την λειτουργία του Δημοσίου ,δηλαδή:

- Την νομιμότητα

Λειτουργία σύμφωνα με το ισχύον δίκαιο ,όπως οριοθετείται από το Σύνταγμα της Ελλάδος και τους ισχύοντες νόμους

- Την διαφάνεια

Πρόσβαση του πολίτη στην διοικητική και πολιτική λειτουργία της υπηρεσίας, όσον αφορά αποφάσεις και δραστηριότητες που τον αγγίζουν

- Πληροφόρηση

Έγκαιρη και με υπευθυνότητα πληροφόρηση του πολίτη με την χρήση εντύπων, ηλεκτρονικών και άλλων πρόσφορων μέσων.

- Την συμμετοχή του πολίτη και την διαβούλευση

Συμμετοχή του πολίτη στην λήψη αποφάσεων που τον αφορούν και ροή επικοινωνίας μεταξύ αυτού και των οργάνων λήψης αποφάσεων.

- Αποτελεσματικότητα

Άμεση παρέμβαση στο πρόβλημα του πολίτη για την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος.

- Αμεροληψία

Αμερόληπτη δράση και στόχος μόνο το δημόσιο συμφέρον.

4.3 Ικανοποίηση του πολίτη-πελάτη

Σύμφωνα με τον Kotler (1997) «...ικανοποίηση είναι η ευχαρίστηση ή η απογοήτευση που βιώνει ένας πελάτης ως αποτέλεσμα της σύγκρισης μεταξύ της αντιλαμβανόμενης αποδοτικότητας και των προσδοκιών που αυτός είχε πριν την αγορά»

Ο Oliver αναφέρει ότι η αξιολόγηση ενός προϊόντος ή υπηρεσίας σχετίζεται άμεσα με την ικανοποίηση των πελατών. Άλλωστε η νέα δημόσια διοίκηση λειτουργεί με επίκεντρο τον πολίτη-πελάτη και στοχεύει στην ικανοποίηση των αναγκών του.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών-πελατών έχει τις ρίζες της στο χώρο της ΔΟΠ ενώ έχει απασχολήσει και τους ερευνητές της επιστήμης των μαρκετινγκ (Γρηγοριάδης Β-Σίσκος Γ.,2000) .Είναι σχετικά μια περίπλοκη διαδικασία καθώς οι απαιτήσεις των πολιτών αλλάζουν συνέχεια .

Ο Πάχος (2007) παρουσιάζει τους παράγοντες που διαμορφώνουν την ικανοποίηση των πελατών σύμφωνα με έρευνα που έχει γίνει ως ακολούθως:

- ⇒ Ποιότητα του προϊόντος ή υπηρεσίας
- ⇒ Φιλικότητα του προσωπικού
- ⇒ Διαχείριση προβλημάτων και παραπόνων
- ⇒ Ταχύτητα εξυπηρέτησης
- ⇒ Γνώση αντικειμένου
- ⇒ Διαχείριση αιτημάτων –αποριών
- ⇒ Καλή συμπεριφορά
- ⇒ Ικανότητα του προσωπικού
- ⇒ Ευκολία επίλυσης προβλημάτων

⇒ Συνεχής ενημέρωση και πληροφόρηση

Πηγές πληροφόρησης σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών ,όπως αναφέρει ο Massnick (1997) είναι:

- ◆ Έρευνες ικανοποίησης πολιτών
- ◆ Έρευνες ικανοποίησης εργαζομένων
- ◆ Έρευνες προμηθευτών
- ◆ Παράπονα πολιτών
- ◆ Αναφορές προς τον οργανισμό
- ◆ Αναφορές τμήματος εξυπηρέτησης πολιτών
- ◆ Επισκέψεις πολιτών
- ◆ Αριθμός ενστάσεων

Τα πλεονεκτήματα από την μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών συνοψίζονται στα παρακάτω:

1. Βελτιώνεται η επικοινωνία με τον πολίτη μέσω των προγραμμάτων μέτρησης της ποιότητας, με την προϋπόθεση ότι γίνεται συνεχείς και συστηματικές μετρήσεις.
2. Διαφαίνεται κατά πόσο οι υπηρεσίες μπορούν να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των πολιτών και κατά πόσο νέες δράσεις και ενέργειες έχουν αντίκτυπο στους πολίτες.
3. Οι απόψεις των πολιτών προσδιορίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της υπηρεσίας.
4. Εντοπίζονται τα σημεία που χρίζουν βελτίωσης καθώς και οι τρόποι με τους οποίους θα επιτευχθεί αυτή.
5. Δίνεται το έναυσμα για αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων.

5. Δημόσιο management

5.1 Εννοιολογικός Προσδιορισμός της Δημόσιας Διοίκησης

Ο Μακρυδημήτρης (1998) αναφέρει ότι Δημόσια Διοίκηση είναι η διοίκηση των δημόσιων οργανισμών και υπηρεσιών που λειτουργούν υπό την πλήρη καθοδήγηση και εποπτεία της κρατικής εξουσίας. Κατά το άρθρο 26 του Ελληνικού Συντάγματος η Δημόσια Διοίκηση ονομάζεται εκτελεστική λειτουργία και διακρίνεται από την νομοθετική και δικαστική . Ασκείται από την Κυβέρνηση και τα όργανα της Δημόσιας Διοίκησης και εκτελεί του κανόνες δικαίου.

Συνεπώς η Δημόσια Διοίκηση συνδέεται άμεσα με το Κράτος και εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον και τις ανάγκες του κοινωνικού συνόλου, σε αντίθεση με την ιδιωτική διοίκηση που εξυπηρετεί ιδιωτικούς σκοπούς. Το Σύνταγμα της Ελλάδας καθιερώνει το αποκεντρωτικό σύστημα οργάνωσης και συγκεκριμένα το άρθρο 101 αναφέρει «Η διοίκηση του Κράτους οργανώνεται σύμφωνα με το αποκεντρωτικό σύστημα».

Το Υπουργείο Εσωτερικών παρουσιάζει την δομή της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης ως ακολούθως:

Σχεδιάγραμμα 5.1:
Η Δομή της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης



Η Κεντρική Διοίκηση διατηρεί επιτελικές αρμοδιότητες και ασκεί συντονιστικό και παρεμβατικό ρόλο σε θέματα με πολιτική εθνική σημασία. Μέσω της Περιφερειακής Διοίκησης προωθείται το προγραμματικό έργο του Κράτους και υλοποιείται ο

Περιφερειακός σχεδιασμός .Η Τοπική Αυτοδιοίκηση Α & Β Βαθμού έχει αρμοδιότητες αποφασιστικού χαρακτήρα και συμβάλει στην τοπική ανάπτυξη ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των πολιτών.⁵

Οι βασικές αρχές από τις οποίες διέπεται η Δημόσια Διοίκηση είναι οι εξής:

1)**Η αρχή της νομιμότητας**, που σημαίνει ότι η οργάνωση ,η λειτουργία και η δράση της Δημόσιας Διοίκησης βασίζεται σε κανόνες δικαίου.

2)**Η προαγωγή του δημόσιου συμφέροντος** .Δημόσιο συμφέρον είναι το συμφέρον όλων των πολιτών. Η Δημόσια Διοίκηση έχει ως σκοπό την ικανοποίηση των βασικών αναγκών των μελών της κοινωνίας όπως η υγεία, η παιδεία ,η ασφάλεια και άλλα.

3)**Η προστασία των διοικούμενων**, που σημαίνει ότι τα έννομα συμφέροντα και δικαιώματα των διοικούμενων προστατεύονται από την δράση της Δημόσιας Διοίκησης.⁶

Οι εξελίξεις στο ίδιο το κράτος επιφέρουν μεταβολές στην Δημόσια Διοίκηση. Κρίνεται δηλαδή η αναπροσαρμογή της σε κάθε μεταβολή των οικονομικών, κοινωνικών, πολιτιστικών ή εκπαιδευτικών σκοπών του Κράτους (Παγκάκης,1991).

5.2 Διαφορές μεταξύ Διοίκησης στον Ιδιωτικό και στον Δημόσιο Τομέα.

Η νέα τάση στην διοίκηση των δημοσίων οργανισμών είναι η εφαρμογή μεθόδων και πρακτικών διοίκησης του ιδιωτικού τομέα. Η μεταφορά των συγκεκριμένων τεχνικών όμως δεν είναι πάντα εφικτή καθώς υφίστανται σημαντικές διαφορές μεταξύ ιδιωτικού και δημόσιου τομέα .Πρώτα από όλα το κράτος έχει ως στόχο την κάλυψη των βασικών αναγκών του πολίτη στον οποίο και επικεντρώνεται .Αντίθετα ο

⁵ ΠΗΓΗ:http://www.gspa.gr/documents/erg_411_08.pdf.

⁶ ΠΗΓΗ:<http://www.pspa.uoa.gr>

ιδιωτικός τομέας χαρακτηρίζεται από κερδοσκοπικούς σκοπούς. Και όπως αναφέρουν και οι Wisniewski M. and Donnelly M.(1996) οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν ως κύρια χρηματοδότηση των κρατικό προϋπολογισμό ,ενώ οι ιδιωτικές επιχειρήσεις βασίζονται στους πελάτες .

Επιπροσθέτως το Σύνταγμα καθορίζει την λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης ,ενώ η λειτουργία της ιδιωτικής διοίκησης υπόκειται σε λιγότερους νομικούς περιορισμούς.

Η Δημόσια Διοίκηση επίσης καθοδηγείται από την πολιτική ηγεσία και ελέγχεται με δικαστικό ,εξωδικαστικό και κοινοβουλευτικό τρόπο για τις πράξεις της.Εν αντιθέσει, στον ιδιωτικό τομέα η διοίκηση λογοδοτεί στον ιδιοκτήτη της επιχείρησης.

Βάσει όλων των παραπάνω προκύπτει ότι ο πολίτης είναι εξαρτημένος από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες ενώ επιλέγει τις ιδιωτικές .

Τα τελευταία βέβαια χρόνια ο ιδιωτικός τομέας συμμετάσχει όλο και περισσότερο σε θέματα και δράσεις που μέχρι πρότινος είχε την αποκλειστικότητα το δημόσιο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν οι συμπράξεις Δημοσίου-Ιδιωτικού τομέα ,που συνάπτονται μεταξύ τους προκειμένου να εκτελεστούν έργα και να παρέχονται υπηρεσίες.

5.3 Διοικητική μεταρρύθμιση και Νέο Δημόσιο μάνατζμεντ.

Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση προκειμένου να γίνει αποτελεσματική, ευέλικτη στις δημόσιες αποστολές της και κυρίως προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πολιτών καλείται άμεσα να μεταρρυθμιστεί. Στο πλαίσιο αυτό τα τελευταία χρόνια έχει προβεί σε διαρθρωτικές αλλαγές, έχει θέσει στρατηγικούς σκοπούς και επιχειρησιακούς στόχους , έτσι ώστε να εκσυγχρονιστούν οι διοικητικές της δομές με βάση τα ευρωπαϊκά πρότυπα. Επιπροσθέτως γίνεται προσπάθεια για την εφαρμογή ενός συστήματος πάταξης των ανισοτήτων ,της διαφθοράς ,της δυσλειτουργίας και της ανασφάλειας στις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο τομέα.

Στο συνολικό αναπτυξιακό – μεταρρυθμιστικό όραμα εντάχθηκαν επιχειρησιακά προγράμματα που έχουν στόχο την αποδοτική χρήση των διαρθρωτικών ταμείων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και προτείνουν ενδεικτικές δράσεις όπως:

- ✓ Αναβάθμιση των διαδικασιών σχεδιασμού, εφαρμογής και παρακολούθησης δημοσίων πολιτικών.
- ✓ Αναδιοργάνωση φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- ✓ Κωδικοποιήσεις νομοθεσίας.
- ✓ Ανάπτυξης και εφαρμογής συστημάτων στοχοθεσίας και αξιολόγησης.
- ✓ Ανασχεδιασμός εσωτερικών και εξωστρεφών διεργασιών και απλούστευση διοικητικών διαδικασιών.
- ✓ Ενίσχυση ελεγκτικών μηχανισμών.
- ✓ Προώθηση αρχών διαφάνειας και καταπολέμησης της διαφθοράς.
- ✓ Εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:
 - δημιουργία ή αναβάθμιση συστημάτων ΤΠΕ για την υποστήριξη της καλύτερης οργάνωσης και λειτουργίας του Δημοσίου Τομέα.
 - ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.
 - ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών.
- ✓ Εκπαίδευση – κατάρτιση δημοσίων υπαλλήλων

Όπως αναφέρει και ο Μιχαλόπουλος (2001), το ζητούμενο είναι η μετάβαση από μια διοίκηση διαδικασιών σε μια διοίκηση αποτελεσμάτων με πελατοκεντρικό προσανατολισμό και στόχο την διασφάλιση της νομιμοποίησης των διοικητικών δράσεων μέσω της επίτευξης των αποτελεσμάτων. Αυτό επιτυγχάνεται με την εφαρμογή του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ ως εργαλείου του Κράτους για την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη που είναι άλλωστε και το επίκεντρό του.

Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ κάνει την εμφάνισή του την δεκαετία του 1980 στο Ηνωμένο Βασίλειο ως μια θεσμική εξέλιξη. Γρήγορα εφαρμόζεται στην Αμερική, Αυστραλία, Νέα Ζηλανδία και γίνεται διεθνής τάση. Οι λόγοι που συνέλαβαν στην εδραίωσή του ήταν κοινωνικοί, οικονομικοί και πολιτιστικοί.

Σύμφωνα με τους Osborne & Gaebler (1992) τα βασικά σημεία του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ είναι:

- Σε κάθε διοικητική μονάδα θα πρέπει να υπάρχει ένας μάνατζερ.
- Πρέπει να προσδιορίζονται οι στόχοι και οι σκοποί κάθε μονάδας και να προκαθορίζονται οι δέκτες μέτρησης της επίτευξης των στόχων.
- Πρώτα θα πρέπει να δίνεται έμφαση στο προϊόν και το αποτέλεσμα και μετά στις διαδικασίες.
- Το κράτος παραμερίζεται.
- Δημιουργούνται συνθήκες ανταγωνισμού.
- Δημιουργείται η ανάγκη για να κάνει κάποιος περισσότερα με λιγότερους πόρους.
- Η ιεραρχία δεν είναι αυστηρή και αυταρχική αλλά γίνεται συμμετοχική.

Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ είναι ένας νέος τρόπος λειτουργίας του δημόσιου τομέα και συμπεριλαμβάνει δράσεις όπως:

- Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες.
- Αντιμετώπιση του πολίτη ως πελάτη.
- Μείωση της γραφειοκρατίας.
- Αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας.
- Επίλυση των κοινωνικών προβλημάτων.
- Λήψη αποφάσεων με διαφάνεια και κατόπιν διαβούλευσης.
- Εφαρμογή της διοίκησης αποτελεσμάτων μέσω στόχων και δεικτών.
- Έλεγχος των δημοσίων δαπανών.

6.Ερευνητική Μεθοδολογία

6.1 Πληθυσμός-Δείγμα και Συλλογή Δεδομένων

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της ολοκλήρωσης της διπλωματικής εργασίας και σκοπός της είναι η διεξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς.

Ο πληθυσμός της έρευνας είναι πολίτες που έχουν οποιαδήποτε συναλλαγή με τον Δήμο Καστοριάς προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους, κυρίως μόνιμοι κάτοικοι του Δήμου. Η επιλογή του δείγματος ήταν τυχαία και η δειγματοληψία διενεργήθηκε το έτος 2016. Είχε διάρκεια δύο μήνες και συγκεκριμένα, από τις αρχές Νοεμβρίου έως και τα τέλη Δεκεμβρίου. Στην έρευνα συμμετείχαν 150 πολίτες.

Η διαδικασία συλλογής δεδομένων πραγματοποιήθηκε με την χρήση δομημένου ερωτηματολογίου και η μέθοδος συμπλήρωσής υλικού που επιλέχθηκε για την συγκεκριμένη έρευνα ήταν η προσωπική συνέντευξη. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε ανώνυμα και εθελοντικά αφού δόθηκαν οι απαραίτητες πληροφορίες, με την παρουσία και την καθοδήγηση του ερευνητή. Οι πολίτες ήταν πρόθυμοι να συμμετέχουν στην έρευνα και δεν υπήρξε κάποια δυσκολία στην συλλογή των πληροφοριών. Δεν προτιμήθηκε η χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου λόγω μη εξοικείωσης του μεγαλύτερου μέρους των πολιτών με τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας.

6.2 Διαμόρφωση και Δομή του Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο στηρίχθηκε σε μελέτες ερευνών σχετικά με την ικανοποίηση των πολιτών από παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες αλλά και σε σχετική βιβλιογραφία που αφορά αποδεκτά κριτήρια επιλογής υπηρεσιών όπως ευκολία πρόσβασης, διαθέσιμες υποδομές επικοινωνία, συνεργασία κ.α. Κατά την κατάρτισή του, δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή ώστε οι ερωτήσεις να είναι με τέτοιο τρόπο διατυπωμένες ώστε να είναι κατανοητές και οι απαντήσεις να είναι εύστοχες.

Στην τελική του μορφή το ερωτηματολόγιο (βλ. Παράρτημα I-Ερωτηματολόγιο) περιέχει 18 ερωτήσεις κλειστού τύπου και καλύπτει 2 σελίδες. Αρχικά γίνεται μια εισαγωγή προκειμένου να αιτιολογηθεί ο λόγος διεξαγωγής της έρευνας και ο σκοπός εκπόνησης αυτής, ενώ μετά ακολουθεί η παρουσίαση της διαβαθμισμένης βαθμολογικής κλίμακας Likert στην οποία βασίζονται οι ερωτήσεις. Στη συνέχεια παρατίθενται τα 4 κυρίως μέρη του ερωτηματολογίου.

- ◆ Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις που αφορούν τα βασικά δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος των πολιτών ,δηλαδή το φύλο, την ηλικία, το επάγγελμα και το επίπεδο εκπαίδευσης.
- ◆ Το δεύτερο μέρος μελετά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς.
- ◆ Το τρίτο μέρος εστιάζεται στην σημαντικότητα των προβλημάτων ,των ελλείψεων και των δυσλειτουργιών των υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς.
- ◆ Το τέταρτο μέρος περιέχει ερωτήσεις που στοχεύουν στην αξιολόγηση χαρακτηριστικών των υπηρεσιών του Δήμου όπως καινοτομία, ποιότητα, ευελιξία, διαφάνεια.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου εκφράζονται ευχαριστίες προς τους συμμετέχοντες.

7.Ανάλυση Δεδομένων –Αποτελέσματα

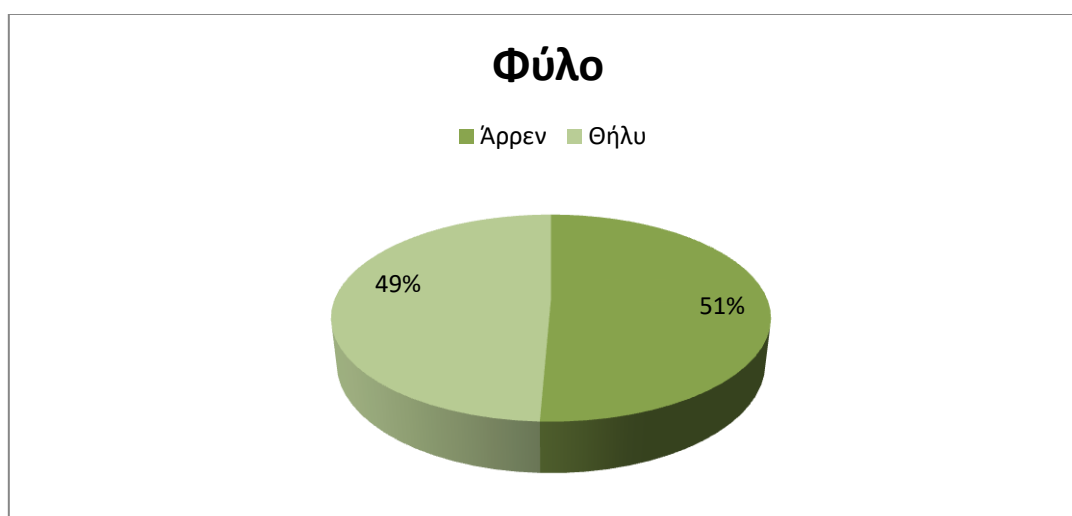
7.1Δημογραφικά Στοιχεία του Δείγματος

Το μέγεθος του δείγματος είναι 150 άτομα και παρουσιάζει μία ισόρροπη κατανομή ανάμεσα στα δύο φύλλα ,δηλαδή εξ αυτών 76 είναι «Άρρεν» και 74 είναι «Θήλυ». Το παρακάτω γράφημα παρουσιάζει τα αντίστοιχα % ποσοστά συμμετοχής

Πίνακας 7.1:
Φύλο συμμετεχόντων

Φύλο	
Άρρεν	Θήλυ
76	74

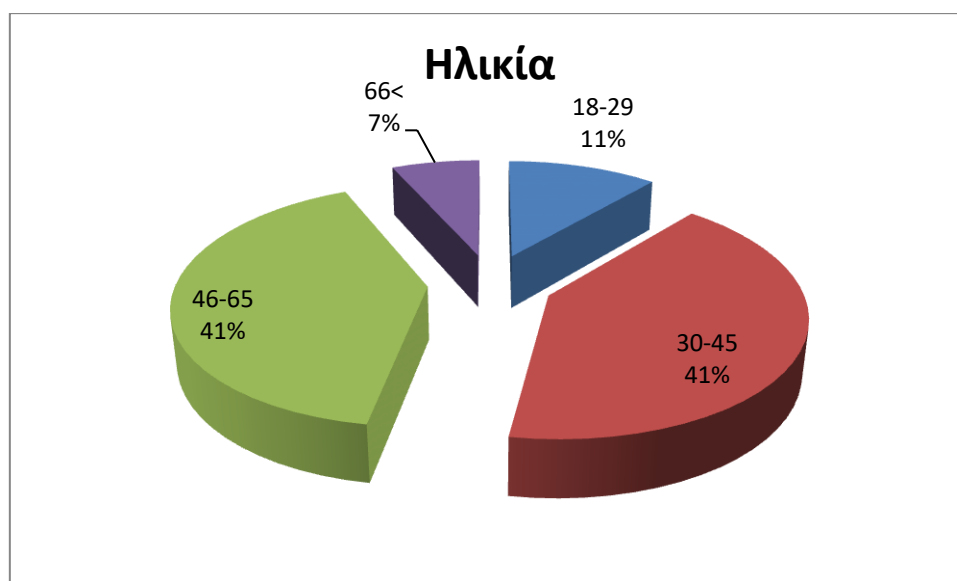
Σχεδιάγραμμα 7.1:
Φύλο συμμετεχόντων



Πίνακας 7.2:
Ηλικιακή Διάρθρωση

Ηλικία			
18-29	30-45	46-65	66<
17	62	61	10

Σχεδιάγραμμα 7.2:
Ηλικιακή Διάρθρωση



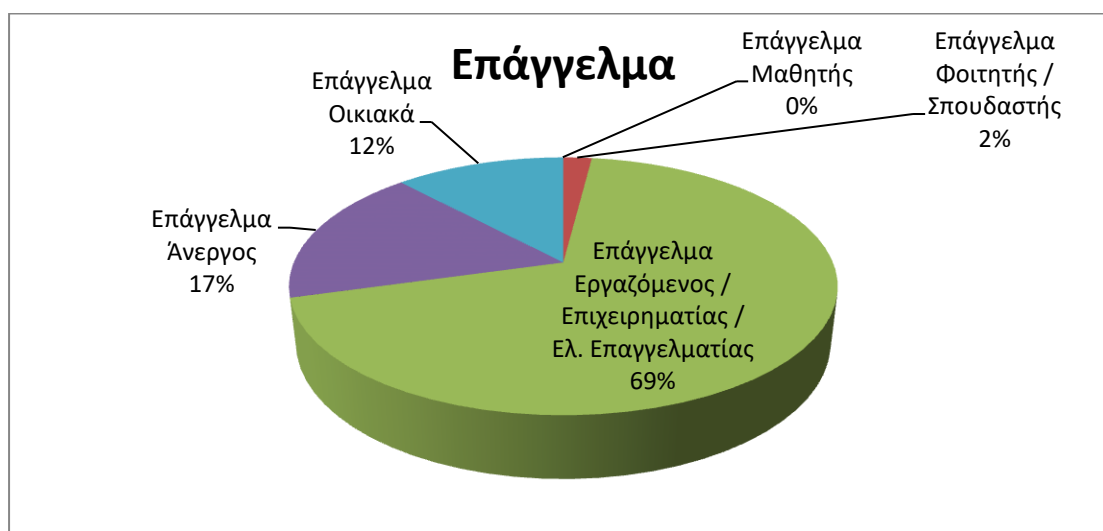
Αναλύοντας το γράφημα που αφορά την ηλικιακή διάρθρωση των ερωτηθέντων προκύπτει ότι οι ηλικιακές ομάδες 30-45 ετών και 46-65 ετών κατέχουν ίδιο ποσοστό της τάξεως του 41%, ακολουθεί η ηλικία 18-29 ετών με ποσοστό 11% ,ενώ μόλις 7% είναι ηλικίας 66 ετών και πάνω.

Ο μεγαλύτερος όγκος του δείγματος ,ποσοστό 69%,είναι εργαζόμενοι στον ιδιωτικό ή Δημόσιο Φορέα. Το 17% είναι άνεργοι ,το 12% ασχολείται με τα οικιακά και το 2% είναι φοιτητές ή σπουδαστές.

Πίνακας 7.3:
Επάγγελμα

Επάγγελμα					
Μαθητής	Φοιτητής/ Σπουδαστής	Εργαζόμενος Επιχειρηματίας Επαγγελματίας	/ Ελ.	Άνεργος	Οικιακά
0	3	103		26	18

Σχεδιάγραμμα 7.3 :
Επάγγελμα

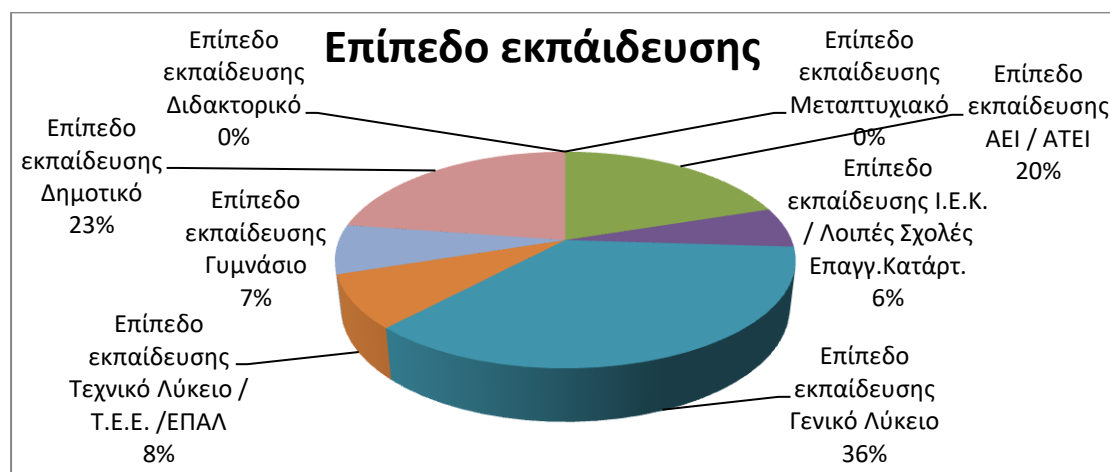


Στον παρακάτω πίνακα παρατίθενται στοιχεία που δείχνουν ότι η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι απόφοιτοι Γενικού Λυκείου .Ακολουθούν οι απόφοιτοι Δημοτικού Σχολείου, οι κατέχοντες πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό κατανέμεται περίπου ισόποσα στα επίπεδο εκπαίδευσης Τεχνικού Λυκείου /ΤΕΕ /ΕΠΑΛ, σε αυτό του Γυμνασίου και σε αυτό του ΙΕΚ /Λοιπές Σχολές.

Πίνακας 7.4:
Επίπεδο Εκπαίδευσης

Επίπεδο εκπαίδευσης							
Διδακτορικό	Μεταπτυχιακό	ΑΕΙ / ΑΤΕΙ	Ι.Ε.Κ. / Λοιπές Σχολές Επαγγ.Κατάρτ.	Γενικό Λύκειο	Τεχνικό Λύκειο / Τ.Ε.Ε. /ΕΠΑΛ	Γυμνάσιο	Δημοτικό
0	0	30	9	54	12	11	34

Σχεδιάγραμμα 7.4:
Επίπεδο Εκπαίδευσης



7.2 Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών Δήμου Καστοριάς

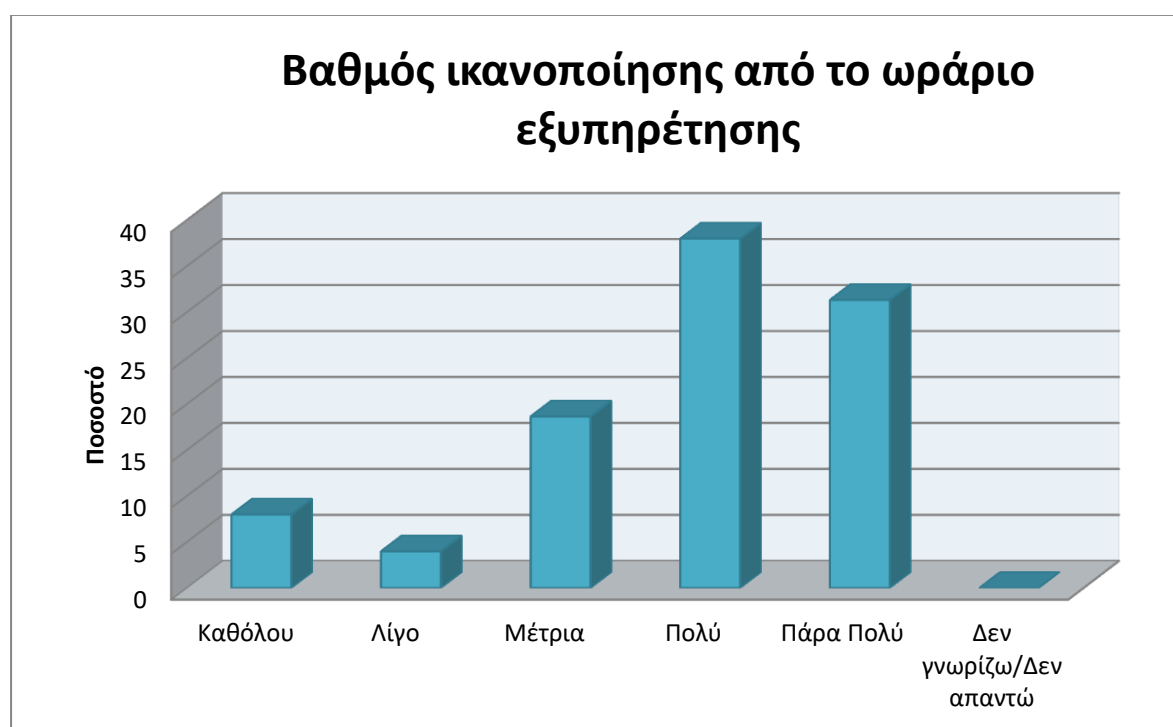
Σε αυτό το σημείο της έρευνας διερευνάται ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών σχετικά με: 1.Το ωράριο εξυπηρέτησης , 2.Την ευκολία πρόσβασης , 3.Την συνεργασία με το προσωπικό , 4.Την ταχύτητα εξυπηρέτησης , 5.Την κατάρτιση /εμπειρία προσωπικού , 6.Τις διαθέσιμες υποδομές , 7.Τις διαδικτυακές συναλλαγές.

Οι παρακάτω πίνακες και γραφήματα παρουσιάζουν τα αποτελέσματα που προέκυψαν κατά την ανάλυση των δεδομένων.

Πίνακας 7.5:
Βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο εξυπηρέτησης

Βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο εξυπηρέτησης					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
12	6	28	57	47	0

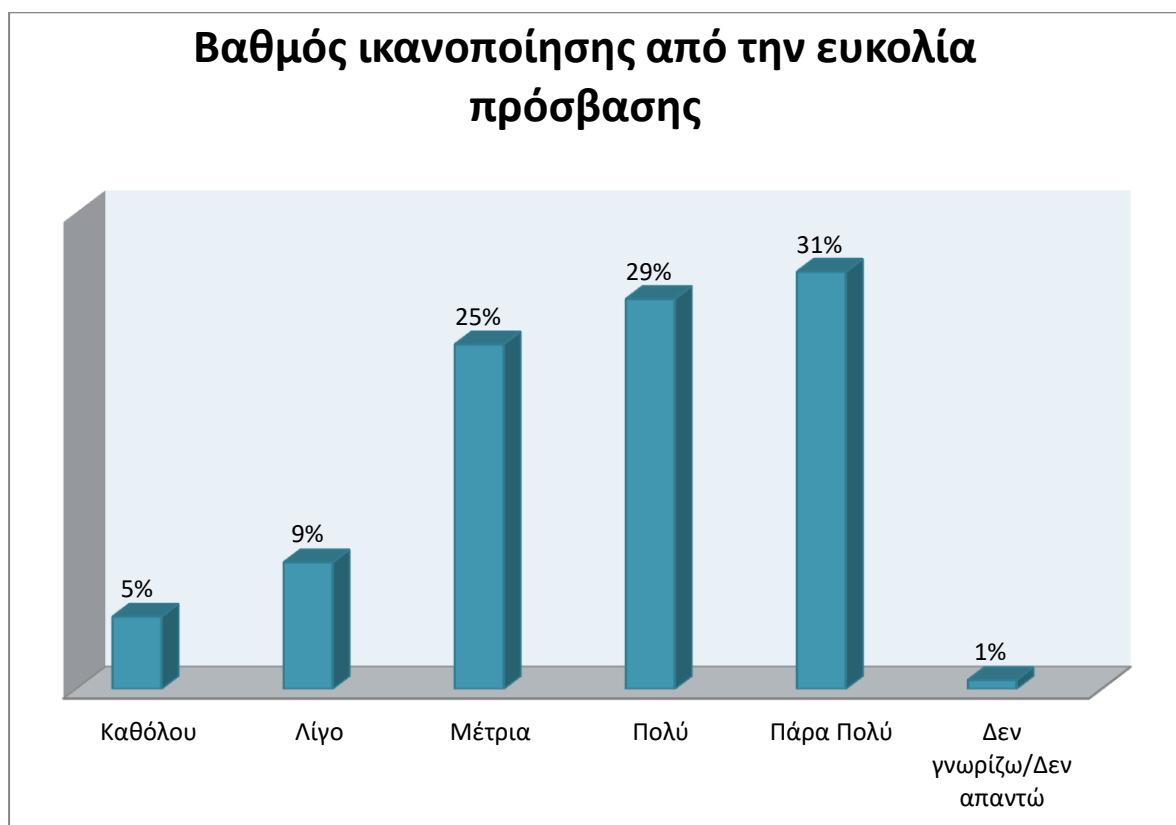
Σχεδιάγραμμα 7.5
Βαθμός ικανοποίησης από το ωράριο εξυπηρέτησης



Πίνακας 7.6:
Βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία πρόσβασης

Βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία πρόσβασης					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
8	14	38	43	46	1

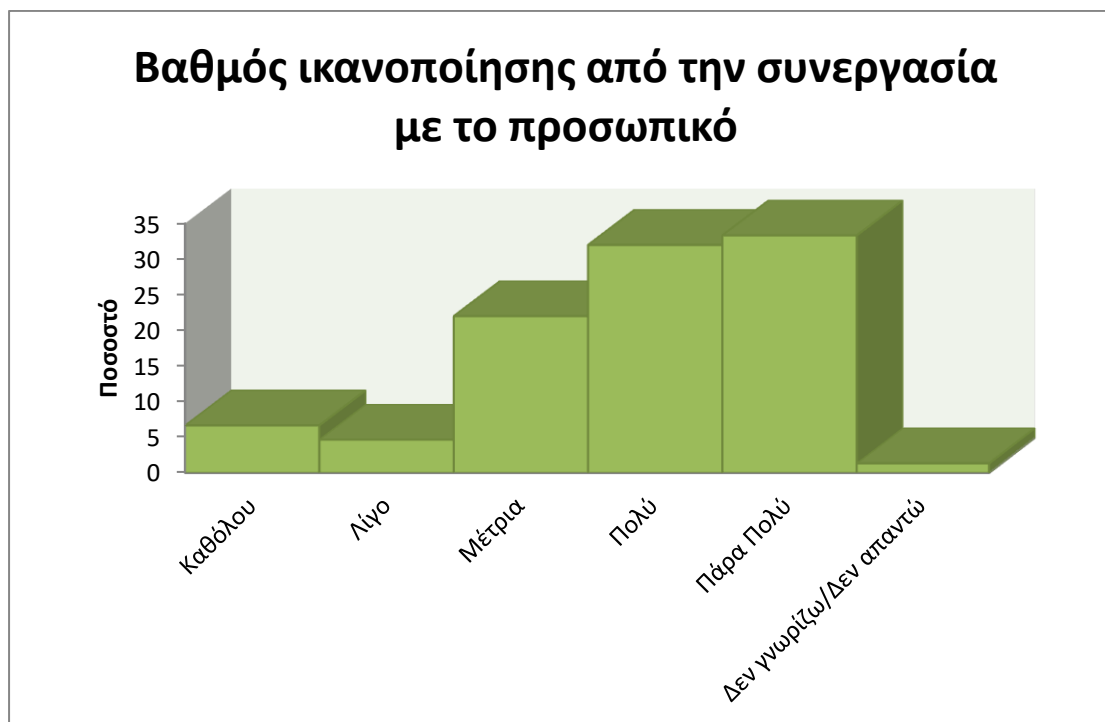
Σχεδιάγραμμα 7.6:
Βαθμός ικανοποίησης από την ευκολία πρόσβασης



Πίνακας 7.7:
Βαθμός ικανοποίησης από την συνεργασία με το προσωπικό

Βαθμός ικανοποίησης από την συνεργασία με το προσωπικό					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
10	7	33	48	50	2

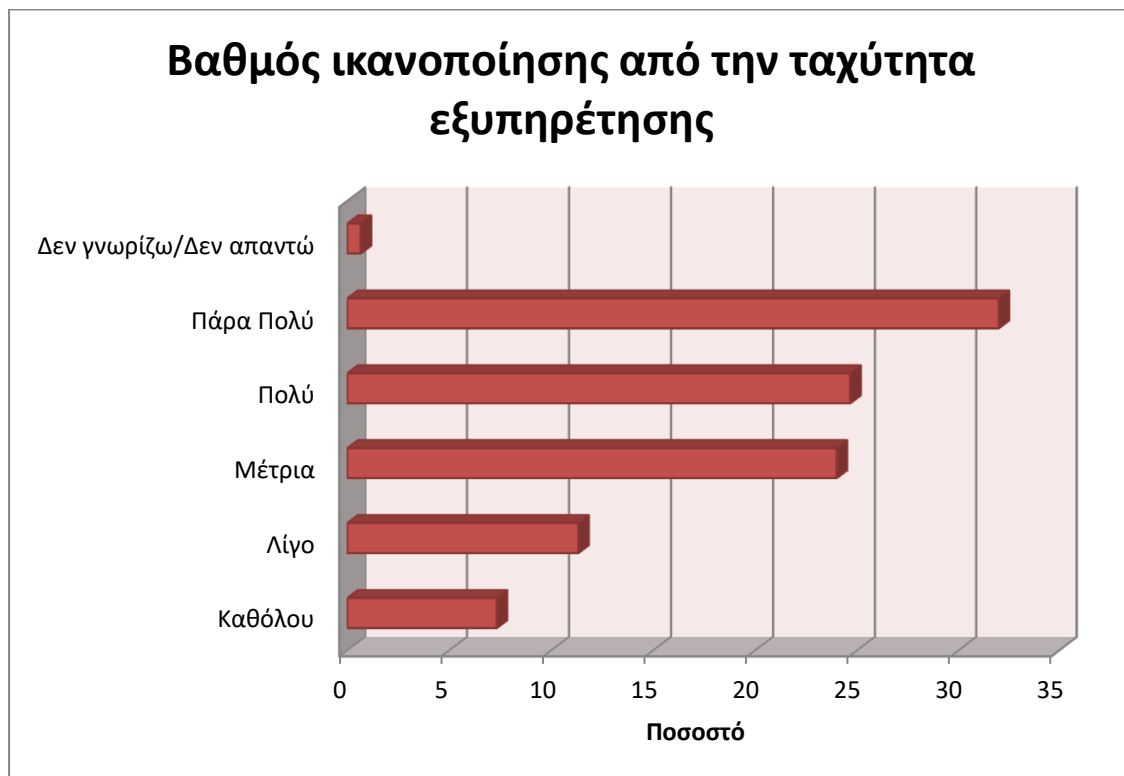
Σχεδιάγραμμα 7.7:
Βαθμός ικανοποίησης από την συνεργασία με το Προσωπικό



Πίνακας 7.8:
Βαθμός ικανοποίησης από την ταχύτητα εξυπηρέτησης

Βαθμός ικανοποίησης από την ταχύτητα εξυπηρέτησης					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
11	17	36	37	48	1

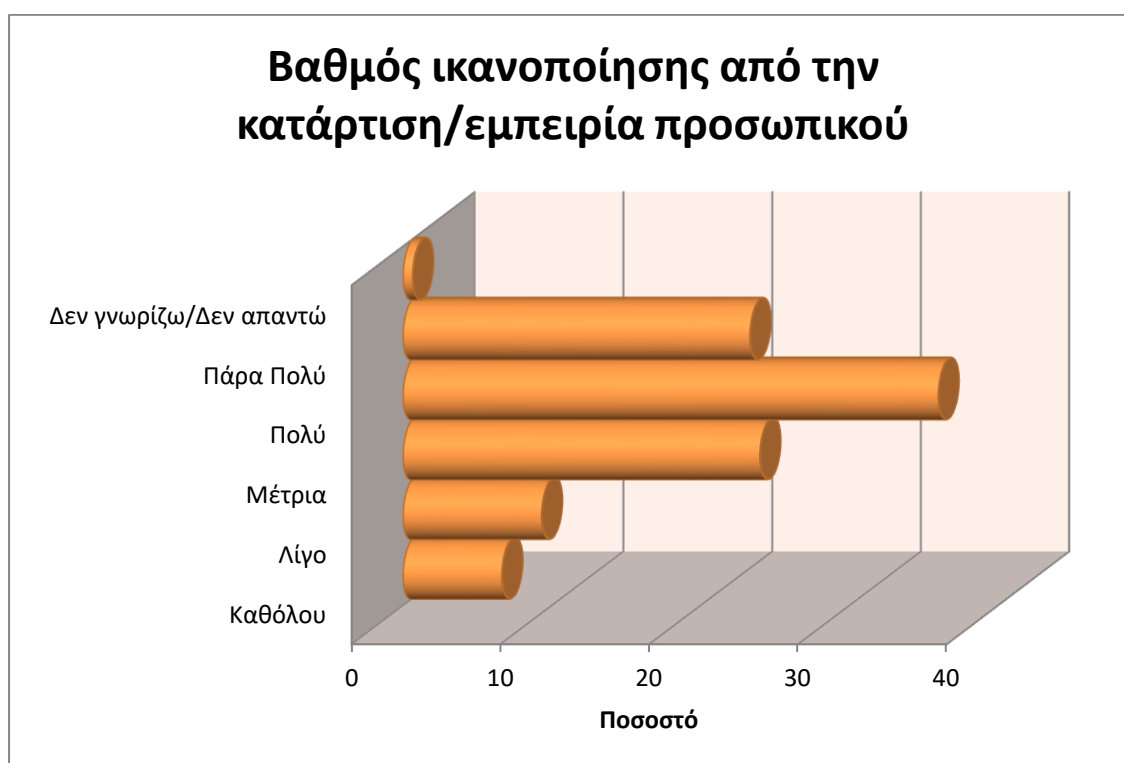
Σχεδιάγραμμα 7.8:
Βαθμός ικανοποίησης από την ταχύτητα εξυπηρέτησης



Πίνακας 7.9:
Βαθμός ικανοποίησης από την κατάρτιση /εμπειρία προσωπικού

Βαθμός ικανοποίησης από την κατάρτιση/εμπειρία προσωπικού					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
10	14	36	54	35	1

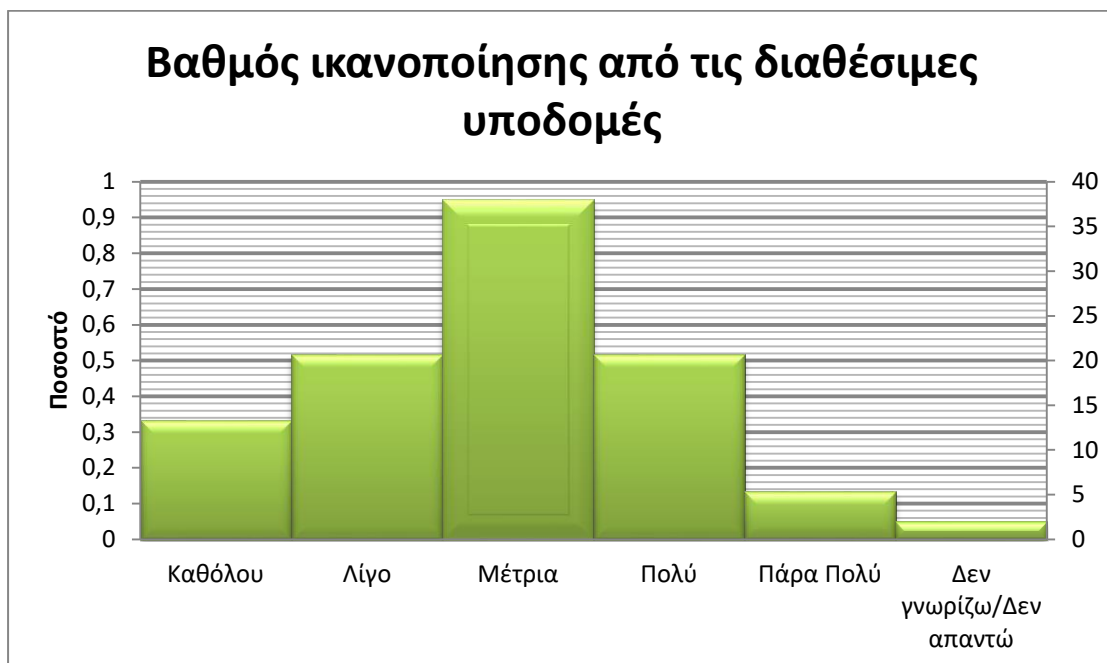
Σχεδιάγραμμα 7.9:
Βαθμός ικανοποίησης από την κατάρτιση /εμπειρία προσωπικού



Πίνακας 7.10:
Βαθμός ικανοποίησης από τις διαθέσιμες υποδομές

Βαθμός ικανοποίησης από τις διαθέσιμες υποδομές					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
20	31	57	31	8	3

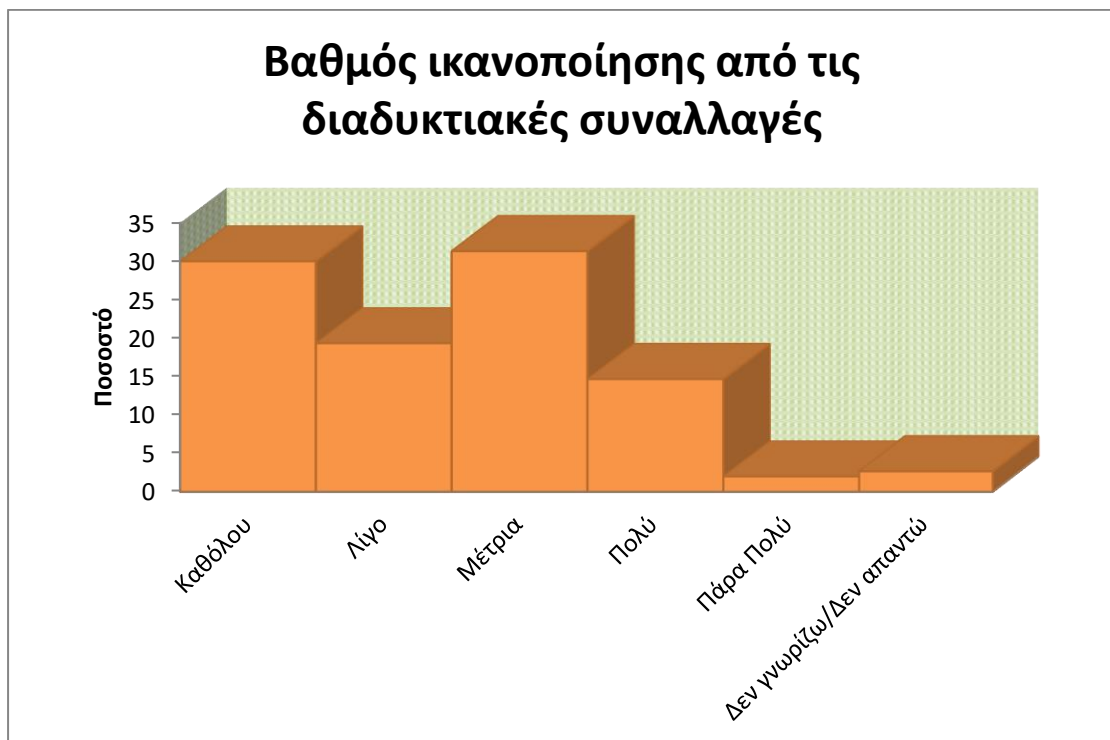
Σχεδιάγραμμα 7.10:
Βαθμός ικανοποίησης από τις διαθέσιμες υποδομές



Πίνακας 7.11:
Βαθμός ικανοποίησης από τις διαδικτυακές συναλλαγές

Βαθμός ικανοποίησης από τις διαδικτυακές συναλλαγές					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
45	29	47	22	3	4

Σχεδιάγραμμα 7.11:
Βαθμός ικανοποίησης από τις διαδικτυακές συναλλαγές



Αξιοσημείωτο είναι ότι εντοπίζονται σημαντικά ποσοστά ικανοποίησης στους περισσότερους παράγοντες που εξετάστηκαν και αναλυτικότερα:

1. **Το ωράριο εξυπηρέτησης** των υπηρεσιών του Δήμου ικανοποιεί συνολικά το 69% των ερωτηθέντων πολιτών(38% πολύ και 31% πάρα πολύ).
2. Η ικανοποίηση του δείγματος από την **ευκολία πρόσβασης** στις δημοτικές υπηρεσίες αγγίζει το 60%(31% πάρα πολύ και 29% πολύ).
3. **Η συνεργασία με το προσωπικό** των υπηρεσιών του Δήμου ικανοποιεί το 65% των ερωτώμενων (33% πάρα πολύ και 32% πολύ).
4. Το 57% του δείγματος (32%πάρα πολύ και 25 %πολύ) είναι ευχαριστημένοι από την **ταχύτητα εξυπηρέτησης** των υπηρεσιών του Δήμου .
5. Η ικανοποίηση από την **κατάρτιση /εμπειρία προσωπικού** φτάνει το 59%(36πολύ και 23% πάρα πολύ).
6. Η ικανοποίηση των συμμετεχόντων από **τις διαθέσιμες συναλλαγές και τις διαδικτυακές συναλλαγές** είναι σε χαμηλότερα επίπεδα και συγκεκριμένα:

Το 72% του δείγματος είναι από καθόλου έως μέτρια ικανοποιημένοι από **τις διαθέσιμες υποδομές** των υπηρεσιών του Δήμου (38%μέτρια, 21% λίγο και 13% καθόλου) .

Το 81%των ερωτηθέντων είναι από καθόλου έως μέτρια ικανοποιημένοι από **τις διαδικτυακές συναλλαγές** με τις υπηρεσίες του Δήμου(31% μέτρια,30% καθόλου και 19% λίγο).

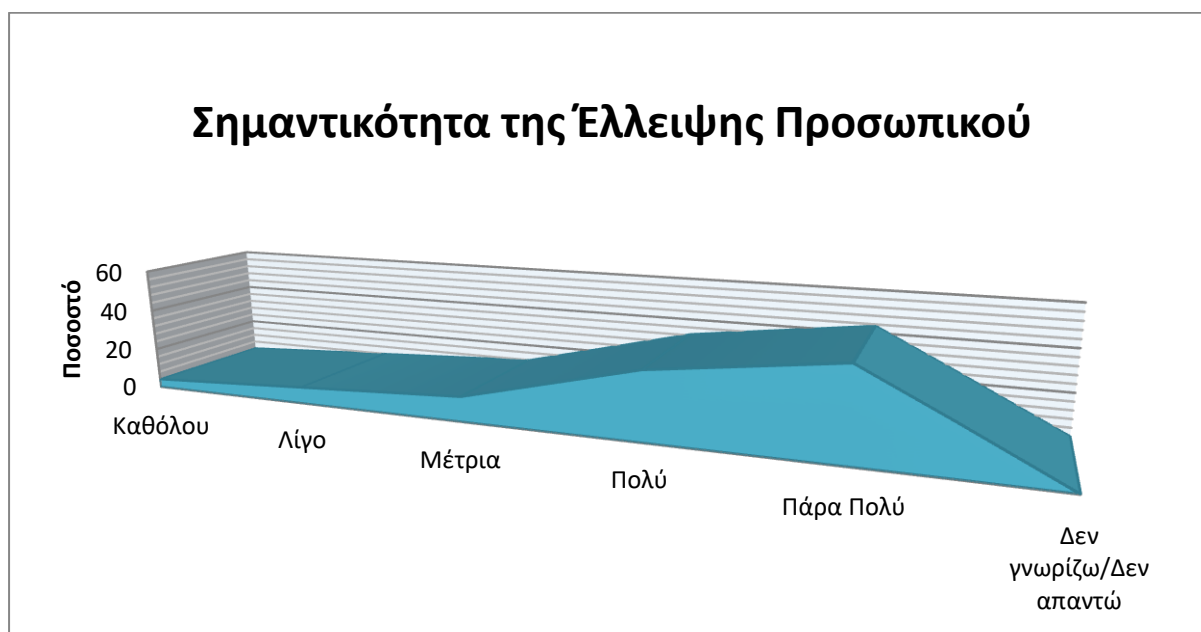
7.3 Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

Στην ενότητα αυτή διερευνάται η σημαντικότητα στοιχείων ανεπάρκειας των υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς όπως η έλλειψη προσωπικού ,ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας καθώς και οι χρονοβόρες /γραφειοκρατικές διαδικασίες .Τα αποτελέσματα παρατίθενται

Πίνακας 7.12:
Σημαντικότητα της Έλλειψης Προσωπικού

Σημαντικότητα της Έλλειψης Προσωπικού					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
6	12	18	49	65	0

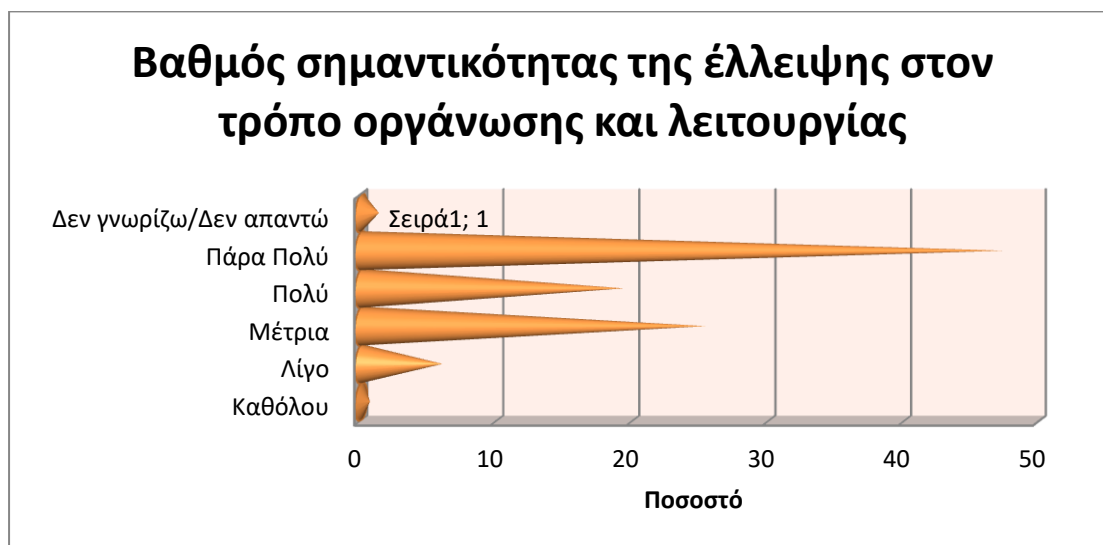
Σχεδιάγραμμα 7.12:
Σημαντικότητα της Έλλειψης Προσωπικού



Ένα αθροιστικά μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων της τάξεως του 76% (43% πάρα πολύ και 33% πολύ) θεωρεί ότι η Έλλειψη Προσωπικού είναι σημαντικό μειονέκτημα των δημοτικών υπηρεσιών.

Αντίστοιχα το ποσοστό για την Σημαντικότητα της έλλειψης στον Τρόπο Οργάνωσης και Λειτουργίας των υπηρεσιών του Δήμου φαίνεται στο παρακάτω γράφημα.

Σχεδιάγραμμα 7.13:
Σημαντικότητα της έλλειψης στον Τρόπο Οργάνωσης και Λειτουργίας



Πίνακας 7.13:
Σημαντικότητα της έλλειψης στον Τρόπο Οργάνωσης και Λειτουργίας

Σημαντικότητα της έλλειψης στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
1	9	38	29	71	2

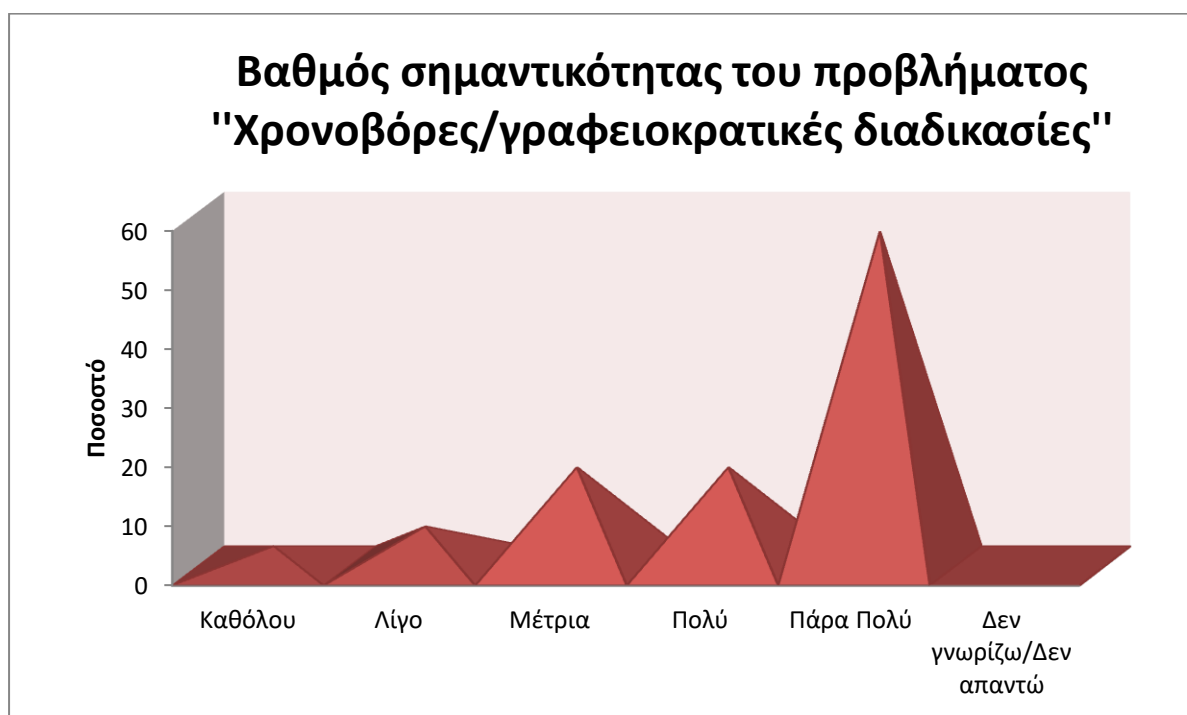
Είναι εμφανές ότι η πλειοψηφία του δείγματος 66%(47% πάρα πολύ και 19% πολύ) πιστεύει ότι η έλλειψη οργάνωσης των υπηρεσιών του Δήμου παίζει καθοριστικό ρόλο στην λειτουργία τους.

Όσον αφορά το πόσο σημαντικό θεωρούν οι ερωτηθέντες ότι είναι το πρόβλημα των χρονοβόρων/γραφειοκρατικών διαδικασιών στα πλαίσια συνεργασίας τους με τον Δήμο, βλέπουμε ότι το ποσοστό εκτινάσσεται και αγγίζει το 74%(57% πάρα πολύ και 17% πολύ).

Πίνακας 7.14:
Σημαντικότητα του προβλήματος "Χρονοβόρες/ γραφειοκρατικές διαδικασίες"

Βαθμός σημαντικότητας του προβλήματος "Χρονοβόρες /γραφειοκρατικές διαδικασίες"					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
5	10	25	25	85	0

Σχεδιάγραμμα 7.14:
Σημαντικότητα του προβλήματος "Χρονοβόρες /γραφειοκρατικές διαδικασίες"



7.4 Γενική αξιολόγηση των Υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς

Σε αυτό το σημείο της έρευνας ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να αξιολογήσουν τις υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς ως προς κάποια χαρακτηριστικά όπως η καινοτομία ,η ποιότητα ,η ευελιξία και η διαφάνεια. Από τα αποτελέσματα φαίνεται ότι οι περισσότεροι κρίνουν αρνητικά τους παραπάνω παράγοντες που εξετάστηκαν και αναλυτικότερα:

1. Το 46% των ερωτώμενων αξιολογεί τις υπηρεσίες του Δήμου ως προς την **καινοτομία** από κακές ως κάκιστες(23% κακές και 23% κάκιστες), ενώ το 37% τις κρίνει μέτριες.

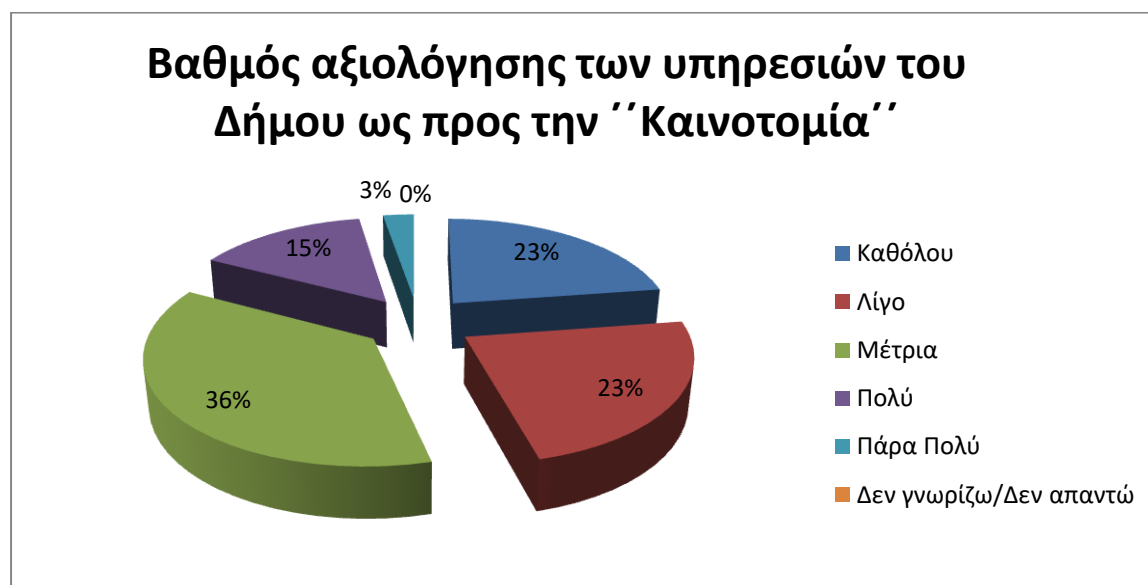
Πίνακας 7.15:

Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς τη "Καινοτομία"

Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Καινοτομία"					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
34	35	55	22	4	0

Σχεδιάγραμμα 7.15:

Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Καινοτομία"

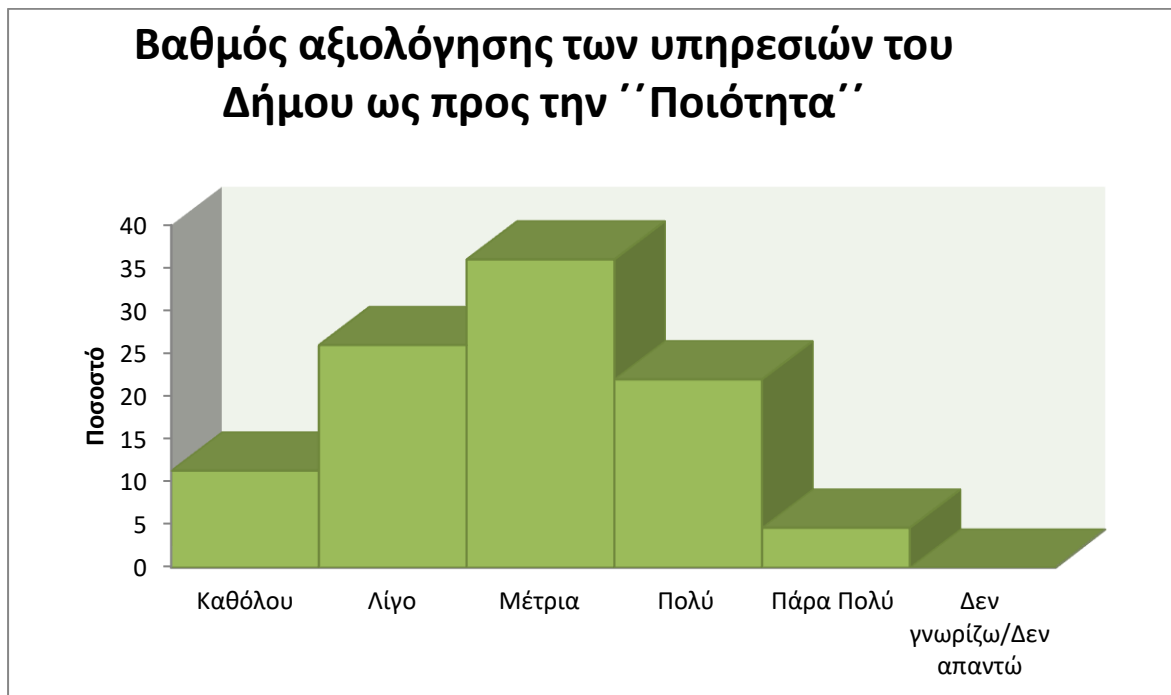


2. Η **ποιότητα** των υπηρεσιών κρίνεται από μέτρια ως κάκιση με ποσοστό 73% (36% μέτρια,26% κακή και 11% κάκιση).

Πίνακας 7.16:
Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ποιότητα"

Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ποιότητα"					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
17	39	54	33	7	0

Σχεδιάγραμμα 7.16:
Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ποιότητα"

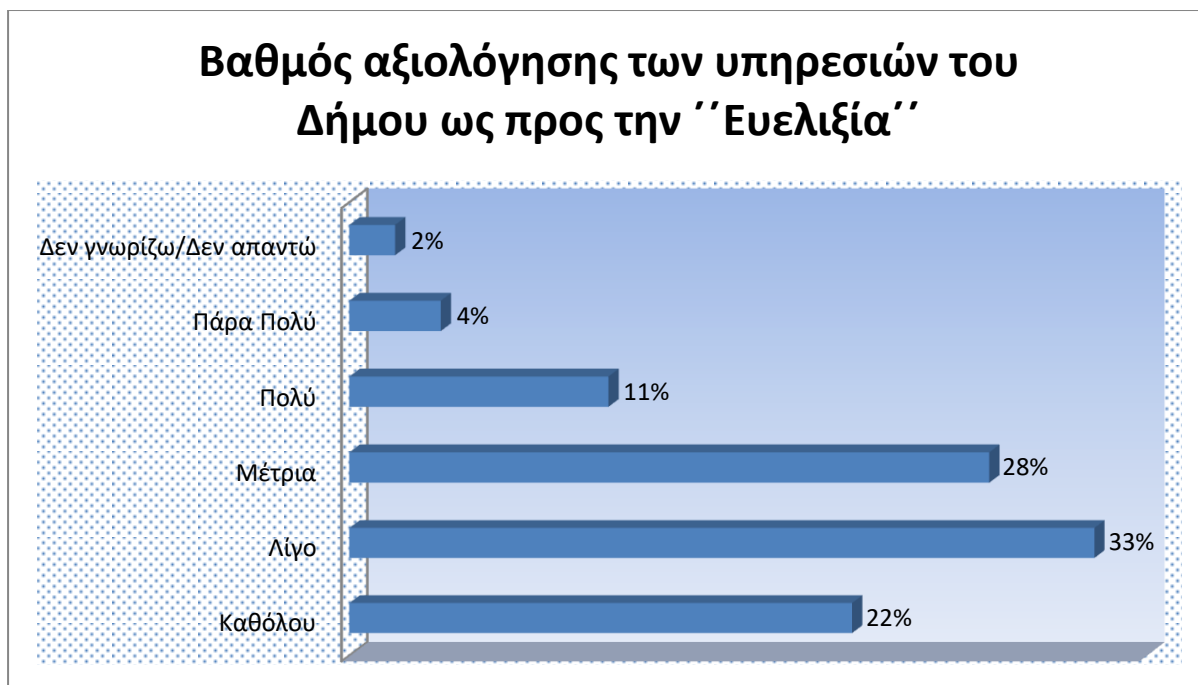


3. Ως προς την ευελιξία ,η αρνητική αξιολόγηση των υπηρεσιών αγγίζει το 55%(33% κακή και 22% κάκιστη).

Πίνακας 7.17:
Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ευελιξία"

Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ευελιξία"					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
33	49	42	17	6	3

Σχεδιάγραμμα 7.17:
Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Ευελιξία"



4. Τα μεγαλύτερα ποσοστά αρνητικής αξιολόγησης κατέχει η **διαφάνεια** στις ενέργειες των δημοτικών υπηρεσιών με το αξιοσημείωτο ποσοστό 58%(39% κάκιστη και 19% κακή).

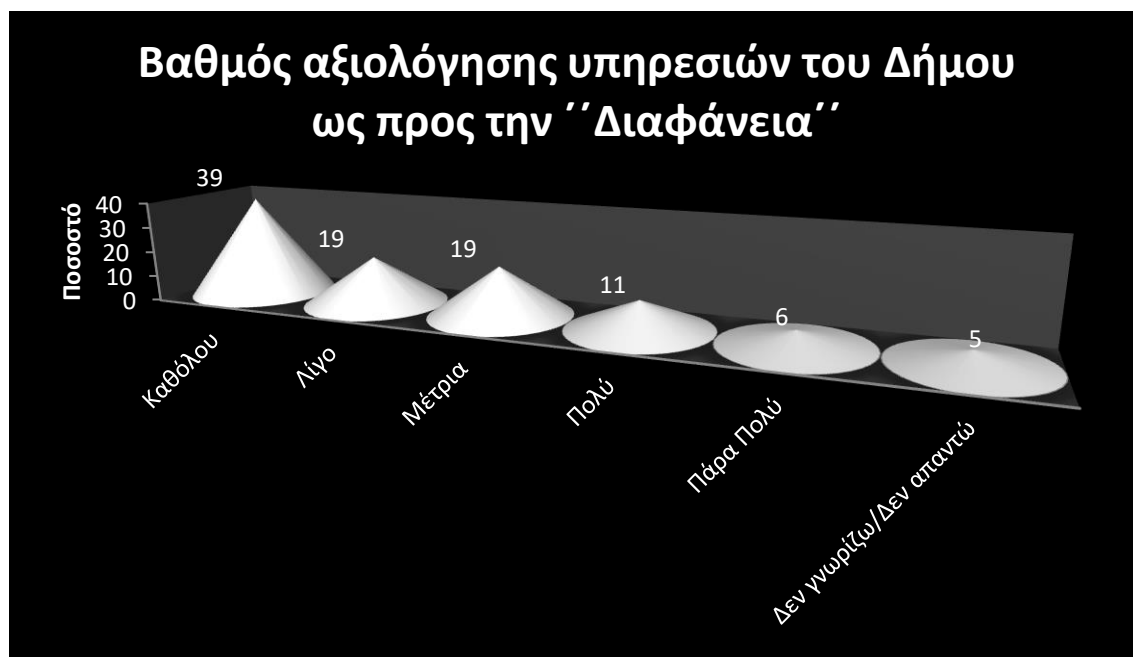
Πίνακας 7.18:

Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Διαφάνεια"

Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Διαφάνεια"					
Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
59	28	29	17	9	8

Σχεδιάγραμμα 7.18:

Βαθμός αξιολόγησης των υπηρεσιών του Δήμου ως προς την "Διαφάνεια"



Συμπεράσματα - Προτάσεις

Η Δημόσια Διοίκηση προκειμένου να αυξήσει το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες ,οφείλει να τις εκσυγχρονίσει και να αναβαθμίσει την ποιότητά τους.

Η παρούσα διπλωματική εργασία στοχεύει στην διερεύνηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς. Χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο στηριζόμενο στις διαστάσεις ποιότητα ,διαφάνεια, καινοτομία, ευελιξία και υλικά στοιχεία, με σκοπό τα ευρήματα να αποτελέσουν ενδείξεις για βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχει ο ανωτέρω Δήμος προς τους πολίτες του.

Η συγκεκριμένη μελέτη έδειξε υψηλά ποσοστά ικανοποίησης από το ωράριο των υπηρεσιών και από την ευκολία πρόσβασης σε αυτές. Γεγονός αναμενόμενο αφού τα κτίρια που στεγάζονται οι περισσότερες κεντρικές υπηρεσίες είναι χωροθετημένα σε κεντρικά σημεία του Δήμου.

Μεγάλο επίσης ποσοστό του δείγματος δηλώνει ικανοποιημένο από την συνεργασία με το προσωπικό ,από την ταχύτητα εξυπηρέτησης ,αλλά και από την κατάρτιση του προσωπικού ,με περιθώρια όμως βελτίωσης. Υπάρχει δηλαδή δυνατότητα καλύτερης προσέγγισης του πολίτη και των προβλημάτων του και περιθώρια βελτίωσης της ταχύτητας εξυπηρέτησής του.

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στις διαθέσιμες υποδομές καθώς εκεί παρατηρούνται χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης .Η ανεπάρκεια του Δήμου αναφορικά με την συγκεκριμένη διάσταση ενδεχομένως συνδέεται με την έντονη δημοσιονομική συρρίκνωση και την έλλειψη κονδυλίων.

Όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης από τις διαδικτυακές συναλλαγές, η έρευνα δείχνει τρομακτικά χαμηλά ποσοστά που εφιστούν αναγκαία την περαιτέρω διερεύνηση. Πιθανοί λόγοι θα μπορούσαν να είναι η ελλιπής αξιοποίηση των νέων

τεχνολογιών ,η μη επαρκής προσβασιμότητα στο διαδίκτυο, αλλά και η μερική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .

Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου της μελέτης διερευνήθηκε πόσο σημαντικά είναι κάποια προβλήματα ,ελλείψεις και δυσλειτουργίες που παρατηρούνται στους κόλπους των υπηρεσιών του Δήμου, για τον πολίτη. Από τα ευρήματα προκύπτει ότι ένα μεγάλο ποσοστό των συμμετεχόντων θεωρεί μείζον μειονέκτημα την έλλειψη προσωπικού .Παρόμοια υψηλό είναι και το ποσοστό ερωτηθέντων που δίνουν έμφαση στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των υπηρεσιών.

Το βασικότερο όμως πρόβλημα της Δημόσιας Διοίκησης την `` Γραφειοκρατία `` ,δεν μπόρεσε να την εξαλείψει ούτε ο Δήμος Καστοριάς .Το ποσοστό για το βαθμό σημαντικότητας των χρονοβόρων /γραφειοκρατικών διαδικασιών ,εκτινάσσεται στα ύψη. Παρά τις προσπάθειες εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα ,το μεγάλο πλήθος των ζητούμενων δικαιολογητικών, εντύπων και διαδικασιών, συνεχίζει να θρέφει την γραφειοκρατία.

Από την ανάλυση των στοιχείων που προκύπτουν από το τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου, διαφαίνεται η αρνητική αξιολόγηση των υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς ,σε χαρακτηριστικά όπως η καινοτομία ,η ποιότητα και η ευελιξία .Τα μεγαλύτερα ποσοστά αρνητικής αξιολόγησης ,κατέχει ο παράγοντας διαφάνεια.

Συμπερασματικά από την έρευνα προκύπτει πως η Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι ένας θεσμός που σταθερά παραμένει κοντά στον πολίτη. Ακόμα και με τις όποιες αδυναμίες έχει, αποτελεί το ιδανικότερο πλαίσιο για την επίλυση των καθημερινών του προβλημάτων.

Οι απαιτήσεις όμως των πολιτών αυξάνονται και ο Δήμος Καστοριάς προκειμένου να τις ικανοποιήσει οφείλει να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών χρησιμοποιώντας νέα μέσα και εκμεταλλευόμενος την ανάπτυξη των τεχνολογιών.

Με γνώμονα τα παραπάνω ενδεικτικά ο Δήμος μπορεί να προβεί στις παρακάτω δράσεις:

- **Καθιέρωση συστημάτων Διοίκησης ολικής ποιότητας** για την βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας. Επεξηγηματικά μπορεί ο Δήμος να ενισχύσει την ικανότητα του για αυτό-αξιολόγηση και μέσω της διαδικασίας αυτής να επισημάνει τις αδυναμίες και τις δυνατότητές του, να μετρήσει την πρόοδό του και να σχεδιάσει προγράμματα διοικητικής βελτίωσης.
- **Συστηματική εισαγωγή των προτύπων ISO**, δηλαδή διαδικασιών πιστοποίησης της ποιότητας των υπηρεσιών βάσει έγκυρων και αξιόπιστων προτύπων και προδιαγραφών.
- **Ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.** Η συνεχής εκπαίδευση και συλλογική μάθηση των δημοτικών υπαλλήλων θα συμβάλει στην ανάπτυξη της παραγωγικότητάς τους και θα αποτελέσει εργαλείο αναδιοργάνωσης και καινοτομίας. Όσον αφορά τα ανώτερα διοικητικά στελέχη, κρίνεται απαραίτητη η περαιτέρω βελτίωση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων τους για την καλύτερη διοίκηση και διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού. Η εφαρμογή σύγχρονων και καινοτόμων μεθόδων θα επιφέρει αποτελεσματική οργανωσιακή απόδοση.
- **Εξάλειψη της γραφειοκρατίας.** Ο Δήμος βέβαια δεν έχει την δυνατότητα να προχωρήσει αυτόνομα σε διορθωτικές ενέργειες. Αυτή η αρμοδιότητα είναι του Υπουργείου Εσωτερικών. Θα μπορούσε όμως μέσω της καλύτερης συνεργασίας μεταξύ των υπηρεσιών του αλλά και άλλων δημόσιων υπηρεσιών, να διευκολύνει την διαδικασία εξυπηρέτησης του πολίτη ελαττώνοντας τις πολύπλοκες διαδικασίες που συνδέονται με τα επίσημα έντυπα.
- **Ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της προσβασιμότητας των πολιτών στο διαδίκτυο.** Με την ελεύθερη πρόσβαση όλων των πολιτών στο διαδίκτυο και την εφαρμογή δομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εξοικονομούνται πόροι, περιορίζεται το λειτουργικό κόστος και παράλληλα επιτυγχάνεται υψηλή απόδοση.
- **Ενίσχυση της Δημοτικής διαβούλευσης.** Η διαδικασία ανταλλαγής απόψεων μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων θα ενεργοποιήσει και θα κάνει πιο ουσιαστική την συμμετοχή των πολιτών, με σκοπό την χάραξη πολιτικής σε

συγκεκριμένους τομείς .Με αυτόν τον τρόπο θα κατανοηθούν καλύτερα οι παράγοντες που διαμορφώνουν τις βαθύτερες ανάγκες των πολιτών και οι δημοτικές πολιτικές θα εναρμονιστούν με αυτές. Τέλος οι αναπτυξιακές στρατηγικές που θα χαραχθούν θα είναι πιο ρεαλιστικές και η κοινωνική συνοχή θα ενισχυθεί.

- **Ενίσχυση της διαφάνειας.** Η ανοιχτή διάθεση δημοτικών δεδομένων θα δώσει την δυνατότητα αξιοποίησής τους από την κοινωνία των πολιτών και θα διασφαλίσει την νομιμότητα ,ώστε να δημιουργηθούν σχέσεις εμπιστοσύνης και συνεργασίας μεταξύ του Δήμου και των πολιτών.
- **Πρώθηση των έργων υποδομής και συντήρηση των υφιστάμενων δομών.** Ο Δήμος οφείλει να προβεί στην προώθηση περισσότερων έργων υποδομής καθώς και στην συντήρηση των υφιστάμενων ,εντάσσοντάς τα στα επιχειρησιακά του προγράμματα και στην εξεύρεση ευρωπαϊκών και εθνικών κονδυλίων για την χρηματοδότησή τους. Οι δημοτικές υποδομές έχουν αποστολή την ενίσχυση της Τοπικής Ανάπτυξης και Απασχόλησης, την Προστασία και Διαχείριση του Φυσικού Πλούτου, την βελτίωση της Ποιότητας Ζωής, την Κοινωνική και Πολιτική Προστασία και την προώθηση της Παιδείας, του Αθλητισμού και του Τουρισμού.
- **Δημιουργία υπηρεσίας-γραφείου ,αποδέκτη των παραπόνων των πολιτών** που θα αποτελεί πηγή πληροφοριών για την βελτίωση των υπηρεσιών του Δήμου.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Juran, J. M. (1992). **Juran on quality by design: the new steps for planning quality into goods and services.** Simon and Schuster.
- Dutka, A. (1995), «**Ama Handbook for Customer Satisfaction**», Pub Group
- Juran, J. M. (2004), «**Architect of quality**», Mc Graw-Hill, New York
- Kotler, P. (1997) **Marketing Management: Analysis, Planning Implementation and Control**, 9th ed, Prentice-Hall, New Jersey, USA
- Massnick, F. (1997). **The Customer is CEO: How to Measure what Your Customers Want--and Make Sure They Get it.** Amacom Books.
- Oliver, R. L. (1980). **A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions.** Journal of marketing research,
- ISO 8402 (1986) **Quality Vocabulary**, International Standard Organization, Geneva.
- Juran, J. M. (1974). **Section 3: Quality policies and objectives.** Quality Control Handbook. 3rd ed. New York: Mc-Graw-Hill.
- Crosby, P. B. (1979). **Quality is free: The art of marketing quality certain.** New York: New American Library.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). **Problems and strategies in services marketing.** The Journal of Marketing, 33-46.
- Kotler, P. & Armsrstrong, G. (2000), «**Principles of marketing-9th edition**», Εκδόσεις Prentice Hall, UK.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). **Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector.**
- Wisniewski, M. (1996). **Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL.** Total Quality Management, 7(4), 357-366.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Μιχαλόπουλος, Ν. (2003). **Από τη δημόσια γραφειοκρατία στο δημόσιο Μάνατζμεντ**, εκδ. Παπαζήση, Αθήνα.
- Γρηγορούδης Ευάγγελος/Σίσκος Ιωάννης (2000). **Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του πελάτη-Το σύστημα MUSA**, εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα.
- Πάσχος, Β. (2007) **Τι θέλουν οι πελάτες; Customer Management** «Συστήματα Ολικής Ποιότητας στην Δημόσια Διοίκηση», Διεύθυνση ποιότητας & Αποδοτικότητας, Γενική Διεύθυνση Διοικητικής & Οικονομικής Υποστήριξης, Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού.
- Δ. Τσάτσος, **Συνταγματικό Δίκαιο**, σελ. 397
- **Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας Δήμου Καστοριάς**, ΦΕΚ Αριθμός Φύλλου 2583, Τεύχος Δεύτερο, 2011

- Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων, ΦΕΚ Α 114/30-06-2006
- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Δήμου Καστοριάς 2015-2019.
- Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΚΕΔΕ-Τριετής Στρατηγική Μεταρρυθμίσεων στην Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση 2016-2018.
- Στασινοπούλου Ο., (1996), Ζητήματα σύγχρονης κοινωνικής πολιτικής, Από το Κράτος Πρόνοιας στο «Νέο» Προνοιακό Πλουραλισμό, εκδ. Gutenberg, Αθήνα
- Ινστιτούτου Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Κοντιάδης Κ,2006) Κοντιάδης -., Καλατζής Ν., Μίχος Λ., Μπιτσάνη Ε., Τσέκος Ο., (2006), "Κοινωνική Πολιτική και Τοπική Αυτοδιοίκηση-Τελική Έκθεση", Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Αθήνα
- Παγκάκης Γρ.,1991,Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση ,Β έκδοση, Εκδόσεις Αντ.Ν. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή .
- Μιχαλόπουλος,Ν.,(2001):Μέθοδοι διοίκησης και οργάνωσης των σχέσεων κράτους-πολίτη ,Η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα, εκδόσεις Σάκκουλας, Αθήνα.

ΝΟΜΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΕΔΡΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ

- Νόμος 1065/1980,ΦΕΚ 168/Α/24-07-1980
- Νόμος 3230/2004 ,ΦΕΚ 44/Α/11-02-2004
- Νόμος 1943/1991,ΦΕΚ 195/Β/23-03-1992
- Νόμος 2839/2010,ΦΕΚ 196/Α/12-09-2000
- Νόμος 3852/2010,ΦΕΚ 87Α΄/7-6-2010
- Νόμος 3463/2006,ΦΕΚ 114/Α/08-06-2006
- Νόμος 4030/2011,ΦΕΚ 249/Α/25-11-2011
- Π.Δ.75/1985 (ΦΕΚ 27Α)
- Π.Δ.323/1989(ΦΕΚ 146 Α)
- Π.Δ.410/1995(ΦΕΚ231 Α)

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΥΛΕΣ ΚΑΙ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

- (<http://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-104>)
- www.kastoria.gov.gr/οργανόγραμμα/
- <http://www.kastoria.gov.gr/%CE%BA%CE%B1%CF%80%CE%B7>
- <http://www.kastoria.gov.gr/κεκ/>
- <http://www.kastoria.gov.gr/καπή/>
- europa.eu/legislation_summaries/glossary/public_service_el.htm
- <https://el.wikipedia.org>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το ερωτηματολόγιο αυτό ,έχει συνταχθεί στα πλαίσια της εκπόνησης διπλωματικής εργασίας και σκοπό έχει την μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς.

Η έρευνα είναι ανώνυμη.

Βαθμολογική Κλίμακα

Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα Πολύ	Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ
1	2	3	4	5	Χ

A. Δημογραφικά Στοιχεία:

1. Φύλο

- Άρρεν Θήλυ

2. Ηλικία

- 18 έως 29 ετών 30 έως 45 ετών
 46 έως 65 ετών 66 και άνω

3. Επάγγελμα

- Μαθητής Φοιτητής / Σπουδαστής
 Εργαζόμενος / Επιχειρηματίας / Ελ. επαγγελματίας
 Άνεργος Οικιακά

4. Επίπεδο Εκπαίδευσης

- Διδακτορικό Μεταπτυχιακό
 ΑΕΙ / ΑΤΕΙ Ι.Ε.Κ. / Λοιπές Σχολές Επαγγ.Κατάρτ.
 Γενικό Λύκειο Τεχνικό Λύκειο / Τ.Ε.Ε. /ΕΠΑΛ
 Γυμνάσιο Δημοτικό

B. Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών Δήμου Καστοριάς

Παρακαλούμε σημειώστε το βαθμό ικανοποίησης σας σχετικά με τα παρακάτω:

1.Ωράριο εξυπηρέτησης	①	②	③	④	⑤	X
2.Ευκολία πρόσβασης	①	②	③	④	⑤	X
3.Συνεργασία με το προσωπικό	①	②	③	④	⑤	X
4.Ταχύτητα εξυπηρέτησης	①	②	③	④	⑤	X
5.Κατάρτιση /εμπειρία προσωπικού	①	②	③	④	⑤	X
6.Διαθέσιμες υποδομές	①	②	③	④	⑤	X
7.Διαδυκτιακές συναλλαγές	①	②	③	④	⑤	X

Γ. Προβλήματα, ελλείψεις και δυσλειτουργίες

Παρακαλούμε σημειώστε το βαθμό που θεωρείτε σημαντικά τα παρακάτω προβλήματα:

1.Έλλειψη προσωπικού	①	②	③	④	⑤	X
2.Τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας	①	②	③	④	⑤	X
3.Χρονοβόρες/γραφειοκρατικές διαδικασίες	①	②	③	④	⑤	X

Δ. Γενικά

Σε γενικές γραμμές πώς θα αξιολογούσατε τις υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς σχετικά με τα παρακάτω:

Βαθμολογική κλίμακα : 1=Κάκιστες, 2=Κακές, 3=Μέτριες, 4=Καλές και 5=Άριστες, X=Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

1. Καινοτομία (η ικανότητα αξιοποίησης νέων ιδεών και μοντέλων λειτουργίας)	①	②	③	④	⑤	X
2. Ποιότητα (η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών)	①	②	③	④	⑤	X
3. Ευελιξία (η ετοιμότητα αντιμετώπισης νέων συνθηκών)	①	②	③	④	⑤	X
4. Διαφάνεια (η υπευθυνότητα για ενέργειες και αποτελέσματα)	①	②	③	④	⑤	X

Ευχαριστούμε πολύ για το χρόνο που διαθέσατε για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου!