

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ ΓΙΑ

**η.μ.σ.**

ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

**Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων - Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**

**Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης**

**Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης**

**Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Πανεπιστήμιο Πειραιά**

**Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

**«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και  
Αυτοδιοίκηση»**

**Η ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ ΤΩΝ ΚΕΠ ΚΑΙ Η  
ΕΞΕΛΙΚΤΙΚΗ ΤΟΥ ΠΟΡΕΙΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΩΝ  
ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΤΟΠΙΚΗΣ  
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΠΟΛΥΜΕΡΟΠΟΥΛΟΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ**

Επιβλέπων: Άγγελος Κότιος

Πρύτανης Πανεπιστημίου Πειραιώς

Κόρινθος, Οκτώβριος 2017



**Department of Political Studies and International Relations-University of Peloponnese**

**Department of Economics - Democritus University of Thrace**

**Department of Economics - Aristotle University of Thessaloniki**

**Department of Business Administration - University of Piraeus**

**Interuniversity Interdepartmental**

**Master Program in**

**«Local and Regional Government and Development»**

**THE ASSESSMENT OF THE INSTITUTION OF CITIZEN SERVICE  
CENTERS AND THE EVOLUTIONARY PROGRESS IN THE CONTEXT OF  
REFORM IN THE LOCAL GOVERNMENT**

**Polymeropoulos Vasileios**

Supervisor: Aggelos Kotios  
Rector University of Piraeus

Corinth, October 2017

### **Ευχαριστίες.**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος για τις γνώσεις που μας μετέδωσαν και την πολύ καλή και παραγωγική συνεργασία που είχαμε όλο το διάστημα των σπουδών.

Ιδιαιτέρως όμως θα ήθελα να ευχαριστήσω τον πρότανη του Πανεπιστήμιου Πειραιώς Καθηγητή κ. Άγγελο Κότιο και τον επιβλέποντα κ. Μανώλη Κουτουλάκη για την εξαιρετική συνεργασία που είχαμε αλλά και την αμέριστη βοήθεια που μου προσέφεραν κατά την διάρκεια των σπουδών και στην διαμόρφωση της διπλωματικής μου εργασίας.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους αυτούς που με βοήθησαν στην διεξαγωγή της έρευνας και στην διαμόρφωση της εργασίας.

## **Περίληψη.**

Σκοπός της παρούσης εργασίας είναι να αποτίμηση την εξέλιξη του θεσμού των ΚΕΠ κατά την διάρκεια της 15ετούς λειτουργίας των.

Γίνεται μία περιορισμένη αναφορά στις δύο μεγαλύτερες παρεμβάσεις στην Τ.Α. των τελευταίων δεκαετιών, το σχέδιο Καποδίστριας και το πρόγραμμα Καλλικράτης καθότι η πορεία των ΚΕΠ είναι συνυφασμένη με την πορεία αυτών των δύο μεταρρυθμίσεων .

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε είκοσι εννέα (29) ΚΕΠ σε πανελλαδικό επίπεδο και μάλιστα σε Δήμους διαφορετικών πληθυσμιακών μεγεθών και λοιπών χωροταξικών χαρακτηριστικών ( Νησιωτικοί Δήμοι, ορεινοί κτλ) .

Το ερωτηματολόγιο απευθύνεται όχι στους Δημότες –πολίτες αλλά στους ίδιους τους εργαζόμενους σ' αυτά, οι οποίοι στο σύνολό τους είναι ταυτισμένοι με την εξέλιξη του θεσμού είτε από την θέση του απλού εργαζομένου στην πρώτη γραμμή είτε από την θέση του υπευθύνου και του προϊσταμένου.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από είκοσι εννέα (29) ερωτήσεις οι οποίες αφορούν δημογραφικά στοιχεία κυρίως όμως απόψεις και στάσεις .

Πέραν του ενδιαφέροντος που έχει η στατιστική ανάλυση των δεδομένων σημαντικό είναι το μέρος που αφορά τα συμπεράσματα που απορρέουν από αυτή την ανάλυση, αλλά και οι προτάσεις για την περαιτέρω πορεία και εξέλιξη ενός θεσμού ο οποίος έχεις δείξει ότι δεν είναι ένας στατικός θεσμός αλλά ένας δυναμικά εξελικτικός με σημαντικές προοπτικές όσον αφορά την μελλοντική του πορεία.

## **ABSTRACT**

The purpose of this project is to evaluate the development of the institution of Citizens Service Centers' during their 15year operation.

There is a limited reference to the two major interventions in Local Administration the last decades – **“KAPODISTRIAS PLAN”** and **“KALLIKRATIS PROGRAM.”** As Citizens Service Centers' progress is incident to the procession of the two previous reformations.

The research was based on 29 Citizens Service Centers' throughout Greece especially in Municipalities of different density population and territorial characteristics. (island municipalities, mountain municipalities, etc).

The questionnaire is not intended for the citizens but for the workers who in total are identified with the progress of this Institution either from the position of the simple worker in front-desk, or from the position of a responsible or a head of.

The questionnaire consists of 29 questions which involve demographic data but mainly points and views. But beyond the interest of the statistical analysis of data , the important thing has to do with the conclusions deriving from the analysis and also all the proposals for further development of the Institution . It has been proved to be not a static institution but a potentially progressive one with significant prospects related to a future development.

## Περιεχόμενα

Περίληψη.	
Κεφάλαιο 1 - Η Εξέλιξη του θεσμού των ΚΕΠ.....	9
1.1. Η εφαρμογή του σχεδίου «Καποδίστριας» .....	11
1.2. Πρόγραμμα « Καλλικράτης».....	12
1.3. Η ίδρυση των ΚΕΠ.....	14
1.4. Εξέλιξη και διαμόρφωση των ΚΕΠ.....	19
1.5. Οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ.....	22
1.6. Εργασιακές και λειτουργικές καινοτομίες των ΚΕΠ.....	24
1.7. Συγκεκριμένες αρμοδιότητες των ΚΕΠ.....	27
Κεφάλαιο 2. Το νομοθετικό πλαίσιο των ΚΕΠ.....	31
2.1 Νομοθετικές ρυθμίσεις διάρθρωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ.....	31
2.2. Οι εξελίξεις του νομοθετικού πλαισίου .....	34
2.3. Προοπτικές επέκτασης – εξέλιξης των ΚΕΠ.....	37
2.4 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών εξωτερικού.....	39
Κεφάλαιο 3. - Αποτελέσματα της έρευνας.....	43
Κεφάλαιο 4. Συμπεράσματα .....	66
4.1 Προτάσεις μετεξέλιξης των ΚΕΠ.....	76
Βιβλιογραφικές αναφορές.....	78

## Λίστα Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 3.1 - Φύλο.....	46
Διάγραμμα 3.2 - Ηλικία .....	47
Διάγραμμα 3.3 - Μορφωτικό επίπεδο .....	47
Διάγραμμα 3.4 - Διοικητική βαθμίδα.....	48
Διάγραμμα 3.5 - Τα ΚΕΠ επιτέλεσαν τον σκοπό τους .....	49
Διάγραμμα 3.6 - Βελτίωση σχέσης πολίτη κράτους μέσω των ΚΕΠ .....	49
Διάγραμμα 3.7 - Απόκλιση μεταξύ αρχικών προσδοκιών και τρέχουσας κατάστασης.....	50
Διάγραμμα 3.8 - Επίτευξη άρσης γραφειοκρατίας.....	51
Διάγραμμα 3.9 - Υποδομές ΚΕΠ.....	51
Διάγραμμα 3.10 - Προσωπικό που απασχολείται .....	52
Διάγραμμα 3.11 - Αριθμητική επάρκεια σε σχέση με λειτουργικές ανάγκες..	53
Διάγραμμα 3.12 - Αξιολόγηση εξοπλισμού.....	54
Διάγραμμα 3.13 - Διοικητική υποστήριξη από το δήμο .....	55
Διάγραμμα 3.14 - Επίπεδο μόρφωσης και κατάρτισης σχετικά με εξειδίκευση και ανάγκες υπηρεσίας.....	55
Διάγραμμα 3.15 - Βασικότερα προβλήματα κατά την άσκηση καθηκόντων ..	56
Διάγραμμα 3.16 - Ειδικές κατηγορίες πολιτών σε σχέση με προβλήματα εξυπηρέτησης.....	57
Διάγραμμα 3.17 - Κυριότερο πρόβλημα συναλλαγής σε σχέση με ειδικές κατηγορίες πολιτών.....	58
Διάγραμμα 3.18 - Συνεργασία με υπηρεσίες του δημοσίου.....	59
Διάγραμμα 3.19 - Σημαντικότερες υπηρεσίες του δημοσίου με προβλήματα καθυστερήσεων.....	60
Διάγραμμα 3.20 - Υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ ....	60
Διάγραμμα 3.21 - Συνεργασία με τη ΔΟΛ ΚΕΠ του Υπουργείου.....	61
Διάγραμμα 3.22 - Εφαρμογές ΚΕΠ (ΕΡΜΗΣ) .....	62
Διάγραμμα 3.23 - Πολλές αρμοδιότητες που προκαλούν προβλήματα στην εξυπηρέτηση .....	62
Διάγραμμα 3.24 - Διοίκηση ανθρωπίνου δυναμικού .....	63
Διάγραμμα 3.25 - Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης.....	64

Διάγραμμα 3.26 - Χρόνος απαντήσεων στα αιτήματα πολιτών .....	64
Διάγραμμα 3.27 - Αλλαγή που πρέπει να γίνει.....	65

### **Λίστα Πινάκων**

Πίνακας 3.1 - Προσωπικό που απασχολείται .....	52
Πίνακας 3.2 - Διοικητική υποστήριξη από το δήμο .....	54



## **Κεφάλαιο 1 - Η Εξέλιξη του θεσμού των ΚΕΠ**

Οι Οργανισμοί της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) στην Ελλάδα αποτελούν έναν θεσμό με μακρόχρονη ιστορία, ο οποίος στηρίζει το ελληνικό διοικητικό σύστημα χωρίς να έχει την πρόθεση να αποτελέσει ένα ακόμα τμήμα της κρατικής μηχανής (Χλέπας, 1998). Αντίθετα, πρόκειται για μία μεγάλη και φιλόδοξη μεταρρυθμιστική προσπάθεια που χρονολογείται περίπου από την σύσταση του νέου ελληνικού κράτους με σκοπό την διευκόλυνση της ζωής των πολιτών και τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής των μέσα από διάφορες πρωτοβουλίες σε τοπικό επίπεδο και την αύξηση της συμμετοχικότητας των πολιτών (Λαδή, 2009).

Παρά την παραδοσιακή συγκεντρωτική διοικητική κουλτούρα και τον συχνά ασφυκτικό κλοιό της κεντρικής δημόσιας διοίκησης, η αναπροσαρμογή της κρίνεται αναγκαία, ιδιαίτερα όταν σημειώνονται μεταβολές λόγω νέων κρατικών στοχεύσεων είτε οικονομικών είτε εκπαιδευτικών ή κοινωνικών (Παγκάκης, 1991). Στις περιπτώσεις αυτές ο παρεμβατικός και αναπτυξιακός σκοπός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης αναδεικνύεται μέσα από τις διάφορες νομοθετικές παρεμβάσεις και τις θεσμικές αλλαγές που έχουν υπάρξει, επιδιώκοντας να προσεγγίσει τα χαρακτηριστικά και τον προσανατολισμό της Ευρωπαϊκής Τοπικής Αυτοδιοίκησης από την οποία έμεινε για μεγάλο διάστημα σχετικά αποστασιοποιημένη (Χριστάκος, 2006).

Ειδικότερα δε ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) αποτελεί μία ανάλογη χαρακτηριστική πρωτοβουλία η οποία αποβλέπει στην απλοποίηση της καθημερινής ζωής των πολιτών. Σκοπός της είναι η μείωση του χρόνου και της ταλαιπωρίας την οποία υφίστανται οι πολίτες όσον αφορά τη διεκπεραίωση των προσωπικών τους υποθέσεων και των συναλλαγών τους με το κράτος, διότι δεν είναι πλέον απαραίτητη η προσωπική επαφή με την κρατική μηχανή αλλά ούτε και η εξεύρεση της κάθε αρμόδιας υπηρεσίας ξεχωριστά με αποτέλεσμα την βελτίωση της καθημερινότητας του πολίτη. Υπό την έννοια αυτή τα ΚΕΠ αποτελούν υπηρεσίες κοινής ωφελείας μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και ανήκοντας στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα λειτουργούν αποσκοπώντας στην εξυπηρέτηση του δημοσίου συμφέροντος (Φαναριώτης, 1999).

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζεται συνοπτικά μία ιστορική ανασκόπηση του σύγχρονου συστήματος της τοπικής αυτοδιοίκησης. Το ιδιαίτερο ενδιαφέρον όμως εστιάζεται στην ιστορική εξέλιξη της ίδρυσης των ΚΕΠ με αναφορές στα προγράμματα τα οποία υπήρξαν προπομποί των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, όπως τα προγράμματα «Αστερίας» και «Αριάδνη». Ιδιαίτερη δε αναφορά γίνεται στην εφαρμογή των προγραμμάτων «Καποδίστριας» και «Καλλικράτης» εντός των οποίων εξελίχθηκαν και λειτουργούν έως σήμερα τα ΚΕΠ

Οι βάσεις του συστήματος της τοπικής αυτοδιοίκησης στη χώρα μας τέθηκαν από τον Ιωάννη Καποδίστρια, τον πρώτο Κυβερνήτη της Ελλάδας (1828), ο οποίος έδειξε μεταξύ άλλων ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την ανασυγκρότηση του κράτους και της δημόσιας διοίκησης. Ο Καποδίστριας έχοντας ζήσει για πολλά χρόνια στο εξωτερικό, είχε ως πρότυπο τα συγκεντρωτικά συστήματα διοίκησης του κράτους και κυρίως αυτό της Γαλλίας. Το συγκεκριμένο μοντέλο διοίκησης διακρινόταν από κρατικό παρεμβατισμό και έντονη διείδυση των κρατικών οργάνων στους τοπικούς οργανισμούς.

Το νεοσύστατο ελληνικό κράτος, έχοντας βγει από μία μακρά περίοδο τουρκοκρατίας είχε διατηρήσει μία παράδοση ενδογενών κοινοτήτων, οι οποίες κατά τα χρόνια της υποδούλωσης στην Οθωμανική Αυτοκρατορία, διοικούνταν από τους «τοπικούς άρχοντες» οι οποίοι είχαν ισχυρή παρέμβαση στα κοινά και ηυξημένες αρμοδιότητες. Πρόκειται για μία «κλίκα» στην οποία ο Καποδίστριας κλήθηκε να αντιπαραταχθεί μέσα από την οικοδόμηση ενός αστικού τύπου κράτους (Κοντογιώργης, 1982). Οι μεταρρυθμιστικές αυτές προσπάθειες σταμάτησαν με την δολοφονία του Καποδίστρια, ενώ η Τοπική Αυτοδιοίκηση που επιδίωξε να οργανώσει μετετρέπει σε μία προέκταση της κεντρικής εξουσίας με παθογένειες οι οποίες συνεχίστηκαν στη χώρα μας έως και τα πρώτα μεταπολιτευτικά χρόνια (1974) (Ψυχοπαίδης, 1982).

Από τη μεταπολίτευση και μετά, στην Ελλάδα δημιουργείται σταδιακά ένα νέο τοπίο στην Τοπική Αυτοδιοίκηση το οποίο προβάλλει την αναγκαιότητα της αποκέντρωσής για την διευκόλυνση της τοπικής ανάπτυξης. Μετά το 1981, η ενεργοποίηση του άρθρου 102 του Συντάγματος προωθεί την αποκέντρωση των Ο.Τ.Α. γεγονός που επιτάσσεται και από την συμμετοχή της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Ήδη, το ισχύον Ελληνικό Σύνταγμα έχει καθιερώσει το αποκεντρωτικό σύστημα οργάνωσης της διοίκησης: «Η διοίκηση του Κράτους

οργανώνεται σύμφωνα με το αποκεντρωτικό σύστημα» (άρθρο 101, παρ. 1). Ως πλήρες δε και αναγνωρισμένο πλέον μέλος η Ελλάδα χρειάζεται να εκσυγχρονίσει και να προσαρμόσει την συγκρότηση των τοπικών και περιφερειακών θεσμών της προς την Ευρωπαϊκή Κοινότητα (Ανδρικοπούλου, 1990).

Μάλιστα, με μια εποχή που ολόκληρη η Ευρώπη ακολουθεί το αποκεντρωτικό σύστημα η Ελλάδα δεν θα ήταν δυνατόν να μην ακολουθήσει στον τομέα της αποκέντρωσης (Παπαδόπουλος, 2001). Επιπλέον, η τοπική δε ανάπτυξη παρουσιάζεται ως προϋπόθεση για την περιφερειακή ανάπτυξη. Αναγνωρίζεται μάλιστα, ότι η τοπική αυτοδιοίκηση μπορεί να έχει ενεργητική συμβολή στην βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών μέσα από αποκεντρωμένες υπηρεσίες με έμφαση στην αποτελεσματική διαχείριση των καθημερινών αναγκών των πολιτών και την διευκόλυνση των συναλλαγών τους με το κράτος. Με το σκεπτικό αυτό προωθείται η παράλληλη ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων σε όλη την Ελλάδα (Ακαδημία Αθηνών, 1998.Λύτρας, 1993).

### **1.1 Η εφαρμογή του σχεδίου «Καποδίστριας»**

Ο Νόμος ή Σχέδιο «Καποδίστριας» όπως είναι γνωστό, είναι η συνηθισμένη ονομασία του νόμου 2539/97 του Ελληνικού Κράτους σύμφωνα με τον οποίο επιχειρείται η συνένωση κοινοτήτων σε μεγαλύτερους δήμους με σκοπό τη βελτιστοποίηση της δημόσιας διοίκησης στο επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης. Η ισχύς του κράτησε από το 1997 που δημοσιεύτηκε για πρώτη φορά έως και το τέλος του 2010, οπότε και αντικαταστάθηκε από τη νέα διοικητική διαίρεση που προέβλεπε το σχέδιο Καλλικράτης. Όπως γίνεται φανερό, ο Νόμος πήρε το όνομά του από τον Ιωάννη Καποδίστρια, πρώτο κυβερνήτη της Ελλάδας που επίσης είχε επιχειρήσει την οργάνωση της τοπικής αυτοδιοίκησης για πρώτη φορά στην Ελλάδα.

Η εφαρμογή του «Καποδίστρια» στόχευε στον περιορισμό και στην εξάλειψη μιας σειράς δυσκολιών και προβλημάτων τα οποία είχαν προκύψει κατά την οργάνωση, την διοίκηση και την λειτουργία των Οργανισμών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ειδικότερα με τον Νόμο 1235/1982 είχε θεσμοθετηθεί η δευτεροβάθμια αυτοδιοίκηση και είχε αναβιώνει ο θεσμός των Νομαρχιακών Συμβουλίων του 1955, ενώ με τον Νόμο 1416/84 κατοχυρώθηκε τελικά η διοικητική αυτοτέλεια των ΟΤΑ. Οι προαναφερόμενες μεταρρυθμίσεις, αν και σημαντικές, δεν

συνοδεύτηκαν από έναν ουσιαστικό δομικό εκσυγχρονισμό, ενώ πολλές φορές διευκόλυναν και την έλλειψη της διαφάνειας, όπως και την αναπαραγωγή προνομίων διαφόρων κοινωνικών και επαγγελματικών κατηγοριών διατηρώντας και τις αντίστοιχες κοινωνικές ανισότητες (Ψυχοπαίδης & Γετίμης, 1989, σελ. 166).

Με τον Νόμο 2218/94, για την ίδρυση της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης και την τροποποίηση διατάξεων για την πρωτοβάθμια αυτοδιοίκηση και την περιφέρεια, δημιουργήθηκε το νέο θεσμικό πλαίσιο με βάση το οποίο άλλαζε το διοικητικό σύστημα της χώρας μαζί με την δομή, τις αρμοδιότητες και τη λειτουργία της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης. Η πολυδιάσπαση όμως της πρωτοβάθμιας αυτοδιοίκησης σε δημογραφικά και οικονομικά καχεκτικές κοινότητες και σε μεγάλο ποσοστό μικρών δήμων, αποτέλεσε τροχοπέδη για την άσκηση της αναπτυξιακής και διοικητικής αποστολής του θεσμού. Απόρροια αυτής της κατάστασης είναι η ίδρυση ενός μεγάλου αριθμού νομικών προσώπων από το κράτος για την κάλυψη των αδυναμιών της αυτοδιοίκησης, η διόγκωση του δημόσιου τομέα και η αύξηση της γραφειοκρατίας (Χριστάκος, 2006, σελ.55).

Τα προβλήματα τα οποία έχουν προαναφερθεί επεδίωξε να διορθώσει το σχέδιο «Καποδίστριας» μέσα από συνενώσεις στα πρότυπα της διοίκησης περιφερειακών και τοπικών θεσμών που ασκούνταν σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το σχέδιο "Καποδίστριας" προωθήθηκε μετά από μία δεκαπενταετία αναποτελεσματικών προσπαθειών για εθελοντικές συνενώσεις. Υποστηρίχτηκε από το Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης 2000-2006 (Γ' ΚΠΣ) το οποίο και αποτέλεσε το μεγαλύτερο αναπτυξιακό πρόγραμμα της χώρας. Προέβλεπε μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη των ανθρώπινων, της απασχόλησης, καθώς και την κοινωνία της πληροφορίας με παρεμβάσεις σε τομείς που αφορούσαν και την δημόσια διοίκηση με σκοπό η χώρα μας να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις του διεθνούς και ευρωπαϊκού ανταγωνιστικού περιβάλλοντος ([www.hellaskps.gr](http://www.hellaskps.gr)).

Η πρόωση των συνενώσεων των ΟΤΑ που προέβλεπε ο «Καποδίστριας» κρίθηκε ως η προσφορότερη μέθοδος αφού θα διαμόρφωνε ευνοϊκότερες προοπτικές για την ολοκληρωμένη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης (Τομαρά-Σιδέρη, 1999). Πιο συγκεκριμένα, στόχοι του προγράμματος ήταν:

- Ο εκσυγχρονισμός του διοικητικού συστήματος με διαμόρφωση της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης ώστε να παρέχει υπηρεσίες ισοδύναμες στους κατοίκους πόλεων και χωριών και στην βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων.
- Ο εκσυγχρονισμός του τοπικού πολιτικού συστήματος
- Η τήρηση της νομιμότητας, η διαφάνεια στη διαχείριση των πόρων και ο κοινωνικός έλεγχος κατά την άσκηση της τοπικής εξουσίας
- Η ανάθεση σημαντικών αρμοδιοτήτων που έως τότε είχαν μόνο ευρύτερες διοικητικές μονάδες στην πρωτοβάθμια τοπική αυτοδιοίκηση και η ενίσχυση του ρόλου της
- Η γενικότερη ανασυγκρότηση της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης με απόκτηση οικονομικής αυτοδυναμίας και διοικητικής αυτοτέλειας

Απώτερος στόχος υπήρξε όλοι οι πολίτες, εντός και κυρίως εκτός των αστικών κέντρων, να απολαμβάνουν υπηρεσίες ίδιας ποιότητας και με ισοδύναμο αποτέλεσμα (Τομαρά-Σιδέρη, 1999). Ακόμη, αναφορικά με τις αρμοδιότητες των Δήμων και Κοινοτήτων αποφασίζεται ότι *«η διοίκηση όλων των τοπικών υποθέσεων ανήκει στην αρμοδιότητα των Δήμων και των Κοινοτήτων, κύρια μέριμνα των οποίων αποτελεί η προαγωγή των κοινωνικών και οικονομικών συμφερόντων, καθώς και των πολιτιστικών και πνευματικών ενδιαφερόντων των κατοίκων τους»* (άρθρο 41) (Αθανασόπουλος, 2004). Έτσι, μεταξύ άλλων, στην αρμοδιότητα των Δήμων και των Κοινοτήτων ανήκουν και οι χορηγήσεις διαφόρων τύπων αδειών όπως και η έκδοση κανονιστικών αποφάσεων βάσει του άρθρου 30 του Νόμου 2218/1994 (Αθανασόπουλος, 2004), αρμοδιότητες οι οποίες θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι είναι το πρώτο μικρό τμήμα των ευρύτερων αρμοδιοτήτων του μεταγενέστερου θεσμού των ΚΕΠ.

Ωστόσο, ο Νόμος για «Καποδίστρια» συνάντησε σημαντικές αντιδράσεις λόγω του ότι προέβλεπε τις καταργήσεις των κοινοτήτων και λόγω του ότι θεωρήθηκε ότι ο Νόμος ενδυνάμωνε ένα κυρίαρχο συγκεντρωτικό μοντέλο τόσο σε πολιτικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο οικονομικής παρέμβασης του κράτους στους δήμους. Αγνοήθηκε, ωστόσο, μια άλλη πτυχή του «Καποδίστρια» που αφορούσε στην προώθηση της εθελοντικής σύμπραξης με άλλες κοινότητες και της συμμετοχής όλων των κατοίκων στις αποφάσεις (Τομαρά-Σιδέρη, 1999). Η μεταρρύθμιση που

επιχειρήθηκε με τον «Καποδίστρια» δεν συνοδεύτηκε από ριζικές αλλαγές στο σύστημα διοίκησης στους διευρυμένους Δήμους, ενώ οι «Καποδιστριακοί Δήμοι» δεν διασφάλισαν τις δομές και τις διαδικασίες της εσωτερικής τους αποκέντρωσης. Υπήρξαν δε πολλά αδιευκρίνιστα σημεία αναφορικά με τα ζητήματα της χρηματοδότησης και της ενίσχυσης της οικονομικής αυτοτέλειας των Νέων Δήμων. Έτσι, δόθηκαν τα ηνία στο Πρόγραμμα «Καλλικράτης» ώστε να προχωρήσουν πιο βαθιά οι δομικές αλλαγές στη διοικητική οργάνωση του κράτους και να θεμελιωθεί μια νέα αρχιτεκτονική της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Χρυσανθάκης, 2010).

## **1.2. Το πρόγραμμα «Καλλικράτης»**

Το πρόγραμμα ψηφίστηκε από την ελληνική Βουλή το Μάιο του 2010 και τέθηκε σε εφαρμογή με τον νόμο 3852 (ΦΕΚ Α 87/7-6-2010). Στόχος του προγράμματος ήταν η διοικητική, οικονομική και πολιτική αναδιάρθρωση της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς και η δημιουργία ισχυρών δήμων που θα παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες και θα συμβάλλουν στην τοπική ανάπτυξη (Χρυσανθάκης, 2010). Επιχειρούνται αλλαγές στον ρόλο του κεντρικού κράτους που θα έχει πλέον επιτελικό και συντονιστικό χαρακτήρα, ενώ προωθείται η αποκέντρωση αρμοδιοτήτων, πόρων, προσωπικού, λογοδοσίας και ευθύνης.

Με τον Νόμο 3852/2010 ο οποίος φέρει το όνομα «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης» επιδιώκεται η μείωση του αριθμού των διαφόρων φορέων της Τ.Α.με συνένωση αυτών. Οι 1034 Δήμοι γίνονται 325 (Δήμοι και κοινότητες μαζί), τα Νομικά Πρόσωπα και οι Δημοτικές Επιχειρήσεις των Δήμων από 6000 συνενώνονται σε λιγότερα από 2000, οι δε 56 νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις συμπύσσονται σε 13 αιρετές περιφέρειες οι οποίες διαχωρίζονται σε περιφερειακές ενότητες. Οι 13 κρατικές περιφέρειες μεταβάλλονται σε 7 αποκεντρωμένες διοικήσεις, η δε θητεία των δημάρχων και περιφερειάρχων μετατρέπεται από τετραετής σε πενταετής.

Το πρόγραμμα «Καλλικράτης» προτείνει ουσιαστικές θεσμικές αλλαγές αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας και τον χαρακτήρα της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης. Τα προβλήματα όμως της οικονομικής αυτοτέλειας των Νέων Δήμων εξακολουθούν να επιζητούν αποσαφήνιση καθώς η κυβέρνηση πρέπει να αποδώσει στην Αυτοδιοίκηση τα χρήματα οποία έχει παρακρατήσει το προηγούμενο χρονικό

διάστημα(331 εκ. ευρώ θεσμοθετημένων πόρων του 2009) ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)). Ο "Καλλικράτης" ίσως είναι η μεγαλύτερη παρέμβαση που έγινε ποτέ στην Τ.Α. Προσβλέπει δε στην αύξηση της αποτελεσματικότητας των δήμων και των περιφερειών, στον εξορθολογισμό τους, στην εξοικονόμηση πόρων αλλά και στην δημιουργία ισχυρών αναπτυξιακών θεσμών με λιγότερη αδιαφάνεια και αθέμιτο ανταγωνισμό (Καραναστάσης, 2011).

Ειδικότερα δε όσον αφορά τις αρμοδιότητες κρατικού χαρακτήρα, διατηρούνται όσες είχαν εκχωρηθεί με το Σχέδιο «Καποδίστριας», μεταβιβάζονται όμως και άλλες νέες αρμοδιότητες ενδυναμώνοντας με αυτόν τον τρόπο και το θεσμό της Τ.Α. Αναφέρονται δε συνοπτικά οι ακόλουθες ([www.kallikratis.ypes.gr](http://www.kallikratis.ypes.gr)) :

- τήρηση δημοτολογίου και μητρώου αρρένων και έκδοση σχετικών πιστοποιητικών
- τήρηση ληξιαρχικών βιβλίων και έκδοση αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων
- τήρηση αρχείων επίσημων εγγράφων και έκδοση αντιγράφων
- περιοδική ενημέρωση των δημοσίων υπηρεσιών για μεταβολές προσωπικής κατάστασης που προκύπτουν από τα τηρούμενα στοιχεία
- τήρηση των υποχρεώσεων βάσει της ισχύουσας εκλογικής νομοθεσίας
- τήρηση των υποχρεώσεων βάσει νομοθεσίας σχετικής με ιθαγένεια, αλλοδαπούς και μετανάστες
- χορήγηση βεβαίωσης μόνιμης κατοικίας
- χορήγηση άδειας πολιτικού γάμου , τέλεση των γάμων, άδειες ταφής και αποτέφρωσης νεκρών
- άδειες εγκατάστασης και λειτουργίας υπαίθριου στάσιμου εμπορίου, μουσικών οργάνων, κινηματογράφων, θεάτρων, ψυχαγωγίας, διενέργειας διαφήμισης, παραχώρησης χώρων για προβολή κλπ.

### 1.3.Η ίδρυση των ΚΕΠ



Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) είναι ένας σχετικά πρόσφατος θεσμός (Μάιος του 2002) που δημιουργήθηκαν μετά την εφαρμογή του «Καποδίστρια» για την διευκόλυνση των πολιτών στη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με φορείς του δημοσίου τομέα. Απώτερος σκοπός της δημιουργίας των υπήρξε η μείωση της γραφειοκρατίας που ταλαιπωρεί τον Έλληνα πολίτη, η μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των υποθέσεων του και η απλοποίηση των διαδικασιών στις επαφές του με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η εποπτεία των ΚΕΠ ανήκει στη Γενική Διεύθυνση Διοικητικής Οργάνωσης και Διαδικασιών της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Σήμερα, ο ρόλος και οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ, ο όγκος των εργασιών που διεκπεραιώνουν αλλά και η ποιότητα των υπηρεσιών, συνεχώς αναβαθμίζονται, μεταβάλλονται και αναπροσαρμόζονται καθώς οι κοινωνικές και οι οικονομικές συνθήκες αλλάζουν, διαφοροποιώντας συγχρόνως τις απαιτήσεις αλλά και τις ανάγκες των πολιτών.

Της ίδρυσης των ΚΕΠ προηγήθηκαν τα «Γραφεία του Πολίτη» που λειτούργησαν στα πλαίσια του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» για τη μείωση της γραφειοκρατίας και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Το εν λόγω πρόγραμμα λειτούργησε στα νησιά του Αιγαίου από τις αρχές του 1999 σε ένα από τα δυσκολότερα γεωγραφικά σημεία της χώρας που δοκιμάζονταν από κρατική και φυσική απομόνωση. Με απόφαση δε του ΥΠΕΣΔΔΑ αργότερα επεκτάθηκε σε όλη τη χώρα με το όνομα «ΑΡΙΑΔΝΗ». Ο στρατηγικός στόχος του προγράμματος αυτού απέβλεπε:

- (α) στην άρση της γεωγραφικής απομόνωσης
- (β) στην αποδοτική υλοποίηση των ασκούμενων πολιτικών
- (γ) στην ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών



Μέσω του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» όλες οι διοικητικές υπηρεσίες κατέβαιναν στο Δήμο, δηλαδή στο πλησιέστερο προς τον πολίτη διοικητικό επίπεδο. Οι νησιώτες προσέρχονταν στο Δήμο, συμπλήρωναν το ψηφιοποιημένο έντυπο αίτησης και στη συνέχεια, ο υπάλληλος του Γραφείου του Πολίτη το έστελνε ηλεκτρονικά στην έδρα της Νομαρχίας ή στις αρμόδιες υπηρεσίες. Με τη διεκπεραίωση της υπόθεσής των οι κάτοικοι των νησιών παρελάμβαναν από τον ίδιο υπάλληλο το απαντητικό έγγραφο εξοικονομώντας κόστος και χρόνο. Οι Δήμοι των νησιών με αυτόν τον τρόπο βοήθησαν σημαντικά στην βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών και συνέβαλαν στην μείωση της απομόνωσης την οποία βίωναν και πολλές φορές βιώνουν ακόμη οι νησιώτες. Το πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» παρουσίασε μία εντυπωσιακή εξέλιξη και απέκτησε μεγάλη δυναμική. Αργότερα, με την έναρξη του Νόμου 3013/2002 τα Γραφεία του Πολίτη αντικαταστάθηκαν από τα ΚΕΠ.

Σημαντική υποστήριξη στην ίδρυση των ΚΕΠ παρείχε και το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ» του Υπουργείου Εσωτερικών, όπου για να υποστηριχθεί ο θεσμός της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, προγραμματίστηκε το 1999 η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία των Δήμων. Ανατέθηκε δε στην ΕΕΤΑΑ η κατάρτιση των μελετών ώστε να προσδιοριστούν και να οριοθετηθούν οι τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και το απαραίτητο υλικό Η/Υ για την προμήθεια των Δήμων. Εκπονήθηκε το πρόγραμμα «Μηχανοργάνωση των ΟΤΑ», το οποίο παρείχε σε 1033 δήμους και κοινότητες της χώρας εφαρμογές όπως Αυτοματισμός Γραφείου, Δημοτολόγιο, Μητρώο Αρρένων, Πρωτόκολλο, Μισθοδοσία κ.α. Ήδη από το Φεβρουάριο του 1998 είχε τεθεί σε λειτουργία η υπηρεσία τηλεφωνικών κέντρων πληροφόρησης των πολιτών όπου μπορούσαν καλώντας τον αριθμό «1502» να υποβάλουν τηλεφωνικά αίτηση για μια σειρά πιστοποιητικών όπως ληξιαρχικές πράξεις, φορολογική ενημερότητα, ποινικό μητρώο στρατολογική κατάσταση κ.τ.λ. Η υπηρεσία είχε μεγάλη απήχηση στους πολίτες, ενώ υποβάλλονταν περισσότερες από 600 αιτήσεις για έκδοση πιστοποιητικών την ημέρα. Συνολικά μπορεί να ειπωθεί, ότι όλες οι παραπάνω υπηρεσίες υπήρξαν πρόδρομοι της λειτουργίας των ΚΕΠ.

Αναλυτικότερα δε, τα ΚΕΠ αποτελούν κρατικά καταστήματα που θεσμοθετήθηκαν με το άρθρο 31 του Νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α). Άρχισαν μάλιστα, να λειτουργούν πιλοτικά από τις 3/7/2001 βασιζόμενα στο σχεδιασμό της

«υπηρεσίας μίας στάσης» (one stop shop) (Γκουλούση, 2007). Σύμφωνα με τον προαναφερόμενο Νόμο προβλεπόταν η σύστασή τους σε Περιφέρειες, Ενιαίες Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, Δήμους και Κοινότητες. Αποστολή τους σύμφωνα με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ήταν η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών η οποία θα πραγματοποιούνταν μέσα από τη συνεργασία των ΚΕΠ με τις αρμόδιες κάθε φορά υπηρεσίες. Ο ρόλος των ΚΕΠ αρχίζει από την ανάληψη της εξυπηρέτησης του πολίτη, συνεχίζεται με την παρακολούθηση της εξελικτικής πορεία του αιτήματος του και ολοκληρώνεται με την έκδοση της τελικής πράξης (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014).

Η δημιουργία των ΚΕΠ ανήκει στο πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ», το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από το Γ΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης και από το Υπουργείο Εσωτερικών. Μέσω του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε κατά 75% από την Ευρωπαϊκή Ένωση, εγκρίθηκε ένας συνολικός προϋπολογισμός, ο οποίος συμπεριελάμβανε και την ίδρυση και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Ακολούθησε το πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ II», το οποίο επίσης, εντάχθηκε στα πλαίσια του ίδιου επιχειρησιακού προγράμματος του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης 2000-2006, το δε έργο συγχρηματοδοτήθηκε κατά 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και κατά 20% από εθνικούς πόρους ([www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)).

Με το νέο έργο «ΑΡΙΑΔΝΗ II» εξασφαλίστηκε, θεωρητικά τουλάχιστον, η τεχνική δυνατότητα διεξαγωγής ηλεκτρονικών πληρωμών μέσα στα ΚΕΠ, προκειμένου να έχει την δυνατότητα ο πολίτης να πληρώνει το παράβολο κάποιας διαδικασίας εντός του ΚΕΠ και να μην ταλαιπωρείται με άσκοπες μετακινήσεις προς άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες. Απομένει η άρση ορισμένων διοικητικών εμποδίων, αρμοδιότητας κυρίως του Υπουργείου Οικονομικών, προκειμένου οι ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω του «1564» ή του site των ΚΕΠ να τεθούν σε λειτουργία (κάτι το οποίο παρ ότι παρήλθε μία δεκαετία δεν έχει ακόμη επιτευχθεί). Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται και η μετεξέλιξη των ΚΕΠ από Κέντρα Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης των Πολιτών σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών.

Η αρχική ιδέα για την ίδρυση των ΚΕΠ ήταν να δημιουργηθεί ένα ενιαίο δίκτυο διασύνδεσης των δημόσιων φορέων και υπηρεσιών ώστε οι πολίτες να μην

χρειάζεται να προσέρχονται σε διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες για την εξυπηρέτησή τους, αλλά να τα αναζητούν από ένα γραφείο. Συνεπώς, τα ΚΕΠ θα αποτελούσαν ένα σύνδεσμο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και των πολιτών παρέχοντας υπηρεσίες μίας στάσης (one stop shops) (Γκουλούση, 2007). Η αρχική φιλοσοφία τους ήταν (και παραμένει), η ευγενική εξυπηρέτηση των πολιτών στα πλαίσια της ισότητας των πολιτών στην πρόσβαση της πληροφορίας χωρίς διακρίσεις. Καθώς μεταξύ των στόχων είναι η μείωση της γραφειοκρατίας και η ελαχιστοποίηση των μετακινήσεων των πολιτών, τα ΚΕΠ λειτούργησαν σε αποκεντρωμένη βάση, με πληθώρα παραρτημάτων ώστε να διευκολύνονται οι συναλλαγές των πολιτών των απομακρυσμένων περιοχών, των χωριών, των δυσπρόσιτων ή ακριτικών περιοχών και να εξυπηρετούνται όσο το δυνατόν πιο κοντά στον τόπο της κατοικίας των.

#### **1.4. Εξελίξη και διαμόρφωση των ΚΕΠ**

Τα ΚΕΠ ιδρύθηκαν με τον νόμο 3013/2002 όπου με το αρθρ. 31 δίδεται το δικαίωμα στις περιφέρειες, της Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, τα Νομαρχιακά Διαμερίσματα, τους Δήμους και τις κοινότητες να πάρουν αποφάσεις και να ζητήσουν μέσα από συγκεκριμένες διαδικασίες την λειτουργία ΚΕΠ στην περιοχή της αρμοδιότητός των.

Παρ' ότι το πρώτο ΚΕΠ είχε ήδη αρχίσει να λειτουργεί πιλοτικά στο Σύνταγμα από την 3/07/2001, οι πρώτοι φορείς που ζητήθηκε να λάβουν αποφάσεις για την δημιουργία ΚΕΠ και να προχωρήσουν άμεσα τις διαδικασίες για μίσθωση χώρων στέγασης, μελέτες, αναπροσαρμογή των χώρων κλπ. ήταν οι Δήμοι άνω των 10.000 χιλ. κατοίκων, οι Δήμοι οι οποίοι ήταν ενταγμένοι στο πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ» οι Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, και οι Δήμοι κάτω των 10.000 χιλ. κατοίκων.

Υπήρχαν κάποιες βασικές προδιαγραφές όσον αφορά τους χώρους στέγασης, όπως ότι έπρεπε να βρίσκονται σε ισόγειους χώρους, να υπάρχει «ράμπα για τα ΑμΕΑ», να λειτουργούν στο ίδιο κτήριο με τις άλλες υπηρεσίες τα ΚΕΠ των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων κ.τ.λ. Σε γενικές γραμμές όμως ήταν η τήρηση του Γ.Ο.Κ. με κάποιες επί μέρους παρατηρήσεις. Καθορίστηκαν δε και τα ποσά με τα οποία θα χρηματοδοτούνταν οι διάφοροι φορείς για να καλύψουν το κόστος της αναπροσαρμογής των χώρων και δόθηκαν οδηγίες για την επίπλωση και τον

ηλεκτρονικό εξοπλισμό. Με την ολοκλήρωση δε των έργων και των διαδικασιών ενημερώνονταν το ΥΠ.ΕΣ.ΔΔΑ προκειμένου να εκδοθεί η απόφαση λειτουργίας του συγκεκριμένου ΚΕΠ σύμφωνα με την παρ.7 αρθ.31 του Ν.3013/2002. Στις Περιφέρειες δημιουργήθηκαν σύνδεσμοι για την προώθηση της δημιουργίας των ΚΕΠ οι οποίοι μπορούσαν να παρεμβαίνουν για να συντονίσουν τα έργα ώστε να τεθούν σε λειτουργία όσο το δυνατόν περισσότερα ΚΕΠ στο συντομότερο δυνατό χρονικό διάστημα.(εγγρ. Υπ. Εσωτερικών με αρθ. Πρωτ. 10025/24.05.20120).

Το κόστος το οποίο αφορούσε την επίπλωση, το σήμα τον ηλεκτρονικό και υπόλοιπο εξοπλισμό καλύφθηκε από το πρόγραμμα «Κοινωνία της πληροφορίας».Το κόστος δε του λογισμικού καλύφθηκε από το πρόγραμμα «Πολιτεία».

Όλα αυτά βέβαια ενώ επιτάχυναν την ίδρυση και την λειτουργία των ΚΕΠ συγχρόνως αφαίρεσαν την δυνατότητα της ύπαρξης μίας ολοκληρωμένης και εμπειριστατωμένης μελέτης στην οποία θα καταγραφόταν οι πραγματικές ανάγκες για την δημιουργία των ΚΕΠ αλλά και η καλύτερη χωροθέτησή τους για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Αποτέλεσμα αυτής της τακτικής ήταν το 2004 να λειτουργούν ήδη 680 ΚΕΠ σ' όλη την επικράτεια, να έχουν εκδοθεί 1050 άδειες λειτουργίας και να απασχολούνται 2.500 άτομα τα οποία είχαν προσληφθεί μέσω προγραμμάτων από την ΕΕΤΑΑ με συμβάσεις έργου. Από το 2004 και για διάστημα 24 μηνών τα ΚΕΠ λειτούργησαν πιλοτικά ώστε να υπάρξει μία περίοδος προσαρμογής και εξοικείωσης με τις διάφορες αρμοδιότητές των οι οποίες παρουσίαζαν ακόμη μία φυσιολογική αστάθεια.

Το 2006 τα ΚΕΠ έφθασαν τα 984 σε όλη τη χώρα με 919 πιστοποιημένες διαδικασίες και τα άτομα τα οποία υπηρετούσαν σ' αυτά είχαν ανέλθει στα 3.026 (Υπ. Εσωτερικών κ. Παυλόπουλος 10/02/2006, Βουλή των Ελλήνων).

Πριν αρχίσουν την λειτουργία τους τα ΚΕΠ, καταγράφηκαν από την αρμόδια Δ/νση του Υπ. ΕΣ.ΔΔΑ σε ψηφιακή μορφή οι 1000 περίπου ουσιαστικότερες διαδικασίες οι οποίες αφορούσα την εξυπηρέτηση των πολιτών σε όλο το Δημόσιο τομέα και την τοπική αυτοδιοίκηση .Στις 300 δε εξ' αυτών οι οποίες ήταν και οι ευρύτερες όσον αφορά τη χρήση των από τους πολίτες, τα έντυπα τους ανασχεδιάστηκαν ώστε να απλοποιηθεί η διαδικασία διεκπεραίωσης των μέσω των

ΚΕΠ, τα οποία ξεκίνησαν την λειτουργία τους με 875 διαδικασίες. (Εγγρ. Υπ. Εσωτερικών αριθ. Πρωτ. Οικ.10025/24.05.02.

Στα πρώτα στάδια και κυρίως έως το 2006 υπήρξαν διαδικασίες οι οποίες γίνονταν από τα ΚΕΠ και από τους Δήμους, όπως η έκδοση βεβαιώσεων ΤΑΠ, η δήλωση μόνιμης κατοικίας ακόμη και η έμμεση έκδοση διαβατηρίων .

Σε πολλές περιπτώσεις, υπήρξαν προβλήματα συνεργασίας με διάφορες υπηρεσίες, προβλήματα βραδυπορίας η και κατανόησης όσον αφορά την λειτουργία των ΚΕΠ. και για αυτόν τον λόγο υπήρξε μία σειρά εγκυκλίων ΚΥΑ κλπ ώστε να αμβλυνθούν τα προβλήματα και οι δυσχέρειες που υπήρχαν (ΔΙΑΔΠ/Α1/19442/07.10.02)

Το 2005 οι διαδικασίες οι οποίες διεκπεραιώνονταν έφθασαν στις 962 αλλά ήταν εμφανείς οι χρονικές αποκλείσεις οι οποίες υπήρχαν από ΚΕΠ σε ΚΕΠ όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών όπως και κάποιες δημόσιο υπαλληλικές αρρυθμίες και έτσι υπήρξε νέα παρέμβαση της Γεν. Γραμ. Δημόσιας Διοίκησης, Γενική Δ/νση Δ/κης Οργάνωσης Διαδικασιών για μία σειρά λειτουργικών και διαδικαστικών θεμάτων (ωράριο, συμπεριφορά υπαλλήλων, χρόνος διεκπεραίωσης ) τα οποία είχαν αρχίσει να ανακύπτουν (ΔΙΑΔΠ/ΟΔΕΚΕΠ/8913/29.12.2005). Πολλοί Δήμαρχοι όλο αυτό το διάστημα προσπάθησαν να παρέμβουν είτε προσθέτοντας διαδικασίες οι οποίες δεν ήταν θεσμοθετημένες, είτε δημιουργώντας προβλήματα λόγω άγνοιας της λειτουργίας των, με αποτέλεσμα να υπάρχει αναγκαιότητα για περισσότερο θεσμοθετημένη και συντεταγμένη λειτουργία των ΚΕΠ.

Το 2006 με την λήξη της πιλοτικής περιόδου, έχοντας μία ουσιαστική πλέον εμπειρία τεσσάρων ετών και τους εργαζόμενους στα ΚΕΠ να είναι κυρίως μόνιμοι ,εισέρχονται πλέον σε μία πιο ώριμη περίοδο με λιγότερα προβλήματα όσον αφορά τις διαδικασίες (τα διαβατήρια πηγαίνουν στην αστυνομία και οι διαδικασίες αρχίζουν να γίνονται κατανοητές από όλους). Κάποιες προσπάθειες οι οποίες έγιναν σε ελάχιστους Δήμους τα τελευταία χρόνια για συστέγαση υπηρεσιών πληροφόρηση η εξυπηρέτηση πολιτών με τα ΚΕΠ δεν προχώρησαν (Δήμος Αθηναίων) και γενικώς η κατάσταση στον τομέα των αρμοδιοτήτων δεν παρουσιάζει προβλήματα. Προβλήματα παρουσιάζονται όσον αφορά την τάση η οποία υπάρχει να «φορτώνουν» ορισμένοι φορείς κυρίως προνοιακού χαρακτήρα όλες τις διαδικασίες στα ΚΕΠ με

αποτέλεσμα να υπερφορτώνονται κατά διαστήματα η σε κάποιες συγκεκριμένες ημερομηνίες.

Η προώθηση των ηλεκτρονικών αιτημάτων των πολιτών μέσω της on line διασύνδεσής τους με τα ΚΕΠ υπήρξε μία σημαντική καινοτομία και γνώρισε την ανταπόκριση του κόσμου. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το έτος 2008 συνολικά 13.108 υποθέσεις πολιτών διεκπεραιώθηκαν ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας των ΚΕΠ και μέχρι το έτος 2009 ο συνολικός αριθμός των ΚΕΠ που είχε ενταχθεί στο σύστημα e-Ker έφτανε τα 1.046 (Σπυροπούλου, 2009. VPRC, 2008). Πράγματι, η οικοδόμηση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τις κυβερνήσεις τους είναι πολύ σημαντική και επισημαίνεται ότι οι νέες τεχνολογίες βοηθούν προς αυτή την κατεύθυνση διότι όχι μόνο διευκολύνουν τους πολίτες στις καθημερινές συναλλαγές τους χωρίς να χρειάζεται να εμπλέκονται σε πολιτικές ή άλλες διαδικασίες, αλλά επίσης, συμβάλλουν και στην καταπολέμηση της διαφθοράς (Ταμπάκης, 2008).

Σήμερα τα ΚΕΠ διεκπεραιώνουν περίπου 1000 διαδικασίες (852 μέσω κωδικού και 120 περίπου εξωτερικές εφαρμογές) και τα προβλήματα με το σύνολο των φορέων έχουν περιοριστεί στα όρια των λογικών δυσχερειών που πάντα θα υπάρχουν.

### **1.5. Οργάνωση και λειτουργία των ΚΕΠ**

Τα ΚΕΠ στεγάζονται σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους που επιτρέπουν την πρόσβαση σε όλες τις κατηγορίες των πολιτών με διευρυμένο ωράριο λειτουργίας (Δευτέρα έως και Παρασκευή 08.00-20.00 και Σάββατο 08.00-14.00). Ο τεχνολογικός τους εξοπλισμός ήταν σύγχρονος, τουλάχιστον όταν ξεκίνησε η λειτουργία τους, με διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπολογιστών με το δίκτυο «ΑΡΙΑΔΝΗ» για να είναι δυνατή η χρήση του λογισμικού των ΚΕΠ πάνω σε μία κοινή βάση δεδομένων με το Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Καλύπτονται έτσι ποικίλοι διαδικτυακοί τύποι, Υπουργεία και Δημόσιοι Φορείς και επιτυγχάνεται πρόσβαση στην απαιτούμενη πληροφορία από τους υπαλλήλους των ΚΕΠ. Η συνεχής επιμόρφωση των υπαλλήλων και η εξειδίκευση του προσωπικού θεωρείται απαραίτητη και κρίνεται ως αναγκαία προκειμένου να εξυπηρετείται η φιλοσοφία των ΚΕΠ για την ευγενική και άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών.

Το Πρόγραμμα «ΑΡΙΑΔΝΗ» υποστήριξε τη δημιουργία και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) με εξοπλισμό πληροφοριακής υποδομής (ηλεκτρονικό και τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό), ειδικά έπιπλα, κλιματιστικά και σύνδεση με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα για την παραγωγική τους λειτουργία. Μέσω του συγκεκριμένου έργου επιτυγχάνεται ο περιορισμός της αναγκαιότητας της αυτοπρόσωπης παρουσίας του πολίτη στις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) καθίστανται το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το κράτος, για όλες τις διοικητικές του υποθέσεις.

Σημαντική δικτυακή υποδομή για την στήριξη του όλου του εγχειρήματος αποτελεί το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» το οποίο αποσκοπεί στη βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, με την αναβάθμιση της ποιότητας των προσφερομένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών. Έτσι, ακόμη και οι πολίτες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις τεχνολογίες δεν αποκλείονται, αφού τους δίνεται η δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσουν μέσα από δημόσιες δομές πρόσβασης αλλά και να εξυπηρετηθούν μέσω τηλεφώνου ή της προσωπικής επαφής.

Οργανωτικά, τα ΚΕΠ διακρίνονται σε δύο κύρια τμήματα:

(α) το *Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών*, το οποίο αναλαμβάνει την εκτέλεση των εργασιών για την καλύτερη διαχείριση των υποθέσεων των πολιτών αλλά και

(β) το *Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης* για την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του καταστήματος. Παράλληλα, υπάρχει συνεχής φροντίδα για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες μέσω της καθημερινά ενημερωμένης της ιστοσελίδας των ΚΕΠ όπου οι πολίτες όχι μόνο ενημερώνονται για όλες τις νέες αποφάσεις που αφορούν στις συναλλαγές τους με το δημόσιο, αλλά και έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν ηλεκτρονικές αιτήσεις στα ΚΕΠ της περιοχής των ([www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)).

Ο Δήμος Αθηναίων είναι ο μοναδικός φορέας όπου τα τμήματα της Δ/σης των ΚΕΠ δεν είναι δύο αλλά τρία. Αυτό έχει γίνει κατά παρέκκλιση βεβαίως της νομοθεσίας, αλλά προφανώς για λειτουργικούς λόγους, διότι ο αριθμός των παραρτημάτων τα οποία λειτουργούν στον Δήμο είναι μεγάλος (εννέα ).

Οι άξονες λειτουργίας των ΚΕΠ είναι δύο:

*(α) η ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών σχετικά με τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων και*

*(β) η παραλαβή των αιτήσεων των πολιτών και η διεκπεραίωση αυτών με τη συνεργασία των αρμόδιων υπηρεσιών.*

Οι υπάλληλοι των ΚΕΠ είναι επιφορτισμένοι με τον έλεγχο της καταλληλότητας των αιτήσεων των πολιτών, ενώ αναλαμβάνουν οι ίδιοι να αναζητήσουν από τις αρμόδιες υπηρεσίες τυχόν επιπρόσθετα δικαιολογητικά. Οι πολίτες εξουσιοδοτούν το ΚΕΠ για την αναζήτηση αυτή, ενώ τα Κέντρα είναι υπεύθυνα για τη διαβίβαση των φακέλων με τις υποθέσεις των πολιτών στην αντίστοιχη δημόσια υπηρεσία. Καθώς το αίτημα ολοκληρώνεται, η δημόσια υπηρεσία αποστέλλει το τελικό έγγραφο στο ΚΕΠ και ο πολίτης ειδοποιείται να προσέλθει για την παραλαβή του ή, εφόσον αυτό δεν είναι εφικτό, του αποστέλλεται με συστημένη αποστολή από το ΚΕΠ στην διεύθυνση που έχει δηλώσει

Από την περιγραφή της λειτουργίας των γίνεται φανερό ότι τα ΚΕΠ επιφέρουν πολλαπλά οφέλη τόσο στον πολίτη όσο και στη δημόσια διοίκηση μέσα από την λειτουργία τους. Όσον αφορά τους πολίτες, εξασφαλίζεται, πλέον η ισότιμη πρόσβαση στις πληροφορίες και η γρήγορη και ποιοτική εξυπηρέτησή τους με εξοικονόμηση χρόνου, εξόδων για μετακινήσεις, αλλά και η παροχή της απαραίτητης συμβουλευτικής από το ειδικευμένο προσωπικό του ΚΕΠ. Δεν είναι πλέον αναγκαίο το τρέξιμο σε Δημόσιες Υπηρεσίες και η πολύωρη αναμονή ή ταλαιπωρία και οι άσκοπες μετακινήσεις (Οδηγός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, ΥΠ.Ε.Δ.Δ.Α. 2012). Όσον αφορά τη δημόσια διοίκηση, εξασφαλίζεται η αποσυμφόρηση του όγκου της εξυπηρέτησης των πολιτών, ελαφρύνεται το έργο των δημοσίων υπηρεσιών και ουσιαστικά υπάρχει εξοικονόμηση δημοσίου χρήματος.

## **1.6. Εργασιακές και λειτουργικές καινοτομίες των ΚΕΠ**

Η λειτουργία των ΚΕΠ ήταν μια ριζοσπαστική παρέμβαση στην Δημόσια Διοίκηση με καινοτόμες παρεμβάσεις και στα επιμέρους επίπεδα της λειτουργίας των. Δημιουργήθηκε μια υπηρεσία η οποία είχε πρωτόγνωρα στοιχεία σε εργασιακό,



λειτουργικό και διοικητικό επίπεδο τα οποία διαφοροποιούνταν πλήρως η μερικώς από την έως τότε λειτουργία του Δημοσίου .

Οι πρώτοι εργαζόμενοι προσελήφθησαν με σύμβαση έργου από την Ε.ΕΤ.Α.Α. και ακολούθησε η επιμόρφωσή των με μία πρωτοποριακή για τα δεδομένα της εποχής και του Δημοσίου διαδικασία. Η εκπαίδευσή των πραγματοποιήθηκε μέσω e-learning σε συγκεκριμένους χώρους μέσω ειδικού προγράμματος και με πολύ χαμηλό κόστος εν σχέση με αυτό το οποίο θα χρειαζόταν εάν γινόταν δια ζώσης στα μεγάλα αστικά κέντρα. Το ωράριο εργασίας των εργαζομένων ήταν έξι(6) ώρες και το ωράριο λειτουργίας των ΚΕΠ ορίστηκε από τις 8 :00 π.μ. έως τις 8:00μ.μ. σε δύο (2) βάρδιες. Η πρώτη από την 8:00 πμ έως την 14:00 μ.μ και η δεύτερη από την 14:00μ.μ.εως την 20:00 μ.μ, ενώ τα Σάββατα λειτουργούσε μία (1) βάρδια από 8:00 έως 14:00μ.μ. (ΔΙΣΚΠΟ/Φ.Ιοικ.14934/2.08.02). Το 2011 με τον Ν.3979/11αρθρο 41 (ΦΕΚ 138Α) αυξάνεται το ωράριο λειτουργίας κατά ½ της ώρας στους εργαζομένους του δημοσίου και κατ' αντιστοιχία και στους εργαζόμενους στα ΚΕΠ με αποτέλεσμα το ωράριο εργασίας να διαμορφωθεί από τις 7:30 έως 14:00 για την πρώτη βάρδια και από τις 13:30 έως 20:00 για την δεύτερη. Με την ΔΙΑΠΔ/Φ.Β.1/15884/10.08.2011 εγκύκλιο του Υπουργείου Διοικητικής μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διευκρινίζεται ότι οι όροι λειτουργίας των ΚΕΠ παραμένουν αμετάβλητοι με τις δύο βάρδιες (8-2 & 2-8) τις καθημερινές και την μία βάρδια το Σάββατο (8-2) .

Το συγκεκριμένο ωράριο και οι δύο βάρδιες αφορούν τα ΚΕΠ στα οποία εργάζονται πάνω από δύο άτομα πέραν του προϊσταμένου, ενώ τα ΚΕΠ τα οποία έχουν λιγότερους από τρεις εργαζόμενους λειτουργούν σε μία βάρδια, το δε ωράριο είναι αυτό που ισχύει για τις υπόλοιπες υπηρεσίες του Δημοσίου και των Ο.Τ.Α.

Τόσο οι εργαζόμενοι όσο και τα καταστήματα των ΚΕΠ δεν έχουν την δυνατότητα για οποιαδήποτε αλλαγή, ελαστικοποίηση, η αναπροσαρμογή του ωραρίου, κάτι το οποίο είναι εφικτό για τους υπολοίπους εργαζομένους στον δημόσιο τομέα(ΔΙΑΔΠ/Φ.1/22088/311/11).

Ενώ στο Δημόσιο το ωράριο των εργαζομένων είναι οκτώ(8) ώρες (πλήν των εργαζομένων στα ΒΑΕ και κατά περιόδους και σε κάποιες άλλες συγκεκριμένες υπηρεσίες ) στα ΚΕΠ διαμορφώνεται στις 6, 1/2 (έξη και μισή) ώρες. Σε ότι αφορά

το θέμα των μετακινήσεων, αποσπάσεων, μετατάξεων κ.τ.λ. των εργαζομένων στα ΚΕΠ δεν ακολουθείται η γενική κατεύθυνση των δημοσίων υπαλλήλων αλλά εντάσσονται ως ειδική κατηγορία σε ειδικές ρυθμίσεις. Με τον Ν. 3448/06 (ΦΕΚ.57/Α/15/3/06) αρθρ. 16) οι εργαζόμενοι των ΚΕΠ παραμένουν αμετακίνητοι για μία τουλάχιστον 5ετία στην συγκεκριμένη υπηρεσία, στην οργανική τους θέση. Οποιαδήποτε απόσπαση , μεταφορά η μετάταξη για οποιοδήποτε λόγο και αν έχει γίνει είναι άκυρη. Επιτρέπονται δε μόνο αμοιβαίες μετατάξεις- μεταφορές από το ΚΕΠ ενός Δήμου σε ΚΕΠ άλλου Δήμου.

Ακόμη δε και η μετακίνηση υπαλλήλων του κλάδου Δ.Υ.Π μεταξύ των ΚΕΠ του ιδίου Δήμου διέπεται από τις διατάξεις της παρ.7 του αρθ. 12 Ν.4071/12(ΦΕΚ 85Α) και σύμφωνα με την εγκύκλιο 37 (αρ.πρωτ.21097/28.05.2012-ΑΔΑ: Β 498Ν-ΒΦΘ) της Δ/σης οργάνωσης και λειτουργίας Ο.Τ.Α. του υπουργείου εσωτερικών, είναι προσωρινή και δεν μπορεί να έχει μόνιμο χαρακτήρα. Μια διάταξη η οποία δημιούργησε μεγάλες τριβές μεταξύ των Διευθύνσεων των ΚΕΠ των μεγάλων κυρίως Δήμων, του Υπουργείου Εσωτερικών και του ΔΟΛΚΕΠ.

Με τον νόμο δε 4257/2014 (ΦΕΚ 93/Α ) αρθρ. 15 επαναβεβαιώνεται η ρύθμιση ότι « εξαιρούνται οι υπάλληλοι του κλάδου Δ.Υ.Π. από την δυνατότητα μετακινήσεων μεταξύ των υπηρεσιών του οικείου Ο.Τ.Α.». Η ανελαστικότητα όμως των μετακινήσεων που σκοπό είχε την διαφύλαξη της λειτουργίας των ΚΕΠ δημιούργησαν και προβλήματα τα οποία άπρεπε να βρουν λύση. Με τον νόμο 3979/2011 για την «ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 138/Α) στο αρθ. 53 αναφέρεται ότι δίνεται πλέον η δυνατότητα της εκούσιας μετάταξης για άτομα με αναπηρία άνω του 67% από Δήμο σε Δήμο. Στο άρθρο 45 του ιδίου Νόμου γίνεται μία ακόμη μικρή αλλά ουσιώδες αλλαγή η οποία αφορά την δυνατότητα των Δήμων με πληθυσμό μικρότερο των 5000χιλ κατοίκων «με απόφαση του προς διορισμού οργάνου επιτρέπεται σε υπαλλήλους ΚΕΠ κλάδου ΔΥΠ να τους ανατίθενται συναφή προς το αντικείμενό τους καθήκοντα για την αντιμετώπιση υπηρεσιακών αναγκών» κάτι το οποίο μέχρι τότε δεν επιτρεπόταν.

Λόγω της οικονομικής κυρίως κρίσης και με στόχο την εξοικονόμηση και την ορθολογικότερη κατανομή των δημοσίων πόρων και του προσωπικού, με τον νόμο 4024/2011 άρθρο 40 παρ. 3 δίδεται η δυνατότητα στα Δημοτικά Συμβούλια μετά από αιτιολογημένη απόφασή τους και έκδοσης απόφαση του υπουργού Διοικητικής

Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να προβούν σε συγχώνευση ΚΕΠ της δημοτικής των περιφέρειας και μεταφορά του προσωπικού στο ενοποιημένο ΚΕΠ (εγκύκλιος ΔΟΛ ΚΕΠ/Φ.5/198/οικ. 22094/7-11-11(ΑΔΑ.45ΒΖΧ-ΒΔΧ) ).Είναι μία από τις ρυθμίσεις η οποία βοήθησε στον εξορθολογισμό της λειτουργίας των ΚΕΠ διότι είχε φθάσει (η λειτουργία των) στα όρια της ακαμψίας και της πλήρους διοικητικής ανελαστικότητας, χωρίς βεβαίως αυτή η κατάσταση να έχει «βγεί» και προς τα έξω

Με τον Ν. 4210/2013 (ΦΕΚ 254/Α΄21.11.2013) αρθρ. 21, δίδεται η δυνατότητα σε όσους έχουν εξαντλήσει την υποχρεωτική επί 5ετία παραμονή στα ΚΕΠ ( από το 2006) να μπορούν να μεταταγούν σε ΚΕΠ άλλου Δήμου με τις ίδιες εργασιακές προϋποθέσεις αλλά μόνον στην περίπτωση κατά την οποία η υπηρεσία βεβαιώσει ότι το εναπομείναν προσωπικό είναι επαρκές και δεν δημιουργούνται προβλήματα στην λειτουργία του ΚΕΠ.

Τέλος ο Ν. 4440/2016 (ΦΕΚ 224/Α΄2.02.2016) «ενιαίο σύστημα περί κινητικότητας .....και λοιπές διατάξεις» δίνει το δικαίωμα της κινητικότητας και στους εργαζόμενους στα ΚΕΠ , με τους περιορισμούς της παρ.4 του αρθρ. 4 και ουσιαστικά αλλάζει σε μεγάλο βαθμό την έως τώρα τηρούμενη διαδικασία των μετατάξεων η οποία ήταν ασφυκτική, πραγματοποιούνταν με μεγάλες δυσκολίες και σε πολύ μικρή κλίμακα. Παρά τις αδικίες όμως και τα προβλήματα τα οποία υπήρξαν αυτή η τακτική βοήθησε ουσιαστικά στην εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία των ΚΕΠ.

### **1.7. Συγκεκριμένες αρμοδιότητες των ΚΕΠ**

Οι αρμοδιότητες των ΚΕΠ καλύπτουν ένα φάσμα ζητημάτων που αφορούν την καθημερινότητα του πολίτη και τις συναλλαγές του με τις δημόσιες υπηρεσίες ανάλογα με το τμήμα λειτουργίας στο οποίο αναφέρονται. Έτσι, όσον αφορά στο *Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών* οι αρμοδιότητες του περιλαμβάνουν:

- *ενημέρωση*: παροχή πληροφοριών στους πολίτες για διοικητικές αποφάσεις και αλλαγές μέσα από εξατομικευμένη πληροφόρηση. Η πληροφόρηση αυτή μπορεί να είναι είτε γενική διοικητική με άντληση πληροφοριών από το Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης αλλά και από άλλους φορείς του δημοσίου, είτε εξατομικευμένη και να αφορά στην κατ'

άτομο ενημέρωση του πολίτη για το στάδιο επεξεργασίας του αιτήματός του. Αρμοδιότητα των ΚΕΠ είναι η ενημέρωση των πολιτών μέσω του Κεντρικού Διαδικτυακού Τόπου ([www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)), αλλά και η διευκόλυνσή τους σε δημοσιεύματα του Εθνικού Τυπογραφείου και ΦΕΚ τα οποία σχετίζονται με τις υποθέσεις τους

- *προώθηση και διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών*: παρέχουν διευκολύνσεις στους πολίτες σχετικά με τη διαδικασία μεταβίβασης των αιτήσεών τους στις αρμόδιες υπηρεσίες και την σχετική υλοποίηση αυτών. Στις περιπτώσεις αυτές οι υπάλληλοι των ΚΕΠ έχουν όλες τις σχετικές αρμοδιότητες. Από την ηλεκτρονική συμπλήρωση των αιτήσεων των πολιτών μέσω του δικτύου, τη λήψη ειδικού ηλεκτρονικού πρωτόκολλου, τον έλεγχο της πληρότητας των στοιχείων, την αναζήτηση τυχόν επιπρόσθετων στοιχείων για την ορθή συμπλήρωση της αίτησης, τη μεταβίβαση του φακέλου στην αρμόδια υπηρεσία καθώς και την ενημέρωση του πολίτη για την παραλαβή του τελικού εγγράφου όταν αυτό αποσταλεί στα ΚΕΠ
- *Λοιπές αρμοδιότητες*: Συμπεριλαμβάνουν μία σειρά επιπρόσθετων λειτουργιών που έχουν ανατεθεί στα ΚΕΠ όπως είναι η επικύρωση αντιγράφων διοικητικών εγγράφων, η βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής, η χορήγηση διαφόρων παραβόλων και αιτήσεων, η χορήγηση υπεύθυνων δηλώσεων, εντύπων ΑΣΕΠ και διαφόρων δημόσιων ενημερωτικών εντύπων. Η έκδοση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας όπως και η έκδοση λοιπών βεβαιώσεων και πιστοποιητικών, αλλά και η παροχή βοήθειας για τη συμπλήρωση εντύπων για τη λήψη διαφορών επιδομάτων είναι στην αρμοδιότητά τους.

Όσον αφορά στο *Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης*, το οποίο ασχολείται με την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του κάθε καταστήματος, οι αρμοδιότητες του περιλαμβάνουν:

- *Ορθή λειτουργία, χρήση και συντήρηση του πληροφοριακού εξοπλισμού του καταστήματος*
- *Επίβλεψη της ασφάλειας του καταστήματος*
- *Τήρηση στατιστικών δεδομένων αναφορικά με τον αριθμό και τα στοιχεία των αιτήσεων των πολιτών*

- *Καταγραφή και διαχείριση της δυσαρέσκειας των πολιτών και των βελτιωτικών τους προτάσεων*
- *Υιοθέτηση και σωστή διεκπεραίωση νέων αρμοδιοτήτων που εκχωρούνται στα ΚΕΠ*

Ακόμη, σε ότι αφορά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με όλες τις συναλλαγές που μπορεί να πραγματοποιήσει ο πολίτης μέσω του ΚΕΠ και την κατηγορία που ανήκει κάθε μία από αυτές. Στην αρμοδιότητα των ΚΕΠ εμπίπτει και η πληροφόρηση που πρέπει να παρέχουν στους πολίτες της περιοχής των για μία σειρά θεμάτων τα οποία αφορούν:

- Τα νέα της επικαιρότητας
- Τις διαδικασίες από τον οδηγό του πολίτη και σχετικές πληροφορίες
- Τις διευθύνσεις και τα στοιχεία των δημόσιων υπηρεσιών
- Τις διευθύνσεις και τα στοιχεία όλων των ΚΕΠ της χώρας
- Τους ιδιωτικούς φακέλους των πολιτών

Μέσω του πληροφοριακού συστήματος «ΕΡΜΗΣ» πραγματοποιούνται όλες οι ηλεκτρονικές αιτήσεις, ενώ ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί την εξέλιξη του ηλεκτρονικού του αιτήματος μέσω του ηλεκτρονικού του φακέλου (Ermis). Έτσι, μέσω της ηλεκτρονικής του θυρίδας ο πολίτης μπορεί να επισυνάπτει επιπρόσθετα έγγραφα που τυχόν χρειάζονται και άλλα δικαιολογητικά χωρίς να επισκέπτεται συνεχώς το ΚΕΠ.

Το πλήθος των υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων που έχουν περιγραφεί έως τώρα, αλλά και άλλες, οι οποίες προστίθενται κατά διαστήματα με εγκυκλίους, κυβερνητικές αποφάσεις κ.τ.λ. μαρτυρούν την μεγάλη αποσυμφόρηση της δημόσιας διοίκησης από ανάλογες υποθέσεις οι οποίες έπρεπε κατά το παρελθόν να διεκπεραιώνονται κατευθείαν από τις δημόσιες υπηρεσίες. Υπήρξε μείωση της γραφειοκρατίας μέσω της ηλεκτρονικής επεξεργασίας και αναζήτησης, καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση αλλοδαπών, ευάλωτων κοινωνικών ομάδων κ.τ.λ. καθώς ενυπάρχουν τα στοιχεία της ορθής ενημέρωσης και της συμβουλευτικής του πολίτη. Παράλληλα, η τήρηση στατιστικών στοιχείων και η λήψη παραπόνων και βελτιωτικών προτάσεων αποτελούν νεωτεριστικά βήματα για την αξιοποίηση της γνώμης των πολιτών ως προς την βελτίωση της ποιότητας της δημόσιας διοίκησης με

τρόπο άμεσο και αποτελεσματικό. Όλος αυτός ο εργασιακός όγκος ο οποίος αυξάνει συνεχώς από τις νέες αρμοδιότητες που διαρκώς προστίθενται διεκπεραιώνεται από 1069 ΚΕΠ στα οποία εργάζονται περίπου 4000 άτομα με έναν προϋπολογισμό 78.823.000 ευρώ σύμφωνα με την απάντηση του αναπληρωτή υπουργού εσωτερικών και δημόσιας διοίκησης κ. Γ.Κατρούγκαλου σε αντίστοιχη ερώτηση του βουλευτού κ. Παν.Καρκατσούλη (Νοέμβριος 2015).

## **Κεφάλαιο 2 - Το νομοθετικό πλαίσιο των ΚΕΠ**

Στο παρόν κεφάλαιο συνοψίζονται οι βασικές νομοθετικές παρεμβάσεις οι οποίες καθόρισαν την εξέλιξη και διαμόρφωσαν την σημερινή μορφή των ΚΕΠ, κυρίως όσον αφορά την εσωτερική τους και λειτουργία αλλά και τις αναπροσαρμογές των αρμοδιοτήτων από τη σύστασή των το 2002 έως και σήμερα. Παράλληλα γίνεται αναφορά και στις προοπτικές οι οποίες εμφανίζονται όσον αφορά την εξέλιξη των μέσα από τη θεσμική των επέκταση για την εξυπηρέτηση περισσότερων και πιο σύνθετων λειτουργικών αναγκών

### **2.1. Νομοθετικές ρυθμίσεις διάρθρωσης και λειτουργίας των ΚΕΠ**

Το νομοθετικό πλαίσιο της οργάνωσης και λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) όπως έχουμε προαναφέρει, καθορίστηκε με το Νόμο 3013/02 (ΦΕΚ 102/Α'/1-5-02) «αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις». Στο άρθρο 31 του ανωτέρου νόμου αποφασίζεται η «Σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών» και προσδιορίζεται ο σκοπός της ίδρυσής των, η αποστολή τους, αλλά και η αναλυτική λειτουργία τους ως προς τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών (παρ.1). Προσδιορίζονται, ακόμα, στο τέλος της ίδιας παραγράφου μία σειρά από υπηρεσίες που ο πολίτης μπορεί να διεκπεραιώνει στα Κ.Ε.Π. όπως είναι η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής για το οποίο μέχρι τότε οι πολίτες επισκέπτονταν τα Αστυνομικά Τμήματα της περιοχής τους, η χορήγηση παραβόλων, υπεύθυνων δηλώσεων, η χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS κ.τ.λ.

Με τη διάταξη της παρ. 2 του άρθρου 16 του Ν. 3345/05 (ΦΕΚ 138/Α') προσδιορίζονται τα Τμήματα των Κ.Ε.Π. (Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών και Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης) όπως έχουν περιγραφεί πιο πάνω Στην παράγραφο 3 του ίδιου νόμου αναφέρεται ότι, όπου στις Περιφέρειες λειτουργεί Τμήμα Επικοινωνίας και Εξυπηρέτησης Πολιτών αυτό θα μετονομασθεί σε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών. Θα λειτουργεί δε σε επίπεδο αυτοτελούς Τμήματος υπαγόμενο στη Γενική Διεύθυνση της Περιφέρειας η οποία θα συνεργάζεται με το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για όλα τα θέματα τα οποία σχετίζονται με τη βελτίωση των σχέσεων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες.

Παράλληλα αποφασίζετε η σύσταση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών και μέσα σε Υπουργεία , όπως το Υπουργείο Εξωτερικών (Ν.3320/05 ΦΕΚ 48/Α΄) με βασική αποστολή την εξυπηρέτηση των αποδήμων Ελλήνων, αλλά και μεταγενέστερα στο Υπουργείο Εθνικής Άμυνας (Ν. 3536/07 ΦΕΚ 42/Α΄) με αποστολή και αρμοδιότητα την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών.

Η παράγραφος 11 του Νόμου 3013/02 διευκρινίζει ότι για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π. καθιερώνεται:

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

**β)** Απασχόληση φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ή αποφοίτων Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε. ή άλλων σχολών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με την ειδικότητα του προγραμματιστή χειριστή ηλεκτρονικών υπολογιστών.

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

Επιπλέον, με τη διάταξη της παραγράφου 1 του άρθρου 15 του Ν. 3260/2004 (ΦΕΚ 151/Α΄) προστέθηκε το εξής εδάφιο: «Για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π. επιτρέπεται η απασχόληση φυσικών προσώπων με συμβάσεις μίσθωσης έργου». Στα επόμενα εδάφια καθορίζεται πώς θα γίνονται οι αντίστοιχες προσλήψεις με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου ορισμένου χρόνου και για τους φοιτητές σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 21 του Ν. 2190/1994. Ως προσόντα διορισμού σε θέσεις του παραπάνω κλάδου ορίζονται τα προβλεπόμενα από το Π.Δ. 50/2001 των αντίστοιχων ειδικοτήτων. Καθορίζονται επίσης στο άρθρο 1 παρ.13 οι διαδικασίες ορισμού προϊσταμένων των ΚΕΠ οι οποίοι θα πρέπει να είναι υπάλληλοι των οικείων φορέων.

Με το Ν. 3200/03 (ΦΕΚ 281/Α΄/9-12-03) στο άρθρο 24, παρ. 3, συνιστώνται στους Ο.Τ.Α. α΄ και β΄ βαθμού θέσεις μόνιμου προσωπικού κατηγοριών ΠΕ, ΤΕ και ΔΕ κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών (Δ.Υ.Π.) για τις ανάγκες λειτουργίας των Κ.Ε.Π και ορίζονται ως προσόντα διορισμού τα προβλεπόμενα από το Π.Δ. 50/2001. Επιπλέον, απαιτείται εμπειρία σε θέματα σχετικά με τη λειτουργία των Κ.Ε.Π. και για το λόγο αυτό αναγνωρίζεται ως προϋπηρεσία ο χρόνος εργασίας όσων



είχαν εργασθεί στα «Γραφεία του Πολίτη» που λειτουργούσαν στους Ο.Τ.Α. στο πλαίσιο του Προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ». Στο προτελευταίο εδάφιο της παρ. 3, του άρθρου 24 του ίδιου νόμου διευκρινίζεται ότι «*Η προκήρυξη και επιλογή του εν λόγω προσωπικού γίνεται από το Α.Σ.Ε.Π. κατόπιν σχετικού αιτήματος του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης*». Παράλληλα, με το Νόμο 3320/05 (ΦΕΚ 48/Α'/23-02-05) θεσπίζεται η προσαύξηση της μοριοδότησης λόγω εμπειρίας (άρθρο 2), η οποία, ωστόσο, θα καταργηθεί αργότερα με τον Νόμο 3812/2009 (ΦΕΚ 234/Α'/ 28-12-2009, άρθρο 4).

Όσον αφορά τη λειτουργία των ΚΕΠ προστίθενται στις αρμοδιότητές τους και η βεβαίωση της ταυτοπροσωπίας ανηλίκων κάτω των δεκατεσσάρων ετών, οι οποίοι δεν είναι κάτοχοι δελτίου αστυνομικής ταυτότητας ή άλλου συναφούς δημοσίου εγγράφου, εφόσον απαιτείται βεβαίωση των στοιχείων τους (Νόμος 3345/05 ΦΕΚ 138/Α'/16-06-05, παρ. 1). Ενώ δεν απαιτείται πλέον η βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής του ενδιαφερομένου, όταν προσέρχεται αυτοπροσώπως για υποθέσεις του στις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα ή τα Κ.Ε.Π. προσκομίζοντας απλά το δελτίο ταυτότητας ή τα αντίστοιχα πρωτότυπα έγγραφα (παρ. 4).

Με βάση το Νόμο 3448/2006 ο οποίος αφορά στην περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και ειδικότερα, στο άρθρο 15, κατόπιν της συγχώνευσης του Υπουργείου Προεδρίας της Κυβέρνησης με το Υπουργείο Εσωτερικών προσδιορίζεται ότι διοικητικά οι αρμοδιότητες και υπηρεσίες των πιο πάνω δύο Υπουργείων ανήκουν πλέον στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβανομένων και των αρμοδιοτήτων που αφορούν τα ΚΕΠ (άρθρο 3, παρ. 1), (ΦΕΚ 147/Α').

Στον ίδιο νόμο (παρ. 2) αναφέρεται ότι η Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας των Κ.Ε.Π. συγκροτείται από τις πιο κάτω οργανικές μονάδες, ενώ παράλληλα, προσδιορίζονται αναλυτικά και οι αρμοδιότητες του κάθε τμήματος:

#### **Α) Τμήμα Λειτουργίας των Κ.Ε.Π.**

Είναι επιφορτισμένο με αρμοδιότητες όπως η μελέτη και η εισήγηση της ίδρυσης ή της διακοπής της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. , η λήψη μέτρων για τη βελτίωση της λειτουργίας των, ο σχεδιασμός και η εφαρμογή συστήματος ελέγχου

και αξιολόγησης της λειτουργίας των ΚΕΠ, η μελέτη και εισήγηση μέτρων ώστε τα Κ.Ε.Π. να μετατραπούν σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Διοικητικών Συναλλαγών για πολίτες και επιχειρήσεις, ο έλεγχος και ο συντονισμός της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. σε συνεργασία με τους οικείους συνδέσμους και τους υπεύθυνους των Περιφερειών. Εδώ προβλέπεται και ο έλεγχος για τυχόν απασχόληση υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. σε άλλα καθήκοντα.

### **Β) Επιχειρησιακό Κέντρο των Κ.Ε.Π.**

Είναι επιφορτισμένο με την παραλαβή και διακίνηση της αλληλογραφίας, την υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας, την παροχή οδηγιών και την μέριμνα για την αντιμετώπιση και επίλυση πάσης φύσεως ζητημάτων που αφορούν οικονομικά, τεχνικά, λειτουργικά θέματα, κατάσταση προσωπικού κ.λ.π.

### **Γ) Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων Κ.Ε.Π.**

Μεριμνά για την καλή λειτουργία και την περαιτέρω αξιοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων των Κ.Ε.Π. τον έλεγχο της παραγωγικότητάς τους και την τήρηση στατιστικών στοιχείων όπως και την αντιμετώπιση τυχόν δυσλειτουργιών που αφορούν την εξυπηρέτηση των Κ.Ε.Π. καθώς και την συνεργασία τους με τις δημόσιες υπηρεσίες.

## **2.2 Εξέλιξη του νομοθετικού πλαισίου εντός του «προγράμματος Καλλικράτης»**

Με τον Νόμο 3844/2010 (ΦΕΚ 63/Α' /03-05-2010) επιχειρείται η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου η οποία αφορά τις υπηρεσίες της εσωτερικής αγοράς. Συγκεκριμένα στο άρθρο 7 αποφασίζετε η λειτουργία Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης, ενώ τα ΚΕΠ προβλέπεται ότι στο σύνολό τους ή μέρος αυτών μπορούν να λειτουργούν και ως Ε.Κ.Ε. Σκοπός τους είναι οι πάροχοι υπηρεσιών να μπορούν να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά και από απόσταση ένα σύνολο διαδικασιών όπως δηλώσεις, κοινοποιήσεις ή αιτήσεις για χορήγηση αδειών κλπ. ή την εγγραφή σε επαγγελματικούς φορείς και συλλόγους. Θα αποφασίζετε δε από το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ποια Κ.Ε.Π. θα λειτουργούν και ως Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης ρυθμίζοντας και τα θέματα τα οποία αφορούν στην σωστή τους οργάνωση.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες όπως ανάπηροι, ηλικιωμένοι κλπ. με τον Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87/Α΄/07-6-2010) για την «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης» και ειδικότερα, στην παράγραφο 1 αποφασίζετε ότι οι δήμοι συνιστούν ειδικό αυτοτελές γραφείο το οποίο υπάγεται απευθείας στον δήμαρχο, για την παροχή διοικητικής βοήθειας σε άτομα τα οποία έχουν αντικειμενική αδυναμία προσπέλασης στις υπηρεσίες τους ή στα αρμόδια Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Οι υπάλληλοι που τοποθετούνται στο γραφείο αυτό ονομάζονται «δημοτικοί ανταποκριτές» και σκοπός τους είναι να παρέχουν κατ' οίκον εξυπηρέτηση σε δημότες που αδυνατούν να προσέλθουν στα Κ.Ε.Π.

Στον ίδιο νόμο και ειδικότερα, στο άρθρο 280 με τίτλο «Αρμοδιότητες Αποκεντρωμένης Διοίκησης», (παρ 39) αποφασίζεται για τα Κ.Ε.Π. η άσκηση παραλλήλως με τον ΟΑΕΔ αρμοδιοτήτων που προβλέπονται από το άρθρο 5 του ν.δ. 2656/1953 (ΦΕΚ 299 Α΄) όπως ισχύει και ειδικότερα εκείνες που αναφέρονται στην εγγραφή ανέργων, στην ανανέωση κάρτας ανεργίας μη επιδοτούμενων ανέργων και στον έλεγχο ανεργίας επιδοτούμενων ανέργων. Τώρα πλέον το σύνολο αυτών των αρμοδιοτήτων, κυρίως μέσω εγκυκλίων, έχει περάσει στα ΚΕΠ και οι δικαιούχοι εξυπηρετούνται από αυτά

Με τον Ν. 3853/2010 (ΦΕΚ 90/Α΄/17-6-2010) «Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης προσωπικών και κεφαλαιουχικών εταιριών και άλλες διατάξεις» τα Κ.Ε.Π. ως «υπηρεσίες μίας στάσης» ορίζονται αρμόδια για την έναρξη, διεκπεραίωση και ολοκλήρωση των διαδικασιών σύστασης ομορρυθμών και ετερορρυθμών εταιρειών (κάθε μορφής), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών, εταιρειών περιορισμένης ευθύνης και ανωνύμων εταιρειών.

Το 2011 οι αρμοδιότητες των Κ.Ε.Π. επεκτείνονται. Ειδικότερα, με τον Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α΄/16-6-2011) για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις και συγκεκριμένα στο άρθρο 26 με τίτλο «Ηλεκτρονικές πληρωμές» προβλέπεται ότι επιτρέπεται και από τα Κ.Ε.Π. η είσπραξη ειδικών φόρων, παραβόλων, τελών, ενσήμων, χαρτοσήμων, προστίμων και εν γένει η οικονομική εκκαθάριση οφειλών φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. προς φορείς του δημοσίου

τομέα με χρέωση τραπεζικών λογαριασμών ή λογαριασμών πληρωμής που τηρούν οι υπόχρεοι ή με χρέωση καρτών πληρωμής που έχουν εκδοθεί στο όνομά τους.

Με τον Ν. 4024/2011 (ΦΕΚ 226/Α'/27-10-11) με τίτλο «Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ενιαίο μισθολόγιο- βαθμολόγιο, εργασιακή εφεδρεία και άλλες διατάξεις εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012-2015» και ειδικότερα στο άρθρο 40 επιτρέπεται η συγχώνευση Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ενώ διευκρινίζεται ότι για τη συγχώνευση λαμβάνονται ιδίως υπόψη κριτήρια πληθυσμιακά, χωροταξικά και εξοικονόμησης δαπάνης. Ως εκ τούτου είναι δυνατόν να καταργηθούν κενές θέσεις του κλάδου Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών που έχουν συσταθεί κατ' εφαρμογή των διατάξεων της παρ. 3 του άρθρου 24 του ν. 3200/2003 στα ΚΕΠ που συγχωνεύονται..

Μεταγενέστερα, απλοποιούνται ακόμη περισσότερο οι διαδικασίες οι οποίες απαιτούσαν την προσκόμιση από τους πολίτες πρωτότυπων εγγράφων ως αποδεικτικών στοιχείων για τις διάφορες συναλλαγές τους. Έτσι, με τον Ν. 4250/2014 (ΦΕΚ 74/Α'/ 26-3-2014) με τίτλο «Διοικητικές Απλουστεύσεις – Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα – Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις» και, ειδικότερα, στο άρθρο 1, αποφασίζεται η κατάργηση της υποχρέωσης επικυρώσεως αντιγράφων εγγράφων και δεν υφίσταται πλέον η υποχρέωση υποβολής πρωτοτύπων εγγράφων, με την επιφύλαξη της περίπτωσης των εγγράφων που προσκομίζονται για δικαστική χρήση. Αντί των πρωτοτύπων ή επικυρωμένων αντιγράφων, υποβάλλονται πλέον και γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά από τις υπηρεσίες και τους φορείς, συμπεριλαμβανομένων των Κ.Ε.Π., ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων εγγράφων.

Πέραν αυτών, με σωρεία εγκυκλίων προστίθενται νέα καθήκοντα και αρμοδιότητες στα Κ.Ε.Π. όπως η χορήγηση δελτίων κοινωνικού τουρισμού, δελτίων για σχεδόν όλα τα επιδόματα τα οποία χορηγούνται κ.λ.π. Μεγάλο μέρος αυτών αφορά θέματα τα οποία έχουν σχέση με την εξυπηρέτηση των μεταναστών και τα προβλήματα τα οποία δημιουργούνται κυρίως σε πρώτο εμφανιζόμενες δυσεπίλυτες καταστάσεις, όπως συνέβη με την οδηγία για την απόδοση του ΑΜΚΑ σε πολίτες τρίτων χωρών στις 16/08/2016 (ΔΙΑΔΠΥΔ/Φ-5/60/2139), η προβλήματα τα οποία σχετίζονται με την μη γνώση της Ελληνικής γλώσσας

Με την εγκύκλιο ( ΔΙΑΔΠΥΔ/Φ15.2.3310/31/01/2017) του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης καθορίζονται οι όροι και οι διαδικασίες για την υποβολή μέσω των Κ.Ε.Π. των αιτήσεων για την χορήγηση του επιδόματος κοινωνικής αλληλεγγύης (Κ.Ε.Α). Οι δύο προαναφερόμενες περιπτώσεις εξυπηρέτησης πολιτών είναι χαρακτηριστικές (μαζί με πολλές άλλες), όσον αφορά την πρόσθεση νέων καθηκόντων στα Κ.Ε.Π. αλλά και της μεγάλης επιβάρυνσης την οποία υφίστανται στον όγκο των παρεχομένων υπηρεσιών.

Σημαντικός για την λειτουργία των Κ.Ε.Π. θεωρείται ο Ν.4325/2015 (ΦΕΚ 47/Α’/11-5-2015) «δικαιώματα πολιτών-καταπολέμηση γραφειοκρατίας και ηλεκτρονική διακυβέρνηση», και η συνοδευτική « εγκύκλιος Κατρούγκαλου» η οποία ορίζει ότι ένα εξάμηνο μετά την έκδοση του ΦΕΚ (από 5/11/2015 δηλαδή) θα γίνεται αυτεπάγγελα η αναζήτηση των δικαιολογητικών και θα είναι ηλεκτρονική η έκδοση των πιστοποιητικών. Είναι μια ουσιαστική παρέμβαση (συνολικά το νομοσχέδιο) στα πλαίσια της εξέλιξης για την ηλεκτρονική διακυβέρνησης της Δημόσιας Διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Με τον Ν.4484-1-8-2017 (ΦΕΚ110/Α/1-8-2017) «Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της οδηγίας 2016/881 της Ε.Ε. και άλλες διατάξεις» στο άρθρο 84 ορίζεται ότι, Προϊστάμενοι σε οργανικές μονάδες ΚΕΠ τοποθετούνται σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις υπάλληλοι ΠΕ και ΤΕ του κλάδου ΔΥΠ (Διεκπεραίωσης Υποθέσεων Πολιτών). Είναι μια διάταξη η οποία αποκαθιστά μεν κάποιες ισορροπίες, περιχαρακώνει όμως μία μεγάλη ομάδα εργαζομένων με σημαντικά προσόντα σε ένα περιορισμένο πεδίο δραστηριότητας με μικρές δυνατότητες ανέλιξης.

### **2.3. Προοπτικές επέκτασης – εξέλιξης των ΚΕΠ**

Από τον αρχικό Νόμο 3013/02 της ίδρυσής τους μέχρι σήμερα, οι διαδικασίες και οι αρμοδιότητες με τις οποίες έχουν εμπλουτιστεί τα ΚΕΠ είναι πλέον πολλές, το ίδιο δε και οι θεσμοθετημένες αποφάσεις οι οποίες συνεχώς αναβαθμίζουν τις υπηρεσίες τους ή προωθούν ευνοϊκότερες αλλαγές για τους πολίτες. Σχετική νομοθετική κάλυψη παρέχεται για το σύνολο των λειτουργικών τους αναγκών ενώ η δράση τους έχει επεκταθεί και σε τομείς κοινωνικής και επιχειρηματικής δραστηριότητας. Τον Απρίλιο του 2006 από τη Διεύθυνση Απλούστευσης

Διαδικασιών και Παραγωγικότητας ΟΔΕ-ΚΕΠ, κρίθηκε αναγκαίο να γίνει συλλογή των διαφόρων διατάξεων ώστε να αποτελέσουν ένα λειτουργικό και χρήσιμο εργαλείο των εργαζομένων σε αυτά τα Κέντρα. Αποτέλεσμα αυτής της πρωτοβουλίας ήταν η έκδοση του <<Οδηγός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών>> του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης)

Μεταξύ των νέων δυνατοτήτων για επέκταση και εξέλιξη των Κ.Ε.Π. που προκύπτουν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, συμπεριλαμβάνεται και η δημιουργία ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Εθνικού Δημοτολογίου. Με αυτόν τον τρόπο θα δημιουργηθεί μια κεντρική βάση δεδομένων δημοτολογίου η οποία θα συνενώσει τα υφιστάμενα δημοτολόγια που τηρούνται στους ΟΤΑ και ο πολίτης θα μπορεί μέσω των Κ.Ε.Π. να έχει άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν θέματα αστικής και δημοτικής κατάστασης και να λαμβάνει τα σχετικά πιστοποιητικά .

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Νόμο 3448/2006 (άρθρο 15, παρ.3) είναι στην αρμοδιότητα του Τμήματος Λειτουργίας των Κ.Ε.Π. να εισηγηθεί μέτρα τα οποία προάγουν την λειτουργία τους με στόχο τη μετατροπή τους σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Διοικητικών Συναλλαγών για πολίτες και επιχειρήσεις. Πέραν αυτών έχει υπάρξει πρόταση των επιμελητηρίων για συνεργασία με τα Κ.Ε.Π. ώστε να διεκπεραιώνονται οι συναλλαγές των ενδιαφερομένων με το Επιμελητήριο στο οποίο ανήκουν από οποιοδήποτε σημείο της Ελλάδας, αλλά και να καλύπτεται κάθε επιχειρηματική πληροφόρηση των μελών τους χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν στη έδρα του επιμελητηρίου. Αναφέρεται ακόμη η προτεινόμενη διασύνδεση του συστήματος παραγωγής του Εθνικού Τυπογραφείου με το σύστημα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών για τη δημοσίευση ανακοινώσεων έναρξης λειτουργίας ΑΕ και ΕΠΕ. Το έργο περιλαμβάνει την ηλεκτρονική διασύνδεση των δύο συστημάτων ώστε να είναι δυνατή η προώθηση από τα ΚΕΠ στο Εθνικό Τυπογραφείο αιτημάτων για δημοσίευση στο ΦΕΚ της έναρξης λειτουργίας των εταιριών (Σπαρόπουλος, 2008).

Είναι δε απαραίτητο να γίνουν προτάσεις για την ποιοτική βελτίωση της λειτουργίας των ΚΕΠ και τη βελτίωση των αδυναμιών τους. Πρέπει να υπάρξει άμεση ανάπτυξη συστήματος συγκριτικής αξιολόγησης των ΚΕΠ ώστε να προβάλλονται οι θετικές πρακτικές του κάθε Κέντρου, να ενισχύεται η προβολή τους,

αλλά και να επιτυγχάνεται ο ίδιος ο ρόλος του συστήματος αξιολόγησης που σκοπό έχει την ικανοποίηση του πολίτη από την παροχή των υπηρεσιών από την Τ.Α. (Αδάμου, 2016). Πρόκειται για μία διαδικασία για την οποία η χώρα κατέχει επαρκή τεχνογνωσία, αλλά μειωμένη πολιτική βούληση μολονότι από τον Νόμο 3448/2006 έχει θεσπιστεί μεταξύ των άλλων αρμοδιοτήτων του Τμήματος Λειτουργίας των Κ.Ε.Π. ο σχεδιασμός και εφαρμογή συστήματος ελέγχου και αξιολόγησης της λειτουργίας των (άρθρο 3, παρ. 3). Τα ΚΕΠ βεβαίως είναι από τις ελάχιστες δημόσιες υπηρεσίες όπου καταγράφονται πλήρως οι διενεργούμενες πράξεις, οι καταθέσεις των αιτήσεων κτλ , με αποτέλεσμα η οποιαδήποτε συγκριτική διαδικασία να είναι απλά μία διεκπεραιωτική πράξη. Χρειάζεται να επιδιωχθεί ακόμη, η ηλεκτρονική διασύνδεση των ΚΕΠ με όλους τους δημόσιους φορείς και με όλα τα Υπουργεία, αφού όλοι οι δημόσιοι φορείς οργανώνονται πλέον ηλεκτρονικά (Σκρέκας, 2013).

Η αξιοποίηση της εμπειρίας των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. είναι ίσως μία από τις σημαντικότερες προτάσεις βελτίωσής τους, αφού αυτοί έχουν την καλύτερη γνώση των καθημερινών αδυναμιών και μπορούν να προτείνουν λύσεις. Φαίνεται ότι με την κατάλληλη σχεδίαση τα ΚΕΠ είναι δυνατόν να εξυπηρετήσουν τις λειτουργικές αλλαγές στη δημόσια διοίκηση και να αποτελέσουν τη βάση για την εκπόνηση ενός στρατηγικού σχεδίου διοικητικής μεταρρύθμισης στη χώρα μας, το οποίο έχει να εκπονηθεί πολλά χρόνια. Ένα τέτοιο σχέδιο πρέπει να υπάρξει λόγω των πραγματικών αναγκών της δημόσιας διοίκησης αλλά μπορεί να γίνει και με αφορμή τις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής λόγω των χρηματοδοτήσεων τύπου «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗ» που παρέχει (Σπαρόπουλος, 2008).

#### **2.4. Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών εξωτερικού**

Όπως έχει προαναφερθεί τα Κ.Ε.Π. δημιουργήθηκαν για την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, την εξυπηρέτηση των πολιτών και την βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης. Ενώ όμως στην Ελλάδα βρήκαν μία πρωτοφανή ανταπόκριση, στο εξωτερικό υπήρξαν ελάχιστες αντίστοιχες προσπάθειες και όπου έγιναν είχαν πολύ περιορισμένη απήχηση.

Η δυνατότητα συναλλαγής των πολιτών με τις Δημόσιες υπηρεσίες από συγκεκριμένα σημεία δεν απαντάται ούτε στα ευρωπαϊκά αλλά ούτε και στα εκτός της Ευρώπης κράτη εκτός ελάχιστων περιπτώσεων. Η κρατούσα αντίληψη είναι η

δημιουργία «one-stop-shop» για συγκεκριμένους φορείς του δημοσίου και φυσικά η στροφή στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες για συναλλαγές με το δημόσιο Έτσι βλέπουμε στα περισσότερα κράτη να λειτουργούν διαδικτυακές πύλες ανά διοικητικό φορέα για την εξυπηρέτηση των πολιτών και όχι ένα σημείο από το οποίο οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετηθούν από όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, αν και έχουν υπάρξει και κάποια αυτού του είδους μεμονωμένα εγχειρήματα (Μαργαρίτου 2015). Ενδεικτικά παρουσιάζουμε τα πιο κάτω:

#### **α) ΚΕΠ της Κύπρου:**

Η Κύπρος είναι το μοναδικό κράτος στο οποίο λειτουργούν ΚΕΠ αντίστοιχα των\_ελληνικών. Μάλιστα, έχει λάβει την τεχνογνωσία και την εμπειρία από τα Ελληνικά ΚΕΠ, των οποίων η ίδρυση είχε προηγηθεί (2002). Ο θεσμός άρχισε να λειτουργεί του 2005 (αν και ο νόμος ήταν προγενέστερος) με την δημιουργία επτά (7) ΚΕΠ για να προστεθεί ένα ακόμη στις 5/ 12/16 για να γίνουν έτσι οκτώ(8). Τα άτομα τα οποία στελέχωσαν τα συγκεκριμένα καταστήματα ήταν περίπου 140, λειτουργούσαν φυσικά στο ελεύθερο τμήμα του νησιού, ο προϋπολογισμός των ανερχόταν στα τέσσερα εκατομμύρια (4.000000) ευρώ και σημείωσαν σημαντική επιτυχία από την αρχή της ενεργοποίησής των. Ο αριθμός δε επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση των πολιτών είναι ο 1434.

Το υπουργικό συμβούλιο (17/3/17) αποφάσισε την λειτουργία άλλων πέντε (5) ΚΕΠ εντός του 2017 και ενός (1) ακόμη του οποίου η λειτουργία θα ξεκινήσει το 2018, φθάνοντας έτσι τον συνολικό αριθμό των δέκα τεσσάρων (14) καταστημάτων. Χαρακτηριστικό της επιτυχίας των και της ανάγκης για ίδρυση νέων ΚΕΠ είναι το γεγονός ότι μόνον το πρώτο 5αμηνο του 2016 προσέφεραν 373.533 υπηρεσίες ενώ πολίτες εξυπηρετήθηκαν τηλεφωνικά. Πέραν των αρμοδιοτήτων τις οποίες έχουν και είναι οι αντίστοιχες των Ελληνικών ΚΕΠ, στα καταστήματα της Κύπρου γίνονται και επί πλέον πράξεις οι οποίες έχουν μικρές οικονομικές επιβαρύνσεις για τον πολίτη (έκδοση δελτίου ταυτότητας, διαβατηρίου, μεταβίβαση αυτοκινήτου κ.τ.λ.) ([www.mof.gov.cy](http://www.mof.gov.cy)).

#### **β) ΚΕΠ Πορτογαλίας**

Στην Πορτογαλία λειτουργούν τα «καταστήματα των πολιτών», τα λεγόμενα «citizen shops» με τρόπο ο οποίος είναι κοντά στον τρόπο λειτουργίας των



Ελληνικών και των Κυπριακών ΚΕΠ. Είναι το κύριο μέσο επικοινωνίας των πολιτών με τις Δημόσιες υπηρεσίες, ενώ έχουν μεγάλη επισκεψιμότητα και παρέχουν σημαντικό αριθμό υπηρεσιών στους πολίτες. Πέραν των γνωστών υπηρεσιών τις οποίες έχουμε προαναφέρει, στην αρμοδιότητά τους είναι και η παροχή υπηρεσιών οι οποίες στην Ελλάδα ανήκουν στις πρώην ΔΕΚΟ. Διάφορες τηλεφωνικές υπηρεσίες, ηλεκτρικό ρεύμα, κάποιες ταχυδρομικές υπηρεσίες κ.τ.λ..

### **γ) ΚΕΠ Δανίας**

Το 2005 στα πλαίσια της αναβάθμισης της τοπικής αυτοδιοίκησης και ενόψει της συνολικής της αναδιάρθρωσης η οποία έγινε το 2007, ψηφίσθηκε νόμος για την ίδρυση και λειτουργία κέντρων εξυπηρέτησης των πολιτών. Η ίδρυση των ΚΕΠ είναι προαιρετική, οι αρμοδιότητές των δε, βρίσκονται στην διακριτική ευχέρεια του κάθε Δήμου. Οι κυρίες αρμοδιότητές είναι αυτές οι οποίες έχουν σχέση με τις κοινωνικές υπηρεσίες, διεκπεραιώνουν κυρίως γενικού τύπου υποθέσεις και δεν υπεισέρχονται σε εξειδικευμένες παροχές υπηρεσιών.

Τα ΚΕΠ στη Δανία ανέρχονταν το 2007 σε εκατόν είκοσι πέντε (125) περίπου και στεγάζονταν κατά βάση στα Δημαρχεία ή σε δημοτικά κτήρια. Σήμερα, ωστόσο, ο αριθμός τους έχει μειωθεί περίπου στα εβδομήντα πέντε (75) λόγω του ότι η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών είναι σε πολύ υψηλό επίπεδο και η προσέλευση σε αυτά μειωμένη ([www.epsu.gr](http://www.epsu.gr)).

### **δ) ΚΕΠ Φιλανδίας**

Στην Φιλανδία υπάρχουν ορισμένα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών τα οποία παρέχουν γενικές πληροφορίες στους πολίτες κυρίως για θέματα προνοιακών και κοινωνικών υπηρεσιών. Τα κέντρα αυτά άρχισαν να λειτουργούν μετά την αναδιάρθρωση της Τ.Α. το 2015 και την μείωση των δήμων σε 330 περίπου, παρέχοντας κατά βάση τηλεφωνικές πληροφορίες. Ο τρόπος λειτουργίας τους είναι στην αποκλειστική αρμοδιότητα των δήμων όπου και ανήκουν, αποτελούν δε μεταβατικές υπηρεσίες οι οποίες οδεύουν προς κατάργηση το επόμενο χρονικό διάστημα.

### **ε) ΚΕΠ Ιρλανδίας**

Υπάρχει στην Ιρλανδία θεσμοθετημένη η «υπηρεσία πληροφόρησης των πολιτών» η οποία λειτουργεί κοντά στα πρότυπα του μοντέλου της Δανίας . Είναι μία υπηρεσία η οποία παρέχει πληροφορίες, είτε μέσω δικτύου καταστημάτων, είτε και ηλεκτρονικά μέσω ιστοσελίδων χωρίς όμως να ασχολείται με την διεκπεραίωση των διαφόρων υποθέσεων των πολιτών.

### **στ) ΚΕΠ Ρουμανίας**

Το 2015 υπήρξε επαφή μεταξύ εκπροσώπων του υπουργείου διοικητικής μεταρρύθμισης και του υπουργείου εσωτερικών από την πλευρά της Ελλάδος με εκπροσώπους της Ρουμανικής κυβέρνησης για την παροχή τεχνογνωσίας όσον αφορά το θέμα των ΚΕΠ .Υπήρχε πρόθεση για αντίστοιχη λειτουργία ΚΕΠ στην Ρουμανία, η οποία αντιμετωπίζει μεγάλα πρόβλημα όσον αφορά τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Παρ' ό,τι φαίνεται ότι υπάρχει πραγματικό ενδιαφέρον από την πλευρά της Ρουμανίας για την λειτουργία ενός αντιστοίχου θεσμού, κάτι τέτοιο μέχρι σήμερα δεν έχει προχωρήσει ούτε έχει υπάρξει κάποια αντίστοιχη εξέλιξη επί αυτού του ζητήματος.

Συμπερασματικά, παρατηρείται ότι τα ΚΕΠ με την μορφή την οποία έχουν και λειτουργούν στην Ελλάδα παρουσιάζονται μόνον στην Κύπρο και με παρεμφερείς μορφές σε ελάχιστες ακόμη χώρες. Η μειωμένη γραφειοκρατία, η αναδιάρθρωση των δημοσίων υπηρεσιών και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κατά βάση οι προτεραιότητες των περισσότερων ευρωπαϊκών χωρών, αλλά και ο λόγος για τον οποίο ένας τόσο επιτυχημένος θεσμός στη χώρα μας έχει ελάχιστη παρουσία και απήχηση στο εξωτερικό.

### Κεφάλαιο 3 - Αποτελέσματα της έρευνας

Για την έρευνα ακολουθήθηκε η ποσοτική μεθοδολογική προσέγγιση με διανομή ερωτηματολογίων σε υπαλλήλους των ΚΕΠ. Η επιλογή της ποσοτικής έρευνας έγινε στη βάση βιβλιογραφικής ανασκόπησης κατά την οποία υποστηρίζεται ότι η ποσοτική έρευνα είναι η πλέον ενδεδειγμένη να ασχολείται με ερευνητικά προβλήματα που απαιτούν περιγραφή τάσεων και κατάλληλη για την αποτύπωση και ερμηνεία των σχέσεων ανάμεσα σε μεταβλητές (Creswell, 2011, κεφ.2). Χρησιμοποιείται, μάλιστα, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις κοινωνικής έρευνας, αφού έναντι της ποιοτικής έρευνας μπορεί να «θέτει συγκεκριμένα, περιορισμένα ερωτήματα για να εξασφαλίσει μετρήσιμα και παρατηρήσιμα δεδομένα πάνω στις μεταβλητές» (Creswell, 2011:75).

Επιπλέον, για τη συλλογή δεδομένων χρησιμοποιήθηκε συγκεκριμένο εργαλείο ως «μέσο μέτρησης, παρατήρησης και τεκμηρίωσης των ποσοτικών δεδομένων» (Creswell, 2011: 75). Με τον τρόπο αυτό απομακρύνεται ο κίνδυνος συλλογής αντιφατικών και αόριστων ευρημάτων και συγκεντρώνονται δεδομένα που προσφέρουν την ευκαιρία ερμηνευτικής ανάλυσης και εφαρμογής από ένα μικρότερο σε ένα μεγαλύτερο δείγμα, άρα και γενίκευσης των αποτελεσμάτων (Creswell, 2011:76).

Πιο αναλυτικά, το ερευνητικό εργαλείο (ερωτηματολόγιο) περιλαμβάνει δύο βασικούς άξονες ερωτήσεων, Α' και Β' με είκοσι εννέα (29) ερωτήσεις προς τους συμμετέχοντες συνολικά. Ειδικότερα, ο πρώτος άξονας (άξονας Α') περιλαμβάνει δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Συγκεκριμένα, αποτελείται από πέντε (5) ερωτήσεις κλειστού τύπου όπου οι συμμετέχοντες δηλώνουν αντίστοιχα:

(1) το φύλο (άρρεν – θήλυ),

(2) την ηλικία τους , όπου περιλαμβάνονται οι κατηγορίες 18-25 ετών, 26-40 ετών, 41-55 ετών, 56-64 ετών και 65 και άνω,

(3) το μορφωτικό τους επίπεδο, όπου περιλαμβάνονται οι κατηγορίες Δημοτικό, Γυμνάσιο, Λύκειο, ΙΕΚ-ΚΕΚ, ΤΕΙ, Πανεπιστήμιο και Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό και

(4) τη διοικητική βαθμίδα στην οποία ανήκουν ή το καθεστώς απασχόλησής τους στο συγκεκριμένο ΚΕΠ, εάν δηλαδή, είναι υπάλληλοι ή προϊστάμενοι.

(5) τα έτη εμπειρίας/ απασχόλησης στο ΚΕΠ

Ο Β΄ άξονας (Άξονας Β΄) του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει είκοσι (24) συνολικά ερωτήσεις που αποτυπώνουν τις προσωπικές απόψεις και στάσεις των συμμετεχόντων απέναντι:

(1) στο θεσμό των ΚΕΠ και το βαθμό που αυτά επιτέλεσαν τις αρχικές προσδοκίες με τις οποίες δημιουργήθηκαν. Το συγκεκριμένο ερώτημα αποτελείται από τέσσερα διαφορετικά υποερωτήματα.

(2) στην αξιολόγηση των υποδομών του ΚΕΠ (χώροι λειτουργίας, χώρος εργασίας προσωπικού, χώρος αναμονής κοινού κ.α.)

(3) στον αριθμό προσωπικού που υπηρετεί/εργάζεται στο ΚΕΠ απασχόλησης του/της συμμετέχοντος/συμμετέχουσας

(4) στην αποτίμηση της αριθμητικής επάρκειας του προσωπικού, σε σχέση με τις λειτουργικές ανάγκες του συγκεκριμένου ΚΕΠ

(5) στον μέσο αριθμό πολιτών που εξυπηρετούνται κατά μέσο όρο ημερησίως

(6) στην αξιολόγηση του εξοπλισμού (μηχανοργάνωση, δικτύου τηλεπικοινωνιών, Η/Υ) στο ΚΕΠ σε σχέση με τις ανάγκες του

(7) στον χαρακτηρισμό της διοικητικής υποστήριξης από το Δήμο

(8) στην αξιολόγηση του επιπέδου μόρφωσης και κατάρτισης των εργαζομένων καθώς και του επιπέδου εξειδίκευσης ή/και κάλυψης των αναγκών της υπηρεσίας

(9) στην αποτίμηση του επιπέδου εξειδίκευσης ή/και κάλυψης των αναγκών της υπηρεσίας σχετικά με το επίπεδο μόρφωσης και κατάρτισης των εργαζομένων

(10) στην αποτίμηση των 3 βασικότερων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι κατά την άσκηση των καθηκόντων τους στο ΚΕΠ

(11) στην σημείωση ειδικών κατηγοριών εξυπηρετούμενων με τις οποίες εμφανίζονται τα μεγαλύτερα προβλήματα εξυπηρέτησης

(12) στην επιλογή του κυριότερου προβλήματος στη συναλλαγή με την κατηγορία που επιλέχθηκε στην ερώτηση (10)

(13) στην αποτίμηση του ποσοστού εξυπηρετούμενων αλλοδαπών στο ΚΕΠ εργασίας σε σχέση με το σύνολο των εξυπηρετούμενων πολιτών

(14) στην αξιολόγηση της συνεργασίας με τις υπηρεσίες του Δημοσίου

(15) στη σημείωση των σημαντικότερων υπηρεσιών του Δήμου ή του Δημοσίου, με τις οποίες οι συμμετέχοντες αντιμετωπίζουν τα μεγαλύτερα προβλήματα στην εξυπηρέτηση του ΚΕΠ και των πολιτών

(16) στην κριτική του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου λειτουργίας των ΚΕΠ

(17) στην εκτίμηση της συνεργασίας με τη ΔΟΛ ΚΕΠ του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης

(18) στην αξιολόγηση των εφαρμογών τις οποίες χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ για τη λειτουργία τους (ΕΡΜΗΣ)

(19) στην εκτίμηση των αρμοδιοτήτων που έχουν εκχωρηθεί στα ΚΕΠ και του βαθμού στον οποίο αυτές έχουν επιβαρύνει τη λειτουργία τους προκαλώντας τη μειωμένη εξυπηρέτηση του πολίτη

(20) στην εκτίμηση διαστάσεων που αφορούν στη «διοίκηση» του ανθρωπίνου δυναμικού των ΚΕΠ όπως για παράδειγμα η διατήρηση του τριμερούς χαρακτήρα της (Δήμος, Υπουργείο Εσωτερικών, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης), η υπαγωγή της αποκλειστικά στους Δήμους, η υπαγωγή της στην κεντρική κυβέρνηση ή και άλλες προτάσεις

(21) στην εκτίμηση του βαθμού που ο χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί ή έχει μειωθεί

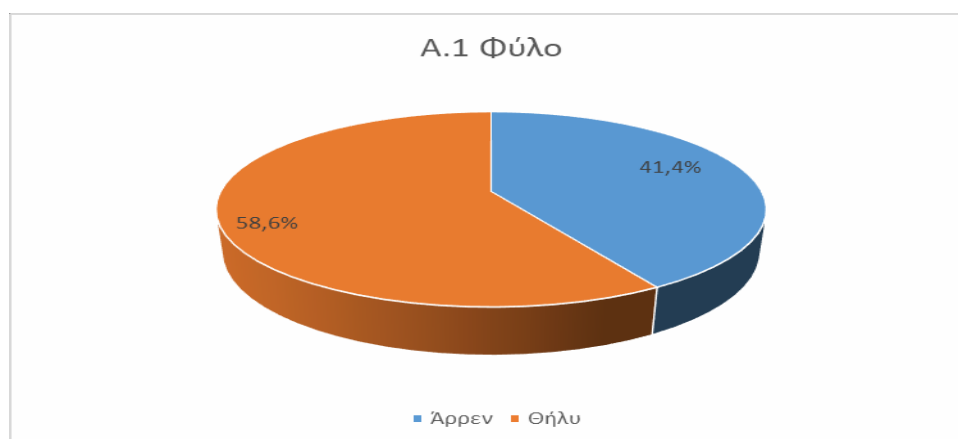
(22) στην εκτίμηση του βαθμού που ο χρόνος λήψης των απαντήσεων στα αιτήματα των πολιτών είναι ίδιος για απαντήσεις οι οποίες αφορούν θέματα του Δήμου και θέματα του Δημοσίου και, εάν όχι, ποια υπηρεσία βραδυπορεί

(23) στην εκτίμηση του ποσοστού αιτήσεων που διακινείται ηλεκτρονικά σε σχέση με το σύνολο των αιτήσεων

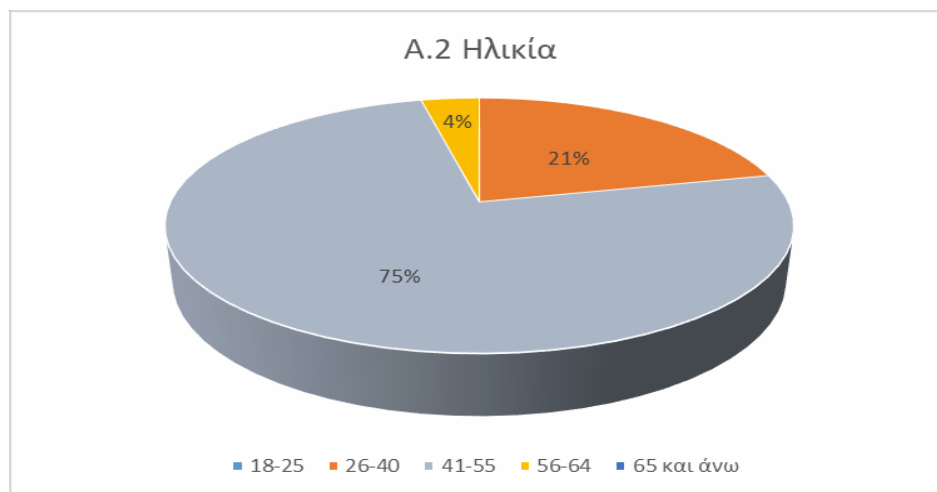
(24) στην εκτίμηση του βαθμού αύξησης των αιτήσεων κατά την τελευταία τριετία

(25) στη διατύπωση της άποψης των συμμετεχόντων αναφορικά με την επόμενη μεγάλη αλλαγή που πρέπει να γίνει στη λειτουργία των ΚΕΠ με έμφαση στην ολοκλήρωση της ψηφιακής διασύνδεσης των υπηρεσιών ή κάτι άλλο.

Πιο αναλυτικά, από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι γυναίκες με ποσοστό 58,6% και 41,4% για τους άνδρες, ενώ ως προς την ηλικία οι συμμετέχοντες στη συντριπτική τους πλειοψηφία (75%) είναι μεσήλικες (41-55 ετών), ενώ ένα σημαντικό ποσοστό (21%), δηλαδή σχεδόν το ένα πέμπτο και περισσότερο των ερωτηθέντων είναι ηλικίας μεταξύ 26-40 ετών. Τέλος, ένα πολύ μικρότερο μονοψήφιο ποσοστό (4%) των εργαζομένων που ρωτήθηκαν είναι ηλικίας άνω των 55 ετών και συγκεκριμένα μεταξύ 56-64 ετών. Συνολικά, διαπιστώνεται ότι ποσοστό που ανέρχεται στο 79% των εργαζομένων είναι ηλικίας μεταξύ 41 και 64 ετών. Τα αποτελέσματα αυτά φαίνονται και στις δύο γραφικές παραστάσεις που ακολουθούν.

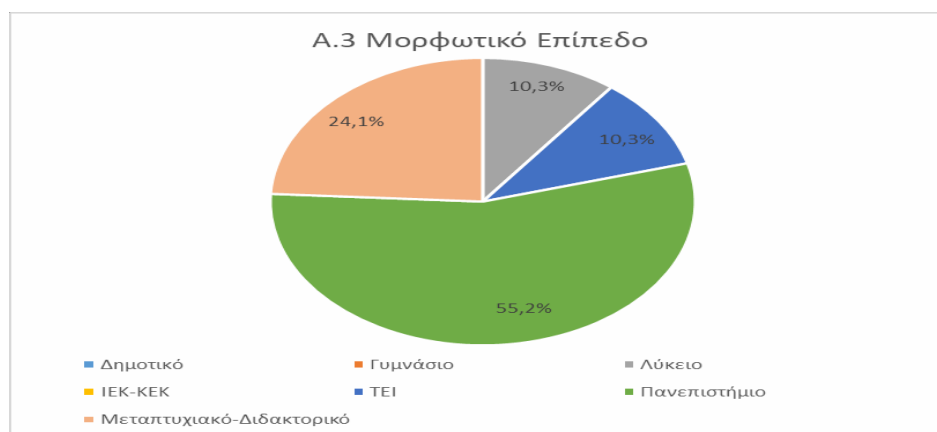


Διάγραμμα 3.1 - Φύλο



**Διάγραμμα 3.2 - Ηλικία**

Ως προς το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων φαίνεται ότι οι περισσότεροι από τους μισούς είναι απόφοιτοι Πανεπιστημίου με ποσοστό 55,2% ενώ το ένα τέταρτο σχεδόν αυτών με ποσοστό 24,1 % κατέχουν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό δίπλωμα. Συνεπώς η μεγάλη πλειοψηφία των εργαζομένων (79,3%) που συμμετείχαν στην έρευνα είναι πτυχιούχοι ανώτατης εκπαίδευσης. Ακολουθώς τα ποσοστά είναι μοιρασμένα μεταξύ των αποφοίτων ΤΕΙ με ποσοστό 10,3% και των αποφοίτων Λυκείου με ποσοστό 10,3% επίσης. Τα ανωτέρω ποσοστά φαίνονται στην γραφική παράσταση που ακολουθεί.



**Διάγραμμα 3.3 - Μορφωτικό επίπεδο**

Ως προς τη διοικητική βαθμίδα και το καθεστώς απασχόλησης των εργαζομένων στο ΚΕΠ οι περισσότεροι συμμετέχοντες είναι υπάλληλοι (55,2%) και οι υπόλοιποι προϊστάμενοι (44,8%) όπως φαίνεται και στην παρακάτω γραφική παράσταση.



**Διάγραμμα 3.4 - Διοικητική βαθμίδα**

Τέλος, ως προς την απασχόληση – έτη εμπειρίας των συμμετεχόντων στο ΚΕΠ, υπολογίζονται κατά μέσο όρο 12,9 έτη (από 1 έτος έως και 16 έτη).

Η πρώτη ερώτηση του Β΄ άξονα (Β1) αφορά στις απόψεις των συμμετεχόντων αναφορικά με την πορεία των ΚΕΠ από την ίδρυσή τους και συγκριτικά με τις αρχικές προσδοκίες δημιουργίας τους. Ουσιαστικά, αποτελείται από τέσσερα (4) υποερωτήματα όπου οι συμμετέχοντες καλούνται να απαντήσουν εάν:

(α) ο θεσμός επιτέλεσε απόλυτα το σκοπό του και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της σχέσης κράτους –πολίτη,

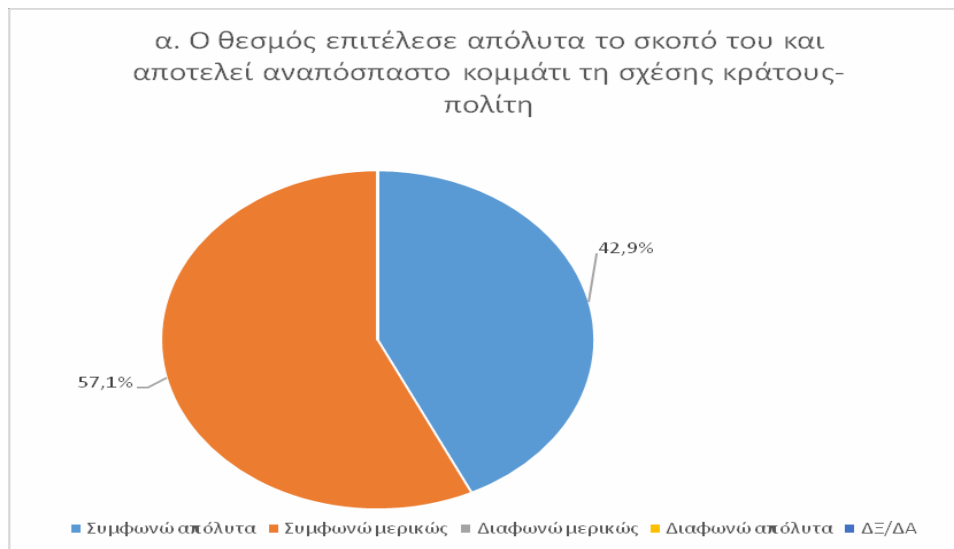
(β) η λειτουργία του θεσμού βελτίωσε σημαντικά τη σχέση πολίτη-κράτους

(γ) ο θεσμός παρουσιάζει απόκλιση μεταξύ αρχικών προσδοκιών και τρέχουσας κατάστασης και

(δ) ο θεσμός έχει απολέσει τον καταστατικό του σκοπό για άρση της γραφειοκρατίας

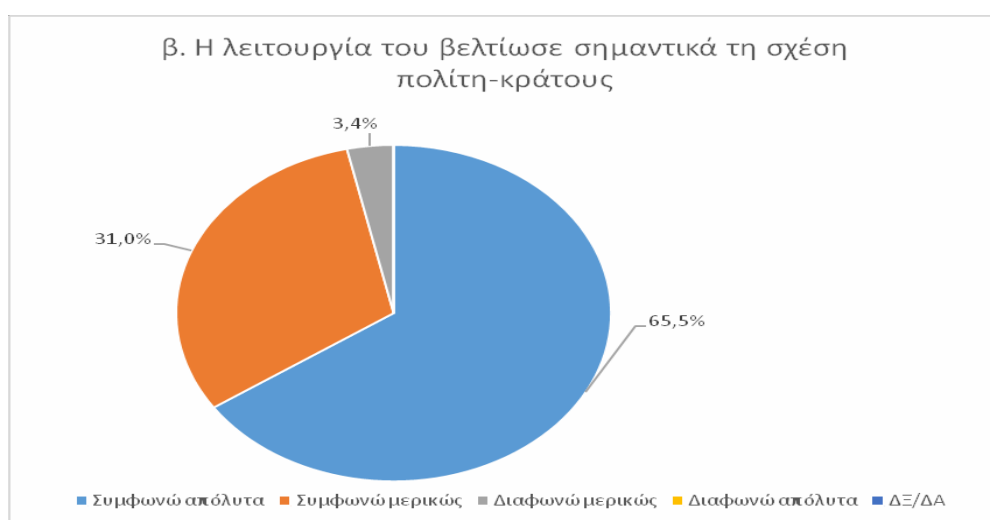
Αρχικά, ως προς το πρώτο υποερώτημα παρατηρείται ότι όλοι οι συμμετέχοντες με ποσοστό 100%, συμφωνούν σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό ότι ο θεσμός επιτέλεσε το σκοπό του και αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της σχέσης κράτους –πολίτη. Ειδικότερα, όπως φαίνεται και στην πιο κάτω γραφική παράσταση, το μεγαλύτερο τμήμα των συμμετεχόντων (57,1%) συμφωνούν μερικώς, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό (42,9%) συμφωνούν απόλυτα με την παραπάνω άποψη.





**Διάγραμμα 3.5 - Τα ΚΕΠ επιτέλεσαν τον σκοπό τους**

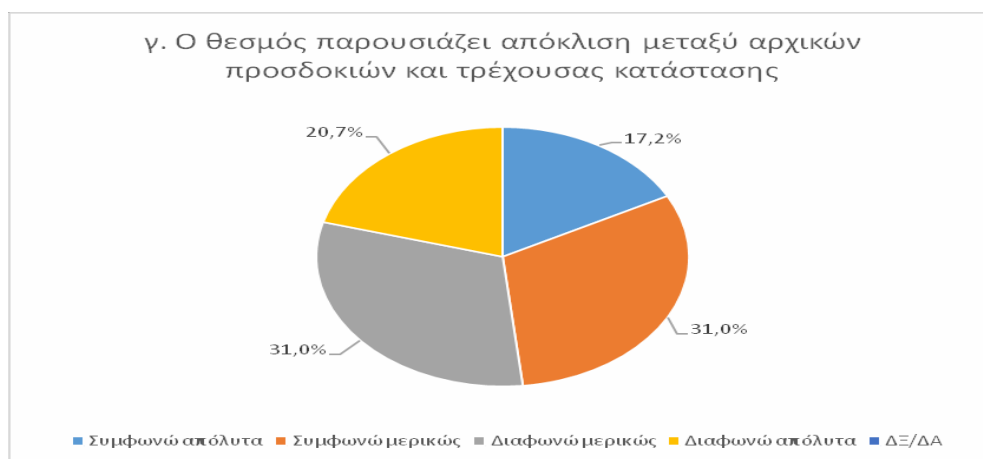
Ως προς το δεύτερο υποερώτημα παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων με ποσοστό 65,5% συμφωνούν απόλυτα ότι ο θεσμός βελτίωσε σημαντικά τη σχέση πολίτη κράτους, ενώ ένα ποσοστό 31,0% συμφωνούν μερικώς με την παραπάνω άποψη. Συνεπώς στην συντριπτική τους πλειοψηφία με ποσοστό 96,5% οι συμμετέχοντες αποδέχονται την παραπάνω άποψη άλλοι σε μεγαλύτερο και άλλοι σε μικρότερο βαθμό, ενώ μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό της τάξης του 3,4% διαφωνούν μερικώς. Τα ποσοστά αυτά αποτυπώνονται και στην παρακάτω γραφική παράσταση.



**Διάγραμμα 3.6 - Βελτίωση σχέσης πολίτη κράτους μέσω των ΚΕΠ**

Ως προς το τρίτο υποερώτημα, εάν δηλαδή ο θεσμός παρουσιάζει απόκλιση μεταξύ αρχικών προσδοκιών και τρέχουσας κατάστασης οι απόψεις των συμμετεχόντων παρουσιάζονται μοιρασμένες. Εντύπωση δημιουργεί ότι ισάριθμο

ποσοστό (31,0%) είτε διαφωνεί μερικώς είτε συμφωνεί μερικώς με την παραπάνω άποψη. Ακόμα, ένα ποσοστό 20,7% διαφωνεί απόλυτα. Συνολικά, θα υποστηρίξαμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων (51,7%) διαφωνεί με την άποψη αυτή σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό, ενώ αξιοσημείωτο είναι και το ποσοστό του 17,2% που δεν παίρνει καμία θέση προτιμώντας την κατηγορία «Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ». Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων παρουσιάζονται στην παρακάτω γραφική παράσταση.



Διάγραμμα 3.7 - Απόκλιση μεταξύ αρχικών προσδοκιών και τρέχουσας κατάστασης

Ακόμα, ως προς το τέταρτο υποερώτημα της πρώτης ερώτησης που αφορά στη διερεύνηση της άποψης των συμμετεχόντων αναφορικά με το εάν ο θεσμός έχει απολέσει τον καταστατικό του σκοπό για άρση της γραφειοκρατίας παρατηρείται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων με ποσοστό 55,1% διαφωνεί με την παραπάνω θέση σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό. Πιο συγκεκριμένα, 31% των συμμετεχόντων διαφωνούν απόλυτα, ενώ 24,1% διαφωνούν μερικώς. Από την άλλη πλευρά ένα μικρότερο ποσοστό 34,5% συμφωνούν μερικώς, ενώ ένα ποσοστό 10,3% φαίνονται αναποφάσιστοι («δεν γνωρίζω/δεν απαντώ»). Τα ποσοστά αποτυπώνονται αναλυτικά και στην παρακάτω γραφική παράσταση.



Διάγραμμα 3.8 - Επίτευξη άρσης γραφειοκρατίας

Ως προς το δεύτερο ερώτημα (B2) όπου οι συμμετέχοντες καλούνται να αξιολογήσουν τις υποδομές των ΚΕΠ φαίνεται ότι το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων με συνολικό ποσοστό 89,3% είναι ικανοποιημένοι, αφού τις βρίσκουν από μέτρια ικανοποιητικές με ποσοστό 50,0% έως και επαρκείς /ικανοποιητικές με ποσοστό 39,3%. Μόνο ένα μικρότερο ποσοστό 10,7% τις χαρακτηρίζει ως ανεπαρκείς/μη ικανοποιητικές. Τα ποσοστά αποτυπώνονται στην παρακάτω γραφική παράσταση.



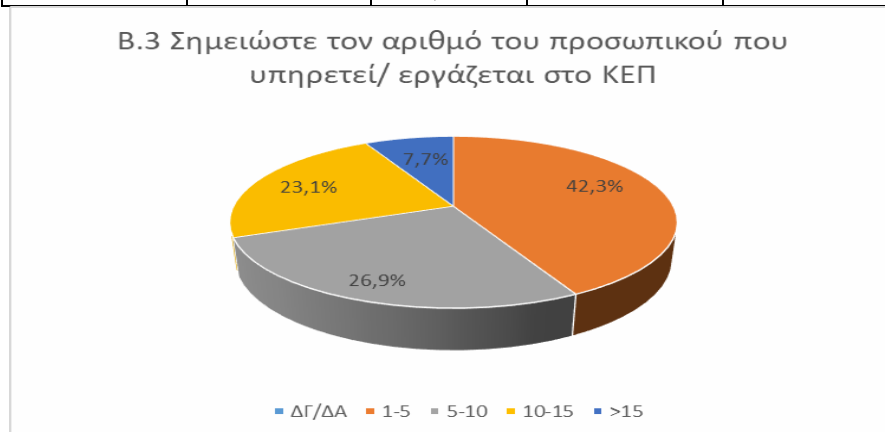
Διάγραμμα 3.9 - Υποδομές ΚΕΠ

Ως προς το τρίτο ερώτημα (B3) που αφορά στον αριθμό του προσωπικού που υπηρετεί/εργάζεται στο ΚΕΠ εργασίας τους, παρατηρείται ότι αυτοί κυμαίνονται. Όπως παρατηρείται ποσοστό 42,3% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι στα ΚΕΠ εργασίας τους υπηρετούν από 1-5 άτομα. Ακολούθως, 26,9% των συμμετεχόντων δηλώνουν ότι το ΚΕΠ εργασίας τους απασχολεί από 5-10 άτομα, ενώ ένα 23,1% των

συμμετεχόντων αναφέρεται σε 10-15 άτομα. Τέλος, υπάρχει και ένα 7,7%, το οποίο δηλώνει ότι απασχολούνται στο ΚΕΠ περισσότερα από 15 άτομα. Τα αποτελέσματα φαίνονται και στον πίνακα που ακολουθεί, όπως επίσης και στη γραφική παράσταση.

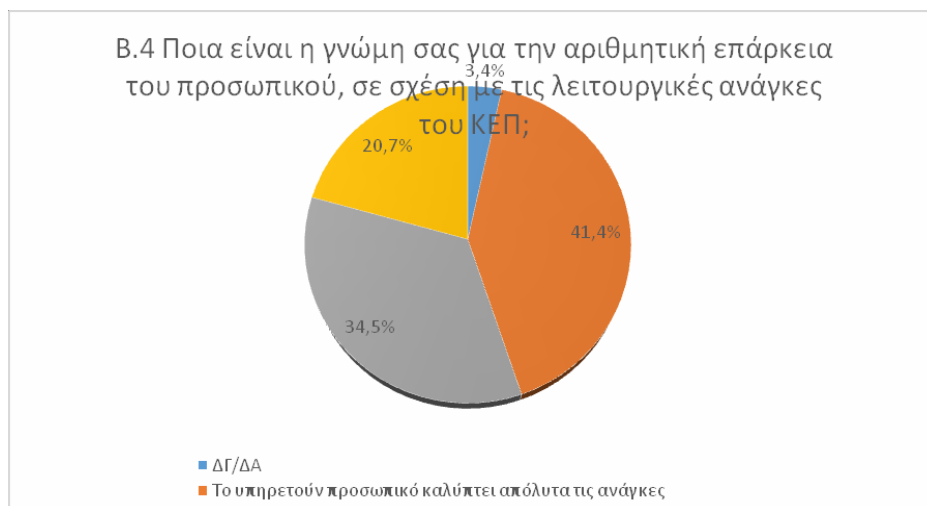
**Πίνακας 3.1 - Προσωπικό που απασχολείται**

ΔΓ/Δ Α	1-5	5- 10	10-15	>15
0%	42,3 %	2 6,9%	23,1 %	7,7%



**Διάγραμμα 3.10 - Προσωπικό που απασχολείται**

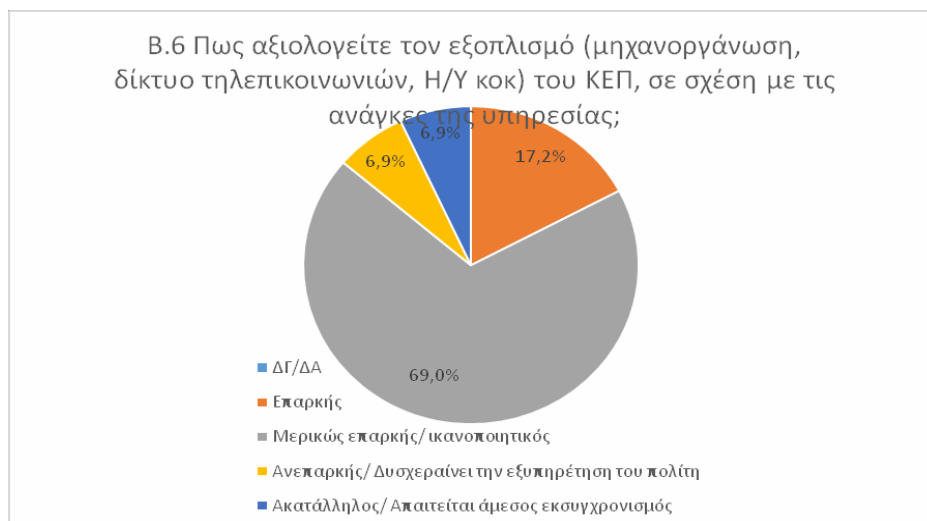
Ως προς το τέταρτο ερώτημα (B4) που αφορά στην αξιολόγηση της αριθμητικής επάρκειας του προσωπικού σε σχέση με τις λειτουργικές ανάγκες του ΚΕΠ οι συμμετέχοντες στην πλειοψηφία τους με ποσοστό 75,9% θεωρούν ότι αριθμητικά το παρόν υπηρετούν προσωπικό καλύπτει τις ανάγκες είτε απόλυτα με ποσοστό 41,4% είτε εν μέρει με ποσοστό 34,5%. Ένα μικρότερο ποσοστό 20,70% δεν θεωρεί ότι το προσωπικό είναι επαρκές αριθμητικά, ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό 3,4% δεν εκφράζει συγκεκριμένη άποψη («δεν γνωρίζω/δεν απαντώ»). Παρακάτω φαίνονται τα ποσοστά σε γραφική παράσταση.



Διάγραμμα 3.11 - Αριθμητική επάρκεια σε σχέση με λειτουργικές ανάγκες

Ως προς το ερώτημα Β.5 οι συμμετέχοντες δηλώνουν κατ'επίκληση ότι ο αριθμός των πολιτών που εξυπηρετούνται κατά μέσο όρο μια τυπική μέρα εργασίας/λειτουργίας του ΚΕΠ είναι 207,6 άτομα κυμαινόμενος από 10 έως και 800 άτομα.

Στο ερώτημα Β.6, το οποίο αφορά στην αξιολόγηση του εξοπλισμού από τους συμμετέχοντες σε σχέση με τις ανάγκες της υπηρεσίας, δηλαδή, της μηχανοργάνωσης, του δικτύου τηλεπικοινωνιών, των Η/Υ κλπ. παρατηρείται ότι στην μεγάλη πλειοψηφία τους οι συμμετέχοντες με ποσοστό 86,2% κρίνουν τον εξοπλισμό επαρκή ή σχεδόν επαρκή. Ειδικότερα, το μεγαλύτερο ποσοστό 69,0% τον χαρακτηρίζουν ως μερικώς επαρκή/ικανοποιητικό, ενώ ένα μικρότερο ποσοστό του 17,2% τον βρίσκουν επαρκή. Πολύ μικρότερο είναι το ποσοστό 6,9% που βρίσκουν τον εξοπλισμό των ΚΕΠ ανεπαρκή, να δυσχεραίνει την εξυπηρέτηση του κοινού, ενώ άλλο ένα ποσοστό 6,9% βρίσκει τον εξοπλισμό ακατάλληλο και δηλώνει ότι απαιτείται άμεσος εκσυγχρονισμός όπως φαίνεται και στην πιο κάτω γραφική παράσταση.



Διάγραμμα 3.12 - Αξιολόγηση εξοπλισμού

Στο ερώτημα Β7 που αφορά στην διοικητική υποστήριξη από το Δήμο, η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων με ποσοστό που αγγίζει το 66,7% χαρακτηρίζει αυτήν ως αποτελεσματική σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό. Ειδικότερα, μια πλειοψηφία με ποσοστό 51,9% χαρακτηρίζει αυτήν ως μάλλον αποτελεσματική, ενώ ένα ποσοστό 14,8% χαρακτηρίζει αυτήν ως αποτελεσματική. Από την άλλη πλευρά, λιγότεροι είναι οι συμμετέχοντες που βρίσκουν την διοικητική υποστήριξη του Δήμου ως μάλλον αναποτελεσματική με ποσοστό 25,9% ενώ ένα επιπρόσθετο 7,4% την χαρακτηρίζει αναποτελεσματική.

Πίνακας 3.2 - Διοικητική υποστήριξη από το δήμο

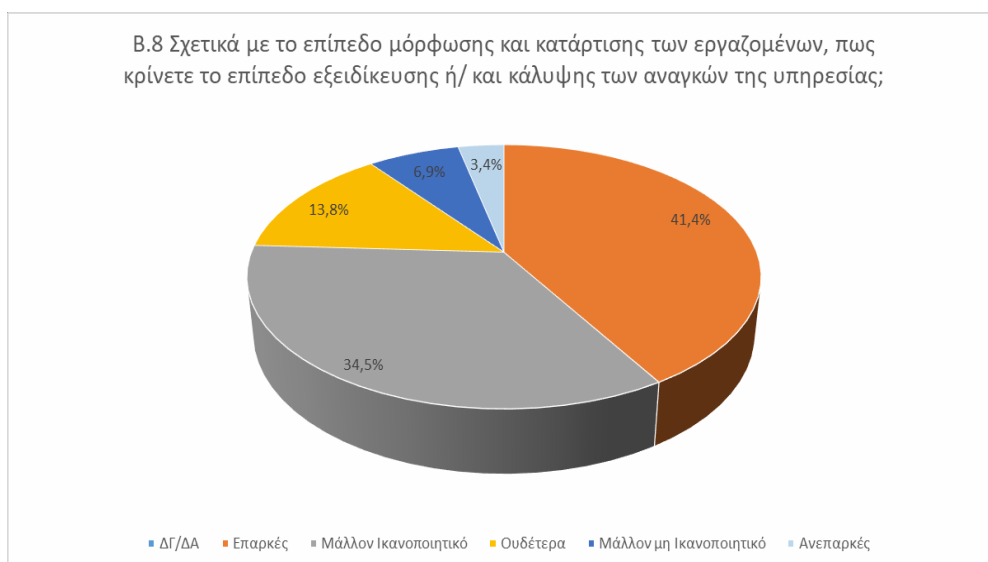
ΔΓ/ ΔΑ	Αποτελ εσματική	Μάλλο ν Αποτελεσματική	Μάλλον Αναποτελεσματική	Αναποτελ εσματική
0%	14,8%	51,9%	25,9%	7,4%

Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται επίσης, στην παρακάτω γραφική παράσταση.



**Διάγραμμα 3.13 - Διοικητική υποστήριξη από το δήμο**

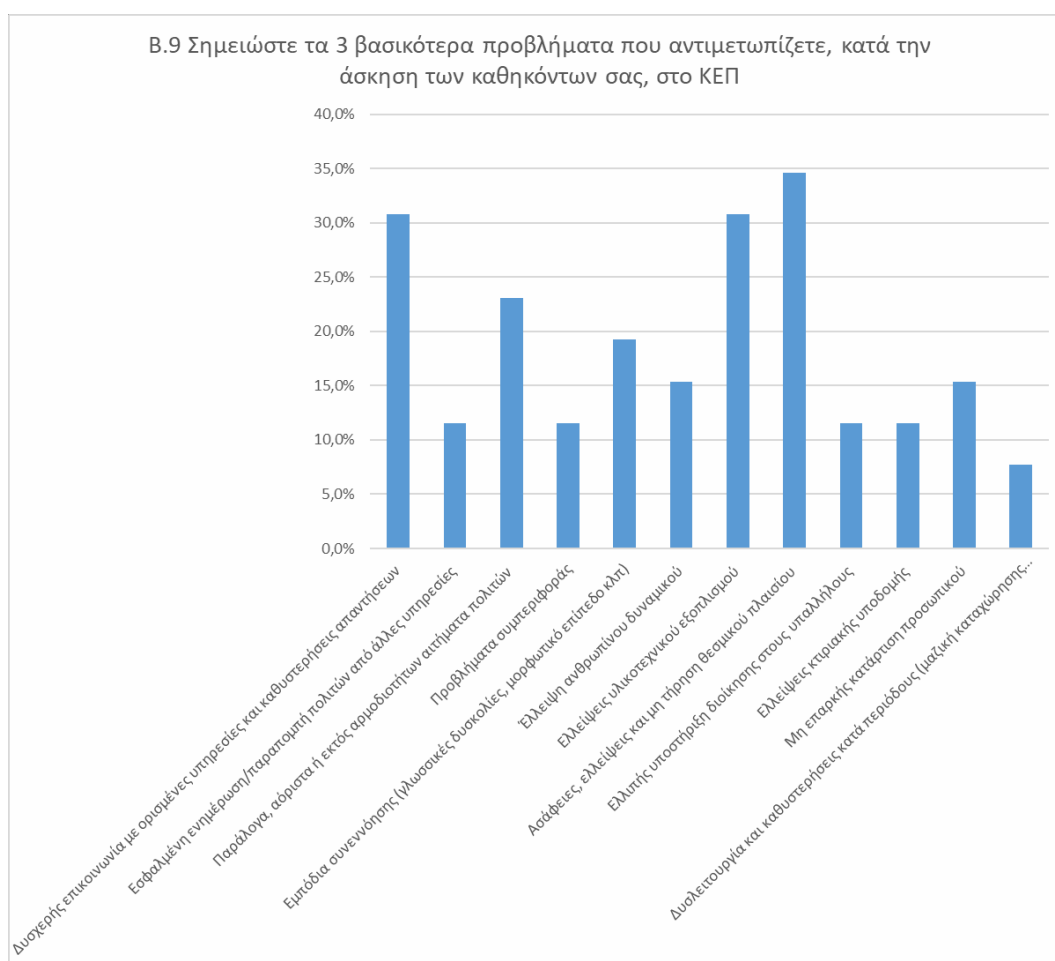
Ως προς το Β8 ερώτημα, σχετικά με το επίπεδο εξειδίκευσης ή και κάλυψης των αναγκών της υπηρεσίας συγκριτικά με το επίπεδο μόρφωσης και κατάρτισης των εργαζομένων παρατηρείται ότι η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων (75, 9%) κρίνουν αυτό είτε επαρκές με ποσοστό 41,4% είτε μάλλον ικανοποιητικό με ποσοστό 34,5%. Ακολούθως ένα ποσοστό 13,8% των συμμετεχόντων είναι ουδέτεροι στην αξιολόγησή τους, ενώ μη ικανοποιητικό και μη επαρκές αξιολογείται από την μειοψηφία των εργαζομένων με ποσοστό 10,3% συνολικά (6,9% μάλλον μη ικανοποιητικό και 3,4% μη επαρκές). Τα αποτελέσματα φαίνονται και στη γραφική παράσταση που ακολουθεί.



**Διάγραμμα 3.14 - Επίπεδο μόρφωσης και κατάρτισης σχετικά με εξειδίκευση και ανάγκες υπηρεσίας**

Ως προς το ερώτημα Β9 που αφορά στην επιλογή από τους συμμετέχοντες των τριών (3) βασικότερων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν κατά την άσκηση των

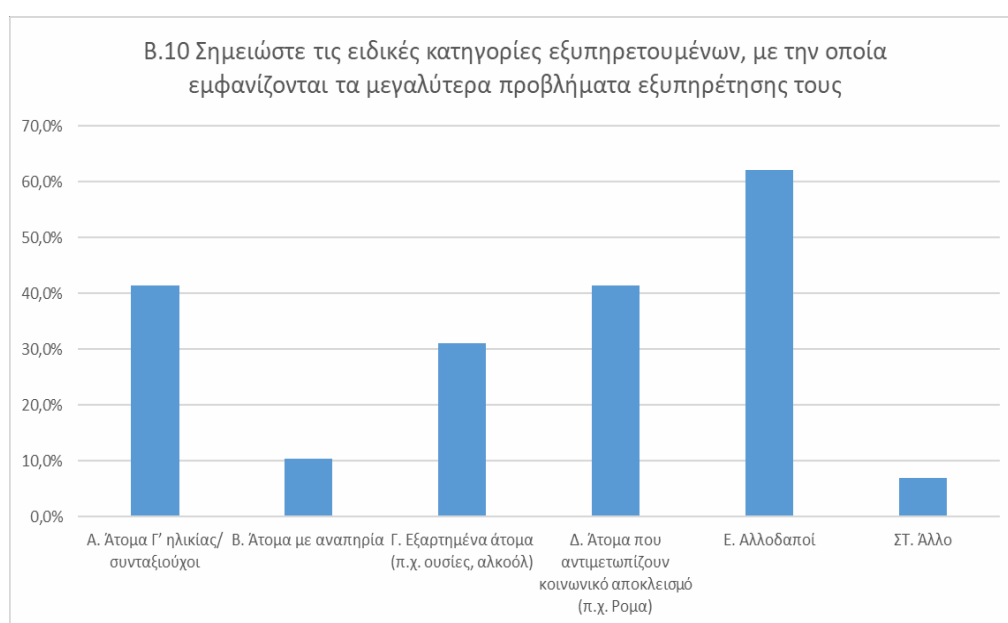
καθηκόντων τους στα ΚΕΠ οι συμμετέχοντες δηλώνουν ως μεγαλύτερο πρόβλημα τις ασάφειες, ελλείψεις και τη μη τήρηση του θεσμικού πλαισίου με ποσοστό 34,6%, ενώ δεύτερο και τρίτο πρόβλημα κατά σειρά με ποσοστό 30,8% εξίσου αξιολογούνται να είναι η δυσχερής επικοινωνία με ορισμένες υπηρεσίες και οι καθυστερήσεις των απαντήσεων όπως και οι ελλείψεις του υλικοτεχνικού εξοπλισμού. Ακολουθούν με σειρά δυσκολίας τα παράλογα, αόριστα ή εκτός αρμοδιοτήτων αιτήματα των πολιτών με ποσοστό 23,1% καθώς και τα εμπόδια συνεννόησης με τις γλωσσικές δυσκολίες, το μορφωτικό επίπεδο κλπ. με ποσοστό 19,2%. Σε χαμηλότερα ποσοστά αξιολογείται ως πρόβλημα η έλλειψη του ανθρώπινου δυναμικού με ποσοστό 15,4% και η μη επαρκής κατάρτιση του προσωπικού επίσης με ποσοστό 15,4%, ενώ σε ποσοστό 11,5% οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι προβλήματα συμπεριφοράς, ελλείψεις στην κτιριακή υποδομή και η ελλιπής υποστήριξη της διοίκησης στους υπαλλήλους επίσης, δυσχεραίνουν το έργο τους. Τα ποσοστά φαίνονται και στη γραφική παράσταση που ακολουθεί.



Διάγραμμα 3.15 - Βασικότερα προβλήματα κατά την άσκηση καθηκόντων



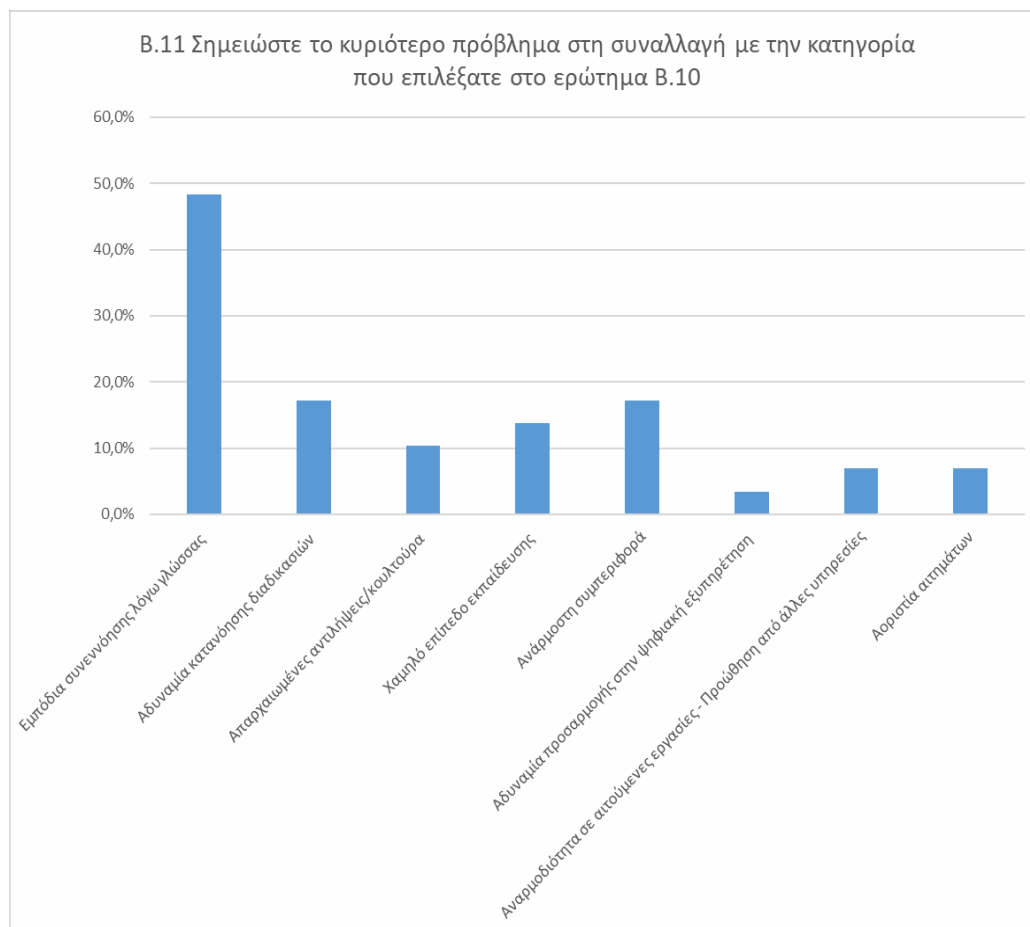
Στην ερώτηση B10 οι συμμετέχοντες καλούνται να σημειώσουν τις ειδικές κατηγορίες εξυπηρετούμενων με τις οποίες εμφανίζονται τα μεγαλύτερα προβλήματα εξυπηρέτησής τους. Όπως φαίνεται οι μεγαλύτερες δυσκολίες αντιμετωπίζονται με τους αλλοδαπούς με ποσοστό 62,1% ενώ μεγάλες είναι και οι δυσκολίες είτε με τα άτομα τρίτης ηλικίας και τους συνταξιούχους με ποσοστό 41,4% είτε με τα άτομα που αντιμετωπίζουν κοινωνικό αποκλεισμό όπως οι Ρομά με ποσοστό επίσης 41,4%. Ακολουθούν δυσκολίες με εξαρτημένα άτομα με ποσοστό 31,0% και σε πολύ μικρότερο ποσοστό τα άτομα με αναπηρία (10,3%) ή οι δικηγόροι (6,9%). Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται και στη γραφική παράσταση που ακολουθεί.



**Διάγραμμα 3.16 - Ειδικές κατηγορίες πολιτών σε σχέση με προβλήματα εξυπηρέτησης**

Στο ερώτημα B.11 οι συμμετέχοντες καλούνται να προσδιορίσουν ως προς την ειδική κατηγορία που επέλεξαν παραπάνω ποιο είναι το κυριότερο πρόβλημά τους στη συναλλαγή. Σε συμφωνία με την παραπάνω ερώτηση όπου οι συμμετέχοντες δήλωσαν ιδιαίτερες δυσκολίες με τους αλλοδαπούς στην ερώτηση 11 αναφέρουν τα εμπόδια συνεννόησης λόγω γλώσσας ως το κυριότερο πρόβλημα συναλλαγής με ποσοστό 48,3% ενώ σε αρκετά χαμηλότερο ποσοστό εμφανίζονται η αδυναμία κατανόησης των διαδικασιών με ποσοστό 17,2% όπως και η ανάρμοστη συμπεριφορά με ποσοστό 17,2%, επίσης. Το χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης αναφέρονται με ποσοστό 13,8% και οι απαρχαιωμένες αντιλήψεις/κουλτούρα με ποσοστό 10,3%. Σε πολύ χαμηλό ποσοστό (6,9%) αναφέρονται η αναρμοδιότητα σε αιτούμενες εργασίες και η αοριστία των αιτημάτων, ενώ, τέλος, το μικρότερο από όλα τα προβλήματα φαίνεται

να είναι η αδυναμία προσαρμογής στην ψηφιακή εξυπηρέτηση με ποσοστό 3,4%. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται στη γραφική παράσταση που ακολουθεί.

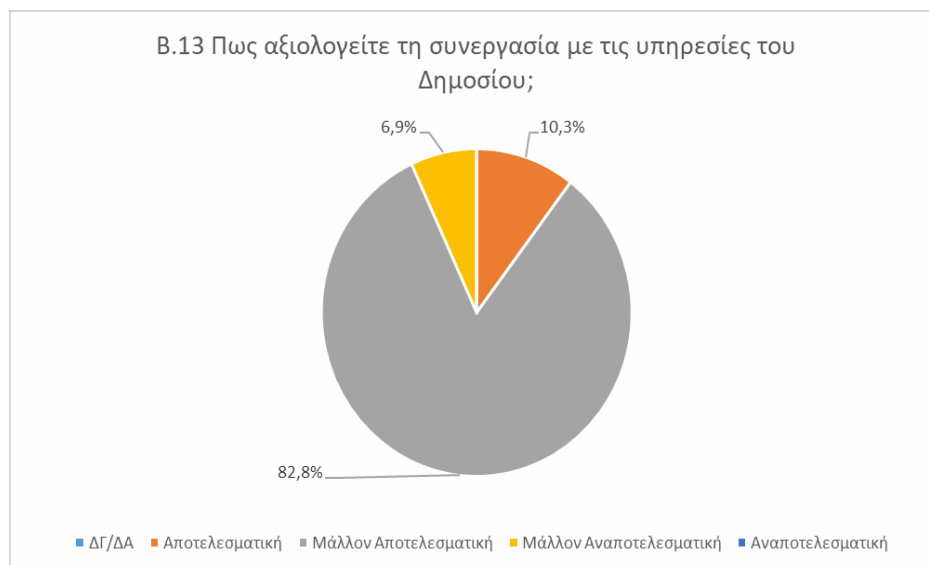


**Διάγραμμα 3.17 - Κυριότερο πρόβλημα συναλλαγής σε σχέση με ειδικές κατηγορίες πολιτών**

Στο ερώτημα B.12 που αφορά στο ποσοστό των εξυπηρετούμενων αλλοδαπών στο ΚΕΠ εργασίας τους σε σχέση με το σύνολο εξυπηρετούμενων πολιτών ο μέσος όρος είναι 35,5%.

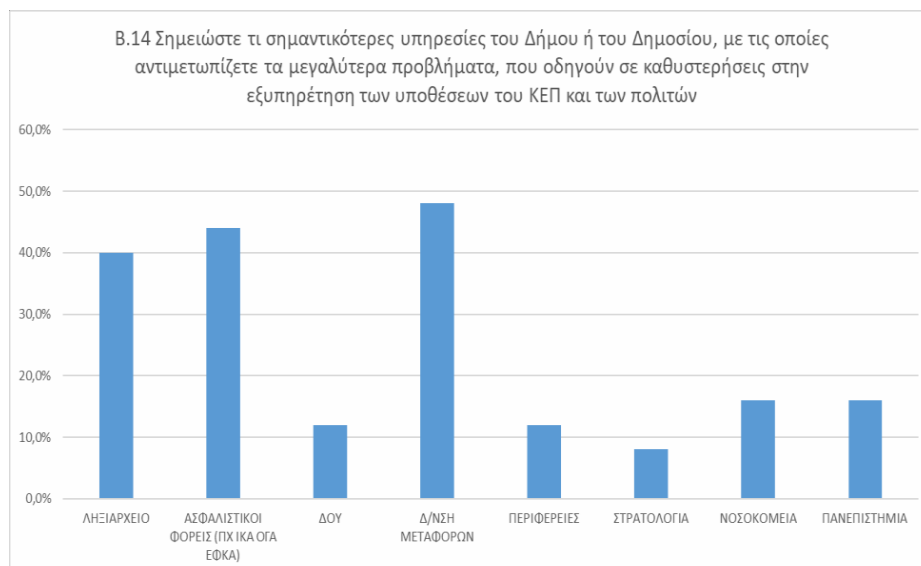
Ακόμα, στο ερώτημα B.13 η αξιολόγηση της συνεργασίας με τις υπηρεσίες του Δημοσίου αξιολογείται από τη μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων ως μάλλον αποτελεσματική με ποσοστό 82,8%, ενώ συμπληρωματικά ένα ποσοστό 10,3% την κρίνει ως αποτελεσματική. Συνολικά, επομένως, η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων με ποσοστό 93,1% βρίσκει την συνεργασία με τις υπηρεσίες του Δημοσίου γενικότερα αποτελεσματική σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό, ενώ μόνο ένα 6,9% την χαρακτηρίζει ως μάλλον αναποτελεσματική. Σημαντικό είναι ωστόσο, ότι κανένας από τους συμμετέχοντες (0%) δεν χαρακτηρίζει

ως αναποτελεσματική τη συνεργασία με τις άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Οι απαντήσεις είναι εμφανείς και στη γραφική παράσταση που ακολουθεί.



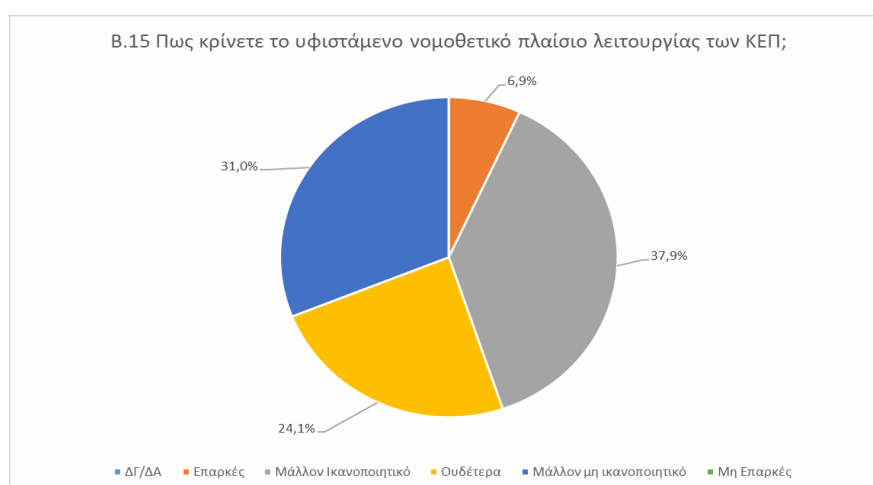
**Διάγραμμα 3.18 - Συνεργασία με υπηρεσίες του δημοσίου**

Ως προς το ερώτημα B.14 που αφορά στις σημαντικότερες υπηρεσίες του Δήμου ή του Δημοσίου με τις οποίες αντιμετωπίζονται τα μεγαλύτερα προβλήματα που οδηγούν σε καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση υποθέσεων του ΚΕΠ και των πολιτών, οι συμμετέχοντες αναφέρονται κυρίως στη Διεύθυνση Μεταφορών με ποσοστό 48% και έπειτα σε ασφαλιστικούς φορείς όπως ΙΚΑ, ΟΓΑ, ΕΦΚΑ με ποσοστό 44%. Τρίτη σε σειρά υπηρεσία με σημαντικές δυσκολίες είναι το Ληξιαρχείο με ποσοστό 40,0%. Πολύ μικρότερα εμφανίζονται τα προβλήματα με Νοσοκομεία και Πανεπιστήμια με ποσοστό 16,0% όπως και με περιφέρειες με ποσοστό 12,0% και ακόμα μικρότερα με τη Στρατολογία με ποσοστό 8,0%. Τα ευρήματα αποτυπώνονται στην παρακάτω γραφική παράσταση.



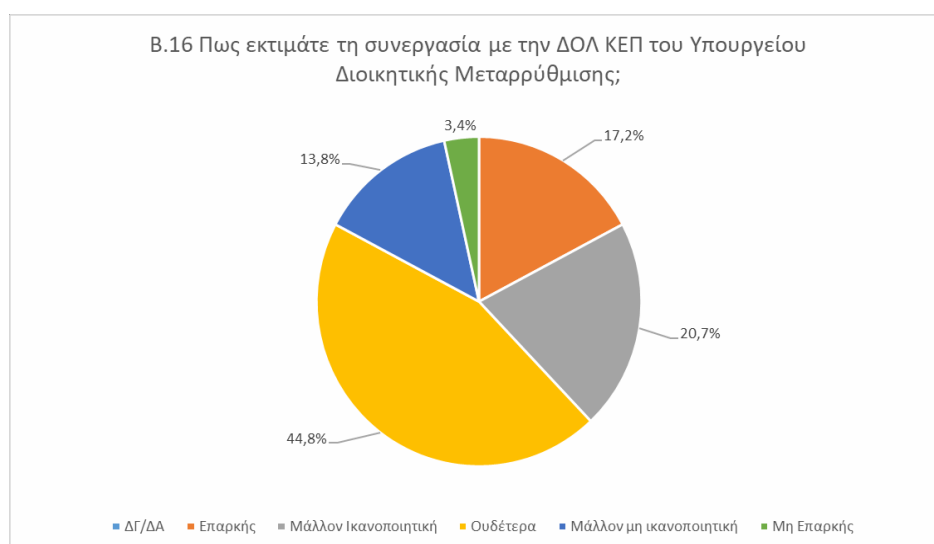
**Διάγραμμα 3.19 - Σημαντικότερες υπηρεσίες του δημοσίου με προβλήματα καθυστερήσεων**

Ως προς το ερώτημα B.15 που αφορά στην κρίση του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου λειτουργίας των ΚΕΠ ένα ποσοστό 37,9% των συμμετεχόντων το αξιολογεί ως μάλλον ικανοποιητικό και σε συνδυασμό με το 6,9% των συμμετεχόντων που το βρίσκει επαρκές δείχνει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων (44,8%) εμφανίζει σχετική ικανοποίηση. Από την άλλη πλευρά, ωστόσο, ένα ποσοστό 31,0% εκφράζεται αρνητικά αξιολογώντας το νομοθετικό πλαίσιο ως «μάλλον μη ικανοποιητικό». Μολονότι κανένας συμμετέχοντας (0%) δεν έκρινε το θεσμικό πλαίσιο ως «μη επαρκές», ωστόσο, ενδιαφέρον είναι ότι ένα ποσοστό 24,1% εκφράστηκαν ουδέτερα σχετικά με το θέμα αποφεύγοντας να το χαρακτηρίσουν. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται στην παρακάτω γραφική παράσταση.



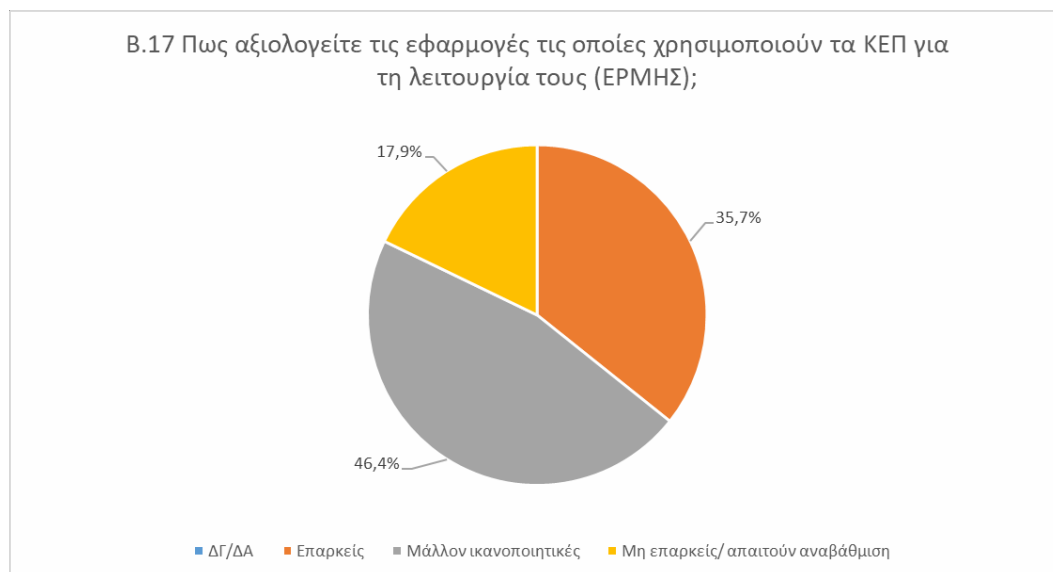
**Διάγραμμα 3.20 - Υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ**

Ως προς το ερώτημα Β.16 που αφορά στη συνεργασία με την ΔΟΛ ΚΕΠ του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης οι συμμετέχοντες κρίνουν αυτήν ως ουδέτερη με ποσοστό 44,8%. «Μάλλον ικανοποιητική» αξιολογείται από ένα ποσοστό 20,7% των συμμετεχόντων και «επαρκής» από το 17,2% των συμμετεχόντων. Μάλιστα ένα μικρότερο ποσοστό 13,8 % κρίνουν αυτήν ως «μάλλον μη ικανοποιητική» που σε συνδυασμό με το ποσοστό 3,4% που κρίνουν αυτήν ως «μη επαρκή» φτάνουν συνολικά το 17,2% των εργαζομένων συμμετεχόντων, οι οποίοι σε μικρότερο ή μεγαλύτερο βαθμό δεν είναι ευχαριστημένοι με το αποτέλεσμα της συνεργασίας με την ΔΟΛ ΚΕΠ. Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται στην γραφική παράσταση που ακολουθεί.



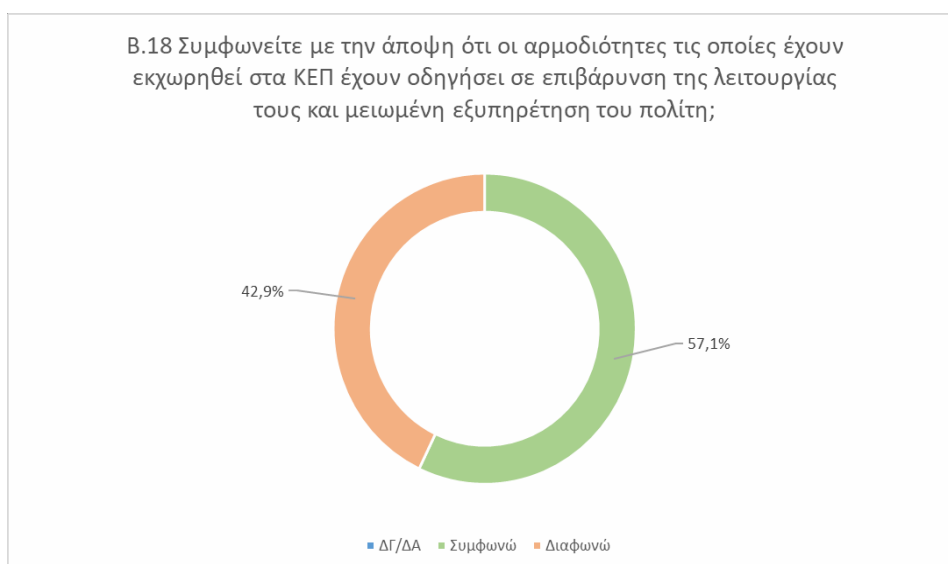
**Διάγραμμα 3.21 - Συνεργασία με τη ΔΟΛ ΚΕΠ του Υπουργείου**

Ως προς το ερώτημα Β.17 που σχετίζεται με την αξιολόγηση των εφαρμογών που χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ για τη λειτουργία τους (ΕΡΜΗΣ), οι συμμετέχοντες φαίνεται ότι στην πλειοψηφία τους με ποσοστό που φτάνει το 82, 1% εμφανίζουν ικανοποίηση ή σχετική ικανοποίηση από αυτές, αφού 46,4% τις αξιολογούν ως «μάλλον ικανοποιητικές» και άλλο ένα ποσοστό 35,7% τις αξιολογούν ως «επαρκείς». Ωστόσο, υπάρχει ένα ποσοστό 17,9% των συμμετεχόντων, οι οποίοι εμφανίζονται δυσαρεστημένοι και τις αξιολογούν ως «μη επαρκείς» ζητώντας την αναβάθμισή τους. Τα ποσοστά αποτυπώνονται και στη γραφική παράσταση που ακολουθεί.



Διάγραμμα 3.22 - Εφαρμογές ΚΕΠ (ΕΡΜΗΣ)

Ως προς το ερώτημα Β.18, το οποίο αφορά στην άποψη των συμμετεχόντων για την επιβάρυνση της λειτουργίας των ΚΕΠ και τη μειωμένη εξυπηρέτηση του πολίτη λόγω των αρμοδιοτήτων που τους έχουν εκχωρηθεί, παρατηρείται ότι η πλειοψηφία των συμμετεχόντων συμφωνεί με ποσοστό 57,1%. Το υπόλοιπο 42,9 % διαφωνεί με την παραπάνω θέση. Οι απόψεις των συμμετεχόντων και τα αντίστοιχα ποσοστά αποτυπώνονται στην ακόλουθη γραφική παράσταση.



Διάγραμμα 3.23 - Πολλές αρμοδιότητες που προκαλούν προβλήματα στην εξυπηρέτηση

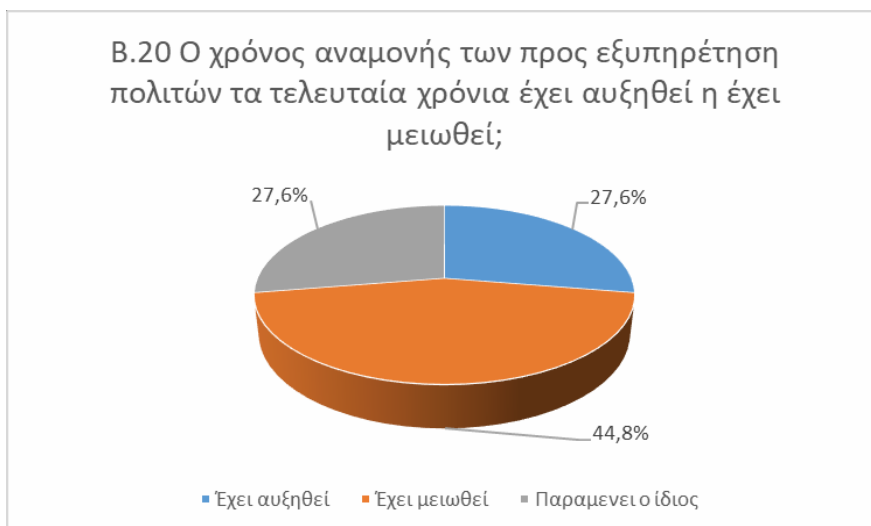
Στην ερώτηση Β.19 δίνονται στους συμμετέχοντες τέσσερις επιλογές προκειμένου να εκφράσουν την άποψή τους αναφορικά με τη «διοίκηση» του ανθρώπινου δυναμικού των ΚΕΠ. Παρατηρείται ότι η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων με ποσοστό 58,6% επιθυμεί τα ΚΕΠ να διοικούνται από την κεντρική

κυβέρνηση, ενώ μικρότερο ποσοστό 27,6% προτιμά να παραμείνει τριμελής (Δήμος, Υπουργείο Εσωτερικών, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης). Ένα πολύ μικρότερο ποσοστό 6,9% επιθυμεί να περιέλθει αποκλειστικά στους Δήμους, ενώ επίσης ένα ποσοστό 6,9% επιθυμεί να δοθεί άλλη λύση όπως φαίνεται και στη γραφική παράσταση που ακολουθεί.



**Διάγραμμα 3.24 - Διοίκηση ανθρωπίνου δυναμικού**

Στο ερώτημα B.20 εξετάζεται ο χρόνος αναμονής των προς εξυπηρέτηση πολιτών και ο βαθμός που, σύμφωνα με τη γνώμη των συμμετεχόντων, αυτός έχει αυξηθεί ή έχει μειωθεί. Σε μεγαλύτερο ποσοστό 44,8% οι συμμετέχοντες εκφράζουν την άποψη ότι ο χρόνος αναμονής έχει μειωθεί, ενώ 27,6% των συμμετεχόντων, αντίστοιχα, θεωρεί είτε ότι έχει αυξηθεί είτε ότι έχει παραμείνει ο ίδιος όπως φαίνεται και στη γραφική παράσταση που ακολουθεί.



Διάγραμμα 3.25 - Χρόνος αναμονής εξυπηρέτησης

Στο ερώτημα B.21. αναφορικά με το χρόνο λήψης των απαντήσεων στα αιτήματα των πολιτών και εάν υπάρχει αργοπορία στις απαντήσεις συγκριτικά με το εάν προέρχονται από το Δήμο ή το Δημόσιο, οι συμμετέχοντες δηλώνουν στη μεγάλη πλειοψηφία τους με ποσοστό 75,9% ότι το Δημόσιο καθυστερεί περισσότερο να απαντήσει, ενώ αρκετά μικρότερο ποσοστό 13,8% απαντά ότι ο χρόνος λήψης απαντήσεων σε αιτήματα είναι ο ίδιος γεγονός που σημαίνει ότι δεν έχουν εντοπίσει σημαντικές διαφορές στον χρόνο εξυπηρέτησης των αιτημάτων. Ένα σχετικά μικρό ποσοστό 6,9% εμφανίζονται ευχαριστημένοι, αφού δηλώνουν ότι ο χρόνος λήψης απάντησης από το Δήμο και από το Δημόσιο είναι εξίσου ικανοποιητικός. Τέλος, πολύ μικρότερο είναι το ποσοστό των συμμετεχόντων που θεωρούν ότι καθυστερεί περισσότερο ο Δήμος (3,4%). Τα ποσοστά αποτυπώνονται στην παρακάτω γραφική παράσταση.



Διάγραμμα 3.26 - Χρόνος απαντήσεων στα αιτήματα πολιτών



Στο ερώτημα B.22 αναφορικά με το ποσοστό των αιτήσεων που διακινείται ηλεκτρονικά συγκριτικά με το σύνολο των αιτήσεων οι συμμετέχοντες απαντούν 38,6% κατά μέσο όρο.

Στο ερώτημα B.23 αναφορικά με το πόσο αυξήθηκαν οι ηλεκτρονικές αιτήσεις την τελευταία τριετία οι συμμετέχοντες απαντούν κατά έναν μέσο όρο 42,0%.

Καταληκτικά, στο ερώτημα B.24, το οποίο είναι και το τελευταίο για τον Β' Άξονα των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, όπου ζητείται η άποψη των συμμετεχόντων αναφορικά με το ποια θα πρέπει να είναι η επόμενη μεγάλη αλλαγή στη λειτουργία των ΚΕΠ παρατηρείται ότι στην μεγάλη πλειοψηφία τους (71,4%) οι συμμετέχοντες δηλώνουν την ολοκλήρωση της ψηφιακής διασύνδεσης των υπηρεσιών, ενώ ποσοστό 21,4% απαντά «άλλο» και, τέλος, ένα πολύ μικρό ποσοστό 7,1% απαντά «καμία». Τα αποτελέσματα αποτυπώνονται στην γραφική παράσταση που ακολουθεί.



Διάγραμμα 3.27 - Αλλαγή που πρέπει να γίνει

## Κεφάλαιο 4. Συμπεράσματα

Σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας υπήρξε η αποτίμηση του θεσμού των ΚΕΠ από την έναρξη της λειτουργίας τους έως και σήμερα βασιζόμενη τόσο σε βιβλιογραφικές πηγές όσο και στην χορήγηση ερωτηματολογίου για τη συγκέντρωση χρήσιμων δεδομένων από προσωπικό των ΚΕΠ με ερμηνευτική ανάλυση και αποτίμηση των δικών τους απόψεων. Σε μια πρώτη εκτίμηση, οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ, οι οποίοι συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα, εμφανίζονται στην πλειοψηφία τους ικανοποιημένοι κατά την κρίση της πορείας των ΚΕΠ ως θεσμού από της ιδρύσεώς του και μέχρι σήμερα παρά τις υφιστάμενες δυσκολίες λειτουργίας. Παρά τις όποιες απογοητεύσεις είναι εντυπωσιακό ότι όλοι οι συμμετέχοντες συμφωνούν ότι ο θεσμός επιτέλεσε γενικά το σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκε και, επιπλέον, στη συντριπτική τους πλειοψηφία (96,5%) πιστεύουν τόσο ότι κατάφερε να αποτελέσει αναπόσπαστο κομμάτι της σχέσης πολίτη-κράτους όσο και ότι βελτίωσε σημαντικά τη σχέση του κράτους με τους πολίτες.

Πράγματι, όπως έχει διαφανεί με σαφήνεια κατά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) αποτελούν μία από τις πλέον πρωτοποριακές και καινοτόμες παρεμβάσεις οι οποίες έγιναν στην Ελλάδα για την μείωση της γραφειοκρατίας και την ανακούφιση του πολίτη, ο οποίος χανόταν στον λαβύρινθο των Δημοσίων υπηρεσιών. Υπήρξαν η μετεξέλιξη του προγράμματος «Καλλικράτης» με το οποίο προτάθηκαν ουσιαστικές θεσμικές αλλαγές αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας και τον χαρακτήρα της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης. Η νέα αυτή φιλοσοφία αναφορικά με το χαρακτήρα της δημόσιας διοίκησης αποσκοπούσε στην ενίσχυση της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των αρμοδιοτήτων των Δήμων, στόχευση η οποία υλοποιήθηκε ουσιαστικά και για πρώτη φορά στη χώρα μέσα από το θεσμό των ΚΕΠ.

Όπως σχολιάστηκε και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, η αρχική ιδέα για την ίδρυση των ΚΕΠ ήταν να δημιουργηθεί ένα ενιαίο δίκτυο διασύνδεσης των δημόσιων φορέων και υπηρεσιών ώστε οι πολίτες να μην χρειάζεται να προσέρχονται σε διαφορετικές δημόσιες υπηρεσίες για την εξυπηρέτησή τους σε συμφωνία με τα χαρακτηριστικά και τον προσανατολισμό της Ευρωπαϊκής Τοπικής Αυτοδιοίκησης

από την οποία η ελληνική διοίκηση γενικότερα είχε μείνει για μεγάλο διάστημα σχετικά αποστασιοποιημένη (Χριστάκος, 2006). Ουσιαστικά, αυτή η ιδέα ήταν μια πρωτοπόρα και καινοτόμος σύλληψη για τη χώρα μας και για το λόγο αυτό ο θεσμός γνώρισε μεγάλη αποδοχή από την πρώτη στιγμή της ύπαρξής του (άρθρο 31 του Νόμου 3013/2002, ΦΕΚ 102/Α) και συνεχίζει να χρίζει μεγάλης εκτίμησης μετά από δεκαπέντε (15) συνεχή χρόνια λειτουργίας. Αυτό, άλλωστε διαφαίνεται και από τις γενικότερες αποτιμήσεις των συμμετεχόντων εργαζομένων των ΚΕΠ στην παρούσα έρευνα.

Στην υποενότητα της εξέλιξης του θεσμού των ΚΕΠ σχολιάστηκε ότι όταν ξεκίνησαν την λειτουργία τους τα ΚΕΠ, οι προδιαγραφές αλλά και οι δυνατότητες τις οποίες είχαν όσον αφορά στην εξυπηρέτηση των πολιτών ήταν συγκεκριμένες. Ωστόσο, κατάφεραν να λειτουργήσουν ως ένας εξελικτικός και όχι ως ένας στατικός θεσμός, το οποίο γίνεται φανερό και από την πληθώρα των νομοθετημάτων με τα οποία επεκτείνονται οι διάφορες αρμοδιότητές τους. Μάλιστα, οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα θεωρούν στο μεγαλύτερο μέρος τους (57,1%) ότι οι αρμοδιότητες αυτές αθροιστικά επιβάρυναν τη λειτουργία των ΚΕΠ και την εξυπηρέτηση του πολίτη, επίσης.

Ωστόσο, τα ΚΕΠ μάλλον επέδειξαν τη δυνατότητα να προσαρμόζονται στις ανάγκες και τα δεδομένα της κοινωνίας και της Δημόσιας Διοίκησης και να παραμένουν ευέλικτα γεγονός που διαπιστώνεται και στα δικά μας ευρήματα, αφού μολονότι ο μέσος όρος των πολιτών που εξυπηρετούνται μια τυπική μέρα εργασίας στα ΚΕΠ φτάνει τα 207,6 άτομα, οι περισσότεροι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ (44,8%) υποστηρίζουν ότι ο χρόνος αναμονής των προς εξυπηρέτηση πολιτών τα τελευταία χρόνια έχει μειωθεί παρά έχει αυξηθεί (27,6%). Παράλληλα, από την έρευνα παρατηρείται ότι και τα ποσοστά των ηλεκτρονικών αιτήσεων αυξήθηκαν κατά 42,0% την τελευταία τριετία γεγονός που επίσης καταδεικνύει ότι ο θεσμός λειτουργεί και έχει κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών όσον αφορά στη διευκόλυνση των συνδιαλλαγών τους με το Δημόσιο. Συνοψίζοντας, θα υποστηρίξαμε ότι πράγματι τα ΚΕΠ αποτελούν την πρώτη μεγάλη προσπάθεια η οποία έγινε στην κατεύθυνση της στροφής της δημόσιας διοίκησης προς την ουσιαστική εξυπηρέτηση του πολίτη.

Μετά την προσεκτική καταγραφή και ανάλυση των αποτελεσμάτων διατυπώνονται ορισμένα συμπεράσματα που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν ως προτάσεις για την αναβάθμιση και περαιτέρω βελτίωση του θεσμού των ΚΕΠ όπως αυτές αποτιμώνται από τους ίδιους τους εργαζόμενους των Κέντρων. Ειδικότερα, οι προτάσεις για τη βελτίωση των ΚΕΠ θα μπορούσαν να διακριθούν στις ακόλουθες τέσσερις (4) κατηγορίες που αφορούν:

- (α) τη διευκόλυνση της λειτουργικότητάς τους
- (β) την εξέλιξη του διοικητικού τους καθεστώτος
- (γ) την υποστήριξη-ανανέωση του προσωπικού τους
- (δ) τις προοπτικές για την άμεση μετεξέλιξή τους

Αρχικά, όσον αφορά στη διευκόλυνση της λειτουργικότητάς τους υποστηρίζεται ότι οι χώροι των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, όταν άρχισαν να λειτουργούν, ήταν επαρκείς και ικανοποιητικοί τόσο ως προς τον εξοπλισμό τους σε έπιπλα όσο και ως προς άλλα λειτουργικά είδη που απαιτούνταν. Όπως αναφέρθηκε και στο θεωρητικό μέρος αναφορικά με την οργάνωση και διοίκηση των ΚΕΠ αυτά κατά την ίδρυσή τους στεγάζονταν σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους με σεβασμό σε άτομα με αναπηρία ή άλλες ανάγκες, αφού επέτρεπαν την πρόσβαση σε όλες τις κατηγορίες των πολιτών και μάλιστα με διευρυμένο ωράριο λειτουργίας (Δευτέρα έως και Παρασκευή 08.00-20.00 και Σάββατο 08.00-14.00) σε αντίθεση με τις λοιπές δημόσιες υπηρεσίες ή φορείς του ευρύτερου δημοσίου τομέα.

Ακόμα, κατά την έναρξη της λειτουργίας τους αναφέρεται ότι ο τεχνολογικός τους εξοπλισμός ήταν σύγχρονος με διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπολογιστών με το δίκτυο «ΑΡΙΑΔΝΗ» ώστε να διαμορφωθεί μια κοινή βάση δεδομένων ανάμεσα στο λογισμικό των ΚΕΠ και στο Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Σήμερα όμως, με την αύξηση της προσέλευσης των πολιτών, την αύξηση των αρμοδιοτήτων αλλά και των δυνατοτήτων όσον αφορά στην εξυπηρέτησή τους, οι χώροι στις μεγάλες κυρίως πόλεις πιθανόν δεν έχουν την δυνατότητα να καλύψουν τον αυξανόμενο αριθμό των προσερχόμενων πολιτών. Σε ακολουθία με την παραπάνω διαπίστωση βρίσκονται και τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, αφού κατ' εκτίμηση οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι ο αριθμός των πολιτών

που εξυπηρετούνται κατά μέσο όρο μία τυπική μέρα εργασίας/λειτουργίας του ΚΕΠ ανέρχεται σε 207,6 άτομα κυμαινόμενος από 10 άτομα έως και 800 άτομα.

Επιπλέον, ως αποτέλεσμα των μικρών χώρων παρατηρείται ορισμένες φορές το φαινόμενο οι πολίτες, οι οποίοι αναμένουν να εξυπηρετηθούν, να βρίσκονται εκτός των χώρων των ΚΕΠ στην ύπαιθρο ή στα πεζοδρόμια. Με τις απόψεις αυτές φαίνεται να συμφωνούν και τα ευρήματα της παρούσας εργασίας, αφού οι μισοί ακριβώς από τους συμμετέχοντες στην έρευνα με ποσοστό 50% απάντησαν ότι οι υποδομές του ΚΕΠ συμπεριλαμβανομένων των χώρων λειτουργίας, των χώρων εργασίας του προσωπικού, αλλά και αναμονής του κοινού είναι μέτρια ικανοποιητικές. Συνδυαστικά, μάλιστα, μπορεί να ειπωθεί και η απάντηση των συμμετεχόντων αναφορικά με την αξιολόγηση του υπάρχοντος εξοπλισμού σε σχέση με τις ανάγκες της υπηρεσίας, όπου και πάλι στο μεγαλύτερο ποσοστό τους (69%) οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ τον κρίνουν ως μερικώς επαρκή/ικανοποιητικό.

Ως απάντηση στις παραπάνω δυσκολίες προτείνεται ένας μεγάλος αριθμός ΚΕΠ σε πανελλαδικό επίπεδο να μεταστεγασθεί σε μεγαλύτερους και περισσότερο εξυπηρετικούς χώρους. Συνεπώς, προτείνεται να υπάρξει συνολική χωροταξική αναδιάρθρωση με ομοιομορφία πέραν του σήματος και στα χρώματα των καταστημάτων ώστε να παρουσιάζουν ενιαία εικόνα υποδηλώνοντας συγχρόνως την ταυτότητά τους. Ανατρέχοντας στη βιβλιογραφική ανασκόπηση του θεωρητικού μέρους φάνηκε ότι οι πρώτοι φορείς που ζητήθηκε να λάβουν αποφάσεις για την δημιουργία ΚΕΠ και να προχωρήσουν άμεσα τις διαδικασίες για μίσθωση χώρων στέγασης, μελέτες, αναπροσαρμογή των χώρων κλπ. ήταν οι Δήμοι άνω των 10.000 χιλ. κατοίκων, οι οποίοι ήταν ενταγμένοι στο πρόγραμμα «ΑΣΤΕΡΙΑΣ». Μολονότι τηρήθηκαν ορισμένες βασικές προδιαγραφές όσον αφορά τους χώρους στέγασης, όπως ότι έπρεπε να βρίσκονται σε ισόγειους χώρους, να υπάρχει «ράμπα για τα ΑμΕΑ» ή να λειτουργούν στο ίδιο κτήριο με τις άλλες υπηρεσίες τα ΚΕΠ των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και να τηρηθούν βασικές αρχές του Γ.Ο.Κ., ωστόσο, οι διαδικασίες ήταν επιταχυνόμενες και με παρέμβαση συνδέσμων στις Περιφέρειες για τον συντονισμό των έργων και την κάλυψη της χρηματοδότησης (εγγρ. Υπ. Εσωτερικών με αρθ. Πρωτ. 10025/24.05.20120).

Το αποτέλεσμα των παραπάνω πρωτοβουλιών φαίνεται ότι ήταν θετικό όσον αφορά στην επιτάχυνση της λειτουργίας των ΚΕΠ, αλλά και αρνητικό όσον αφορά

στη δυνατότητα της ύπαρξης μίας ολοκληρωμένης και εμπειριστατωμένης μελέτης στην οποία θα καταγραφόταν οι πραγματικές ανάγκες για την δημιουργία των ΚΕΠ αλλά και η καλύτερη χωροθέτησή τους για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Ως εκ τούτου, προτείνεται οι σημερινοί χώροι να γίνουν μεγαλύτεροι και περισσότερο λειτουργικοί για ένα σημαντικό τουλάχιστον μέρος των ΚΕΠ με περισσότερα έπιπλα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Όπως είναι ευνόητο, μετά από δέκα πέντε χρόνια λειτουργίας χρειάζονται μία ριζική ανανέωση. Το ίδιο ακριβώς θα προτεινόταν και σε ό,τι αφορά στον ηλεκτρονικό εξοπλισμό, ο οποίος πρέπει να ανανεώνεται συχνότερα και όχι απλά να αντικαθίσταται όταν εξαντλείται κάθε δυνατότητα λειτουργίας τους. Πιθανόν ανανεώσεις θα πρέπει να γίνουν και με το πρόγραμμα εφαρμογής ΕΡΜΗΣ που χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ για τη λειτουργία τους όπως ζητά σχεδόν το ένα πέμπτο των συμμετεχόντων (17,9%) μολονότι στην πλειοψηφία τους οι εργαζόμενοι δηλώνουν σχετικά ικανοποιημένοι έως και ικανοποιημένοι με το πρόγραμμα ΕΡΜΗΣ.

Όσον αφορά στο διοικητικό καθεστώς των ΚΕΠ από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση προκύπτει ότι μολονότι όλα τα ΚΕΠ ανήκουν πλέον στους Δήμους το καθεστώς λειτουργίας τους παραμένει ακόμη πολύπλοκο με ασάφειες και με την δυνατότητα να υπεισέρχονται σε αυτό διάφοροι φορείς όπως το υπουργείο οικονομικών, διαχειριστικές αρχές κοινοτικών προγραμμάτων κ.α. Σημαντικό ποσοστό των συμμετεχόντων (34,6%) και στο παρόν δείγμα ανέφερε τις ασάφειες, τις ελλείψεις και τη μη τήρηση του θεσμικού πλαισίου ως ένα από τα βασικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, αν και όχι το πρωταρχικό. Παράλληλα τρωτά σημεία εμφανίζονται και κατά την αξιολόγηση του νομοθετικού πλαισίου λειτουργίας των ΚΕΠ, αφού 37,9% των συμμετεχόντων το αξιολογεί ως «μάλλον ικανοποιητικό», ενώ 31,0% ως «μάλλον μη ικανοποιητικό». Εάν μάλιστα, λάβουμε υπόψη και το ποσοστό των συμμετεχόντων που εκφράζουν ουδέτερη στάση (24,1%) καταλαβαίνουμε ότι πάνω από τους μισούς συμμετέχοντες εκφράζουν μια σχετική αμφισβήτηση ή/και προβληματισμό για το πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ όπως υφίσταται.

Συγγενείς είναι και οι απαντήσεις που λάβαμε στην έρευνά μας αναφορικά με το Δήμο, τη διοικητική του υποστήριξη προς το ΚΕΠ, αλλά και την πρόθεση των εργαζομένων να διοικούνται τα ΚΕΠ από τους Δήμους. Ειδικότερα, παρατηρείται ότι

αν και οι συμμετέχοντες με συνολικό ποσοστό που αγγίζει το 66,7% βρίσκουν τη διοικητική υποστήριξη του Δήμου από «μάλλον αποτελεσματική» έως «αποτελεσματική», υπάρχει και ένα ποσοστό 25,9% που την αξιολογεί ως «μάλλον αναποτελεσματική». Εάν στο ποσοστό αυτό, μάλιστα, προστεθεί και το 7,4% των συμμετεχόντων που την κρίνουν ως «αναποτελεσματική» φαίνεται ότι ένα σεβαστό τμήμα των εργαζομένων (33,3%), αν και όχι το μεγαλύτερο, δεν είναι ικανοποιημένοι από τη διοικητική στήριξη του Δήμου στον οποίο υπάγεται το ΚΕΠ εργασίας τους. Η διαπίστωση αυτή συνδυάζεται με τα ευρήματα που αφορούν στα βασικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι συμμετέχοντες όπου και εκεί αναφέρεται με ποσοστό 11,5% η ελλιπής υποστήριξη της διοίκησης στους υπαλλήλους με ό,τι αυτό συνεπάγεται.

Πιθανόν, λόγω των παραπάνω δυσχερειών θα μπορούσε να ερμηνευτεί και η έκφραση της επιθυμίας των συμμετεχόντων στην πλειοψηφία τους (58,6%) τα ΚΕΠ να περιέλθουν διοικητικά στην κεντρική κυβέρνηση και πολύ λιγότεροι να περιέλθουν αποκλειστικά στους Δήμους (6,9%). Επιπλέον, και το υφιστάμενο καθεστώς της «τριαρχίας» μεταξύ Δήμου, Υπουργείου Εσωτερικών και Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης δεν φαίνεται να ικανοποιεί τους εργαζόμενους σε μεγάλο ποσοστό και συνεπώς λιγότεροι δηλώνουν ότι θα ήθελαν να διατηρηθεί (27,6%). Συνδυαστικά, μπορεί κανείς να παρατηρήσει και τα ποσοστά στην αποτίμηση της συνεργασίας με την ΔΟΛ ΚΕΠ του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης, η οποία από το μεγάλο μέρος των συμμετεχόντων (44,8%) αποτιμάται ως «ουδέτερη» και σε μικρότερο ποσοστό «μάλλον ικανοποιητική» (20,7%) ή και «επαρκής» (17,2%).

Πράγματι, από διάφορες αναφορές εργαζομένων παρατηρείται ότι είναι δυνατόν να γίνονται παρεμβάσεις σε θέματα τα οποία αφορούν ζητήματα προσωπικού ή διοικητικής λειτουργίας ή και σε άλλα θέματα κριτικής σημασίας που αφορούν και επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία των ΚΕΠ από το Υπουργείο Εσωτερικών, την αντίστοιχη Γενική Γραμματεία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και φυσικά τον Δήμο στον οποίον αυτά ανήκουν. Πιθανή συνέπεια και των παραπάνω δυσχερειών είναι ότι πολλοί εργαζόμενοι, ειδικά οι προερχόμενοι από τα ΚΕΠ των νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων, δεν έχουν ενσωματωθεί πραγματικά στους Δήμους νοιώθοντας περισσότερο ως «ένοικοι», όπως φαίνεται και από την έρευνα, παρά ως αναπόσπαστα μέλη της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Συνεπώς, αποτυπώνεται μία ανάγκη, εάν πρόκειται τα ΚΕΠ να παραμείνουν κομμάτι της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, να αποσαφηνιστεί προς κάθε κατεύθυνση ότι ανήκουν στους Δήμους ως αναπόσπαστη και λειτουργική μονάδα αυτών με τις ιδιαιτερότητες βεβαίως που έχουν και να επιδιώκεται το καθεστώς αυτό να μην αλλάζει. Σε μία τέτοια θεσμοθέτηση, ο αποκλειστικός υπεύθυνος για όλα τα λειτουργικά και εργασιακά θέματα των ΚΕΠ χρειάζεται να είναι ο Δήμος και κανένας άλλος, εφόσον βέβαια στο επίπεδο αυτό αναβαθμιστούν κάποιες διαδικασίες στήριξης και συντονισμού. Παράλληλα, χρειάζεται κατά τη γνώμη μας να διευρυνθούν παρόμοιες έρευνες στο προσωπικό των ΚΕΠ διότι η αποτίμηση των δικών τους αναγκών και επιθυμιών πρέπει να συμπεριληφθεί στις όποιες πρωτοβουλίες και αποφάσεις για τη μορφή της διοίκησής τους.

Ακολούθως, θα πρέπει να αποκατασταθούν ζητήματα που κάνουν τα ΚΕΠ δυσλειτουργικά και αφορούν τη συνεργασία με υπηρεσίες του Δημοσίου ή την απάντηση σχετικών αιτημάτων προς αυτές. Τέτοιες πρωτοβουλίες επιτείνονται από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στη δική μας έρευνα αναφορικά με τα τρία (3) βασικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, αφού όπως φαίνεται από τα ευρήματα, ως μεγαλύτερο πρόβλημα αξιολογείται η δυσχερής επικοινωνία με ορισμένες υπηρεσίες και οι καθυστερήσεις απαντήσεων με ποσοστό 30,8%. Παράλληλα, το δεύτερο κατά σειρά πρόβλημα που αναφέρθηκε και ήταν η εσφαλμένη ενημέρωση/παραπομπή των πολιτών από άλλες υπηρεσίες με ποσοστό 11,5% φανερώνει την έλλειψη καλής διασύνδεσης των ΚΕΠ με άλλες υπηρεσίες και παράλληλα, την έλλειψη αντίστοιχης ορθής ενημέρωσης των άλλων υπηρεσιών για το ρόλο και τις αρμοδιότητες των ΚΕΠ γενικότερα.

Θεωρούμε ότι είναι ανάγκη το καθεστώς και το πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ να παραμείνει σαφές και διαυγές από την πλευρά της πολιτείας ώστε να προφυλάσσει πλήρως τους εργαζομένους των ΚΕΠ από τυχόν αυθαιρεσίες των δημοτικών αρχόντων, λαμβάνοντας υπ' όψη τις ειδικές συνθήκες και τις ιδιαιτερότητες κάτω από τις οποίες λειτουργούν. Σε αυτό χρειάζεται να συνυπολογιστεί ότι δυνατότητα παρέμβασης στα ΚΕΠ δεν θα πρέπει να υπάρχει από τον οποιοδήποτε φορέα πέραν των οριζόμενων από τον δημόσιο υπαλληλικό κώδικα. Από την άλλη πλευρά, ωστόσο, διαδικασίες (πιστοποιημένες, εξωτερικές, αλλαγές, καταργήσεις κλπ.) και οτιδήποτε έχει σχέση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ανήκουν αποκλειστικά στην



αρμοδιότητα του υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης χωρίς καμία δυνατότητα παρέμβασης από τους Δήμους.

Αντί για μία ανάλογη διάκριση των αρμοδιοτήτων, εκείνο που παρατηρείται έως και σήμερα είναι ότι συνεχίζεται ένα καθεστώς δυαρχίας με αλληλοεπικαλύψεις και ανταγωνισμούς μεταξύ φορέων του δημοσίου, το οποίο αναστέλλει σταθερά την ομαλή λειτουργία και απρόσκοπτη ολοκλήρωση των υπηρεσιών των ΚΕΠ. Άλλωστε, παρεμφερείς υπηρεσίες στα Ευρωπαϊκά κράτη, όπου βεβαίως υπάρχουν, λειτουργούν και μέσα από την Τοπική Αυτοδιοίκηση και, συνεπώς, η Ελλάδα χρειάζεται να συμβαδίζει με τις ευρωπαϊκές ρυθμίσεις και λειτουργίες ως προς τον τομέα αυτό και δεν μπορεί να αποτελεί διοικητική εξαίρεση. Καταληκτικά, σε ό,τι αφορά στις διοικητικές αναβαθμίσεις υποστηρίζεται ένα σαφές πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ σε όλους τους τομείς με απαγόρευση εκτέλεσης αλλότριων καθηκόντων από τους εργαζόμενους και σχεδίαση – εφαρμογή ενός συγκεκριμένου οργανογράμματος το οποίο θα πρέπει να αποτυπώνει με σαφήνεια όλες τις υποχρεώσεις και τα καθήκοντα των Δήμων. Οι αρμοδιότητες δε οι οποίες αφορούν στις ηλεκτρονικές διαδικασίες θα πρέπει να ανήκουν αποκλειστικά και μόνον στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης.

Όσον αφορά στην αναβάθμιση του προσωπικού των ΚΕΠ αυτή κρίνεται αναγκαία καθώς, όπως φάνηκε και από τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, η μεγάλη πλειοψηφία αυτών είναι μεταξύ 41 και 64 ετών. Ως εκ τούτου, κρίνεται επιτακτική η ανάγκη να ενισχυθούν τα ΚΕΠ με άτομα νεαρότερης ηλικίας, τα οποία θα διαθέτουν καλή γνώση στην χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και κατάλληλες επικοινωνιακές δεξιότητες στις συνδιαλλαγές τους με τους Δημότες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί είτε με μετακινήσεις από τις υπηρεσίες του Δήμου, είτε μέσω νέων προσλήψεων. Ωστόσο, εμφανίζονται συγκεκριμένα μειονεκτήματα στη μεν πρώτη περίπτωση, τα οποία επικεντρώνονται στο γεγονός ότι ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων στους Δήμους είναι υψηλός και ο αριθμός τους πολύ μειωμένος, στη δεύτερη δε περίπτωση, ότι οι προσλήψεις γίνονται με δυσκολία λόγω της αναλογίας μία (1) πρόσληψη προς τέσσερις (4) η πέντε (5) αποχωρούντες εργαζόμενους.

Συνοψίζοντας, θα υποστηρίξαμε ότι με τον ένα η με τον άλλο τρόπο είναι απολύτως απαραίτητη η ανανέωση και ενίσχυση του υπάρχοντος προσωπικού με βασικό γνώμονα την παράλληλη αξιοποίηση και της εμπειρίας των υπαλλήλων των

Κ.Ε.Π.. Διαπιστώθηκε στη δική μας έρευνα ότι το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων στα ΚΕΠ είναι υψηλό, αφού σε ποσοστό που αγγίζει το 80% είναι απόφοιτοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, ορισμένοι από τους οποίους επίσης, κατέχουν μεταπτυχιακούς ή/και διδακτορικούς τίτλους. Μάλιστα, οι ίδιοι οι συμμετέχοντες δηλώνουν τη μη επαρκή κατάρτιση του προσωπικού ως ένα από τα μικρότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν με ποσοστό 15,4% συγκριτικά με άλλα θέματα οργάνωσης και επικοινωνίας.

Συνεπώς, είναι ίσως μία από τις σημαντικότερες προτάσεις βελτίωσής τους, οι άνθρωποι αυτοί να αξιοποιηθούν κατάλληλα και να τους δοθούν ευκαιρίες και κίνητρα εργασίας και διοχέτευσης των δεξιοτήτων τους, αφού αυτοί έχουν την καλύτερη γνώση των καθημερινών αδυναμιών και μπορούν να προτείνουν λύσεις. Κατά τον τρόπο αυτό τα ΚΕΠ, όπως επισημάνθηκε και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας μας, θα καταστούν ικανά να αποτελέσουν τη βάση για την εκπόνηση ενός στρατηγικού σχεδίου διοικητικής μεταρρύθμισης στη χώρα μας με αφορμή και τις απαιτήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής λόγω των χρηματοδοτήσεων τύπου «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗ» που παρέχει (Σπαρόπουλος, 2008).

Όσον αφορά στην επάρκεια των εργαζομένων στο γνωστικό αντικείμενο αυτή μπορεί να θεωρηθεί πλήρης. Ωστόσο παρατηρείται ότι οι νέες αρμοδιότητες οι οποίες προστίθενται κατά διαστήματα και τα νέα δεδομένα τα οποία δημιουργούνται καθιστούν επιτακτική την ανάγκη να γίνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα σεμιναριακή επιμόρφωση, όχι με πολυήμερα και γενικά σεμινάρια, αλλά με ειδικευμένα, μικρά, στοχευμένα σεμινάρια τα οποία θα έχουν εφαρμογή στο εργασιακό πεδίο. Για παράδειγμα, όπως διαφαίνεται και από τις απαντήσεις τους, οι εργαζόμενοι που συμμετείχαν στην έρευνα φαίνεται να χρειάζονται υποστήριξη στον τομέα της διαχείρισης και συνεννόησης με ειδικές κατηγορίες εξυπηρετούμενων πολιτών.

Πιο συγκεκριμένα, τα ευρήματα της έρευνας αυτής δείχνουν ότι τα μεγαλύτερα προβλήματα εμφανίζονται με τις κατηγορίες των αλλοδαπών με ποσοστό 62,1% και στη συνέχεια με άτομα που αντιμετωπίζουν κοινωνικό αποκλεισμό όπως οι Ρομά με ποσοστό 41,4%. Συνδυαστικά, μπορεί να ειπωθούν και τα προβλήματα που αναφέρουν οι συμμετέχοντες ως προς την συνεννόηση (γλωσσικές δυσκολίες, μορφωτικό επίπεδο κλπ) σε ποσοστό 19,2% καθώς και τα προβλήματα συμπεριφοράς

σε ποσοστό 11,5%. Κυρίως, ωστόσο, τρίτο σε σειρά σοβαρότητα είναι το πρόβλημα των παράλογων, αόριστων και εκτός αρμοδιοτήτων των ΚΕΠ αιτημάτων των πολιτών σε ποσοστό 23,1%, το οποίο δείχνει ότι το προσωπικό χρειάζεται κάποιο είδος στήριξης και επέκτασης των κοινωνικών και επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων σε ατομικό επίπεδο, αλλά και οργάνωσης – διαχείρισης των πολιτών που εισέρχονται στα ΚΕΠ ώστε να μπορεί να επιτελέσει αποτελεσματικότερα το έργο του.

Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα που αφορά στην επάρκεια των εργαζομένων και πρέπει να αναφερθεί σχετίζεται με την επιλογή των προϊσταμένων και, γενικότερα, την εργασιακή εξέλιξη των υπαλλήλων των ΚΕΠ. Πιο συγκεκριμένα, με τον νόμο 4484/1.8.17 αρθρ. 84 δόθηκε το δικαίωμα να κρίνονται στις θέσεις των προϊσταμένων όλων των βαθμίδων των ΚΕΠ εργαζόμενοι του κλάδου ΠΕ και ΤΕ ανήκοντες αποκλειστικά και μόνον στην κατηγορία των ΔΥΠ. Προσδιορίζεται ότι η εν λόγω ρύθμιση ως προς τον τρόπο της λειτουργικής διοίκησης των ΚΕΠ, εφόσον συνεχιστεί, ενέχει τον κίνδυνο οι προϊστάμενοι αυτοί να αποτελούν μια κλειστή ομάδα κουρασμένων ατόμων οι οποίοι θα είναι καθηλωμένοι σε ένα αντικείμενο, χωρίς καμία προοπτική εργασιακής εξέλιξης, εκτός των δύο η τριών ατόμων οι οποίοι θα καταλάβουν εξ' αρχής τις θέσεις ευθύνης. Η συλλογιστική αυτή που φαίνεται πολύ πιθανή μας κάνει να υποστηρίζουμε την άμεση κατάργηση του άρθρου 84 του ν.4484/17 και την αντίστοιχη κρίση των εργαζομένων στα ΚΕΠ και εν προκειμένω της κατηγορίας ΔΥΠ σε όλες τις θέσεις ευθύνης των Δήμων, όπως ισχύει και για τις άλλες ειδικότητες σύμφωνα με το οργανόγραμμα του καθενός εξ' αυτών.

Όπως παρατηρείται κατά τη βιβλιογραφική ανασκόπηση της σχετικής νομοθεσίας, μέχρι το έτος 2011 η δυνατότητα μετάταξης, απόσπασης ή άλλης μετακίνησης των εργαζομένων στα ΚΕΠ ήταν σχεδόν μηδαμινή. Παρότι η Νομοθεσία μετά το 2011 τροποποιήθηκε και έδινε κάποιες μικρές δυνατότητες μετάταξης-μεταφοράς προσωπικού από Δήμο σε Δήμο, επί της ουσίας οι εκούσιες μετατάξεις ήταν ανύπαρκτες. Είναι απαραίτητο πλέον μετά την πάροδο 12ετίας η 15ετίας των εργαζομένων στα ΚΕΠ( ΔΥΠ ) να τους δίνεται η δυνατότητα εκούσιων μετατάξεων στις άλλες υπηρεσίες των Δήμων ώστε και ανανέωση προσωπικού να υπάρχει αλλά και ανανέωση ενδιαφέροντος για μία κατηγορία εργαζομένων οι οποίοι είναι καθηλωμένοι σε ένα συγκεκριμένο αντικείμενο επί δύο (2) περίπου 10ετίες.

Συνοψίζοντας θα καταλήγαμε ότι διαπιστώνεται ένας πολύ μεγάλος όγκος Νόμων, εγκυκλίων, Κ.Υ.Α κ.α., οι οποίοι ρυθμίζουν την λειτουργία των ΚΕΠ. Απαραίτητο κρίνεται ωστόσο να υπάρξει κωδικοποίηση όλου αυτού του νομοθετικού υλικού ώστε να μπορέσει να γίνει εύχρηστο και κατανοητό από τους εργαζόμενους και συγχρόνως αποτελεσματικό για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των ΚΕΠ.

Συνεπώς, προτείνεται η άμεση κωδικοποίηση του Νομοθετικού πλαισίου το οποίου διέπει την λειτουργία των ΚΕΠ ώστε να μπορέσει να συμβάλει στην αποτελεσματικότερη λειτουργία τους. Μάλιστα, μια τελευταία παρατήρηση είναι ότι παρά τον προαναφερόμενο όγκο των Νομοθετικών ρυθμίσεων και των συνεχών Νομικών προβλημάτων τα οποία ανακύπτουν, σε κανέναν Δήμο δεν υπάρχει εξειδικευμένος Νομικός Σύμβουλος ο οποίος να ασχολείται με τα θέματα των ΚΕΠ. Κρίνεται επομένως απαραίτητο παράλληλα με τα μέτρα για την ανανέωση του προσωπικού των ΚΕΠ να υπάρξουν τουλάχιστον σε έναν αριθμό μεγάλων Δήμων, οι απαραίτητοι Νομικοί Σύμβουλοι, οι οποίοι θα διαθέτουν εξειδίκευση στα θέματα των ΚΕΠ.

#### **4.1. Προτάσεις Μετεξέλιξης των ΚΕΠ**

Όσον αφορά στην μετεξέλιξη των ΚΕΠ θα μπορούσαμε να παρατηρήσουμε ως ένα αρχικό γενικό συμπέρασμα ότι είναι γνωστή η γραφειοκρατική λειτουργία των Δημοσίων υπηρεσιών στην Ελλάδα καθώς και ο συγκεντρωτικός τους χαρακτήρας, ο οποίος σε συνδυασμό με την ιεραρχικού τύπου διοίκηση δεν αφήνει πολλά περιθώρια για νεωτερισμούς και πρωτοβουλίες. Καθώς το ζητούμενο κατά την συγκεκριμένη χρονική περίοδο για τη χώρα μας είναι η μεταβίβαση από το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης σε μία διοίκηση στόχων και αποτελεσμάτων, θα μπορούσαμε με σιγουριά να υποστηρίξουμε ότι κεντρικό ρόλο σε αυτή την αναδιάρθρωση διαδραματίζουν τα ΚΕΠ, αφού μπορούν να οδηγήσουν σε μία συνολικότερη διοικητική μεταρρύθμιση με βασικούς άξονες την ίση μεταχείριση των πολιτών και την εξάλειψη της διαφθοράς.

Ωστόσο, όπως τονίστηκε και στο θεωρητικό μέρος της παρούσας εργασίας, προκειμένου να συμβάλουν καθοριστικά τα ΚΕΠ σε αυτή την προσπάθεια ευρύτερης διοικητικής ανασυγκρότησης θα πρέπει να μετεξελιχθούν από υπηρεσίες έκδοσης πιστοποιητικών σε μοχλό αναζωογόνησης της οικονομίας και της επιχειρηματικότητας. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον αρχικό τους σχεδιασμό τα

ΚΕΠ χρειάζεται να αποτελέσουν υπηρεσίες μιας στάσης (one stop shop), δηλαδή υπηρεσίες που επιτρέπουν την εξυπηρέτηση του πολίτη και την διεκπεραίωση ετερόκλητων διοικητικών διαδικασιών από ένα γεωγραφικό σημείο και από έναν μόνον υπάλληλο. Επιπρόσθετα, χρειάζεται να μετεξελιχθούν σε κέντρα ολοκληρωμένων συναλλαγών (ΚΟΣ). Ωστόσο, μπορούμε να παρατηρήσουμε ότι ο συγκεκριμένος στόχος βρίσκεται μακριά από την υλοποίησή του λόγω κυρίως της αργής εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις Δημόσιες υπηρεσίες.

Συνεπώς, προκειμένου να υλοποιηθεί αυτή η μετεξέλιξη των ΚΕΠ θα πρέπει κυρίως να προχωρήσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να υπάρχει η δυνατότητα στο σύνολο του Δημοσίου να γίνεται αυτεπάγγελτη αναζήτηση των εγγράφων (πλην συγκεκριμένων εξαιρέσεων) αλλά και ουσιαστική βελτίωση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τις Δημόσιες υπηρεσίες. Τα παραπάνω αιτήματα αποτυπώνονται και στις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα, οι οποίοι σε ποσοστό 71,4% θεωρούν την ολοκλήρωση της ψηφιακής διασύνδεσης των υπηρεσιών ως την επόμενη μεγάλη αλλαγή που πρέπει να γίνει στη λειτουργία των ΚΕΠ.

Τόσο τα ευρήματα της παρούσας έρευνας όσο και η αντίστοιχη βιβλιογραφική ανασκόπηση κατέδειξαν ότι είναι επιβεβλημένο να υπάρξει αναβάθμιση και εκσυγχρονισμός της διαδικτυακής πύλης «Ερμής» για να συμβάλει ουσιαστικά στην παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με ψηφιακό έλεγχο της γνησιότητας των στοιχείων των χρηστών. Σκοπός του «Ερμής» θα πρέπει να είναι η μετεξέλιξή του στην κεντρική διαδικτυακή πύλη της δημόσιας διοίκησης για την ενημέρωση των πολιτών, των επιχειρήσεων και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από ένα μόνο σημείο. Μία επιπρόσθετη πρόταση είναι να σταματήσει η αθρόα προσθήκη διαδικασιών στα ΚΕΠ με τον τρόπο που υφίσταται στις μέρες μας, η οποία σε πολλές περιπτώσεις δεν είναι αποτέλεσμα διοικητικών αναγκών αλλά μιας τάσης «ξεφορτώματος» αρμοδιοτήτων με αποτέλεσμα να επιβαρύνονται υπέρμετρα και αυτό να αποβαίνει εις βάρος της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τέλος, το σύνολο των προνοιακών διαδικασιών, οι οποίες λόγω της κρίσης έχουν αυξηθεί υπέρμετρα, θα πρέπει να εξυπηρετείται όχι πλέον μέσα από τα ΚΕΠ αλλά από τα κέντρα κοινότητας ώστε αφενός μεν τα ΚΕΠ να αποφορτισθούν και αφετέρου, τα Κ.Κ να αποκτήσουν υπόσταση και να έχουν λόγο ύπαρξης.

## Βιβλιογραφικές αναφορές

- Creswell, J.W. (2011). *Η Έρευνα στην Εκπαίδευση: Σχεδιασμός, διεξαγωγή και αξιολόγηση της ποσοτικής και της ποιοτικής έρευνας*, (Κεφ. 1. Η Διαδικασία Διεξαγωγής της Έρευνας & Κεφ. 2. Ποσοτικές και Ποιοτικές Προσεγγίσεις), Αθήνα: Έλλην.
- VPRC (2008). Έρευνα Εικόνας και Αξιολόγησης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), Αθήνα.
- Αδάμου, Σ. (2016). *Ο ρόλος του συστήματος αξιολόγησης στην ικανοποίηση του εσωτερικού πελάτη στην Τοπική Αυτοδιοίκηση*. Μελέτη περίπτωσης των Κ.Ε.Π. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων Κατεύθυνσης Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων.
- Ακαδημία Αθηνών – Επιτροπή Ερευνών (1998). *Η Δημόσια Διοίκηση μπροστά στην πρόκληση του 21<sup>ου</sup> αιώνα*. Αθήνα, σελ. 322-334.
- Ανδρικοπούλου Ε. (1990). Οι μετασχηματισμοί της περιφερειακής πολιτικής και οι προοπτικές των πολιτικών τοπικής ανάπτυξης, Στο: Ίδρυμα Σάκη Καράγιωργα, *Οι Λειτουργίες του Κράτους σε Περίοδο Κρίσης*, σελ. 310-315, Αθήνα: Ίδρυμα Σάκη Καράγιωργα.
- Γκουλούση, Ι. (2007). *Μέτρηση της Ικανοποίησης των Πολιτών από τις Δημόσιες Υπηρεσίες – Η περίπτωση των ΚΕΠ*. Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο. Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας.
- Καραναστάσης, Μ. (2011). *Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης*. Αθήνα.
- Κοντογιώργης, Γ. (1982). Η Τοπική Αυτοδιοίκηση στο Νεοελληνικό Πολιτικό Σύστημα, *Επιθεώρηση Τοπικής Αυτοδιοίκησης*, τευχ. 6, σελ. 22.
- Λύτρας, Σ. (1993). *Η Οργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης*. Αθήνα: Σάκκουλας.
- Μαργαρίτου Ε. Βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών από τους Δημόσιους Φορείς- ΚΕΠ. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Διατμηματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών στην Διοίκηση Επιχειρήσεων.
- Νόμος 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης», ΦΕΚ 77 Α', 07 Ιουνίου 2010.
- Οδηγός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών*, Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Αθήνα, Μάρτιος 2012.
- Παγκάκης, Γρ. (1991). *Εισαγωγή στη Δημόσια Διοίκηση*, β' έκδοση. Αθήνα: Σάκκουλας.
- Παπαδόπουλος, Κ. (2001). Ομιλία από το Συνέδριο της ΚΕΔΚΕ. Ανακτήθηκε στο: [http://www.ota.gr/pages/kedke\\_papadopoulos.html](http://www.ota.gr/pages/kedke_papadopoulos.html)
- Πρόγραμμα «Καλλικράτης», Υπουργείο Εσωτερικών, 2010
- Σκρέκας, Ν.Β. (2013). *Ποιότητα Υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση. Η περίπτωση των ΚΕΠ*. Διπλωματική Εργασία. Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων. Πανεπιστήμιο Πατρών. Πανεπιστημιακό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών.
- Σπαρόπουλος, Εμ. (2008). *Πρόγραμμα διασύνδεσης του ΚΕΠ με τις υπόλοιπες Δημόσιες Υπηρεσίες προς όφελος του πολίτη*. Πτυχιακή Εργασία. ΤΕΙ Μεσολογγίου. Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας. Τμήμα Εφαρμογών Πληροφορικής στη Διοίκηση και την Οικονομία.

- Σπυροπούλου, Κ. (2009). *Πεποιθήσεις των Πολιτών για την Προσφορά Δημοσίων Υπηρεσιών στα ΚΕΠ*. Χαροκόπειο Πανεπιστήμιο. Τμήμα Οικιακής Οικονομίας και Οικολογίας.
- Ταμπάκης, Θ.Σ. (2008). *Εφαρμογές Πληροφοριακών Συστημάτων στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα – Η περίπτωση των ΚΕΠ*. Μια θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση της ελληνικής πραγματικότητας. Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων και Διοίκησης. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Τομαρά-Σιδέρη, Μ. (1999). *Η Ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση*. Δοκίμια. Αθήνα: Παπαζήσης.
- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2014). Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών. Γενική Διεύθυνση Δ/κης Οργάνωσης και Διαδικασιών Διεύθυνση Οργάνωσης και Λειτουργίας ΚΕΠ.
- Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (2002). *Ειδικά ζητήματα λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης των Πολιτών (ΚΕΠ)*. Εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/19442/7.10.2002 (ΚΕΠ 4).
- Φαναριώτης, Π. (1999). Δημόσια Διοίκηση. Αποκέντρωση και Αυτοδιοίκηση μπροστά στις προκλήσεις του 21ου αιώνα. Αθήνα.
- Χλέπας, Ν. (1998). Λειτουργική επέκταση και οργανωτικός κατακερματισμός: Οι αρμοδιότητες των ΟΤΑ και οι τρέχουσες τάσεις για τη μετάθεση τους σε άλλους φορείς, σελ 308, Στο: Χλέπας Ν.Κ.(επιμ.), Προοπτικές της Τοπικής Δημοκρατίας: Ένας Ελληνογερμανικός Διάλογος για την Τοπική Αυτοδιοίκηση, Αθήνα: Σάκκουλας.
- Χρυσανθάκης, Χ. (2010). Καλλικράτης: Ο νέος Νόμος για την Αυτοδιοίκηση και την Αποκεντρωμένη Διοίκηση. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.
- Ψυχοπαίδης Κ. (1982). Η Τοπική Αυτοδιοίκηση ως Πολιτικός Θεσμός", Επιθεώρηση Τοπικής Αυτοδιοίκησης, τεύχ.6, σελ. 15-16.
- Ψυχοπαίδης Κ., Γετίμης Π., (1989). Ρυθμίσεις Τοπικών Προβλημάτων, Αθήνα: Ίδρυμα Μεσογειακών Μελετών, σελ. 166.

## **Διαδικτυακοί τόποι**

[www.hellaskps.gr](http://www.hellaskps.gr)

[www.kallikratis.ypes.gr](http://www.kallikratis.ypes.gr)

[www.mof.gov.cy](http://www.mof.gov.cy)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www.epsu.org](http://www.epsu.org)

## **Νόμοι - Περιεχόμενα**

1. Ν. 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α΄ 01-05-2002)
2. Ν. 3051/2002 (ΦΕΚ 220/Α΄ 20-09-2002)

3. N. 3146/2003 (ФЕК 125/А' 23-05-2003)
4. N. 3200/2003 (ФЕК 281/А' 09-12-2003)
5. N. 3202/2003 (ФЕК 284/А' 11-12-2003)
6. N. 3230/2004 (ФЕК 44/А' 11-02-2004)
7. N. 3242/2004 (ФЕК 102/А' 24-05-2004)
8. N. 3260/2004 (ФЕК 151/А' 06-08-2004)
9. N. 3320/2005 (ФЕК 48/А' 23-02-2005)
10. N.3345/2005 (ФЕК 138/А' 16-06-2005)
11. N. 3448/2006 (ФЕК 57/А' 15-03-2006)
12. N.3491/2006 (ФЕК 207/А' 02-10-2006)
13. N. 3528/2007 (ФЕК 26/А' 9-2-2007)
14. N.3536/2007 (ФЕК 42/А' 23-02-2007)
15. N. 3613/2007 (ФЕК 263/А' 23-11-2007)
16. N.3731/2008 (ФЕК 263/А' 23-12-2008)
17. N. 3762/2009 (ФЕК 75/А' 15-5-2009)
18. N.3801/2009 (ФЕК 163/А' 04-09-2009)
19. N.3844/2010 (ФЕК 63/А' 03-05-2010)
20. N.3852/2010 (ФЕК 87/А' 07-06-2010)
21. N. 3853/2010 (ФЕК 90/А' / 17-6-2010)
22. N. 3863/2010 (ФЕК 115/А' / 15-7-2010)
23. N. 3979/2011 (ФЕК 138/А' 16-6-2011)
24. N. 4024/2011 (ФЕК 226/А' 27-10-2011)
25. N. 4071/2012 (ФЕК 85/А' 11-4-2012)
26. N. 4072/2012 (ФЕК 86/А' 11-4-2012)
27. N. 4210/2013 (ФЕК 254/А' 21-11-2013)
28. N. 4250/2014 (ФЕК 74/А' 26-3-2014)
- 29 . N. 4257/2014 (ФЕК 93/А' 14-4-2014)
30. N. 4325/2015 (ФЕК47А' 11-5-2015)
31. N. 4484/2017 (ФЕК110А' /1/8/2017)



# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ



Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών  
Σπουδών

**«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και  
Αυτοδιοίκηση»**

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΤΑΣΕΩΝ & ΑΝΤΙΛΗΨΕΩΝ ΚΑΙ  
ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΘΕΣΜΟΥ  
ΤΩΝ ΚΕΠ

Υπεύθυνος διεξαγωγής έρευνας:

**Βασίλειος Πολυμερόπουλος**

Επιβλέπων:

**Καθηγητής Άγγελος**

*Κοσμήτορας Σχολής Οικονομικών, Διεθνών & Τουριστικών Σπουδών*



## **A. Προσωπικά Στοιχεία (σημειώστε X στο αντίστοιχο πεδίο)**

A.1 Φύλο:

Άρρεν	
Θήλυ	

A.2 Ηλικία:

8-25		6-40		1-55		6-64		5 και άνω

A.3 Μορφωτικό Επίπεδο:

Δημοτικό			ΙΕΚ-ΚΕΚ	
Γυμνάσιο			ΤΕΙ	
Λύκειο			Πανεπιστήμιο	
			Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό	

A.4 Διοικητική Βαθμίδα/ Καθεστώς απασχόλησης στο ΚΕΠ

.....

A.5 Απασχόληση

Έτη εμπειρίας/ απασχόλησης στο ΚΕΠ: .....

## **B. Αποτίμηση υφιστάμενης κατάστασης λειτουργίας**

Στις επόμενες ερωτήσεις επιλέξτε τον αριθμό που αντιστοιχεί στην άποψη τις

**B.1 Πως κρίνετε την πορεία των ΚΕΠ (από ιδρύσεως) με βάση τις αρχικές προσδοκίες δημιουργίας τους, έως και τη σημερινή του εικόνα? Αξιολογήστε κάθε μια από τις παρακάτω προτάσεις ανάλογα με το βαθμό συμφωνία ή διαφωνίας με αυτή. Σημειώστε με X την επιλογή σας**

	Συμφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ μερικώς	Διαφωνώ μερικώς	Διαφωνώ απόλυτα	ΔΞ/ΔΑ
Ο θεσμός επιτέλεσε <b>απόλυτα</b> το σκοπό του και αποτελεί αναπόσπαστο					

κομμάτι τη σχέσης κράτους-πολίτη					
Η λειτουργία του βελτίωσε <b>σημαντικά</b> τη σχέση πολίτη- κράτους					
Ο θεσμός παρουσιάζει <b>απόκλιση</b> μεταξύ αρχικών προσδοκιών και τρέχουσας κατάστασης					
Ο θεσμός έχει <b>απολέσει</b> τον καταστατικό του σκοπό για άρση της γραφειοκρατίας					

**B.2 Πως αξιολογείτε τις υποδομές του ΚΕΠ (χώροι λειτουργίας, χώρος εργασίας προσωπικού, χώρος αναμονής κοινού κλπ);**

ΔΓ/ΔΑ	Επαρκείς/ Ικανοποιητικές	Μέτρια Ικανοποιητικές	Ανεπαρκείς/ Μη Ικανοποιητικές
0	1	2	3

**B.3 Σημειώστε τον αριθμό του προσωπικού που υπηρετεί/ εργάζεται στο ΚΕΠ**

ΔΓ/ΔΑ	1-5	5-10	10-15	>15
0	1	2	3	4

**B.4 Ποια είναι η γνώμη σας για την αριθμητική επάρκεια του προσωπικού, σε σχέση με τις λειτουργικές ανάγκες του ΚΕΠ;**

ΔΓ/ ΔΑ	Το υπηρετούν προσωπικό καλύπτει <b>απόλυτα</b> τις ανάγκες	Το υπηρετούν προσωπικό καλύπτει <b>εν μέρει</b> τις ανάγκες	Το υπηρετούν προσωπικό <b>δεν επαρκεί</b> για την κάλυψη των αναγκών
0	1	2	3

**B.5 Σημειώστε (κατ' εκτίμηση) τον αριθμό των πολιτών που εξυπηρετούνται κατά μέσο όρο, μια τυπική μέρα εργασίας/ λειτουργίας του ΚΕΠ**

**B.6 Πως αξιολογείτε τον εξοπλισμό (μηχανοργάνωση, δίκτυο τηλεπικοινωνιών, Η/Υ κοκ)**

του ΚΕΠ, σε σχέση με τις ανάγκες της υπηρεσίας;

ΔΓ /ΔΑ	Επ αρκής	Μερικώς επαρκής/ ικανοποιητικός	Ανεπαρκής/ Δυσχεραίνει την εξυπηρέτηση πολίτη	Ακατάλληλος/ Απαιτείται άμεσος εκσυγχρονισμός
0	1	2	3	4

**B.7 Πως θα χαρακτηρίζατε τη διοικητική υποστήριξη από το Δήμο;**

ΔΓ/Δ Α	Αποτελεσματική	Μάλλον Αποτελεσματική	Μάλλον Αναποτελεσματική	Αναποτελεσματική
0	1	2	3	4

**B.8 Σχετικά με το επίπεδο μόρφωσης και κατάρτισης των εργαζομένων, πως κρίνετε το επίπεδο εξειδίκευσης ή/ και κάλυψης των αναγκών της υπηρεσίας;**

ΔΓ/ΔΑ	Επαρκές	Μάλλον ικανοποιητικό	Ουδέτερα	Μάλλον μη ικανοποιητικό	Μη επαρκές
0	1	2	3	4	5

**B.9 Σημειώστε τα 3 βασικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζετε, κατά την άσκηση των καθηκόντων σας, στο ΚΕΠ**

.	
.	
.	
.	Άλλη.....

**B.10 Σημειώστε τις ειδικές κατηγορίες εξυπηρετούμενων, με την οποία εμφανίζονται τα μεγαλύτερα προβλήματα εξυπηρέτησης τους.**

.	Άτομα Γ' ηλικίας/ συνταξιούχοι	
.	Άτομα με αναπηρία	
.	Εξαρτημένα άτομα (π.χ. ουσίες, αλκοόλ)	
.	Άτομα που αντιμετωπίζουν κοινωνικό αποκλεισμό (π.χ. Ρομα)	
T.	Αλλοδαποί	
.	Άλλο .....(σημειώστε)	

**B.11 Σημειώστε το κυριότερο πρόβλημα στη συναλλαγή με την κατηγορία που επιλέξατε στο ερώτημα B.10.** Παραδείγματος χάριν, εφόσον έχετε επιλέξει την ειδική κατηγορία «Αλλοδαποί», πιθανό πρόβλημα που μπορείτε να σημειώσετε είναι «τα γλωσσικά προβλήματα ή αδυναμία κατανόησης διαδικασιών ελληνικού δημοσίου λόγω γλώσσας»

--

**B.12 Ποιό είναι το ποσοστό (κατ'εκτίμηση) των εξυπηρετούμενων αλλοδαπών στο ΚΕΠ σας σε σχέση με το σύνολο εξυπηρετούμενων πολιτών;**

(σημειώστε ποσοστό): .....

**B.13 Πως αξιολογείτε τη συνεργασία με τις υπηρεσίες του Δημοσίου?**

ΔΓ/ΔΑ	Αποτελεσματική	Μάλλον Αποτελεσματική	Μάλλον Αναποτελεσματική	Αναποτελεσματική
0	1	2	3	4

**B.14 Σημειώστε τι σημαντικότερες υπηρεσίες του Δήμου ή του Δημοσίου, με τις οποίες αντιμετωπίζετε τα μεγαλύτερα προβλήματα, που οδηγούν σε καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση των υποθέσεων του ΚΕΠ και των πολιτών.**

A.	.....(σημειώστε)
B.	.....(σημειώστε)
Γ.	.....(σημειώστε)
Δ.	.....(σημειώστε)
ΣΤ.	.....(σημειώστε)
Ε.	.....(σημειώστε)

**B.15 Πως κρίνετε το υφιστάμενο νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας των ΚΕΠ;**

ΔΓ/ΔΑ	Επαρκές	Μάλλον ικανοποιητικό	Ουδέτερα	Μάλλον μη ικανοποιητικό	Μη επαρκές
A	0	1	2	3	4

**B.16 Πως εκτιμάτε τη συνεργασία με την ΔΟΑ ΚΕΠ του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης;**

ΔΓ/ΔΑ	Επαρκής	Μάλλον ικανοποιητική	Ουδέτερη	Μάλλον μη ικανοποιητική	Μη επαρκής
0	1	2	3	4	5

**B.17 Πως αξιολογείτε τις εφαρμογές τις οποίες χρησιμοποιούν τα ΚΕΠ για τη λειτουργία τους (ΕΡΜΗΣ);**

ΔΓ/ΔΑ	Επαρκείς	Μάλλον ικανοποιητικές	Μη επαρκείς/ απαιτούν αναβάθμιση
0	1	2	3

**B.18 Συμφωνείτε με την άποψη ότι οι αρμοδιότητες τις οποίες έχουν εκχωρηθεί στα ΚΕΠ έχουν οδηγήσει σε επιβάρυνση της λειτουργίας τους και μειωμένη εξυπηρέτηση του πολίτη;**

ΔΓ/ΔΑ	Συμφωνώ	Διαφωνώ
0	1	2

**B.19 Σχετικά με τη «διοίκηση» του ανθρωπίνου δυναμικού των ΚΕΠ, σημειώστε την άποψή σας σύμφωνα με τις παρακάτω επιλογές. (μια επιλογή είναι δυνατή)**

A.	Na παραμείνει τριμερής (Δήμος, Υπουργείο εσωτερικών, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης)	
----	---	--



B.	Να περιέλθει αποκλειστικά στους Δήμους	
Γ.	Να περιέλθει στην κεντρική κυβέρνηση	
Δ.	Άλλο:.....	

**Ο χρόνος αναμονής των προς εξυπηρέτηση πολιτών τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί ή έχει μειωθεί;**

Έχει αυξηθεί	Έχει μειωθεί	Παραμένει ο ίδιος
0	1	2

**Ο χρόνος λήψης των απαντήσεων στα αιτήματα των πολιτών είναι ο ίδιος για απαντήσεις οι οποίες αφορούν θέματα του Δήμου με αυτών του Δημοσίου; Εάν όχι ποια υπηρεσία βραδυπορεί;**

**Τι ποσοστό αιτήσεων διακινείται ηλεκτρονικά σε σχέση με το σύνολο των αιτήσεων;**

**Πόσο αυξήθηκαν οι ηλεκτρονικές αιτήσεις την τελευταία τριετία;**

(εκτίμηση ποσοστού):

**Ποια κατά την άποψη σας πρέπει να είναι η επόμενη μεγάλη αλλαγή που πρέπει να γίνει στην λειτουργία των ΚΕΠ;**

Ευχαριστούμε για την συμμετοχή σας!